



INFORME 2019

01 CONOCE AQUARA

**02 AQUARA 2030 NUESTROS
COMPROMISOS EN
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**03 CONTRIBUCIÓN DE AQUARA
A LA AGENDA 2030**

**3.1
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PERSONAS**

3.1.1
ACCESO AL AGUA

3.1.2
EQUIDAD Y PERSONAS

**3.2
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PLANETA**

3.2.1
PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3.2.2
CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

3.2.3
LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

3.2.4
PRESERVACIÓN DE
LA BIODIVERSIDAD

**3.3
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PROSPERIDAD**

3.3.1
SEGURIDAD Y
SALUD LABORAL

3.3.2
DIGITALIZACIÓN E
INNOVACION

3.3.3
DE LINEAL A CIRCULAR

**3.4
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS**

3.4.1
BUEN GOBIERNO Y
GESTIÓN ÉTICA

3.4.2
PRECIO DEL AGUA

3.4.3
SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE

3.4.4
CERTIFICACIONES

3.4.5
PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

3.4.6
ACERCA DEL INFORME
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

**3.5
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE ALIANZAS**

3.5.1
COMPROMISO CON
LA COMUNIDAD

3.5.2
DIÁLOGO CON NUESTROS
GRUPOS DE RELACIÓN

3.5.3
ALIANZAS EN NUESTRA
CADENA DE VALOR

3.5.4
PARTICIPACIÓN EN
ASOCIACIONES
Y ESPACIOS DE
COLABORACIÓN

3.5.5
FUNDACIÓN AQUAE

**ANEXO I
ÍNDICE DE CONTENIDOS
ESTÁNDARES DE GRI**

**ANEXO II
REFERENCIAS**

AQUARA, ES MÁS QUE AGUA: COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y LA SOSTENIBILIDAD EN EL CUIDADO DEL AGUA

José Ignacio Heredero
Gerente

En Aquara llevamos trabajando desde 1991 para llevar agua en cantidad suficiente y de la más alta calidad a los municipios aragoneses, con una clara vocación de excelencia en la prestación de servicio. Actualmente y con el horizonte fijado en el año 2030, centramos nuestros esfuerzos en el despliegue de una estrategia de gestión que, además de garantizar los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración de agua en Aragón, dé respuesta a los grandes retos actuales como el cambio climático, la transición hacia una economía verde o la preservación de la salud. Esta estrategia consta de cuatro pilares fundamentales: Digitalización, Innovación, Compromiso Social y Sostenibilidad y en torno a ellos hemos desarrollado un Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. Nuestro propósito es doble. Por un lado, la contribución a los ODS intrínseca a nuestra propia actividad y que se encuentra reforzada por el compromiso con los ciudadanos, la sostenibilidad, la transparencia y la innovación tecnológica y por otro, nuestra acción para forjar alianzas con administraciones, empresas, entidades del tercer sector y ciudadanos, y ser parte activa de la Estrategia Aragonesa de Desarrollo Sostenible que promueve el Gobierno de Aragón para el cumplimiento de la Agenda 2030 en la Comunidad Autónoma.

Para ello, desplegamos nuestra estrategia con iniciativas enfocadas a la preservación el acceso al agua, la lucha contra el cambio climático y los avances sociales en derecho humano al agua, pero también vinculadas a la salud, la equidad y la protección de la biodiversidad, entre otros.

La actual crisis provocada por la pandemia del covid-19 impacta directamente en nuestras vidas y, en consecuencia, en el desarrollo de la Agenda 2030. Desde Aquara como parte implicada en la recuperación de la economía y la sociedad aragonesa, proponemos un pacto social para una salida de la crisis, compartida, sostenible y equitativa para todos. Solidaridad, ocupación y reconstrucción verde constituyen los tres ejes de este pacto en el que, por supuesto, también abordarán cuestiones que afectan gravemente a Aragón como la despoblación. Así, dotar de recursos hídricos de calidad, asentar una red de infraestructuras sólida y renovada y generar empleo en los pequeños municipios son factores clave para la vertebración del territorio y la fijación de población, objetivos que sólo seremos capaces de

alcanzar con una fuerte apuesta por la innovación, la transformación digital, la gestión sostenible de los recursos y la calidad de vida de las personas.

Las 148 personas que formamos el equipo humano de Aquara, junto a la confianza de nuestros clientes y la colaboración público-privada que mantenemos con las administraciones, somos el motor para construir una sociedad aragonesa de futuro, centrada en el cuidado del agua, el planeta y el bienestar de las próximas generaciones.

Tenemos el placer de presentar nuestro primer Informe de Desarrollo Sostenible en el que damos a conocer los compromisos, los proyectos e iniciativas que sitúan a Aquara como una empresa referente en el sector del agua en Aragón que seguirá trabajando para seguir siéndolo en un futuro próspero, solidario y medioambiental y económicamente sostenible.





01

CONOCE AQUARA

Aquara, Gestión Ciclo Integral Aguas de Aragón, es una empresa del Grupo Suez, de servicios y soluciones, especializada en la **protección de los recursos naturales**. Centramos nuestra actividad en los servicios del **ciclo integral del agua**, siendo referencia en **Aragón** donde operamos desde el año **1991**.

Desde entonces la empresa ha apostado por transformar el tradicional ciclo integral del agua en el ciclo sostenible del agua, gracias a la incorporación de servicios y soluciones, así como nuevos modos de trabajo que permiten optimizar la gestión de los recursos de las ciudades y municipios para los que opera.

Estamos presentes en las tres provincias aragonesas, Huesca, Teruel y Zaragoza, dando servicio a más de **754.000 habitantes** lo que representa el **57% de la población total de Aragón**.

CONTACTO

**AQUARA
GESTIÓN CICLO INTEGRAL
AGUAS ARAGÓN S.A.U.**

C/ Comuneros de Castilla nº 1, bajo
Zaragoza / CP 50002
@infoAquara
www.aquara.es

#

PRESENCIA DE AQUARA EN ARAGÓN



#

NUESTRA ACTIVIDAD



Agua potable

9

Estaciones de
tratamiento de
agua potable

4,6 Hm³

de agua
potabilizada

8,4 Hm³

agua suministrada

3,2 GWh

de energía renovable
consumida en
producción y
distribución de agua

18.500

análisis de agua

24

servicios
gestionados

Al servicio de
754.694
habitantes

46.848

clientes

148

profesionales



Agua depurada

2

depuradoras

0,85 Hm³

de agua depurada

100%

lodos valorizados
en agricultura

252

análisis de agua
residual

0,51 GWh

de energía renovable
consumida en
depuración



Alcantarillado

556 Km

de red de
alcantarillado
y colectores
gestionados

1.840 h

de limpieza de la red
de alcantarillado con
camión CIS

0,51 GWh

de energía renovable
consumida en
alcantarillado



Clientes

401.465

parque de contadores

33.355

contadores
suministrados

59.891

nº de contrataciones
en 2019

1.638.593

lecturas periódicas
realizadas

44

sectores hidráulicos
en funcionamiento

#

NUESTRA ESTRATEGIA

La **Digitalización**, la **Innovación**, la **Sostenibilidad** y el **compromiso Social** son los **ejes principales de nuestro modelo de gestión. Estrategia** que queda reflejada en nuestra **visión, misión y valores**:



Digitalización

Transformación empresarial hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor.



Innovación

Una transformación continua en todos los aspectos de la empresa y, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.



Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular.



Compromiso social

Las personas en el centro del modelo de desarrollo sostenible: para la ciudad y sus ciudadanos.

Visión: Queremos ser una empresa...

- Referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, con una fuerte vinculación al territorio.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por éstos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.

Misión: Qué hacemos para lograrlo

- Llevar a cabo una gestión eficaz, eficiente y sostenible del ciclo integral del agua para favorecer el desarrollo económico, ambiental y social en los municipios gestionados.
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de relación.
- Contribuir a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, los ODS.

Valores: Principios que nos guían

- Excelencia y Calidad al servicio de los ciudadanos
- Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación
- Ética y Transparencia
- Implicación y profesionalidad del equipo humano
- Seguridad y Salud Laboral
- Tecnología e innovación
- Equidad
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos



#

POLITICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para Aquara, el **Desarrollo Sostenible forma parte de su modelo de gestión** e implica una forma de entender la compañía que contribuye a generar **valor compartido para todos sus grupos de relación**, incluyendo a las generaciones futuras.

Los valores de Aquara se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principios transversales de funcionamiento. En torno a estos principios se articula la política de Desarrollo Sostenible.



POLÍTICA DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Buen gobierno y gestión ética

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal.

Código Ético, Política de Derechos Humanos.

3. Orientación al cliente

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.

Política de Gestión Integrada.

5. Respeto del medio ambiente

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental del grupo y de la promoción, entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.

Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

7. Innovación sostenible

Innovar en nuestros procesos y operaciones, así como en nuestra oferta de productos y servicios según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.

Política de Gestión Integrada

9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad Corporativa

Impulsar el desarrollo sostenible, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva en todos los ámbitos.

2. Equipo humano y desarrollo del talento

Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.

Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.

Políticas de Compras.

6. Implicación social y derecho humano al agua

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.

Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

8. Relación con los grupos de interés

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

10. Rendición de cuentas y transparencia

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la empresa y a su política de desarrollo sostenible.



J. Ignacio Heredero Hernando
Gerente

Enero 2019

#

COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

El Gobierno de Aragón, conjuntamente con CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO Aragón firmaron en Noviembre de 2015 el **Plan de Responsabilidad Social de Aragón**, con el objetivo de promover la **Responsabilidad Social Empresarial** en los autónomos/as, empresas y todo tipo de organizaciones públicas y privadas de la Comunidad Autónoma de Aragón, para que implanten y apliquen prácticas socialmente responsables.

El **Plan de Responsabilidad Social** se ha creado partiendo de la base de varios conceptos en los que se hace hincapié con los participantes: **SENSIBILIZACIÓN, COMPROMISO, FORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**. El Plan RSA pretende llegar al mayor número posible de autónomos/as, pymes, grandes empresas y entidades no lucrativas sin excluir a ningún colectivo, difundiendo los principios de la Responsabilidad Social de manera que vayan calando entre el tejido empresarial de Aragón y formando a todos los participantes en las sesiones presenciales. Los participantes adquieren un compromiso que se hace público con los principios de la Responsabilidad Social.

10



PILAR CAPABLO

Responsable de Sistemas de Gestión

En noviembre de 2019 Aquara comenzó la andadura adhiriéndose a esta iniciativa para obtener el sello RSA. Un camino que consiste en varias fases, entre las cuales cabe destacar la realización de un autodiagnóstico, realizado en enero de 2020, así como la firma del compromiso de la compañía con la Responsabilidad Social Corporativa.

El autodiagnóstico es validado y posteriormente aprobado por la mesa de la RSA (formada por CC.OO, UGT, CEOE, CEPYME y Gobierno de Aragón). Las empresas que reciben el Sello, aparecen en el registro de empresas RSA, con la información de su gestión de la RS accesible a cualquier interesado. El sello se renueva de forma anual ratificando el compromiso ético, actualizando el cuestionario y realizando una Memoria de RS como la presente, en señal de transparencia.




COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

D./D^a. José Ignacio Heredero Hernando, con DNI 01.826.315-T, en calidad de representante de la empresa AQUARA, GESTIÓN CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGÓN, S.A.U, con C.I.F. A66141177 y domicilio en c/ Comuneros de Castilla nº1 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro que la entidad a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.

Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

En Zaragoza, a 27 de enero de 2020.


Firmado por 01826315T JOSE IGNACIO
HEREDERO (R: A66141177) el día 27/01/2020 con
un certificado emitido por AC Representación

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2019 DE UN VISTAZO

PERSONAS



GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

3/4

CLIENTES CON ACCESO A TARIFAS SOCIALES

14.933€

TARIFAS SOCIALES

27.937€

FINANCIADOS SIN INTERESES DE DEMORA



GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

2012

PRIMER PLAN DE IGUALDAD

52,6%

MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

4,7%

PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

1.090

HORAS DE FORMACIÓN ANUAL



PLANETA



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

2,59%

REDUCCIÓN ANR EN 2019

40.729m3

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

617km

DE RED INSPECCIONADOS EN BÚSQUEDA DE FUGAS

501

FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

8.194

AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

696m€

EN OBRAS DE MEJORA DE LA RED



PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES

100%

DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 32 HECTÁREAS



LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

1.290tn

CO₂ EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES

15tn

CO₂ EVITADAS POR MOVILIDAD SOSTENIBLE



SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

1.700

ESCOLARES HAN PARTICIPADO EN PROGRAMA AQUALOGIA, 600 EN EL ÚLTIMO AÑO

38.000

CLIENTES SENSIBILIZADOS A TRAVÉS DE SU FACTURA

PROSPERIDAD



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

67%

REDUCCIÓN ÍNDICE FRECUENCIA RESPECTO 2018

388

HORAS DE FORMACIÓN EN SSL EN 22 CURSOS

47

VISITAS DE SEGURIDAD DE LAS DIRECCIÓN

18%

PLANTILLA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES



IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

UNOS **25M€**

DE INVERSIÓN DE SUEZ ESPAÑA



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

974tn

DE RESIDUOS VALORIZADOS

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

100%

EMPLEADO BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

100%

ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

116

HORAS FORMACIÓN PRESENCIAL CÓDIGO ÉTICO

6,8

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ALIANZAS



FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

257

PROVEEDORES LOCALES

1,63M€

DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

67%

DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

45

PARTICIPACIONES EN 6 ACCIONES DE VOLUNTARIADO EQUIVALENTES A 30% DE EMPLEADOS

18

REUNIONES DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE RELACIÓN

IMPACTO Y COMPARATIVA

Mensajes principales



ODS1

Gracias a las **tarifas sociales** puestos en marcha **35.136 familias aragonesas están protegidas** ante una situación de vulnerabilidad. Así mismo, el acceso al agua se garantiza al 100% de los clientes.



ODS 6

Aquara trabaja en la **reducción de pérdidas de agua**, consiguiendo cifras un **40% mejor que la media del sector**. Esta diferencia aplicada a los 805 km de red gestionada por Aquara hace estimar que esta gestión evita 1,35 hm³ de pérdidas en las redes, que además equivaldrían a evitar la emisión de 256 tn de CO₂.



ODS 8

Aquara fomenta el **trabajo estable y de calidad**, así en 2019 el **92,57 % de la plantilla** disponía de un **contrato indefinido**, **18 puntos por encima** de la tasa de empleados con contrato indefinido en España.

El **índice de frecuencia** (número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas) de Aquara es **3 veces inferior al del sector de captación, depuración y distribución de agua**.



ODS 9

En 2019 Suez España invirtió unos **25 M€ en proyectos de I+D+i**.



ODS 10 y ODS 5

En España, según datos del INE únicamente el 34,5% de las **personas con discapacidad** son activos. En Aquara el porcentaje de personas en plantilla es **2,35 veces mayor que el establecido legalmente**. Respecto a la **igualdad de género** en Aquara hay **más mujeres en puestos de liderazgo que hombres** (52,6%). Ambos datos debidos a la apuesta por la igualdad y la inclusión.



ODS 12

En 2019 gracias a las campañas de sensibilización en factura, el programa Aqualogía o la visita a las instalaciones entre otros, hemos **impactado en más de 38.000** personas, contribuyendo así a sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua a la población en su conjunto.



ODS13

Evitamos la emisión de 1.305 tn de CO₂ a la atmósfera anuales, un logro que es fruto de la apuesta por la **energía renovable** en nuestras instalaciones y las medidas de **movilidad sostenible** implantadas. Las emisiones de CO₂ evitadas equivalen a la emisión de 2.750 turismos circulando 10 km al día todo un año.



ODS15

Hemos **eliminado el uso de fitosanitarios** en le mantenimiento de las instalaciones, gracias a ello, **hemos liberado 32 hectáreas** de estos productos tan ligados a la pérdida de biodiversidad.



ODS 16

El suministro de agua es el servicio público de gestión municipal mejor valorado por los ciudadanos en las principales ciudades españolas (Observatorio de Servicios Urbanos, OSUR).

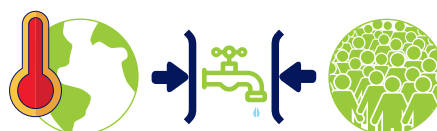
Según la encuesta interna realizada por Aquara, el servicio de suministro de agua es el más valorado por los clientes entre todos los servicios municipales y supera al resto de suministros únicamente por debajo del suministro de gas.



ODS 17

En 2019 Aquara invirtió **1,63 M€ en financiar a sus proveedores para obras y prestación de servicios**, actividades con alto impacto en el empleo local. El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a **dinamizar la actividad económica local**.

02

AQUARA 2030 NUESTROS
COMPROMISOS EN
DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde una visión general, los grandes retos globales a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recursos naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros.

El **cambio climático** provoca **alteraciones en el régimen de precipitaciones y en la temperatura**, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Una de las variaciones más importantes que se producirán en los próximos años será el tipo y frecuencia de las precipitaciones. Como resultado, los periodos de lluvias se verán reducidos y los de sequía ampliados.

Nuestro **planeta** se encuentra bajo una **presión creciente**; nunca hemos extraído y utilizado más recursos que ahora mismo y, de seguir así, necesitaremos más de 1,7 planetas para cubrir nuestras necesidades. De los 7-8 millones de especies que hay en el mundo, 1 millón está en riesgo.

2019

En 2019, España agotó sus recursos naturales equivalentes a un año el 28 de mayo (IEEB)

5 de los 7 riesgos globales más probables y de mayor impacto son ambientales (Foro Económico Mundial, 2019)

La **respuesta a nivel mundial** de estos retos globales son la aprobación por parte de la **ONU** en 2015 de la **Agenda 2030** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, dando continuidad a los objetivos del milenio e incorporando a un mayor número de agentes (gobiernos, empresas, ONG's, universidades, etc...), con el objetivo de no dejar a nadie atrás.

La Agenda cuenta con **17 Objetivos y 169 metas de Desarrollo Sostenible**, que incluyen desde la eliminación

de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de las ciudades.

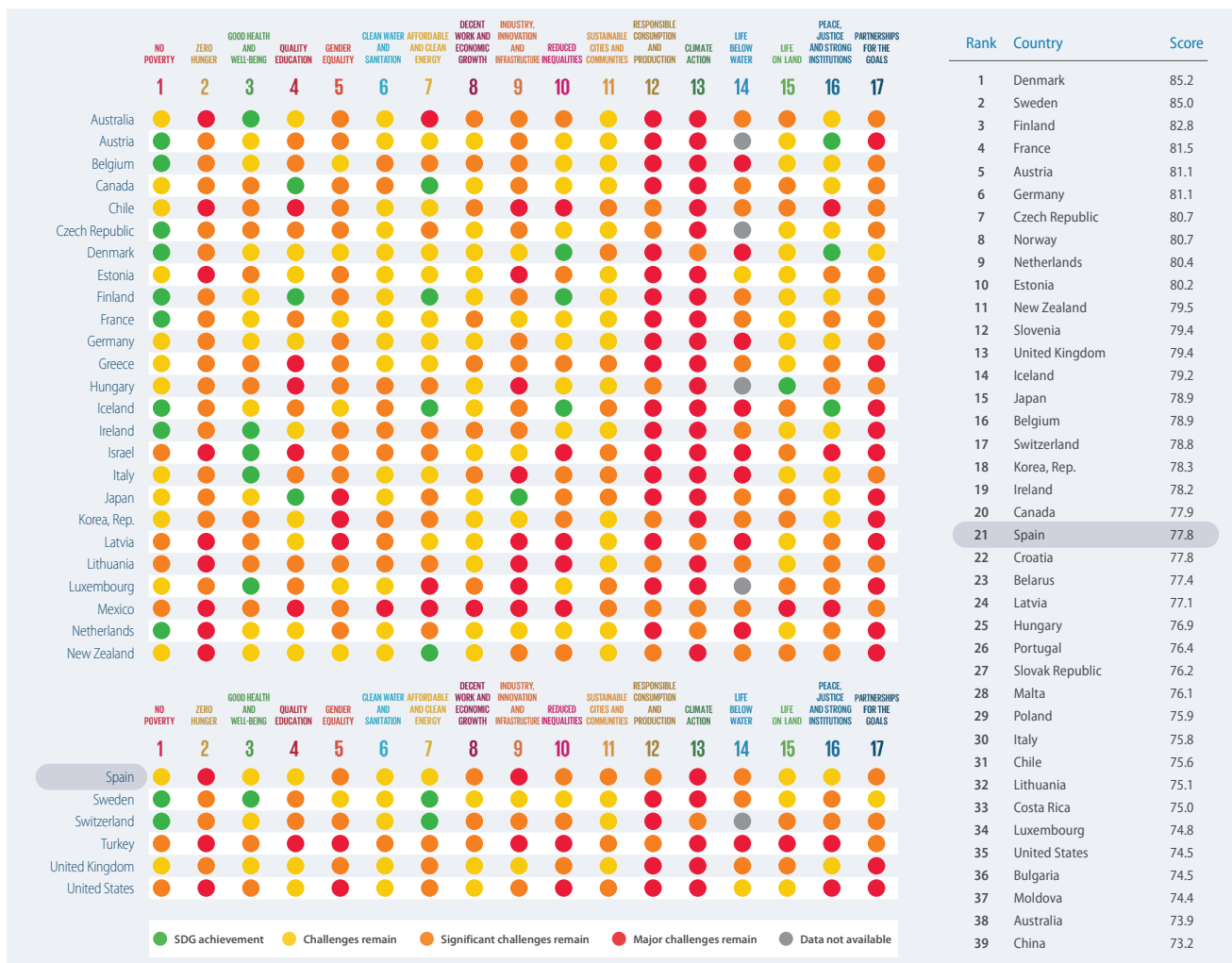
El **punto de situación de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** ha sido evaluado por distintas entidades a distintos niveles:

Según el Sustainable Development Report 2019 España se sitúa en el puesto 19 del ranking de países.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU



Como novedad la agenda incorpora a las empresas como motor económico que son y las llama a la acción para contribuir a alcanzar los ODS. En concreto el ODS 17, impulsa las **alianzas entre gobiernos, sector privado y sociedad civil** para lograr el Desarrollo Sostenible.

Los ODS se han situado como prioridad en las agendas internacionales, nacionales, regionales y locales. Así, a nivel nacional el gobierno español presentó el **Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030**, y a nivel regional el gobierno de Aragón cuenta con la **Estrategia Aragonesa de Desarrollo Sostenible**.

Mediante el decreto 69/2017, de 9 de mayo, el **Gobierno de Aragón**, crea la Comisión Interdepartamental "Observatorio de la Desigualdad en Aragón" que tiene entre sus funciones la elaboración de la **Estrategia Aragonesa de Desarrollo Sostenible**, de acuerdo con las directrices fijadas por la Agenda 2030, expresando así su determinación en este gran reto desde el convencimiento que se trata de una gran oportunidad para avanzar en **igualdad y sostenibilidad**.

El 4 de septiembre de 2018 el consejo de gobierno aprueba la **Estrategia Aragonesa de Desarrollo Sostenible**. Esta estrategia integra una visión global y de conjunto

con medidas operativas y concretas en su implementación y en el establecimiento de alianzas con otras administraciones, instituciones o entidades del tejido social que se adhieran a los compromisos de la Agenda 2030.

La estrategia recoge los objetivos de la Agenda 2030 y contiene diagnósticos y acciones y compromisos adquiridos por el Gobierno de Aragón en diversos sentidos. Entre los **objetivos** mencionados se incluye poner fin a la pobreza y al hambre, garantizar una vida sana, una educación inclusiva y la disponibilidad de agua y el acceso a una energía asequible, lograr la igualdad entre todos los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas, construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, fomentar la innovación, reducir la desigualdad en y entre los países, adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos o garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, entre otras.

El objetivo del Gobierno de Aragón es que dicha estrategia sirva de referencia para facilitar que, a través de **alianzas y procesos de participación**, los distintos actores de Aragón se impliquen en la Agenda 2030.

ESTRATEGIA ARAGONESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Una Agenda 2030 abierta y colaborativa



Nuestra reflexión es que la mayoría de los ODS tienen en común **el agua como elemento transversal** imprescindible para lograr su cumplimiento: reducción de la pobreza, reducción de las desigualdades, reducción del

hambre (producción de alimentos), generación de energía limpia, ciudades resilientes (sequía, inundaciones), infraestructuras sostenibles, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc.

Así en Aquara, asumimos nuestra responsabilidad y nos alineamos con este planteamiento global, y con la estrategia del Gobierno de Aragón en particular, pretendiendo ser parte activa de la transformación, con el objeto de contribuir a la Agenda 2030 de los municipios en los que operamos y así contribuir a la Agenda 2030 local, regional y global.



LAURA DE VEGA

Directora de Desarrollo Sostenible

Nuestro firme compromiso es contribuir a la Agenda 2030 de los municipios en los que operamos, lo que permitirá mejorar la calidad de vida de las personas, preservar el medio ambiente y contribuir al desarrollo local.

18

#

ReWater Global Plan, nuestro Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible

Nuestro compromiso queda plasmado en nuestro **Plan Estratégico REwater Global Plan (2017-2021)**, a través del cual **integramos los ODS** a nuestra estrategia corporativa. En concreto hemos priorizado nuestra contribución a los ODS 1 Fin de la pobreza, 6 Agua limpia y saneamiento, 13 Acción por el clima y 17 Alianzas para lograr objetivos. No obstante, también contribuimos a los ODS 5 Igualdad de género, 10 Reducción de desigualdades, 12 Producción y consumo responsables y 15 Vida de ecosistemas terrestres.

Con el ReWater Global Plan hemos desplegado nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental** y la **sostenibilidad social**. Así, el RGP 2017-2021 recoge el compromiso de la compañía con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Los compromisos del ReWater Global Plan se concretan en los siguientes objetivos:



Sostenibilidad

OBJETIVO 1

Lideramos la lucha contra el cambio climático

OBJETIVO: Reducir las emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 100% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.




Sostenibilidad

OBJETIVO 2

Preservamos el agua como fuente de vida


OBJETIVO: Reducir un 20% el agua no registrada (fugas en las redes, errores de contaje, etc.).



Sostenibilidad
OBJETIVO 3

Aplicamos el modelo de economía circular


OBJETIVO: Aplicar el modelo de economía circular.



Sostenibilidad
OBJETIVO 4

Preservamos la biodiversidad


OBJETIVO: Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones, eliminar el uso de fitosanitarios y la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



Sostenibilidad
OBJETIVO 5

Somos agentes activos en concienciación ciudadana


OBJETIVO: Sensibilizar a 40.000 personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.



Compromiso social
OBJETIVO 6

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad


OBJETIVO: Impulsar tarifas sociales al alcance de todas las personas.



Compromiso social
OBJETIVO 7

Favorecemos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos

OBJETIVO: Garantizar la igualdad de oportunidades creando entornos de calidad, inclusivos y diversos.



Compromiso social
OBJETIVO 8

Operamos comprometidos con el reto de cero accidentes laborales


OBJETIVO: Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.



Compromiso social
OBJETIVO 9

Impulsamos la digitalización y la innovación como palancas de transformación

OBJETIVO: Impulsar la digitalización y la innovación en todas las áreas de la compañía.



Compromiso social
OBJETIVO 10

Construimos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo

OBJETIVO: Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible.

Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.

En el presente informe detallamos el **seguimiento** de los **objetivos** del **Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible** agrupando las iniciativas sobre los ejes centrales de acción de la **Agenda 2030: PLANETA, PERSONAS, PROSPERIDAD, PAZ Y ALIANZAS**, detallando así la contribución de Aquara a la Agenda 2030 local, regional y global.



03

CONTRIBUCIÓN DE AQUARA
A LA AGENDA 20303.1
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PERSONAS3.1.1
ACCESO AL AGUA3.1.2
EQUIDAD Y PERSONAS3.2
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PLANETA3.3
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PROSPERIDAD3.4
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS3.5
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE ALIANZAS

3.1

CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PERSONAS

21

PERSONAS

1
FIN
DE LA POBREZA3
SALUD
Y BIENESTAR5
IGUALDAD
DE GÉNERO



3.1.1

ACCESO AL AGUA



Con la no suspensión del suministro a los clientes vulnerables y las tarifas sociales contribuimos al ODS 1. Garantizamos el acceso al agua como servicio básico



Compromiso social

OBJETIVO

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Impulsar tarifas sociales al alcance de todas las personas.

Garantizamos un servicio básico como es el agua, sin suspender el suministro de agua a ninguna persona que no pueda pagarlo.

En Aquara trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando tarifas sociales para colectivos vulnerables.

Las acciones que promovemos contribuyen a cumplir con el **ODS 1** que fija – entre otras metas– garantizar que **todas las personas**, en particular aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, **tengan los mismos derechos de acceso a los servicios básicos**.

Si consideramos el índice general que mide la exclusión social dentro del marco europeo, AROPE, en Aragón, un porcentaje significativo de personas (15,8%) se encuentra en riesgo de exclusión social, lo que puede dificultar el hacer frente a la factura del agua.

Frente a esta situación de vulnerabilidad por parte de los clientes, hemos implantado, junto a los Ayuntamientos y sus servicios sociales, medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, lo que nos permite tener constancia de todas estas situaciones para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla.**

Durante el año 2019 Aquara ha conseguido que el 75 % de sus clientes tengan a su disposición alguna bonificación o tarifa de carácter social.

Adicionalmente, y entre otras medidas de flexibilización, Aquara continúa ofreciendo facilidades en el pago de sus facturas, como el **aplazamiento y fraccionamiento, elección del día de pago o plan 12 gotas**, a los clientes en situación vulnerable, con el único fin de evitar la suspensión de suministro y contribuir a la regularización de la deuda. Todas estas medidas Aquara las mantiene hasta doce meses después de la salida de esta situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.

Durante el año 2019 Aquara realizó bonificaciones en el pago de las facturas por importe de 14.933€ a través de sus tarifas sociales, y se firmaron 59 compromisos de pago sin intereses financiando – sin ningún tipo de gasto o intereses – así una deuda de 27.937€.



Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, Aquara está en constante comunicación con los servicios sociales municipales y otras organizaciones sociales que se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar.

3.1.2

EQUIDAD Y PERSONAS



Desplegando las iniciativas del Plan de Igualdad y trabajando en cultura de equidad contribuimos a los ODS 5, 8 y 10



Compromiso social

OBJETIVO

Favorecemos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos

Garantizar la igualdad de oportunidades creando entornos de calidad, inclusivos y diversos.

Aquara considera que la gestión de la diversidad y el talento del equipo humano son claves tanto para el desarrollo de toda la plantilla como para ofrecer el mejor servicio a los clientes.

A través del Área de Equidad, la compañía tiene como objetivo implantar **el valor de la equidad** como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la **plena igualdad de oportunidades** en nuestra organización.



Nuestra Prioridad

Nuestra actividad se rige por el principio de no-discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y se establece como prioridad:

- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

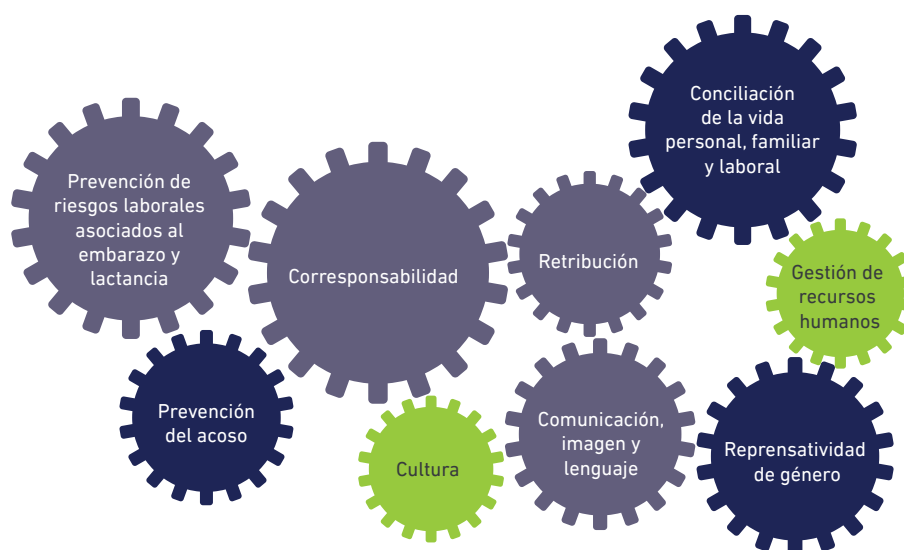
Las políticas y medidas que desarrollamos se basan fundamentalmente en la sensibilización y la difusión, y en

el diálogo con otros grupos de relación lo que facilita la colaboración activa y continua.

En 2019 la compañía aprobó el **Plan estratégico de Equidad** con seis objetivos estratégicos, cada uno de ellos con objetivos operativos y acciones a desarrollar:

1. Cultura de equidad
2. Ser referentes
3. Equilibrio de género
4. Corresponsabilidad
5. Comunicación equitativa
6. Respeto

Igualdad



Desde que en el **2012**, se estableció en Aquara, el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación de un **Plan de Igualdad** en la empresa, se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos de la empresa, desde la **selección, formación, política salarial, empleo y salud, conciliación etc.**

Cabe señalar, la existencia de un **protocolo de prevención del acoso moral, acoso por razón de sexo o acoso sexual**, cuyo objetivo es asegurar un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso con las personas.

En 2019 se renovó el **Comité de Igualdad** que prorrogó el Plan de Igualdad vigente y que comenzó a trabajar en el diagnóstico y nuevo plan de igualdad de acuerdo al Real decreto ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el trabajo y la ocupación.

Comité de Igualdad AQUARA



Somos signatarios del **Chárter de la Diversidad** concedido por la Fundación Alares.



Chárter de la Diversidad foto familia



BEGOÑA AGUADO

Responsable de RRHH

En 2019 procedimos a la renovación del Chárter como empresa que respeta la normativa en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y que asumen los principios básicos de sensibilización, construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión, impulsar la conciliación, reconocer la diversidad de nuestros clientes, difundir las actividades de apoyo a lo no discriminación y difundir el compromiso entre nuestros grupos de relación.

A fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, nos hemos adherido al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género. Desde 2017 estamos adheridos al grupo de **"Empresas por una sociedad libre de violencia de género"**.

En 2019 celebramos el **Día internacional de la no violencia de género** haciendo difusión a la campaña de la Delegación del Gobierno para la violencia de género #noestoyola.



**EMPRESAS POR UNA
SOCIEDAD LIBRE DE
VIOLENCIA DE GÉNERO**

Bootcamp Impulsa – Talento femenino

Programa de mentoría destinado a mujeres de alto potencial de la organización para impulsar el **talento femenino en posiciones de liderazgo**. Este programa combina la formación con un acompañamiento por parte de mentores internos que trabajan con las participantes para inspirar y facilitar el desarrollo de su carrera interna.





MARÍA PILAR LASHERAS

Jefa de distribución

Desde el pasado mes de octubre estoy participando junto a otras 40 compañeras de Suez España en el Programa Bootcamp Impulsa. Se trata de una iniciativa conjunta entre el equipo de Equidad, el de Organización, Talento y Cultura y la Dirección de Recursos Humanos.

Ha sido una gran satisfacción para mi poder participar en este primer programa de liderazgo femenino, tiene una duración de un año por lo que todavía nos queda recorrido. La experiencia está siendo muy gratificante tanto para el desarrollo de mi carrera profesional como por el hecho de poder conocer y compartir con el resto de las integrantes muchos momentos y situaciones que nos han sido comunes a todas.

Cultura de Equidad

En el ámbito de **Cultura de Equidad** impulsamos iniciativas que ayuden a visibilizar y romper estereotipos como palanca de acción para conseguir un cambio cultural en la organización a través de tres ejes de actuación: **formación, campañas de sensibilización y comunicación interna** en materia de equidad.



FORMACIÓN

Durante el último año se ha realizado la formación **Recomendaciones para una Comunicación Inclusiva**. Formación online disponible para todos los empleados consistente en un manual con recomendaciones para evitar una discriminación sexista y llevar a cabo una comunicación más equitativa. En 2019 ha realizado esta formación el 34% de la plantilla.

En materia de **igualdad y prevención y detección de acoso** en 2019 se han realizado 26,5 horas formativas.

DIFUSIÓN CAMPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO "HAY SALIDA"

Desde noviembre de 2017, los vehículos industriales de Aquara en el municipio, junto al logotipo de la Sociedad, incorporan una pegatina como muestra del apoyo a la **campaña #haysalida** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, campaña que pretende enviar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia. Un alto porcentaje de las mujeres que han sufrido violencia alguna vez, hoy declaran haber salido de ella, según la última macroencuesta de violencia de género. Junto al mensaje, además se incluye el teléfono 016 de atención a las víctimas.

Conciliación

Se han aprobado acuerdos de conciliación para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de **corresponsabilidad**. La principal medida acordada es la Jornada continua para los empleados que no trabajen a turno. En el seno de la Comisión de Igualdad se continúa analizando posibles medidas a implementar como la flexibilización horaria para mejorar la conciliación familiar.

Discapacidad y apoyo a la inserción laboral

Actualmente **el 4,7% de la plantilla de Aquara son personas con discapacidad**. Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, se llevan a cabo diferentes **acuerdos colaborativos con distintas entidades**. Mantenemos convenios con fundaciones y asociaciones aragonesas con el fin de facilitar directa o indirectamente el acceso a puestos de trabajo a personas adscritas a sus bolsas de empleo.

Fundación Disminuidos Físicos de Aragón (DFA)

Trabajamos con la Agencia de Colocación de la Fundación DFA. La colaboración se basa en un acuerdo mediante el cual en Aquara nos comprometemos a contactar con la fundación siempre que existan vacantes, de tal manera que ellos puedan mandarnos candidatos que se ajusten a las características del puesto vacante, favoreciendo así la contratación de personas con discapacidad.

Gracias a este acuerdo varias personas de la agencia de colocación de DFA han trabajado en nuestras oficinas, desempeñando tareas de atención al público y gestión comercial, con un resultado muy positivo para ambas partes.

Además hemos participado en diversas jornadas de buenas prácticas en empresas que organiza la fundación, así como en desayunos informativos y visitas a instalaciones.



Buenas prácticas DFA Aquara Calatayud

Fundación Federico Ozanam

En la misma línea, en Aquara también disponemos de un convenio con la Fundación Federico Ozanam para la mejora de la empleabilidad. En virtud del acuerdo se pueden cubrir las demandas de empleo existentes en nuestra empresa siempre y cuando la Fundación disponga de candidatos con los criterios de experiencia y/o formación requerida en cada momento. De la misma forma, también se facilita la incorporación de personal en prácticas cuando existan personas que hayan finalizado su formación en la Fundación y puedan desempeñar en la empresa funciones relacionadas con lo estudiado.



Firma del convenio Ozanam

Sello Bequal Plus

En 2019 hemos conseguido ampliar y mejorar la acreditación Bequal, que ha certificado Aquara como socialmente responsable en materia de discapacidad y tras el proceso de auditoría ha sido calificada con el **sello Bequal Plus**. Así, incrementamos el rango de Bequal Standar a Bequal Plus.



Talento y desarrollo profesional



Comité de Dirección de Aquara

Nos comprometemos a impulsar el talento de nuestros empleados y empleadas facilitando el acceso a formaciones, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía.

Aquara fomenta el **trabajo estable y de calidad**, así en 2019 **el 92,57 % de la plantilla disponía de un contrato indefinido, un 18% superior a la misma tasa a nivel nacional** ².

Formación

Durante 2019 se han llevado a cabo **programas de formación** que responden tanto a las necesidades presentes para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del **máximo potencial** de las personas para el futuro de la organización.

El sector del suministro, tratamiento y gestión del ciclo del agua no solo requiere de personal cualificado que pueda desarrollar las acciones técnicas requeridas sino también de personas capaces de aprender con rapidez las **constantes innovaciones y mejoras en la gestión** de un recurso tan esencial para la vida como lo es el agua. Aquara pone múltiples formaciones a disposición de sus colaboradores para que estén siempre el máximo **actualizados** posible.

A lo largo de 2019, la plantilla de Aquara ha llevado a cabo 88 acciones formativas que han supuesto un total de 1.090 horas de formación, 7,4 horas por empleado.

Los datos referentes al número de horas por participante y al porcentaje de participantes en cursos formativos muestran que **para Aquara la formación de los trabajadores es una prioridad**. Además, los trabajadores y trabajadoras tienen la oportunidad de crecer gracias a diferentes programas de capacitación, en colaboración con prestigiosas universidades y centros escolares, destinados a mejorar el currículum personal y las habilidades y aptitudes de los trabajadores.

En 2019 hemos conseguido impulsar:

Plataformas online para todos los empleados

Para facilitar el desarrollo profesional de todos los empleados, se han puesto a su disposición diferentes plataformas online de aprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.

Talento experto

El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales, también para colaborar en el desarrollo profesional de los empleados. En este sentido, los expertos participan en programas de especialización de sus ámbitos y colaboran como docentes de formaciones internas y evaluadores en los procesos internos de Acreditaciones.



Comunicación Interna

Con el objeto de mejorar la comunicación interna hemos ido transformándola, **involucrando a todos los empleados, y así ganar bidireccionalidad**. Destacan la Red Embajadores y el boletín de comunicación interna Gota a Gota.

Red Embajadores

La Red de Embajadores es un espacio basado en la confianza, que busca la **cercanía entre la empresa y sus colaboradores**, escuchando sus necesidades y compartiendo información de interés.

La iniciativa pretende **conectar a todos los empleados, implicarles en la estrategia** y todo lo que tenga que ver con la compañía. La Red de Embajadores es mucho más que un canal interno de comunicación, fomentando la participación de todo el equipo humano, algo que se consigue a través de reuniones y encuentros donde se imparte formación, se debaten asuntos internos y se resuelven dudas

Boletín Gota a Gota

El boletín de comunicación "Gota a Gota" nace en 2019 para **satisfacer las necesidades de comunicación interna** expresada por los empleados en los talleres del proyecto "Cultura Justa". Es una publicación trimestral y su contenido se elabora gracias a la **participación que de forma colaborativa** proporcionan las personas de la organización. Su propósito es **difundir las principales iniciativas realizadas, dar visibilidad a las buenas prácticas y humanizar nuestra actividad** diaria con otros contenidos más informales como entrevistas, noticias, hobbies, etcétera.

El boletín cuenta con secciones como conoce tu empresa, está pasando, apostamos por las personas, impulsamos los ODS etc., y por último la sección entrevista con.. nos acerca a conocernos un poco más fuera del ámbito laboral.



ANA CRISTINA LAFUENTE EMBID

Administrativo/Atención Clientes

Embajadora

"La Red embajadores me permite ser el nexo de unión entre el grupo y mis compañeros pudiendo transmitir información e inquietudes en ambas direcciones. También me permite estar en contacto con otros embajadores y con las experiencias aportadas de cada uno enriquecer nuestro trabajo"

GOTA A GOTA

Conectando la DR Centro

Número 2

ESTÁ PASANDO

En Aquara apostamos por la inclusión social de las personas con discapacidad. Por ello, el pasado mes de julio firmamos un convenio de colaboración con la Asociación Augusta de Enfermos Mentales de Calatayud (ASAEME).

Por segundo año consecutivo, personal de Aquara participó en la Marcha contra el Cáncer que organiza la AEGC en el parque del Agua de Zaragoza. La jornada pretende recaudar fondos para la investigación contra esta enfermedad, así como dar visibilidad a las personas que la sufren.

CONOCE TU EMPRESA

AGUAS DE ZARAGOZA

En este segundo número de nuestro boletín de comunicación interna damos a conocer la singular y de vital importancia para la ciudad de Zaragoza.

El Ayuntamiento de Zaragoza gestiona actualmente el servicio de abastecimiento de agua en la ciudad de Zaragoza.

Aguas Zaragoza se sumó a la estrategia municipal de movilidad incorporando a su flota motos.

Así, un total de 60 personas trabajadoras de la ciudad.

CIFRAS DE EXPLOTACIÓN

352.764 Parque de contadores.

30.886 Contadores suministrados.



3.2

CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PLANETA

PLANETA



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



3.2.1

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

Mediante el uso eficiente de los recursos hídricos y el aseguramiento de la calidad del agua tratada contribuimos al ODS 6 Agua limpia y saneamiento



Sostenibilidad

OBJETIVO

Preservamos el agua
como fuente de vida

Reducir un 20% el agua no registrada (fugas en las redes, errores de contaje, etc.)

El **cambio climático** configura un escenario en el que la disponibilidad, actual y futura, de agua se ve gravemente afectada. Ante el contexto de **estrés hídrico**, la **preservación de este recurso** es fundamental para seguir garantizando el servicio futuro.

El **cambio climático y la escasez de agua** son dos de los **desafíos más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. España, al igual que el resto del mundo, ya se encuentra en un proceso de cambio climático, siendo nuestro país, según la Agencia Europea del Medio Ambiente, el más vulnerable a este respecto.

La situación en España está marcada por un nivel de estrés hídrico excesivo, por encima de los que la hoja de ruta de la UE considera eficiente. En este sentido, España es la tercera nación europea más estresada hídricamente y consume casi el 35% de sus recursos de agua a largo plazo. El comportamiento pluviométrico, claramente decreciente en los últimos 30 años, ha contribuido a ello. Según datos de la AEMET, 2016-2017 fue un año hidrológico muy seco en España y 2018-2019 ha concluido como



el cuarto año hidrológico más seco del siglo XXI y el undécimo más seco desde que hace 54 años comenzaron los registros, con un 87 por ciento del valor normal. Así mismo las precipitaciones en general en toda España no estuvieron bien repartidas ni en el tiempo ni en el espacio, destacando los episodios de lluvias intensas del sureste peninsular.

En **Aragón**, las características de las precipitaciones son escasez, irregularidad interanual y desigual reparto a lo largo del año. En cualquier parte del territorio aragonés pueden producirse **episodios de sequía**, pero es el área de la Depresión del valle del Ebro y el Somontano las más proclives a sufrir este tipo de fenómenos climáticos.

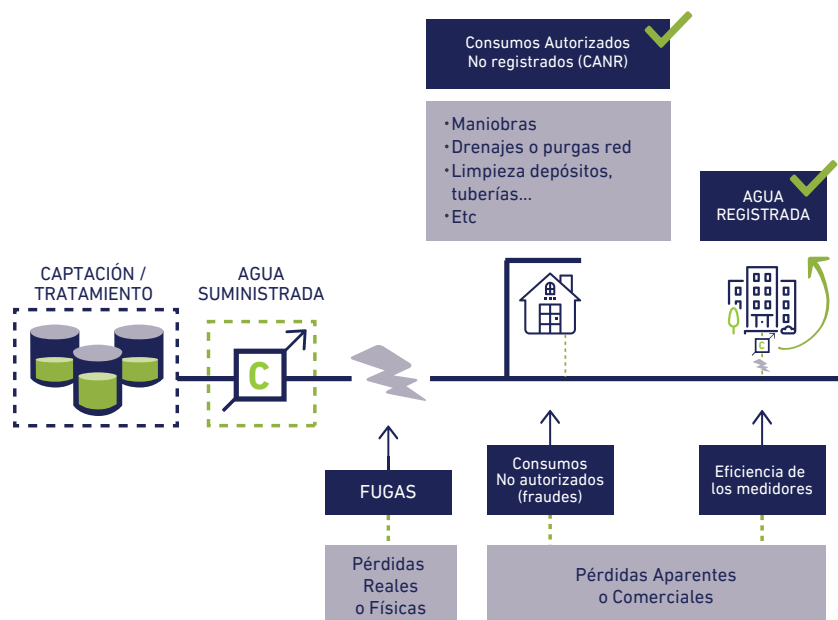
Por otro lado, las tasas de renovación de la red de distribución y de alcantarillado son del 0,9% y 0,6%, respectivamente, muy por debajo de los objetivos de asegurar vidas útiles reales en ningún caso por encima de los cien años.

Nos debemos preparar para aumentar la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de **sequías y fenómenos de lluvia torrencial** más frecuentes y severos. Son necesarias infraestructuras robustas y modernas que garanticen una cobertura suficiente de cantidad y calidad de las demandas hídricas, así como una protección frente a los efectos adversos provocados por el agua.

La **Estrategia Aragonesa de Desarrollo Sostenible** recoge la acción de impulsar la recuperación de costes derivados del abastecimiento de agua de consumo humano y del saneamiento de las aguas residuales en los municipios aragoneses, que incluya la renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento (renovación del patrimonio hidráulico).

Así, la **renovación de las infraestructuras** junto a una **gestión avanzada del recurso** permitirá **preservar el agua y garantizar la demanda**.

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



34

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta **diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra**, se denomina **agua no registrada (ANR)**. El último año, Aquara ha logrado reducir un 2,59 % estas pérdidas (54.787 m³) en la red que gestiona lo que equivaldría a 22 piscinas olímpicas.

En España una cuarta parte del agua que entra en la red de suministro se contabiliza como agua no registrada (pérdidas). Aquara trabaja en la reducción de estas pérdidas de agua, consiguiendo cifras un 40 % mejor que la media del sector. Esta diferencia aplicada a los 805 km de red gestionada por Aquara hace estimar que esta gestión evita 1,35 hm³ de pérdidas en las redes, que además equivaldrían a evitar la emisión de 256 tn de CO₂.



ÁNGEL MILLÁN

Responsable de Operaciones

“Una avanzada gestión del agua, empleando nuevas técnicas digitales, es esencial para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras del ciclo urbano del agua. Así conseguimos el máximo aprovechamiento del recurso hídrico, y mejoramos el impacto sobre el medio ambiente.”

EFICIENCIA HÍDRICA

Acciones para reducir el agua no registrada **año 2019**

40.729 m³

recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable

617 Km

de red inspeccionadas en búsqueda de fugas (77% RED)

501

fugas detectadas y reparadas en la red

8.194

Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo

696 M€

en obras ejecutadas en la mejora de la red de agua y saneamiento

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua**, empleando nuevas **técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Todo el sistema de redes, se encuentra cartografiado y reflejado mediante aplicación informática GISAgua, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.

En Aquara trabajamos intensamente para **evitar la pérdida de este ANR** mediante acciones como sectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telelectura, campañas de búsqueda de fugas y planes de renovación de redes, entre otros.

ICE PIGGING

Ice pigging es una tecnología muy efectiva y de bajo riesgo que permite **limpiar el interior de las tuberías mediante un granizado de hielo**. Esta técnica usa menos agua y requiere menos limpieza que el tradicional "flushing" o que otras técnicas y, además, no daña las tuberías. Cuando se introduce el Ice Pig en la tubería en forma de semilíquido, este se adapta a la topografía de las tuberías así como a cualquier cambio de diámetro. Se trata de una técnica muy respetuosa con el medio ambiente ya que no utilizara ningún tipo de producto químico para realizar con limpieza.

Aquara ha utilizado esta técnica en el abastecimiento de **La Muela** para limpieza de un tramo de la red de abastecimiento.



SUSANA MARTÍNEZ

Jefa de Servicio de Alcañiz

"Seguimos implantando planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores"

Abastecimiento de Agua de Consumo Humano

Los recursos hídricos gestionados por Aquara para el abastecimiento de agua potable en los distintos municipios, tienen dos orígenes diferentes, recursos superficiales y recursos subterráneos. Los **recursos superficiales** de los cuales Aquara capta agua para el abastecimiento de la población son principalmente los embalses de la Tranquera a Calatayud, el embalse de Calanda, para el Abastecimiento de Alcañiz, Calanda, Castelserás y otros, el río Ésera en Graus y el embalse de Yesa a través del abastecimiento de aguas a Zaragoza y corredor del Ebro. En cuanto a los **recursos subterráneos**, los más importantes son los sondeos localizados sobre las masas de agua subterráneas denominadas Somontano del Moncayo, y Páramos del Alto Jalón.

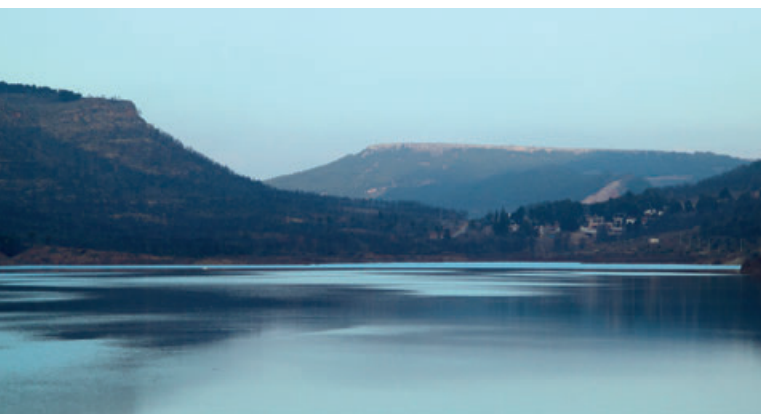


En 2019 hemos suministrado **8,4 hm³** de agua, de los cuales, hemos tratado **4,6 hm³** en **9 ETAPs** gestionadas por Aquara.

La calidad de las aguas subterráneas viene determinada por la mayor comprensión de los materiales que afloran en el entorno y en la vertical de extracción del agua, ya que la recarga fundamental del sistema se hace a partir de la infiltración del agua de lluvia. Por otro lado, la calidad del agua superficial depende en gran medida, del régimen de los ríos, pluviometría, geología de las riberas, dependiendo directamente de la naturaleza de los terrenos por los que discurre, ya que durante el curso del agua disuelve los elementos constitutivos de ese terreno, además, de los intercambios en la interfase agua-atmósfera y de la actividad metabólica de los organismos acuáticos presentes en esta agua.

Las **captaciones** de agua deben mantenerse en el mejor estado posible, es por ello que Aquara utiliza las técnicas más sofisticadas para el **mantenimiento** de las mismas, como, por ejemplo, la incursión de equipos submarinistas para la limpieza interior de la captación de **Graus**.

36



Captación Embalse de La Tranquera (Calatayud)

Un ejemplo de tecnología aplicada al mantenimiento de las captaciones subterráneas es el método **Aqua Freed®**. Todos los pozos sufren procesos de degradación de sus elementos sumergidos, asociados a procesos de corrosión, creación de biofilm, movilización de finos y precipitados de sales minerales, que afectan tanto a las rejillas de entrada de agua, como al resto del entubado, filtros de grava, entorno más próximo del acuífero y a la propia bomba.

Los efectos más evidentes de estos procesos suelen traducirse en pérdidas de caudal específico, eventos de turbidez, o apariciones de flóculos de materia orgánica, que ocasionan incrementos de costes de producción, pérdidas de calidad del agua y, especialmente, una incertidumbre sobre el comportamiento del pozo.

El sistema Aqua Freed® se fundamenta en la inyección de CO₂ en fase líquida, y aún en una sola operación tres efectos diferentes, de tipo mecánico, asociado a pulsos de energía por paso de fase líquida a gas, efecto químico, por la formación de ácido carbónico, y efecto bacteriostático, por el choque térmico y de pH al que es sometido el pozo y su entorno, consiguiendo el desarrollo y limpieza del pozo en un radio de acción superior al de tratamientos tradicionales, superándolos en resultados, y con las ventajas añadidas de presentar una menor agresión a la integridad estructural de tuberías, no generar aguas ácidas durante la purga y actuar sobre la zona próxima del acuífero, con lo cual se considera un sistema respetuoso con el medio ambiente ya que no genera ningún tipo de residuo peligroso. Aquara se ha decantado por este sistema sostenible para la limpieza de los sondeos de Huérmeda en **Calatayud**.



Reducimos el **50%** de nuestras emisiones totales

Ningún agua captada es potable sin tratamiento previo. Las aguas captadas presentan materias en suspensión (materia orgánica, coloide o no, algas, agentes patógenos, etc.) por lo que, para dar cumplimiento a las normas y criterios vigentes de calidad de agua para consumo humano es necesario realizar un tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP) para el caso de aguas superficiales, y al menos, un tratamiento de desinfección microbiológica, en caso de aguas subterráneas.

Aquara garantiza el suministro de agua apta y de calidad, 24 horas al día, 7 días a la semana.

El **agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente** y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y el Programa de Vigilancia Sanitaria de agua para el consumo humano de Aragón.

Para garantizar la calidad del agua se han realizado, entre todos los municipios abastecidos por Aquara más de 18.500 determinaciones de diferentes tipos.



MIGUEL CASANOVA

Responsable Calidad del Agua

“El agua suministrada por Aquara es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2019 se realizaron más de 18.500 análisis”.

Todas las analíticas establecidas en el Programa de vigilancia sanitaria son realizadas por un laboratorio externo certificado que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al **Ministerio de Sanidad** y volcados en el **Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC)** <http://sinac.msc.es/SinacV2/>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

Adelantándonos a la normativa, Aquara ha comenzado la implantación de **Planes Sanitarios del Agua (PSA's)**, como en la explotación del polígono industrial PLAZA de Zaragoza. Estos PSA's consisten en el establecimiento de la evaluación del riesgo, en relación con las normas internacionales, tales como la norma UNE EN 15975-2:2004, relativa a la Seguridad en el suministro de agua potable.

Alcantarillado y drenaje urbano

En Aquara gestionamos las redes de alcantarillado y pluviales en los municipios en donde prestamos servicio, gestionado así una longitud total de **556 kilómetros de red** de alcantarillado y colectores.

Todo el sistema de redes se encuentra **cartografiado** y reflejado mediante **aplicación informática GIS**, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.

En Aquara apostamos por la **gestión y limpieza avanzada de las redes de alcantarillado** y el control de vertidos, que permiten obtener claros beneficios en los tres ejes de sostenibilidad, medioambiental, social y económico.

La **inspección mediante cámara de TV** facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

El tirar **toallitas WC** al inodoro es **una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado**.

Aproximadamente **en 2019 se recogieron unos 14.000 kilogramos de este tipo de residuo**.

Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado, generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

A diario, las instalaciones encargadas de la depuración de aguas residuales se tienen que deshacer de madejas y madejas de fibras textiles que atascan los equipos de bombeo, rejillas y filtros, tuberías, etc. por donde que pasa de forma continua el agua procedente del alcantarillado.

Estas **madejas de fibras llegan principalmente desde los inodoros y se crean a partir de las toallitas higiénicas, de bebés, desmaquillantes o de limpieza del hogar que se desechan cada día por el retrete hacia la red de alcantarillado de manera inadecuada**. Estos productos higiénicos no deben arrojararse a los sanitarios de los baños ya que no se degradan fácilmente, disgregándose en las fibras que las componen: generalmente fibras textiles sintéticas, mezcladas en muchas ocasiones con materiales plásticos.

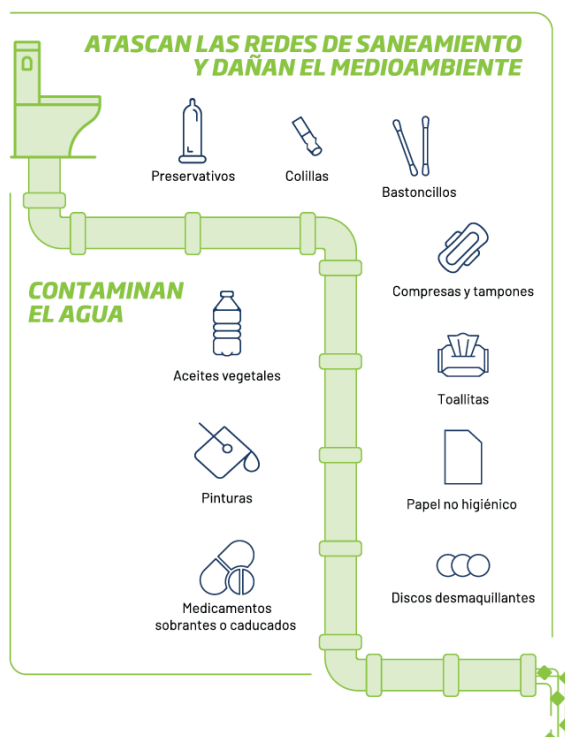


Toallitas detectadas en las redes de saneamiento.

Y aunque muchos de estos envases indican que se trata de productos biodegradables, e incluso recomiendan que se desechen por el inodoro, lo que ocurre realmente es que el tiempo que tardaría en degradarse una toallita es **30 veces más elevado que el tiempo que tarda en llegar a los sistemas de tratamiento del agua.**

Por otra parte, las materias que componen las toallitas tienen cierta querencia por otros residuos que circulan en el agua residual, como, por ejemplo, aceites y grasas, con los que **forman un núcleo de fibras y grasas al que van adhiriéndose otros residuos hasta formar masas de gran tamaño que provocan obstrucciones y atascos, averías de diversa índole, intervenciones de emergencia, y en definitiva, suponen un deterioro medioambiental y pérdidas económicas.** La suma de cientos y cientos de kilos de estos productos que no se degradan forman una pasta que se asemeja a madejas de telas que obstaculizan y producen atascos diarios en el trabajo de saneamiento. Las instalaciones más dañadas por este hecho son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen. Tampoco se debe olvidar que **la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice de las mismas, y que, en este caso, no está siendo así.**

De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal de las empresas gestoras del ciclo integral del agua en estos municipios.



Depuración de aguas residuales

Con el fin de completar el ciclo del agua y devolverla al medio ambiente en las mejores condiciones, las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) someten al agua residual a un tratamiento en virtud del cual adquieren las características de calidad previstas en la legislación vigente. La **depuración** de las aguas residuales, se basa en **eliminar todos los residuos que ha ido acumulando el agua residual**, y devolverla al medio con las condiciones óptimas, para proteger los ecosistemas acuáticos, evitar riesgos para la salud pública y obtener agua apta para su reutilización.

En 2019, Aquara gestionó dos depuradoras que trataron más de 800.000 m³, sobre los que se realizaron 252 análisis.

Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen **lodos deshidratados**, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior. El volumen de producción de lodos del año 2019 ha superado 974 toneladas, que aplicando el modelo circular ha permitido su **aprovechamiento en agricultura.**

3.2.2

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



Con las visitas a las instalaciones, campañas de uso responsable del agua o programas de concienciación como aqualogía promovemos un estilo de vida responsable, en línea con el ODS 12



Compromiso social

OBJETIVO

Somos agentes activos en concienciación ciudadana

Sensibilizar a 40.000 personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

Aprender para transformar

A través de nuestra labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua llegamos a los escolares para concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Estas actividades incluyen charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de vídeo, etcétera. Muchas de estas acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de los centros educativos.



ANA PILAR MORILLO

Directora de Comunicación

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, y trabajamos para transmitir a la comunidad nuestros valores de protección del entorno.

AQUALOGÍA

El programa educativo Aqualogía comenzó su andadura en Aragón en el año 2015 con el objetivo de **promover el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua entre los escolares**, además de la concienciación sobre la importancia de hacer **un consumo responsable y eficiente de este recurso**.

Desde esa fecha, en Aquara hemos llevado a cabo más de **60 talleres en 19 colegios de Alcañiz, Alfajarín, Cadrete, Calatayud, Épila, Ricla, Graus, Valmuel (Alcañiz), y Villamayor** en colaboración con los distintos centros y las áreas municipales correspondientes.

Sin salir del aula y mediante el uso de recursos audiovisuales y la realización de divertidos experimentos, más de **1.700 alumnos de Educación Primaria** han participado en los talleres de Aqualogía, los cuales también se han adaptado a las necesidades de los alumnos del **aula de Educación Especial del colegio Segeda de Calatayud**. La inclusión supone otro de nuestros pilares y por ello trabajamos para hacer accesibles a personas con discapacidad todas las actividades que realizamos.

Durante el 2019 más de 600 escolares participaron los 25 talleres de Aqualogía impartidos.



Aqualogía Alcañiz



Aqualogía Educación Especial



Aqualogía Calatayud



Aqualogía Villamayor

CERTAMEN LITERARIO “RELATOS DE AGUA INTELIGENTE”:


Con el certamen literario “Relatos de Agua Inteligente” desde Aquara pretendemos difundir la cultura del agua, además de fomentar la participación activa de los jóvenes en la protección de la naturaleza a través de la literatura. Este certamen está dirigido a alumnos de Educación Secundaria Obligatoria en edades comprendidas entre los 12 y 17 años. La presentación oficial de ‘Relatos de Agua Inteligente’ se celebró tanto en Alcañiz como en Calatayud, aunque su alcance comprende todos los municipios aragoneses en los que prestamos servicio. En una de las últimas ediciones dos alumnas del **colegio Escolapias de Zaragoza** se hicieron con el primer y segundo premio.

CONCURSO DE VIDEO “AQUARA AL CUIDADO DEL AGUA. SÚMATE”.

Otra de las convocatorias destinadas a escolares que en Aquara hemos puesto en marcha durante los últimos años es el Concurso de Vídeo ‘Aquara, al cuidado del agua. Súmate’. Esta iniciativa implica a los estudiantes de 5º y 6º de Primaria en la tarea de cuidar del agua, haciendo un consumo eficiente, ecológico y sostenible del recurso.

Así, se invita a los participantes a grabar un vídeo de un minuto en el que expliquen cómo realizar un consumo inteligente del agua. Una vez finalizado el plazo, cada vídeo se sube al canal de youtube que habilitamos para el concurso y se abre un periodo de votaciones del cual sale ganador el autor del vídeo que más ‘likes’ consiga.

En la edición de 2018, el primer premio fue para el **colegio Romareda de Zaragoza** y el segundo para dos **alumnos del Baltasar Gracián de Calatayud**.



CONCURSO DE VIDEO
#CuidadelAgua #AquaraSúmate

Queremos implicar a los jóvenes de 5º o 6º de Primaria en la tarea de cuidar del agua mediante un consumo de agua del grifo inteligente, es decir un consumo eficiente, ecológico, social y sostenible.

Ponemos en marcha el concurso de vídeo **1 CLASE VIDEO + MUCHA CREATIVAD**
#CuidadelAgua #AquaraSúmate

Entrega de premios en el colegio Romareda.

Visitas a instalaciones

Para mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y sus subprocesos, organizamos visitas formativas a las instalaciones y jornadas de puertas abiertas dirigidas a todos los públicos. En concreto, el centro de Telecontrol y el circuito hidráulico del **Parque Metropolitano del Agua Luis Buñuel de Zaragoza y la planta potabilizadora de Calatayud** acogen el grueso de estas sesiones.



Visita Parque del Agua



Visita ETAP Calatayud

Celebración de días clave para el sector del agua

Existen fechas en la agenda internacional muy vinculadas a la concienciación social sobre temas relacionados con la sostenibilidad, la protección de recursos naturales como el agua y el cuidado del medio ambiente. Nosotros, como agentes activos en sensibilización ambiental, lanzamos año tras año diferentes campañas y eventos para implicar a la población en el consumo inteligente del agua o la gestión responsable de los recursos, entre otros muchos temas. El Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, que se celebran anualmente cada 22 de marzo y 5 de junio, desde que la Organización de las Naciones Unidas (ONU), así lo estableció, representan las fechas en las que promovemos un mayor número de actividades, aunque también somos proactivos en otras celebraciones clave como el Día Mundial de la Biodiversidad, el Día Mundial de la Educación Ambiental o el Día Mundial del Saneamiento.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA: ACCESO AL AGUA Y AL SANEAMIENTO PARA TODOS

Cada 22 de marzo, celebramos el Día Mundial del Agua con una campaña a nivel regional a través de nuestro canal en Twitter @InfoAqura, publicaciones de anuncios y reportajes en varios medios de comunicación de la región, así como con distintos eventos en algunos de los municipios en los que estamos presentes.

En general impulsamos iniciativas con el propósito de acercar a aragoneses de todas las edades la gestión sostenible del ciclo del agua o informar sobre los beneficios del consumo inteligente de agua del grifo. En particular basamos nuestras campañas en el lema oficial de cada año, que en 2019 giró en torno al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6, '**Agua y Saneamiento para todos**'. En este sentido, desde Aqura difundimos información sobre los distintos mecanismos sociales que, en coordinación con los ayuntamientos, ponemos a disposición de los ciudadanos para facilitar el pago de los recibos de agua, de forma que se garantice el acceso al recurso por parte de familias en situación de vulnerabilidad.

Respecto a los eventos, en Aqura celebramos talleres del programa educativos **Aqualogía en Alcañiz y Calatayud**, además de llevar a cabo varias sesiones de una **cata de aguas en el Seminario de Nobles** de la capital bilibitana por segundo año consecutivo. Se trata de una buena oportunidad para dar a conocer los beneficios ambientales, sociales, económicos y de salud de beber agua del grifo, así como para crear un espacio en el que los vecinos puedan preguntar sobre la gestión del ciclo del agua y las características del recurso en su ciudad. Además, en la última edición participaron diversos colectivos locales como la **Escuela de Adultos o la Asociación Augusta de Enfermos Mentales (ASAEME)**.



Cata Calatayud



Reportaje Aqualogía.
La Comarca del Bajo Aragón



Anuncio DMA 2019

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: ACTUEMOS JUNTOS POR UN PLANETA MEJOR

El Día Mundial del Medio Ambiente hace un llamamiento global para construir un planeta más sostenible que pueda afrontar de manera sostenible los grandes desafíos que se presentan, como por ejemplo el **cambio climático**. Campañas en favor de la **eliminación de la contaminación por plásticos** o la puesta en marcha de medidas que contribuyan a la **reducción de la contaminación del aire** son algunas de las acciones que desde Aquara hemos lanzado, en línea con los mensajes oficiales que ha establecido la ONU para conmemorar esta fecha en los últimos años.



Anuncio Aquara DMMA 2019

El consumo de agua del grifo es uno de los caminos más directos para frenar una de las grandes amenazas de la vida acuática y humana: el plástico que contamina nuestro entorno. Por ello, desde Aquara realizamos **catas a pie de calle en el paseo Cortes de Aragón de Calatayud** y abrimos las puertas de nuestras instalaciones a centros escolares y distintas entidades de ámbito local.



Catas DMMA

Como novedad, en 2019 en Aquara nos sumamos a **'Let's Clean up Europe'**, una iniciativa europea de **voluntariado ambiental** para retirar los residuos abandonados en la naturaleza, al mismo tiempo que para concienciar a la población de la importancia de mantener el entorno natural limpio y libre de residuos.

Parte nuestro equipo se trasladó el 7 de junio a la **ribera del río Jalón de Calatayud** para ser voluntarios en la limpieza de la zona conocida como el 'Azud Mediano'. En total, se recogieron más de 100 kg de basura. El programa de la televisión autonómica aragonesa, 'Aragón en Abierto', se interesó por la iniciativa y emitió un reportaje sobre la misma.



Limpieza Calatayud

DÍA DE LA FAMILIA

Celebramos el Día de la Familia el primer fin de semana de junio, implicando a nuestros empleados y sus familias en una **jornada de convivencia** en la que desarrollamos **actividades medioambientalmente sostenibles**, damos a conocer nuestra actividad de una forma cercana y se aprovecha la ocasión para fortalecer vínculos entre los propios trabajadores. Durante la primera edición, se realizó una **plantación de árboles** en el entorno de la estación de tratamiento de agua potable de **Calatayud**, además de un ciclo de visitas guiadas por la instalación.

En 2019 el día de la familia se celebró en el **Parque del Agua de Zaragoza**. Se trató de una jornada de convivencia para los empleados y familiares. Los más pequeños y también los mayores pudieron aprender sobre las aves que nos rodean de la mano de Seo Birdlife y participar en el censo de aves de primavera en el marco del proyecto **BiObserva**, completando la jornada con una comida de hermandad.



Calatayud Día de la Familia



Parque del Agua

DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas destacadas para Aquara es el Día Mundial del Saneamiento o Día Mundial del Retrete. Éste se celebra por iniciativa de Naciones Unidas el 19 de noviembre y ha puesto el foco en la **gestión de los residuos** durante una de sus últimas ediciones.

El objetivo 6 de los ODS marcaba como meta para 2013: **“Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”**. Sin embargo, a día de hoy, una de cada tres personas en el mundo no tiene acceso a un simple retrete.

Aquara a través de su fundación, la Fundación Aquae, colabora junto a UNICEF en el proyecto **“Agua para la Amazonía Peruana”**, el cual persigue que una población de mas de tres millones de personas dispersa en más de setenta mil comunidades disponga de servicios de saneamiento dignos.

Por otro lado, en 2019, Aquara se unió a la **campaña de concienciación de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) sobre los daños generados por las toallitas** que se arrojan por el inodoro. Así, se adaptaron los materiales de cartelería y se promovió la divulgación de la campaña en la página web de Aquara, Twitter y medios de comunicación locales.



Amazonia peruana



Campaña AEAS toallitas



Cartel AEAS toallitas

Campañas de sensibilización

Desde Aquara promovemos campañas informativas en la factura del agua. En 2019, a través de la **campaña ‘Agua Madrina’** que ofrecía consejos para el consumo inteligente y la reutilización de agua en el hogar, logramos llegar a más de **38.000 clientes**.



Campaña Agua Madrina

También insertamos otros mensajes de ‘llamada a la acción’ en las facturas, como el que llevamos a cabo para los abonados de Graus, con el propósito de que se uniesen a la campaña de recogida de aceite doméstico usado que realizamos en la zona de la mano de Cruz Roja Ribagorza.



Campaña de reciclaje de aceite en Graus.

CATAS DE AGUA

Otra iniciativa es la realización de catas de agua en distintos eventos. Con las catas de agua muchas personas han aprendido a apreciar las propiedades organolépticas del agua.

A través de las sesiones guiadas por nuestros técnicos y tras probar distintos tipos de agua, los asistentes asimilaron que la presencia de cloro en el agua es signo de seguridad, así como la garantía de seguridad alimentaria que lleva asociada **el agua del grifo, cuyo consumo es además el más sostenible, puesto que no genera residuos plásticos y evita emisiones de CO₂** a la atmósfera que sí producen otros modelos de consumo en las fases de producción y distribución.

Una de las catas que organizamos en Aquara, además de las desarrolladas en Calatayud durante el Día Mundial del Agua, tuvo lugar en el Hotel Diagonal Plaza de la **Plataforma Logística Plaza de Zaragoza**. El evento se desarrolló en junio de 2019 de forma conjunta con la Entidad Urbanística de Conservación PLAZA para poner en valor la calidad el agua se suministramos en Plaza, tras una serie de actuaciones de mejora realizadas. A la sesión asistieron representantes de las empresas más importantes del polígono como Inditex, BSH o Pikolín.



Cata Plataforma Logística Plaza de Zaragoza

CHARLAS INFORMATIVAS

Otra de las vías para concienciar a la ciudadanía es el diálogo y la comunicación bidireccional. Por ello, creamos foros en los que explicamos a los vecinos de los municipios que estamos presentes diversos temas que les puedan resultar de interés como usuarios del servicio, como, por ejemplo, los diversos conceptos que componen la factura de agua. Entre estas charlas destaca el taller que realizamos para la **Asociación de Amas de Casa y la Escuela de Adultos de Alfajarín**, el cual contó con amplia participación.



Charla Alfajarín

NAVIDAD COLABORATIVA EN CALATAYUD

Una de las acciones de concienciación que Aquara ha llevado a cabo recientemente es la participación en la Navidad colaborativa de la capital bilbilatana 'Calatayud es Navidad'. En concreto, la empresa instaló un gran árbol de **Navidad fabricado con botellas de plástico reutilizadas para concienciar sobre la contaminación por plásticos** que genera el consumo de agua embotellada y promocionar los beneficios medioambientales de consumir agua del grifo.



Árbol Navidad Calatayud

REDES SOCIALES

A través de nuestro canal de Twitter **@infoAqara** publicamos diversos contenidos y lanzamos iniciativas vinculadas a fechas señaladas en relación al cuidado del agua y el medio ambiente, entre otros.

- Día Mundial del lavado de manos.
- Día Internacional contra la Desertificación y la sequía
- Día mundial de las ciudades
- Earth OverShoot Day
- Día mundial del hábitat
- Día Mundial del Autismo
- Día Mundial de la Educación Ambiental
- Día Internacional de la Solidaridad humana
- Consejos sobre un uso sostenible del agua.

Cabe destacar la **campana #ODSéate del Alto Comisionado para la Agenda 2030** del gobierno español para dar a conocer los ODS y llamar a la acción para su cumplimiento, a la que nos adherimos tanto en RRSS como haciendo difusión a todos los empleados.



Aqara
@infoaquara

🔊 Por si no pudisteis seguir la mesa 'Agua e infraestructuras sostenibles como motor de desarrollo' en la que estuvimos ayer en la **#COP25** 🌍, os dejamos el enlace al **📺** de la sesión vía **@suezES**:
youtu.be/HbhG1cDRpd8 **#TiempoDeActuar**
#TimeForAction **#Suez4Climate** **#CumbreDelClima**



Aqara
@infoaquara

¿#Sabíasque...suministramos #aguadelgrifo 📺 de máxima calidad a municipios de **#Zaragoza**, **#Huesca** y **#Teruel** porque es mucho más... educativo y ecológico? **#YoBeboAguadelGrifo**



Aqara
@infoaquara

#DíaMundialEducación A través de **#Aqualogía**:
☒ Acercamos el conocimiento del ciclo del **#agua** 📺
☒ Concienciamos sobre el consumo inteligente del agua 💧
☒ Generamos el valor que se merece el **#MedioAmbiente** 🌱 ow.ly/UsjN50y3UjV



Aqara
@infoaquara

Nos sumamos al **#DíaMundialdelLavadoDeManos** 🙌. Recuerda **👉** Lavarse **#ConAguaYJabón** 🧼👏 ayuda a prevenir enfermedades 🙏🙏

SUEZ España @suezES · 15 oct. 2019

#DíaMundialLavadoDeManos: ¿Eres consciente de cuántas bacterias se acumulan en tus manos cada día? Lavarse las manos **#ConAguaYJabón** 🧼 es un hábito clave para la prevención de enfermedades. Ayúdanos a difundir el mensaje, **#EstáEnTusManos**





3.2.3

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Con la compra de energía verde
y mediante acciones de eficiencia
energética contribuimos al
ODS 13 Acción por el Clima



Sostenibilidad

OBJETIVO

Lideramos la lucha contra el cambio climático

Reducir las emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 100% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.

El **agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático**, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

En el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2019**, el fallo en la adaptación y mitigación al cambio climático aparece como primer riesgo global. En Noviembre de 2019 el parlamento europeo declara la **emergencia climática** y en Enero de 2020 lo hace el gobierno español.

La **Estrategia Aragonesa de Cambio Climático** (EACC 2030) es la consecuencia de la adhesión del Gobierno de Aragón al Acuerdo por el Clima alcanzado en la Cumbre de París, así como a las prioridades políticas europeas y nacionales que se derivan del mismo y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Consecuentemente, la Estrategia formula los siguientes objetivos:

- Contribuir a la reducción del 40% de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a los niveles de 1990.
- Reducir un 26% las emisiones del sector difuso con respecto al año 2005.
- Aumentar la contribución mínima de las energías renovables hasta el 32% sobre el total del consumo energético.
- Integrar las políticas de cambio climático en todos los niveles de gobernanza.
- Desarrollar una economía baja en carbono en cuanto al uso de la energía y una economía circular en cuanto al uso de los recursos.

Es precisa la participación de las empresas. **Nuestro objetivo, es aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático y lo hacemos considerando el binomio agua-energía.**

Aquara ha diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas:

1. **mitigar el cambio climático** con la **reducción del 45% de emisiones** en 2030.
2. desarrollar **planes de resiliencia** para hacer frente a los efectos del cambio climático sobre los recursos hídricos, impulsando la preservación de ecosistemas clave en el ciclo del agua.
3. promover **modelos de economía circular** con soluciones de residuo 0.
4. desarrollar **modelos responsables con el clima**, potenciando infraestructura verde (soluciones basadas en la naturaleza) y una economía baja en carbono.

Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la innovación, la sensibilización y las alianzas entre grupos de relación y actores implicados.

La **estrategia climática** está alineada con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU, recoge las **líneas marcadas por el acuerdo de París** y se compromete con el objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio:

1 / Mitigación de las causas del cambio climático

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, nos establecimos como **objetivo reducir el 90% de nuestras emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico, y lo hemos conseguido llegando al 100% de reducción.**

Además de esto llevamos a cabo distintos proyectos basados en las siguientes líneas:

Compra de energía verde

Eficiencia
energética

Movilidad
sostenible

Generación de energía renovable

Se encuentra en estudio la instalación de **placas solares en la ETAP de Graus que con 40 kW de potencia instalada permitirá generar más de 51.000 kWh evitando así la emisión estimada de 18 tCO₂ al año.**

Compra de energía verde

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el **consumo de energía verde con garantías de origen (GdO)**, que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

En 2019 hemos consumido 3,7 GWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico. Esta medida ha evitado la emisión estimada de 1.290 tCO₂.

Naturgy

Certificación Garantías de Origen

Gas Natural Comercializadora S.A., a través del sistema de Garantías de Origen, y según se recoge en la ITC/29/14/2011, certifica la solicitud de redención de los CUPS del cliente AQUARA GESTIÓN CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGÓN, S.A.U.

Nº de Garantías de Origen: 1.170 MWh
Año: 2019

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia CERTIFICA la redención de la energía con Garantía de Origen 100% renovable a cada uno de los consumos de los CUPS solicitados del cliente, a través del portal gdo.cnmc.es



Encarnación Verdú Roca
Director Territorial Ventas Este

Huella de Carbono

Aquara 2017

249 tn CO₂ / 1.362 tn CO₂

evitadas mediante el
consumo de energía verde

Huella de Carbono

Aquara 2018

238 tn CO₂ / 987 tn CO₂

evitadas mediante el
consumo de energía verde

Huella de Carbono

Aquara 2019

223 tn CO₂ / 1.290 tn CO₂

evitadas mediante el
consumo de energía verde



Flota de vehículos eléctricos de Aquara

Eficiencia Energética

Para reducir nuestra huella es fundamental disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un **plan de auditorías energéticas** permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora.

En Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. En Aquara contamos con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible. Desde 2016, todos los **vehículos** del tipo turismo que se han incorporado a la flota son **híbridos**.

Como gestores de la **Oficina Municipal del Agua de Zaragoza**, en Aquara nos sumamos a la Estrategia de Movilidad Sostenible del Ayuntamiento de Zaragoza. En el último año, lo hicimos incorporando **siete motos eléctricas** a nuestra flota de vehículos asociada al servicio de lectura y mantenimiento de contadores de Zaragoza.

Con esta medida, hemos **reducido la huella de carbono asociada al servicio evitando la emisión de 5,6 tCO₂ al año**.

Además, recientemente se han incorporado otras dos furgonetas 100 % eléctricas a las flotas de la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza y del Parque del Agua de la ciudad, respectivamente.

Hemos conseguido reducir el 6,3 % de las tCO₂ asociadas a la flota en el último año, lo que supone haber evitado la emisión de 15 tCO₂

Además de la incorporación de vehículos híbridos y eléctricos y el impulso de reuniones virtuales, la optimización de los desplazamientos laborales es fundamental para reducir las emisiones de CO₂.

En cuanto a esta optimización destacar que en todas las explotaciones gestionadas se encuentra implantado el aplicativo GOT que permite entre otros la optimización de las rutas.

COMUNIDAD POR EL CLIMA

Desde el año 2017, en Aquara estamos adheridos a la plataforma Comunidad por el Clima, una iniciativa de personas, empresas y administraciones públicas que se unen por un objetivo común: **promover la acción en la lucha contra el cambio climático**, siguiendo las directrices marcadas por el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

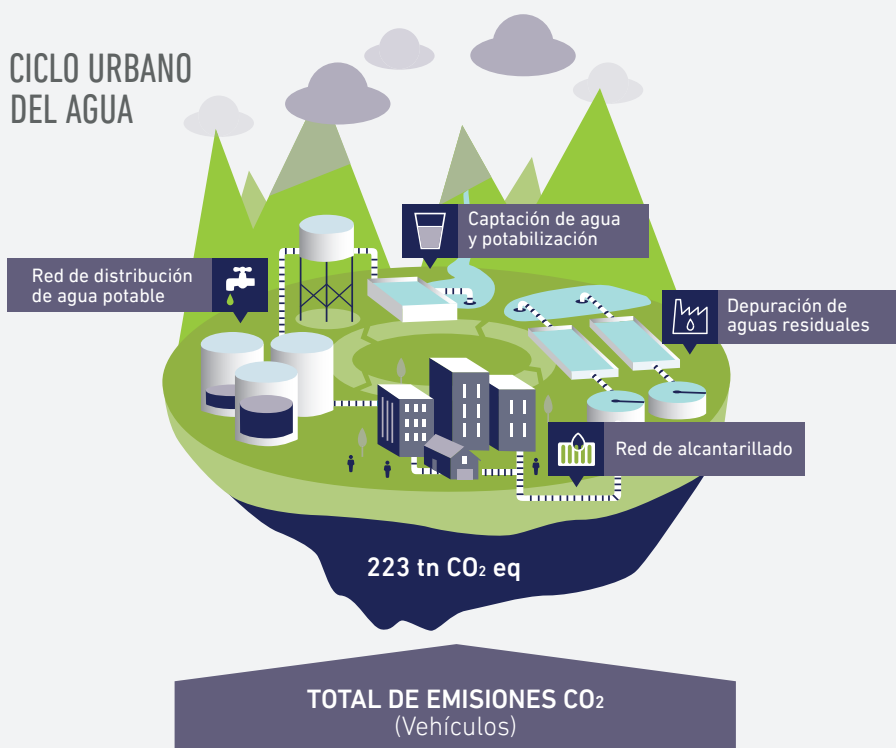


EMISIONES REDUCIDAS Y EVITADAS

1.305 tn CO₂ eq. Evitadas el último año por la compra de energía verde y las medidas de movilidad sostenible implantadas

Las emisiones de CO₂ evitadas equivalen a la emisión de **2.750** turistas circulando **10 km al día** todo un año.

CICLO URBANO DEL AGUA



2 / Adaptación a las consecuencias de este cambio climático sobre los recursos hídricos

La gestión del agua urbana juega un papel fundamental para conseguir ciudades resilientes porque los efectos del cambio climático ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos, la solución pasa por tener **planes de resiliencia y continuidad**.

En estos planes entre otros consideramos la **disminución del agua no registrada para proteger los recursos hídricos** como se detalla en el apartado 3.2.1 Preservación del agua.

3 / Aplicación de modelos de economía circular

En el tercer eje de acción incluimos la promoción de un cambio de paradigma: **de lineal a circular**, con la

aplicación de tres criterios: la generación de energía renovable, la reutilización del agua y la valorización de los residuos resultantes de la depuración, generando impacto positivo sobre la sociedad y la biodiversidad.

4 / Aplicación de modelos responsables con el clima

La **naturalización de las instalaciones** plasma nuestro compromiso de contribución real a la conservación de la biodiversidad desde la gestión operativa. Para ello, asumimos el compromiso de establecer **protocolos de identificación y control de especies invasoras** en las plantas de tratamiento y **eliminar el uso de fitosanitarios** en las instalaciones como detallamos en el apartado 3.2.4.

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático quedó patente en 2019 en la participación de la mano de SUEZ España en la 25 Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (**COP25**), para debatir y fijar las medidas necesarias para limitar a 1,5°C el aumento de la temperatura global del planeta. SUEZ España contó con un espacio propio que permitió organizar mesas de debate –con expertos del Grupo y del sector público-privado, instituciones y asociaciones del medio ambiente–, y talleres sobre agua y cambio climático entre otros.

Aquara organizó la mesa Agua e Infraestructuras sostenibles como motor de desarrollo en la que se trataron diversos aspectos en la gestión del agua y sus infraestructuras como elemento clave para fijar población, contribuir al desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático y sus efectos.

Durante el transcurso del panel de expertos, Joaquín García Lucea habló sobre los retos de las ciudades ante el cambio climático. «Tenemos mucho que hacer en cuanto a la planificación, y cómo diseñamos las ciudades es imprescindible», aseguró. También puso el acento en la sensibilización para reducir los consumos y mejorar la gestión de la demanda de agua.

Desde el punto de vista de la inversión Joaquín García estableció la necesidad de mantener un nivel de «inversión constante» para que puedan seguir prestando un servicio de manera eficiente.

«Si dejas de invertir en esas infraestructuras acaban colapsando», subrayó, y apeló a la «equidad intergeneracional» para llevarlas a cabo ya que, de lo contrario, «estaremos dejando a nuestros hijos y nietos la carga



COP 25

Gabriel Rubí Montes

Jefe del servicio de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Palencia

Joaquín García Lucea

Experto en Gestión Municipal del Ciclo Integral del Agua

José Luis Quintana Cortés

Abogado especialista en Derecho administrativo

Laura de Vega Franco

Directora de Desarrollo Sostenible de Aquara

de tener que hacer las inversiones que nosotros no hemos hecho». «España invierte un tercio de lo necesario, el 27 por ciento, para renovar infraestructuras de agua, y para mantener el nivel de servicio actual a 10 años vista será necesario invertir el doble», alertó.

La mesa concluyó con que una buena planificación y gestión de las infraestructuras hídricas, así como las necesarias alianzas entre el sector público y el ámbito privado pueden convertir el agua en un verdadero motor de desarrollo en aquellas zonas con menor densidad de población.

3.2.4

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Con el compromiso de la eliminación de fitosanitarios y control de las especies exóticas invasoras contribuimos al ODS 15



Sostenibilidad

OBJETIVO

Preservamos la biodiversidad

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones, eliminar el uso de fitosanitarios y la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.

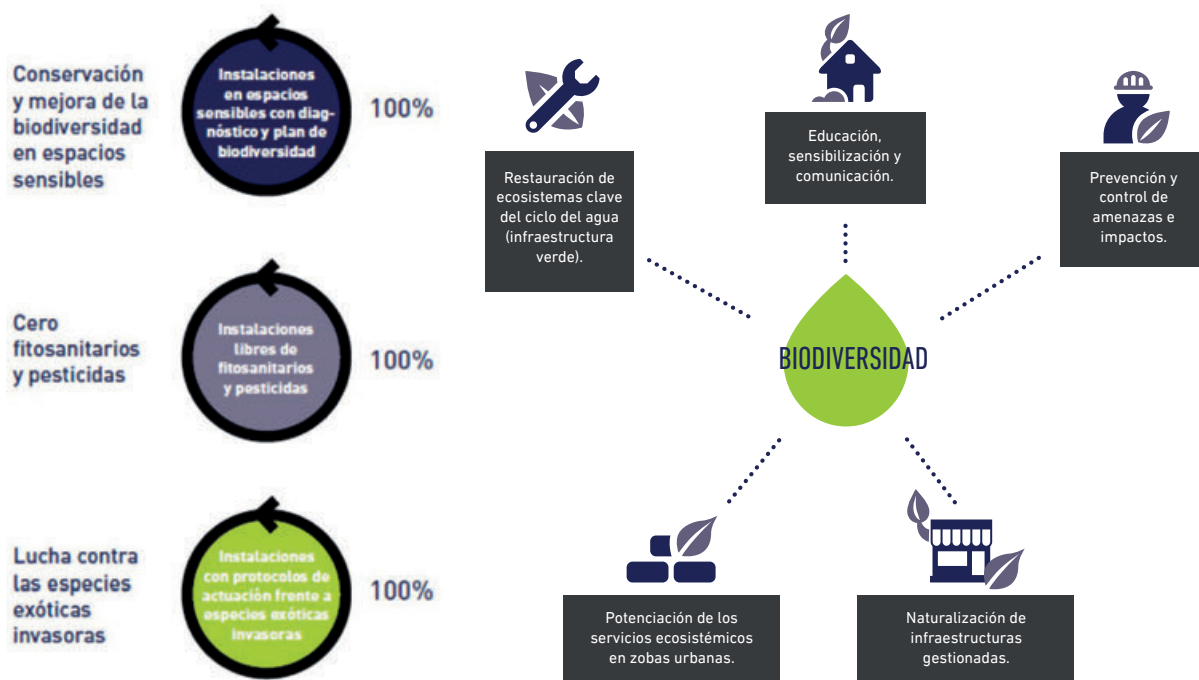
53

La **conservación de la naturaleza es esencial para alcanzar los ODS**; sin embargo, según la Plataforma Intergubernamental de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (IPBES global assessment 2019), se estima que cerca de un millón de especies están amenazadas.

El cambio climático está agravando la **pérdida de biodiversidad**, y la pérdida de biodiversidad a su vez acelera el cambio climático, pues muchos de los ecosistemas afectados, como océanos y bosques son determinantes en la absorción de emisiones de carbono. La creciente fragilidad de los ecosistemas también plantea riesgos para la estabilidad social y económica. (Datos del Global Risk Report, Wold Economic Forum 2019.)

La rápida pérdida de biodiversidad y de las funciones de los ecosistemas plantean la necesidad de implantar cambios transformadores. Aquara trabaja para integrar esos cambios con compromisos firmes de preservación de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático.

Nuestro compromiso por proteger y recuperar los espacios naturales se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad local de los entornos donde se ubican nuestras instalaciones.



54



Diagnósticos y Planes de Biodiversidad

En 2019 hemos realizado el **Diagnóstico de Biodiversidad de la ETAP de Alfajarín**, que es la única instalación gestionada ubicada en espacio sensible. En el diagnóstico se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora sobre las que se desarrolla el correspondiente **Plan de Acción**.



ETAP Alfajarín

Eliminación del uso de fitosanitarios y control de especies invasoras

El uso de fitosanitarios y la presencia de especies invasoras son dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como **objetivos la eliminación del uso de fitosanitarios y el control de especies invasoras en todas nuestras plantas de tratamiento de agua.**

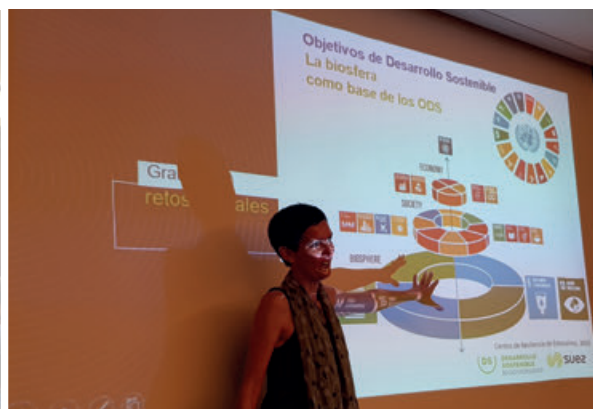
La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un **cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes**, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas. Por ello en 2019 se llevó a cabo **formación de mantenimiento ecológico de zonas verdes** dirigida a los Jefes de Planta y Responsables de Mantenimiento y se ha desarrollado una guía sobre la materia.

Actualmente el **100% de instalaciones gestionadas están libres de fitosanitarios**, lo que supone cerca de **32 hectáreas libres de productos que afectarían a la biodiversidad**, favoreciendo las funciones ecológicas del entorno.

Para el **control de especies invasoras** hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. En este sentido hemos desarrollado el proyecto **BiObserva-STOP Invasoras** que contempla una plataforma web y una app con el objetivo de que, a partir de 2020, los técnicos responsables de instalaciones usen esta herramienta, para la identificación de la flora invasora y el establecimiento de los protocolos de gestión correspondientes.



Formación mantenimiento ecológico de zonas verdes



Educación, sensibilización y comunicación

Adicionalmente a nuestros compromisos principales en materia de biodiversidad, buscamos la implicación de la ciudadanía a partir de numerosas iniciativas con el objetivo de comunicar, sensibilizar y educar.

Voluntariado Ambiental: Proyecto Biobserva

Por segundo año consecutivo, hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva, en el que los participantes (empleados de Aquara) reportan observaciones de aves.

BIOSERVA

El programa se lleva a cabo en el Parque del Agua de Zaragoza.

Los voluntarios adheridos al proyecto suben los datos (observaciones) a la plataforma de consulta pública **www.biobserva.com**.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en

España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. 2019 ha finalizado con la participación en el proyecto de 273 voluntarios de 95 instalaciones

El despliegue del programa se inició de la mano de Seo Birdlife durante en el mes de febrero de 2018, realizándose curso de formación y censo de aves posterior. En los dos primeros años de vida del proyecto el resultado ha sido de 324 avistamientos de 40 especies diferentes lo que da idea de la gran biodiversidad presente en el Parque.

El **censo de primavera de 2019** se hizo coincidir con el **día de la familia**, con gran participación entre los empleados de Aquara y sus familias. El censo finalizó con 307 aves identificadas de 30 especies diferentes.

Resultados del proyecto

De las 40 especies distintas reportadas, las más observadas han sido el ánade, la urraca, el Gorrión Común y la Lavandera Blanca, todas ellas se encuentran dentro de las especies objetivo del proyecto, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes; y por ello sirven como indicadores biológico precisamente porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.

Ánade Azulón	<div><div></div></div>	40	Urraca	<div><div></div></div>	40
Gorrión Común	<div><div></div></div>	38	Lavandera Blanca	<div><div></div></div>	34
Gallineta Común	<div><div></div></div>	30	Mirlo Común	<div><div></div></div>	30
Gaviota reidora	<div><div></div></div>	29	Golondrina Común	<div><div></div></div>	21
Estornino pinto/negro	<div><div></div></div>	7	Garceta común	<div><div></div></div>	7
Petirrojo Europeo	<div><div></div></div>	7	Focha Común	<div><div></div></div>	3
Abubilla	<div><div></div></div>	3	Cigüeña Blanca	<div><div></div></div>	3
Avión Común	<div><div></div></div>	2	Gaviota Patiamarilla	<div><div></div></div>	2
Carbonero Común	<div><div></div></div>	2	Verdecillo	<div><div></div></div>	2
Paloma Torcaz	<div><div></div></div>	2	Cisne Vulgar	<div><div></div></div>	2
Carricero Tordal	<div><div></div></div>	1	Curruca Cabecinegra	<div><div></div></div>	1
Ruiseñor Común	<div><div></div></div>	1	Milano Negro	<div><div></div></div>	1
Jilguero	<div><div></div></div>	1	Carbonero garrapinos	<div><div></div></div>	1
Andarríos Grande	<div><div></div></div>	1	Garza Real	<div><div></div></div>	1
Gorrión Molinero	<div><div></div></div>	1	Colirrojo Tizón	<div><div></div></div>	1
Mosquitero Común	<div><div></div></div>	1	Vencejo Común	<div><div></div></div>	1
Pájaro Moscón	<div><div></div></div>	1	Martín Pescador Común	<div><div></div></div>	1
Tórtola Turca	<div><div></div></div>	1	Pinzón Vulgar	<div><div></div></div>	1
Cernícalo Vulgar	<div><div></div></div>	1	Paloma Bravía	<div><div></div></div>	1
Buitre Leonado	<div><div></div></div>	1	Zarcero Común	<div><div></div></div>	1



Censo de Invierno en el parque del Agua de Zaragoza.

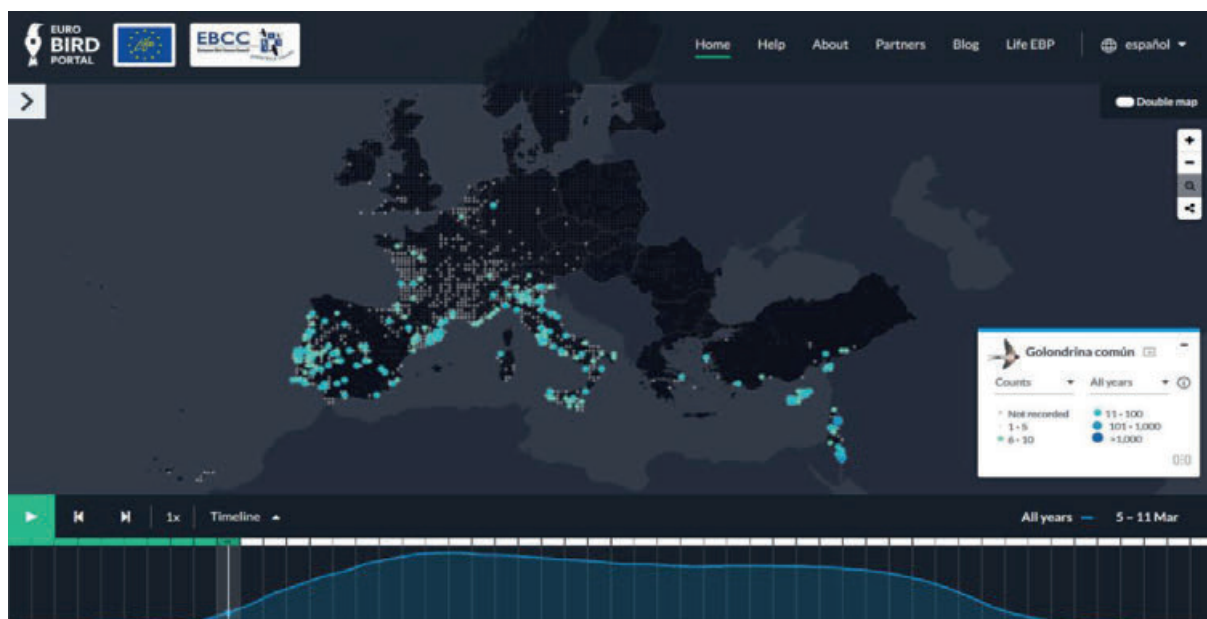


Especies objetivo Proyecto BiObserva

Resultado censo

El **valor de los datos de BiObserva** se ve incrementado notablemente si toda esta información se integra en las plataformas de ciencia ciudadana al uso en la escena ornitológica internacional. El proyecto Euro Bird Portal (www.eurobirdportal.org), es un intento cada vez más consolidado de integrar todas estas plataformas similares en una gran base de datos que englobe todos estos programas de ciencia ciudadana, en cierta medida demasiado

atomizados. Después de un filtrado por revisores expertos, los datos de BiObserva se importarán en eBird. Además, la información estará disponible para otros trabajos concretos que puedan solicitar datos de BiObserva, por ejemplo, **estudios de distribución regional o local de aves, estudios de aves en ambientes humanizados, colonización de especies exóticas**, por mencionar solo algunos de los tipos de estudios en curso hoy en día.



BIOCLICK

Con el objeto de celebrar el Día Mundial de la Biodiversidad se organizó **el I Concurso de fotografía de biodiversidad de las instalaciones** de Suez España, **BiOclick**. Por cada fotografía presentada, a un proyecto de biodiversidad. La **temática** de las fotografías fue **"Infraestructura y biodiversidad"**, y por cada una de ellas presentada SUEZ España destinó 2,5 € al proyecto de Biodiversidad **Salvemos los aguiluchos**, de la **ONG SEO BirdLife** que tiene como objetivo actuaciones para la mejora del conocimiento, sensibilización y conservación de esta ave.



Primer premio
Roser Fontseca
Compartir



Segundo premio
José Manuel Ambrosio
*Amapola solitaria
entre gigantes*



Tercer premio
Rafael Sánchez
Con vistas al río



Cabe destacar que el proyecto de Suez España “De plantas de tratamiento de agua a reservas de biodiversidad” en el que participa Aquara ha sido premiado en los European Business Awards for the Environment (EBAE), organizados por la Comisión Europea.



3.3

**CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PROSPERIDAD**



PROSPERIDAD



8 TRABAJO DECENT
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



3.3.1

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Trabajando en mejorar la seguridad y salud laboral de los empleados y en la transformación cultural con proyectos como el de cultura justa contribuimos al ODS 8, también lo hacemos al ODS 3 salud y bienestar



Compromiso social

OBJETIVO

Operamos comprometidos con el reto de cero accidentes laborales

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el **objetivo "0 accidentes"**. Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización.

Necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

Centramos nuestra estrategia en la **formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural**.



En 2019 hemos ejecutado distintas acciones para reforzar la detección y control de los factores de riesgos relacionados con las zonas de acceso restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones donde las energías activas o energías residuales almacenadas que surjan de forma inesperada puedan suponer una fuente de peligro, así como los riesgos psicosociales. Entre las principales acciones se encuentran la actualización de procedimientos de trabajo, la elaboración de planes de acción específicos, así como la impartición de sesiones y charlas formativas de concienciación.

Aquara desde 2013 dispone de una **política de seguridad y salud** con tres líneas estratégicas:

1. Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
2. Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo. Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho.
3. Integración de la función de prevención en TODOS los procesos.

Certificación OHSAS 18001:2007

A lo largo de 2019 se ha continuado la implementación de las líneas estratégicas de SSL mediante el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral**, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral.

En junio de 2019 Aquara llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría de renovación de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar internacional **OHSAS 18001:2007**, sobre seguridad y salud en el trabajo, así como la **Auditoría Reglamentaria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales**, ambas por la empresa certificadora AUDELCO.

Aquara tiene previsto adecuar su Sistema de Gestión a la nueva norma ISO 45001 "Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo".



Siniestralidad laboral

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2019** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.

A lo largo del año 2019 en Aquara únicamente se produjo 1 accidente laboral con baja durante la jornada de trabajo, lo que supone un IF de 4,47 (accidentes con baja por millón de horas trabajadas) un 67% menor que el índice de frecuencia del año anterior.

Para lograr este objetivo, se lleva a cabo la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.

El índice de frecuencia de Aquara es 3 veces inferior al del sector de Captación, depuración y distribución de agua.⁴



Formación "Extinción de incendios"



Formación "Primeros Auxilios"

Bienestar de los empleados

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, Aquara ha basado sus esfuerzos en la formación así como en distintos proyectos independientes de **fomento de la salud y la seguridad**, como son el proyecto de cultura justa, proyecto Hebe o el Programa de Hábitos saludables.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Uno de los pilares fundamentales es la formación de nuestros trabajadores.

En 2019 se realizaron 22 cursos con un total de 388 horas de duración.

El 100% de los Directivos están formados en Liderazgo de Seguridad y Salud Laboral.



Formación "Seguridad vial en la conducción de motocicletas"



Formación en espacios confinados



CARMEN CASAMAYOR

Responsable de Seguridad y Salud Laboral

Cabe destacar el "Día de acogida" para todos aquellos trabajadores que se incorporan por primera vez a trabajar en Aquara. Desde el departamento de prevención, se pone en valor la importancia de conocer los riesgos de los lugares de trabajo y así como la necesidad de aplicar correctamente las medidas preventivas que están a disposición del trabajador como si fueran una herramienta más del puesto de trabajo diario.

CHARLAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una herramienta clave son las **charlas de seguridad**. Esta iniciativa es fundamental para concienciar a todo el personal sobre la importancia de la seguridad. En ellas se pueden tratar diversos temas como son protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc. o cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores.

En el contexto del **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo** se realizan campañas de la mano de SUEZ España coincidiendo con el lema de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), organizándose sesiones y talleres relacionados con este ámbito para todos los empleados de Aquara.

Cabe destacar las relacionada con los Incidentes o la Seguridad Vial de los últimos años. En 2019 celebramos durante todo un mes el mes de la seguridad, centrándonos en el lema **"SAFETY ALWAYS"**, cuyo mensaje central es el siguiente: "En la compañía, la seguridad está en todas partes, en cualquier momento, con y para todos". Así se realizaron jornadas y campañas Safety Always, se divulgó un video corporativo y se realizaron reuniones a lo largo de todo el mes de abril con las temáticas: Seguridad vida profesional / vida personal, riesgo de colisión / seguridad vial, visitas de seguridad, capacidad para "parar los trabajos" si hay riesgos y vigiminuto, antes de iniciar o reanudar cualquier operación de riesgo dedicamos una última verificación para garantizar la seguridad.



Charla DM de la Seguridad en Alcañiz



Charla DM de la Seguridad en Calatayud



Charla de Seguridad con empleados de la zona Periférica de Zaragoza



SEGURIDAD EN OBRAS

El Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere. Siguiendo los criterios de **coordinación de actividades empresariales**, se exige a toda subcontrata que cumplan con los requisitos exigidos para, posteriormente, habilitar a dicha empresa para trabajar con Aquara.

Como dato significativo a destacar, **en los últimos años no se ha producido ningún accidente de trabajo en obras de construcción.**

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las **10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía**. Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. En las visitas de seguridad realizadas durante 2019 fueron evaluadas no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.

VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección permiten fomentar el diálogo con trabajadores propios y contratas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita, en coordinación con el responsable de la instalación y el técnico de SSL supervisan el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

En 2019 se realizaron 47 visitas de seguridad a las instalaciones.



Visita Gerente a la nave de contadores de Aguas de Zaragoza



Visita Directora RRHH al Azud del Ebro en Zaragoza



Visita Director de Operaciones a la captación de Graus

PROYECTO CULTURA JUSTA

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora.

Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidente (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

En 2019 se han redactado las **guías de reconocimiento**, se ha realizado **formación en investigación de eventos** (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el **reporte de eventos de alto potencial (HIPO)**, **implementando la metodología de investigación en estos eventos.**



HÁBITOS SALUDABLES

Nos comprometemos a gestionar la salud de la plantilla desde un enfoque integral, y a considerar la salud en todas las políticas de la empresa, para ellos contamos con el Programa Hábitos Saludables. Se trata de un **programa para estimular dentro de la organización una cultura y un compromiso con la promoción de los hábitos saludables entre los trabajadores.**

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:

- **Salud física:** disminuir hipercolesteremia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe.
- **Salud emocional:** disminuir ansiedad y estrés, mejorar estabilidad emocional familiar.
- **Alimentación y nutrición:** disminuir colesterol y materias grasas en alimentación.

En este sentido, contamos con una **plataforma** destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla <http://www.practicahabitos.saludables.com/>, a la que pueden acceder todos los trabajadores y en la que se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas incluyendo el acceso de todos los empleados a un **gimnasio on line gratuito**.

En 2019, a través de la plataforma hemos puesto el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional**.

Destacamos las siguientes **actividades programadas** en las que han participado los trabajadores: desayunos saludables (fruta en las oficinas), charla prevención del cáncer, carrera empresas, marcha contra el cáncer, curso de mindfulness, jornada de pádel, ejercicios de estiramiento para el personal de oficina o convenios médicos para el personal y familiares.



Curso mindfulness



Desayunos saludables en oficinas.



Equipos de Aquara en la Carrera de Empresas.



Marcha contra el cáncer



Charla prevención Cáncer de Mama

3.3.3

DIGITALIZACIÓN E INNOVACION



Con iniciativas de digitalización y con proyectos liderados por Cetaqua, nuestro centro tecnológico del agua contribuimos al ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructuras



Compromiso social

OBJETIVO

Impulsamos la digitalización y la innovación como palancas de transformación

Impulsar la digitalización y la innovación en todas las áreas de la compañía.

El objetivo de Suez España en este ámbito es superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.

Junto a la **sostenibilidad y el compromiso social la digitalización y la innovación** son los ejes principales de nuestro **modelo de gestión**.

Digitalización

El poder de la digitalización reside en la capacidad de **utilizar los datos para interpretar con precisión lo que sucede, de forma que podamos mejorar las acciones que realizamos y los resultados que obtenemos.**

Por un lado, nuestra prioridad radica en convertir los datos en información para generar nuevas aportaciones de valor. No es un proceso sencillo, ya que para transmitir datos lo primero que se requiere es captarlos, un proceso que llevamos haciendo desde hace años y que de manera continuada surgen nuevas necesidades.

La **digitalización** nos está permitiendo, por un lado, abrir **nuevos canales de atención al cliente**; optimizar y priorizar de manera más precisa y completa la toma de decisiones gracias a la integración de información a través de modelos y métodos analíticos o mejorar la **eficiencia y agilidad de muchas de nuestras operaciones**, incluyendo el ámbito de la seguridad y salud laboral.

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Con el objeto de **mejorar la experiencia del cliente**, la ponemos en el centro de nuestras actividades y trabajamos en la digitalización de nuestros clientes. Para ello, hemos puesto en marcha el **Proyecto DILIGENTIA**, que abarca diferentes iniciativas:

- **WEB.** Hemos renovado la página web de la Sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto de nuestros clientes con su compañía suministradora de agua.
- **OFICINA VIRTUAL.** Dentro de la página web, hemos renovado el área de clientes, implantando nuevas funcionalidades que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también facilitan la

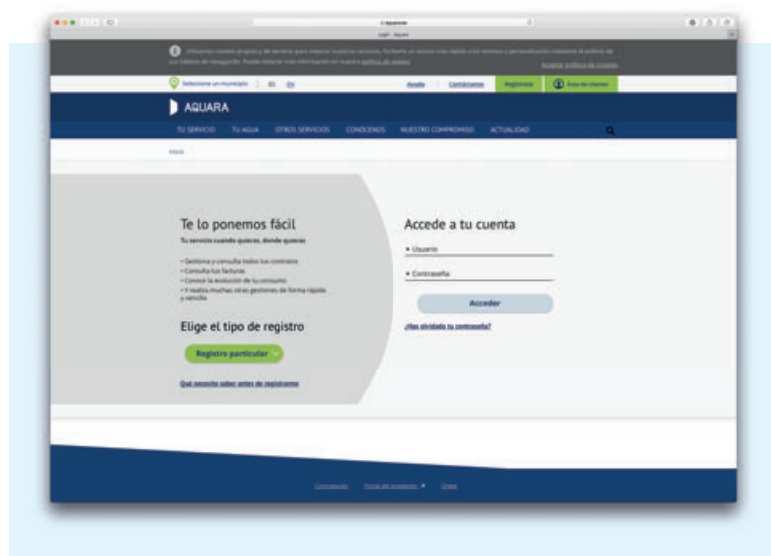
gestión por parte del personal de Aquara, permitiéndoles realizar un trabajo más eficaz y eficiente.

- **CRM.** Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.

Así, Aquara ha puesto en marcha **diversos canales de contacto con sus clientes**, adicionales a las oficinas de atención al cliente en cada municipio gestionado, favoreciendo especialmente los digitales, cómodos para el cliente y con un mínimo impacto ambiental:

- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales (900330018)
- **Área de clientes** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año (www.aquara.es)
- **Teléfono de incidencias** gratuito disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900330028)
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de Avisos Digitales (correos electrónicos y sms)
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900814138)
- **Canal Twitter**, disponible de lunes a viernes de 9 a 17 horas (@infoaquara)

También, para aquellos usuarios del servicio para los que el agua es un recurso fundamental en su actividad, se ha puesto a su disposición un correo electrónico (gestorpersonal@aquara.es) y teléfono gratuito (900104216) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.



El trabajo realizado en la mejora de nuestros canales digitales ha permitido aumentar, en relación con el año anterior, un 40% los clientes que gestionan su día a día con la compañía a través del área de clientes de nuestra web.

El paso a factura digital es otra de las iniciativas en las que venimos trabajando y que nos encontramos impulsando especialmente, todo ello alineado con la digitalización de los clientes **fomentando el área de clientes de nuestra web**.

En 2019, un total de 14.716 abonados, el 31% reciben su factura a través de medios digitales, contribuyendo a las mejores prácticas sostenibilidad a través de la reducción de papel. Aún lejos del 74,5% de media en el sector, según el estudio de AEAS de 2016.

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Captar datos, tratar la información y optimizar la gestión pertenece al día a día del ámbito de las operaciones en Aquara.

La herramienta **GIS Agua** nos permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **Gisweb** es el visor que permite a los ayuntamientos en los que operamos visualizar estas redes.

GIS Agua se encuentra interrelacionado con el sistema de información comercial **Aquacis**. Esto nos permite múltiples aplicaciones, la última en desarrollar ha sido el proyecto **Wicot** mediante el cual podemos notificar en tiempo real a los clientes afectados por una avería en su acometida.

AGIS es la aplicación móvil de **GIS Agua**, que permite a los operarios mediante una tablet actualizar en tiempo real información cartográfica por ejemplo.

Todo ello permite hacer una eficiente gestión diaria y mejora la gestión a medio plazo puesto que es la base de modelos matemáticos y planes de directores de las redes.

La organización de trabajo diaria en operaciones también es digital, mediante el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** con el que trabajan todos los operarios de Aquara. El aplicativo permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución de la huella ambiental por optimización de las rutas.

Los datos operacionales se encuentran almacenados en el Sistema de gestión operativa **SGO** que aglutina variables procedentes de múltiples sistemas de información que recogen todos los ámbitos de la gestión operativa en todos los servicios gestionados.

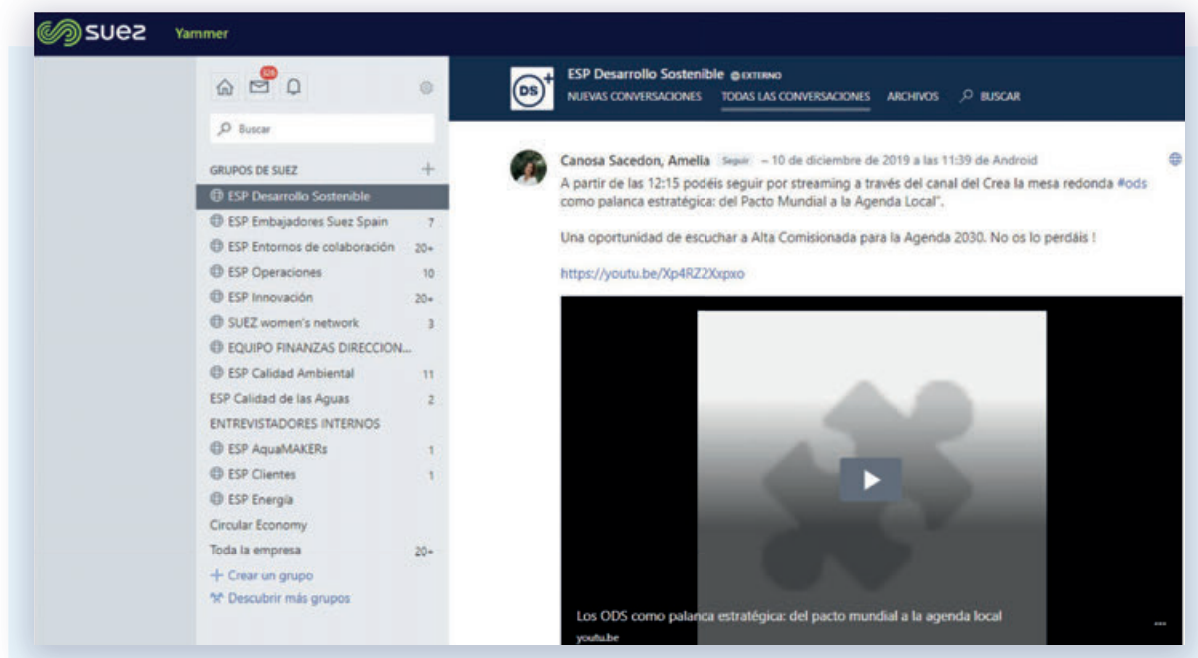
DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

Como parte de las iniciativas de Transformación Digital en el ámbito de Personas, en 2019 hemos desplegado la herramienta **Suapp**. Suapp es una aplicación para hacer **gestiones relacionadas con Recursos Humanos** de forma ágil y autónoma, así como un potente canal de comunicación interna directa con el empleado. Es accesible desde móvil, tablet y PC.

Suapp permite realizar gestiones tales como consultar y modificar los datos personales y profesionales, descargar las nóminas y certificados de rendimientos del trabajo, o solicitar un cambio en el tipo de retención IRPF.

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de





80.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2019 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

En digitalización también enmarcamos las **redes sociales**. Desde que desplegamos nuestra cuenta corporativa hemos seguido evolucionando con el objetivo de dotarnos de canales que completan el conjunto de herramientas que tenemos a disposición para conversar con nuestros grupos de interés y que nos permiten mantener una comunicación ágil y cercana con nuestros interlocutores.



I+D+i

La **innovación es el motor que nos permite mantenernos como líderes en el ámbito del ciclo integral del agua**. Además, constituye la base de **nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento**.

En este ámbito Aquara se apoya en SUEZ España que orienta esta capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos que nos marcamos.

En 2018 Suez España invirtió 18,4 M € en I+D+i y en 2019 esta inversión fue de unos 25 M€.

Las diferentes actividades se engloban en una serie de ejes que funcionan como motor de la I+D+i de Suez en España y por extensión de Aquara:

- Contribuir al desarrollo de **nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible**. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en tiempos cortos orientan nuestra forma de trabajar.
- **Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía** a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realización de vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- **Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización** con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

A través del Grupo Suez, contamos con **Cetaqua**, que promueve el **desarrollo de la tecnología y el conocimiento tomando el modelo colaborativo como base**.

Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua es un organismo sin ánimo de lucro, integrador y gestor de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación en el ámbito del agua, concretamente en su ciclo urbano, y con vocación nacional e internacional.

Cetaqua es un **modelo pionero de colaboración público-privada** creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales.

Este modelo, que integra **administración, universidad y empresa**, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y el medio ambiente con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad. Este modelo, creado en 2007 por Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, se ha aplicado posteriormente a otros centros tres centros tecnológicos en Galicia, Andalucía y Chile, independientes entre ellos, pero que comparten estrategia y trabajan en colaboración.

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico Rewater Global Plan (RGP) y, por lo tanto, se reflejan a lo largo de todo el informe.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación dentro de nuestra organización supone implicar a distintas áreas, incentivando la colaboración de toda la plantilla. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.



LA TRANSVERSALIDAD DE LOS PROYECTOS DE CETAQUA

Biofactoría y recuperación de recursos: soluciones para convertir las plantas de tratamiento en biofactorías: instalaciones productoras de agua, energía y materiales.

Agua 4.0: aplicaciones de inteligencia artificial que mejoran la toma de decisiones en todo el ciclo del agua.

Sostenibilidad ambiental, económica y social: soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos.

Infraestructuras críticas y resiliencia: soluciones para una gestión y control avanzado y eficiente del ciclo urbano del agua frente a posibles incidentes causados por eventos naturales, intencionados o del deterioro de las infraestructuras.

Gestión de recursos hídricos: técnicas avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos y la resiliencia frente al cambio climático.

ZINNAE: PARTNERS DEL CLÚSTER ARAGONÉS PARA EL USO EFICIENTE DEL AGUA

Zinnae, el clúster para el uso eficiente del agua, es una asociación sin ánimo de lucro aragonesa. Su razón de ser es ofrecer soluciones a los desafíos de la seguridad hídrica para contribuir a la construcción de un futuro sostenible y resiliente, bajo principios de la economía



Uno de los eventos promovidos por el clúster.

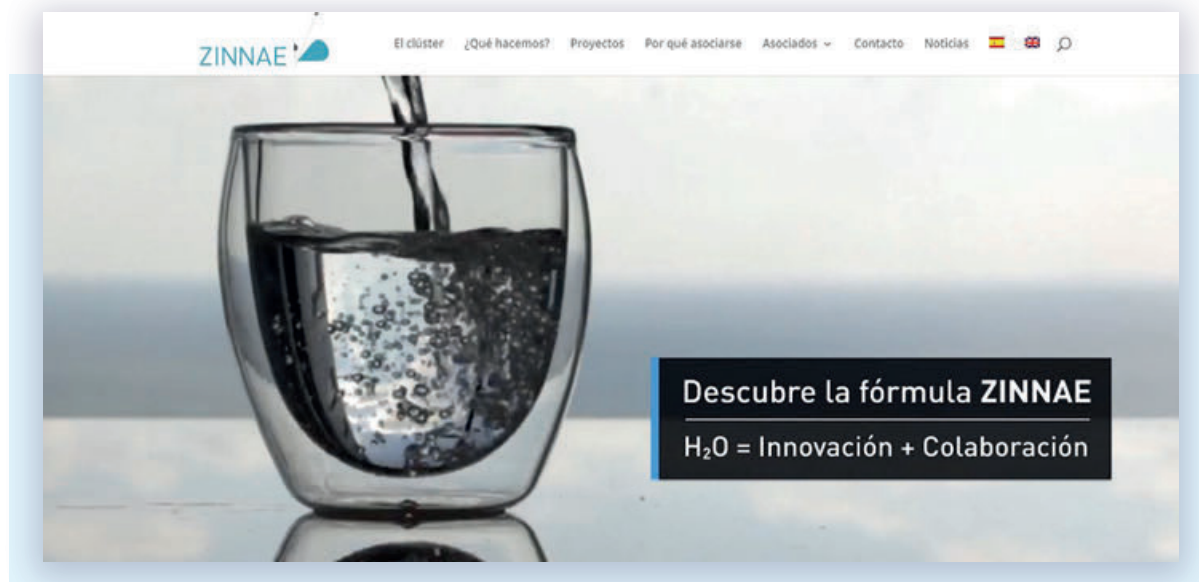


Jornada búsqueda fugas Zinnae

circular y la sociedad inteligente. Aquara es socia de Zinnae ocupando un puesto dentro de su junta directiva. Zinnae reconocido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, bajo el sello BOND.

Desde el clúster hemos impulsado proyectos de innovación y digitalización del sector del agua dirigidos a los

pequeños y medianos municipios aragoneses, además de promover anualmente jornadas de formación con los alumnos del MBA 'Gestión Agua' y estar presentes en los foros y eventos más destacados como la feria Smagua o la presentación de la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático.



SMAG

SMAG pretende desarrollar una herramienta software que revolucionará las auditorías técnicas de los servicios de abastecimiento de agua y alcantarillado tradicionales, a partir de la toma de datos y el cálculo automático de indicadores así como la comparación con otros municipios de características similares

Esto permitirá a municipios pequeños (en España el 72% de los municipios son menores de 2.000 habitantes) mejorar en la gestión de sus sistemas de abastecimiento.

PROMOVER

Se trata de un proyecto de modelización inteligente de vertidos en las redes de alcantarillado.

La solución propuesta por PROMOVER se centra sobre el sistema de cuantificación de alivios, llevando a cabo la monitorización de un punto en la ciudad de Zaragoza, a partir del control de la duración del vertido, frecuencia, cantidad y calidad a partir de los siguientes parámetros:

- Medición de gradiente de temperatura para la medición de duración y frecuencia de los alivios y como parámetro de caracterización de la calidad del agua.
- Medición de nivel y estimación de caudal a partir de sección de control.
- Medición de turbidez para la estimación de partículas en suspensión.

RENOVEA

RENOVEA evaluó los efectos económicos y ambientales que tendría la renovación de ciertas instalaciones y equipamientos asociados al uso del agua en el sector residencial, tomando como referencia la ciudad de Zaragoza. La finalidad última fue genera un conocimiento específico que pueda ser utilizado por las Administraciones Publicas, en el diseño de sus políticas de fomento de la eficiencia en el uso del agua.

3.3.4

DE LINEAL A CIRCULAR



Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, aplicando la economía circular contribuimos al ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles



Sostenibilidad

OBJETIVO

Aplicamos el modelo de economía circular

Aplicar el modelo de economía circular.

Nuestro modelo circular

Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales -basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho- y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Aquara apostamos por un **modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende **generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía**.

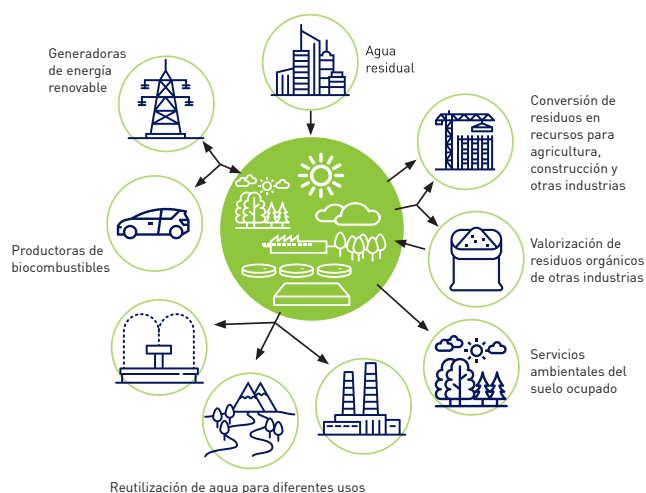
La generación de residuos origina emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático. En Aquara mejoramos nuestra gestión ambiental **evitando la generación de residuos que no son estrictamente necesarios** y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, a fin de avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular.

El objetivo es **transformar las plantas de tratamiento de agua en biofactorías**, es decir, en centros de recuperación y generación de recursos, con los objetivos de recuperar agua para nuevos usos, generar cero residuos, lograr la autosuficiencia energética de las instalaciones y tener cero impacto ambiental, logrando al mismo tiempo la armonía de las instalaciones con su entorno.

Modelo lineal: **Depuradoras**



Modelo circular: **Biofactorías**



En 2018, SUEZ recibió el premio Momentum for Change de Naciones Unidas, por el modelo de biofactorías liderado en España y desarrollado en Chile.

PRESENTACIÓN DEL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN CONAMA LOCAL

La Directora de Desarrollo Sostenible de Aquara presentó el modelo de economía circular de la compañía en la gestión del agua y cómo éste contribuye al logro de los objetivos de la Agenda 2030, en el Encuentro de Pueblos y Ciudades por la Sostenibilidad, foro organizado en el mes de abril por la Fundación CONAMA.



Residuos

La compañía trabaja uniendo fuerzas por reducir la generación de residuos y valorizar la mayor cantidad de los mismos. Los residuos valorizados son en mayor proporción los **fangos destinados a agricultura**.



RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO



Utilización de materiales reciclados en obras

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el **empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras** de algunos municipios.

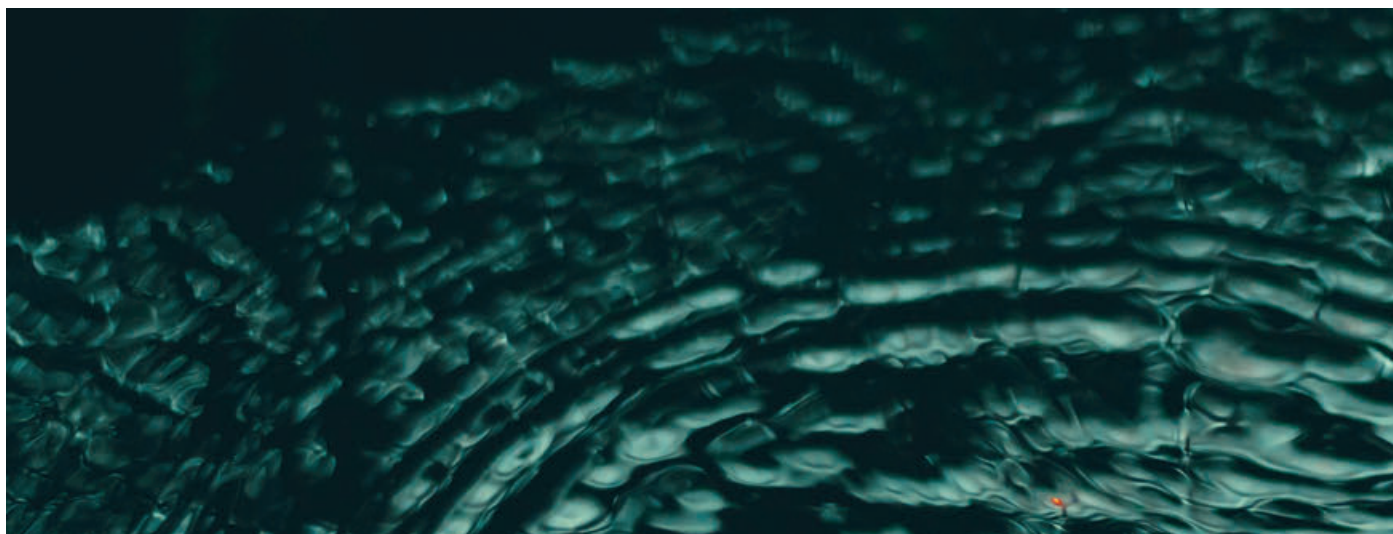
El objetivo **es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras**, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

Con esta medida **se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero**, además del transporte desde la obra al vertedero.

Actualmente llevamos a cabo esta práctica en algunos puntos como **Graus**, con el objetivo de extender esta práctica al resto de obras de acuerdo existan gestores habilitados para ello.

Oficina verde

En 2019 Aquara ha implantado en sus principales oficinas el concepto de **Oficina Verde**, que es la idea de conseguir la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para la **reducción del impacto que sobre el medio ambiente** puedan tener las actividades que se desarrollan alrededor de las oficinas de atención al cliente. Las iniciativas implantadas para la consecución de la Oficina Verde están basadas en la reducción del uso de **papel**, de energía, de consumo de **agua**, minimizar el transporte (reducción de **emisiones CO₂**), y reducir los **residuos** generados. Algunas de ellas aplicando el modelo de economía circular.



3.4

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.4 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.4.1
BUEN GOBIERNO Y
GESTIÓN ÉTICA

3.4.2
PRECIO DEL AGUA

3.4.3
SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE

3.4.4
CERTIFICACIONES

3.4.5
PROTECCIÓN
DE DATOS
PERSONALES

3.4.6
ACERCA DEL
INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE

PAZ



3.4.1

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA



Mediante el despliegue de la estrategia en materia de ética y compliance o la publicación del informe de desarrollo sostenible o contribuimos al ODS 16.

Incorporamos a nuestra gestión los principios de **transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno** mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la **cultura de cumplimiento y ética empresarial**.

El **Consejo de Administración de Aquara** tiene entre sus facultades determinar las políticas y estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. Así, en Aquara, se desarrollan a lo largo del año Comités de Dirección, Comités de Sistemas de Gestión, Comités de Empresa, Comités de Igualdad, Comités de Seguridad y Salud, Comités de Clientes y Comités de Operaciones.

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos.

Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. Durante el año 2019 se ha implantado un nuevo marco de referencia de control interno para una mejor definición y categorización de los riesgos.

Asimismo, se ha desplegado una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

El Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad, que se somete a aprobación de la Junta de Socios. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.



Así, el fomento del **compromiso ético de Aquara** se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección dispone de las estructuras adecuadas para la gestión ética y un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

El **Consejo de Administración** está compuesto por:

Presidente:
Jesús García del Valle

Consejeros:
José Angel García Cerdán y Laura de Vega Franco

Secretaria:
Pilar Rodríguez Quiroga

El **Comité de Dirección** es el encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización: RRHH, Operaciones, Clientes, Planificación y Control, Desarrollo de Negocio, Jurídico, Comunicación y Desarrollo Sostenible y Equidad.

Nuestra **cultura ética empresarial** se fundamenta en **cuatro principios** que deben guiar nuestros comportamientos:



Estos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actuamos: en la **organización** (los profesionales y los accionistas); el **mercado** (clientes, proveedores y socios, competidores) y el **entorno** (la comunidad, el planeta).

El respeto a los demás constituye uno de nuestros principios éticos fundamentales. Otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de nuestras actividades, del espíritu y del texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de 1948. En este sentido, nuestros profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que estas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales.

En el desarrollo de nuestros principios de ética empresarial nos comprometemos a un **conjunto de valores, pautas de comportamiento y buen hacer**, que configuran nuestra **cultura empresarial**. Los **valores éticos** de la sociedad se expresan a través de las conductas y formas de actuar de nuestros profesionales.

Nuestra **estrategia** en materia de Ética y **Compliance** (Cumplimiento) tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial. En esta línea de actuación, el Consejo de Administración de Aquara aprobó ya en 2017 el **Código Ético de la Sociedad** (anteriormente se aplicaba el Código Ético Corporativo). Este Código Ético determina los principios éticos que han de regir su operativa y proporciona directrices claras a todos sus profesionales, tanto a nivel interno como externo, en las actuaciones con nuestros proveedores y colaboradores externos. Se encuentra disponible en la página web: <https://www.aquara.es/codigo-de-conducta>

Aquara cuenta además con un **modelo propio de prevención, detección y gestión de riesgos penales** cuyo objetivo es el de prevenir las posibles conductas contrarias a nuestro Código Ético que, en su caso, pudieran producirse en el desarrollo de nuestras actividades, y ello de conformidad

con el principio de “**tolerancia cero**”, de tal forma que ante la existencia de cualquier indicio de comisión del que se tenga conocimiento, se abrirá la correspondiente investigación y, en caso de que resulte debidamente acreditada cualquier actuación ilícita, se aplicarán las medidas correctoras y disciplinarias que correspondan.

Nuestro sistema de prevención de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético cuya responsabilidad recae en el **Compliance Officer** u Oficial de Cumplimiento, el cual dispone de capacidad autónoma plena de iniciativa y control a través del estatuto propio de actuación del que se le ha dotado y que reporta directamente al Consejo de Administración.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

Asimismo, comprende un **conjunto normativo interno** que establece **pautas de actuación** en diversas materias, así como otros elementos a desarrollar:

- **Normativa** (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
 - Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
 - Política de patrocinios y colaboraciones
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de cumplimiento fiscal

- Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- Política de gestión de conflictos de interés
- Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas
- Nombramiento del **órgano de supervisión** y control (*Compliance Officer*).
- Establecimiento de un **canal de comunicación** confidencial disponible interna y externamente codigotico@aquara.es para la comunicación de forma confidencial al *Compliance Officer* de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código Ético.
- Aprobación de un **protocolo disciplinario**, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Realización de un **diagnóstico** de potenciales riesgos penales, **controles** existentes y **plan de actuación** resultante.
- Desarrollo de un **plan de comunicación, difusión y formación** a todos los profesionales.

Estas **comunicaciones** son **confidenciales** y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. El **informe anual** que el Comité de Ética y Cumplimiento y/o el *Compliance Officer* ponen a disposición del órgano de gobierno de la entidad incorpora, junto con el resto de actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad en relación a investigaciones realizadas, así como de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

El compromiso decidido de Aquara y todo su equipo directivo es fortalecer y arraigar la cultura preventiva y el buen gobierno corporativo basado en el principio de “tolerancia cero” y en un comportamiento responsable de todos sus profesionales en el ejercicio de sus funciones.

En 2019 el *Compliance Officer* ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y ha realizado las diligencias informativas oportunas.



JESUS DÍAZ

Compliance officer

“En 2019 hemos profundizado en las pautas de actuación de compliance y del entorno de riesgos en los ámbitos de Dirección y Administración, a través de la formalización de una política de conflictos de interés, reforzada con unas sesiones de formación sobre responsabilidades de personas administradoras y directivas, así como la difusión de una guía práctica en este ámbito. Se han desarrollado varias iniciativas de concienciación y recordatorio de nuestros principios, como carteles en los centros de trabajo, píldoras de concienciación y encuestas a los profesionales sobre el conocimiento de la estructura ética de su empresa, entre otras.”

	2019
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	78
Horas de formación presencial	116
Empleados que han recibido formación presencial	100% -76% último año
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	19
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%



3.4.2

PRECIO DEL AGUA

En julio de 2010 la ONU definió el **derecho humano al agua** como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente (50-100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular a través del ODS número 6, que se propone “**Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos**”.

El **precio** de los servicios de agua corresponde a los **costes operacionales** (producción, abastecimiento, gestión y mantenimiento, entre otros) e **inversiones** que se recuperan con las tarifas aplicadas en las diferentes fases del ciclo del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización).

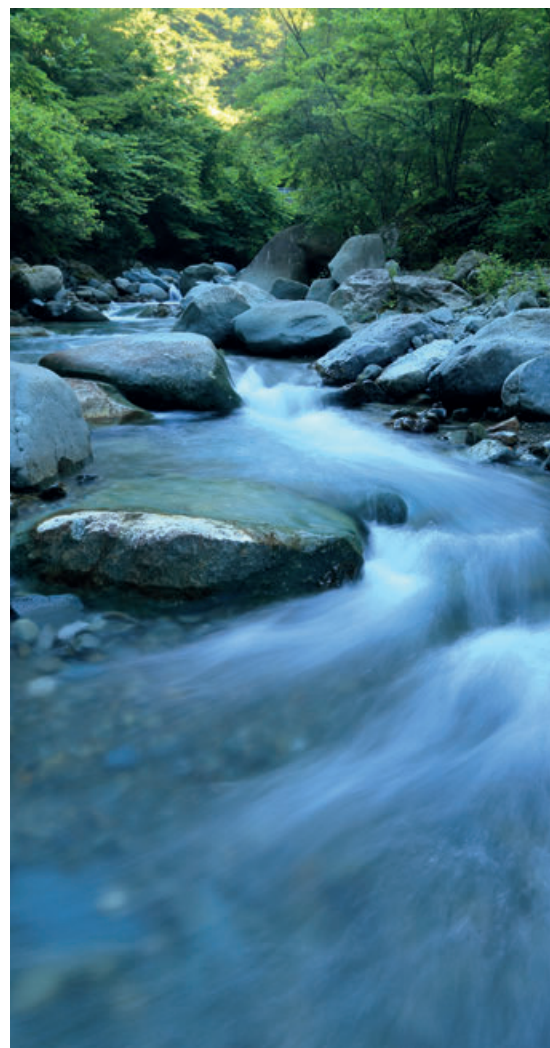
Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen. Han de ser **aprobadas por los ayuntamientos**, quienes ostentan la competencia, y debe autorizarlas la Comisión de Precios de las comunidades autónomas. Anualmente Aquara presenta estudios de costes del servicio que sirven de base para el establecimiento de las tarifas.

Para conocer esta temática en profundidad invitamos a la lectura del documento **Tarifas de Agua del Instituto Aragonés del Agua** disponible en la web <https://www.aragon.es/-/tarifas-de-agua>.

"El cálculo y diseño de la estructura tarifaria no es un asunto trivial. Debe llegarse a un compromiso entre dos aspectos contrapuestos, por un lado la obtención de una recaudación suficiente para soportar los costes del servicio y por otro la garantía de que todo el mundo pueda acceder al servicio básico de suministro de agua. Además la estructura de la tarifa influye en la forma en que los usuarios van a consumir el agua. Si las tarifas incentivan el ahorro de agua el consumo de los usuarios disminuirá, especialmente en aquellos usos más superfluos. Nos encontramos, por lo tanto, con una potente herramienta para actuar sobre el sistema de abastecimiento de agua, potenciando el uso eficiente del recurso. Las tarifas no son algo estático. Nos encontramos ante un entorno cambiante en los aspectos económico, social, regulatorio y ambiental, lo que da lugar a la evolución de los costes del servicio del agua potable y a fluctuaciones del volumen de agua facturada. Se hace necesario revisar de manera periódica y sistemática, las tarifas del servicio de agua potable, de modo que se pueda mantener, en todo momento, el equilibrio económico del servicio. A menudo las tarifas del servicio

de agua potable se limitan a cubrir los costes de explotación del servicio. Es decir, se recaudan las cantidades necesarias para pagar los costes de producción de agua, de gestión del servicio y de mantenimiento y reparación de las infraestructuras. Sin embargo, estas infraestructuras van envejeciendo progresivamente hasta que se alcanza un nivel de deterioro que obliga a su sustitución. ... se hará hincapié en la necesidad de dotar las partidas presupuestarias necesarias para realizar una progresiva renovación de estas infraestructuras, especialmente de la red de distribución. En cuanto a la estructura de las tarifas, el sistema de tarificación debería ser progresivo, por tramos, de forma que se penalice a aquellos usuarios que realicen consumos más elevados de agua y se bonifique a aquellos que realicen consumos reducidos. De esta forma se favorece el ahorro en el uso del recurso y se permite el acceso al servicio básico de forma económicamente asequible. Todas estas ideas tienen su reflejo en la Directiva Marco del Agua (DMA), la cual fija el principio de recuperación de los costes generados por el uso del agua mediante el pago por parte de los usuarios."

En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más económico que la media europea, según datos de la International Water Association. Por otra parte, según datos del INE, el peso relativo del agua (considerando el ciclo integral) en el gasto del hogar en Aragón es del 0,59%, un 17% menor que el índice promedio a nivel nacional.



3.4.3

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aquara tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente** que se vienen realizando y mostrando año a año una evolución positiva.

El índice medio de satisfacción global de los clientes de Aquara se sitúa en los 6,8 puntos sobre 10, mejorando la valoración de este año la del pasado año, en la que el índice de satisfacción había obtenido una calificación de 6,7 puntos.

Los resultados de las encuestas en relación con los principales indicadores sobre el servicio ofrecido han sido los siguientes:



CALIDAD
DEL AGUA
6,3



CONTINUIDAD
DEL SUMINISTRO
8,8



PRESIÓN
DEL AGUA
7,8



FACILIDAD
DE CONTACTO
7,8



ATENCIÓN
RECIBIDA
8,6



CLARIDAD DE
LA FACTURA
7,3



PRECIO
DEL AGUA
5,4

Como operadores en el sector del agua, **nuestro primer y principal compromiso es asegurar que nuestros clientes puedan disfrutar del suministro de agua 24 horas los 365 días del año.** Cuando por motivos de mantenimiento de las infraestructuras o por causas no previstas (fugas o averías) hay que interrumpir el suministro, nuestro compromiso es comunicar y restablecer el suministro en el menor tiempo posible. En aquellos casos en que la interrupción del suministro corresponde a un corte planificado para tareas de mantenimiento avisamos a nuestros clientes de manera anticipada a través de **Servialertas** (Avisos Digitales). **Los clientes de Aquara valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,8 puntos sobre 10.**

La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano.

En 2019 el nivel de satisfacción global con el servicio prestado (incluyendo la continuidad del suministro, la presión de agua, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida) es de 8,3 puntos de media.

Además de las encuestas anuales, Aquara ha implantado un procedimiento telefónico de **medición en continuo de la experiencia del cliente** con el fin de cambiar la percepción a aquellos clientes insatisfechos, pasándolos a clientes satisfechos. Durante la llamada/encuesta solicitamos al cliente su valoración sobre diferentes aspectos de la reciente gestión realizada y se le ofrece la posibilidad de dejar un comentario con sus sugerencias. Los resultados son analizados en busca de iniciativas de mejora, y se contacta con los clientes insatisfechos con el fin de cambiar su percepción sobre su último contacto con nosotros (dejar de ser “detractores” y pasar a ser “promotores”). Este análisis nos permite detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.



JESUS LONGARES

“Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Seguimos trabajando en mejorar su experiencia y en que nos sientan día a día más cercanos, escuchando de manera activa sus necesidades y esforzándonos en superar sus expectativas.”

Según la encuesta interna realizada por Aquara, el **servicio de suministro de agua es el más valorado por los clientes entre todos los servicios municipales** y supera al resto de suministros únicamente por debajo del suministro de gas.

RECLAMACIONES

Porque cada queja es una oportunidad de mejora, el personal de Aquara no solamente no pone obstáculos para que las reclamaciones de los clientes sean presentadas, sino que invita a que se haga.

Los clientes de Aquara pueden presentar sus reclamaciones a través de los canales de contacto habituales que tienen a su disposición, comprometiéndose a darle respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables.

Durante 2019, **el 0,86% de los clientes de Aquara realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 43,5% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Con el afán de continuar en la línea marcada hace años por Aquara de mejora continua, y **para garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes, adquirimos cinco compromisos:**



Aquara, en el caso de detectar cualquier incumplimiento de sus compromisos, indemniza de manera proactiva en la siguiente factura al cliente afectado con un abono de 6€.

Customer Counsel, diálogo con los clientes

El Customer Counsel tiene como finalidad la defensa y protección de los derechos del cliente, mediante el diálogo y compromiso.

Se trata de una alternativa más para los clientes de Aquara, de hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto. Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo

requerido, puede contactar con la oficina del Customer Counsel, siguiendo los procedimientos establecidos (customercounsel@customercounsel.com).

En 2019 el Customer Counsel recibió y resolvió 4 reclamaciones relativas a Aquara. En todos los casos, el Customer Counsel promovió la mediación entre las partes.

Los servicios que el Customer Counsel pone a disposición de los clientes son:



Análisis personalizado de reclamaciones

Analiza de manera personalizada cada reclamación de los clientes que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido de la empresa



Defensa de los derechos del cliente ante la empresa

Constituye la última opción amigable, en el seno de Suez, para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación



Mediación entre clientes y empresa

Actúa con transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión



Identificación de oportunidades de mejora

Potencia el diálogo y el compromiso con sus clientes, buscando una mejora de los servicios.

3.4.4

CERTIFICACIONES

Somos una organización de referencia y para ello hemos desarrollado un **modelo de gestión** en base a **estándares certificados**.

El Sistema de Gestión de Aquara agrupa bajo un **único modelo** todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de la **Política de Gestión Integrada**, que incluye el **compromiso de la Dirección** en estos aspectos. Está disponible en la página web de la empresa y en el resto de las dependencias de la empresa.

A partir de esta Política se diseñan los procedimientos e instrucciones técnicas que aseguran, una vez implantados, la extensión del **Sistema Integrado de Gestión** a todas las áreas y niveles de la empresa.

Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, la compañía dispone desde 2007 de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

Gestión ambiental

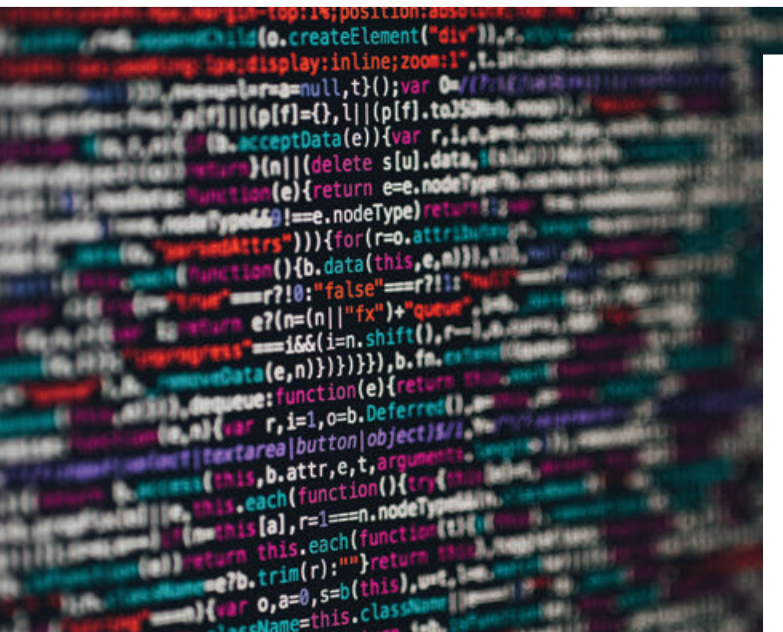
Con el sistema de gestión ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a **cumplir los requisitos legales ambientales** aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus **impactos en el entorno** y aplicar las **medidas necesarias para prevenir la contaminación**.

Seguridad y salud

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación, desde 2007, de la certificación OHSAS 18001 en la compañía.

Actualmente Aquara cuenta con esta certificación, reconocida internacionalmente, que **asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.





Aquara cuenta con Delegada de Protección de Datos (DPD) desde mayo de 2018.

Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, se han gestionado 7 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.

Aquara no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.

3.4.5

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el 7 de diciembre de 2018. El Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad Aquara al nuevo marco normativo de aplicación.



SARA SANCHO

Delegada de Protección de datos

"La privacidad es una condición necesaria para el desarrollo económico, porque sin ella no hay confianza, y sin confianza no hay modelo de negocios viable."

En 2019 hemos llevado a cabo:

- Actualización del Manual de Funcionamiento del DPD.
- Actualización del Data Map para identificar los tratamientos de datos y riesgos asociados.
- Actualización del Registro de Actividades del Tratamiento.
- Protocolo de Protección de Datos.
- Redacción del documento "Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de aplicaciones".
- Adecuación de las cláusulas de contrato sobre protección de datos para adecuarlas a la Normativa.
- Implementación de un checklist para evaluar el nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Adecuación de la Política de Privacidad y la Política de Cookies de las páginas web de la sociedad para adecuarlas a la Normativa.
- Redacción y distribución entre los empleados de la actualización de Políticas relacionadas con la Normativa.
- Adecuación del redactado legal sobre protección de datos de la firma de los correos electrónicos.
- Redacción e implementación de la Política de Videovigilancia y control de acceso a instalaciones de la empresa.
- Clausulados de protección de datos a utilizar en los canales de atención telefónica.
- Clausulados destinados a regular el tratamiento de datos personales en el marco de eventos y concursos.
- Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.
- Formación presencial al departamento de Clientes.
- Elaboración y distribución entre empleados de un video sobre "Brechas de Seguridad".



3.4.6

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro compromiso y actuaciones en desarrollo sostenible quedan plasmados en el presente documento. A través del Informe de Desarrollo Sostenible (IDS), realizamos un **ejercicio de transparencia para dialogar con nuestros grupos de relación y rendir cuentas al conjunto de la sociedad**.

El informe sigue el modelo para la elaboración de memorias de sostenibilidad **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su **versión estándares**, de acuerdo con la opción de **conformidad esencial** e incorpora los aspectos más relevantes, en términos de sostenibilidad, para la organización y sus grupos de relación de acuerdo al **estudio de materialidad**, además, incluimos un seguimiento que nos permite determinar y dar a conocer el seguimiento del cumplimiento de los objetivos planteados en el RGP 2017-2021.

Aquara se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el primer informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2019.

De acuerdo a este compromiso con la transparencia, Aquara, además del presente informe mantiene actualizada en su página web información relativa al servicio.

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

La materialidad es uno de los principios para definir el contenido de un Informe de Sostenibilidad, de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI). El término materialidad se define como la relevancia de la información reportada e implica que en el Informe se traten los temas más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

Aquara ha realizado un **estudio de materialidad** en el que

recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Este estudio recoge los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Relación, la información detallada sobre el análisis se encuentra en el Anexo III. Estos son los asuntos materiales así como el punto del informe en el que se da respuesta:

CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	3.1.1. Acceso al Agua
SOCIEDAD	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	3.2.2. Concienciación ciudadana
SOCIEDAD	Transparencia en las tarifas	3.4.2. Precio del agua
EMPLEADOS	Seguridad y salud laboral	3.3.1. Seguridad y salud laboral
MEDIO AMBIENTE	Adaptación al cambio climático	3.2.3. Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	Calidad del agua tratada	3.2.1. Preservación del agua
MEDIO AMBIENTE	Economía circular	3.3.3. De lineal a circular
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Buen gobierno y transparencia	3.4.1. Buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	3.4.3. Satisfacción del cliente
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Gestión segura y sostenible del agua	3.2.1. Preservación del agua

3.5

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS

3.5 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS

3.5.1
COMPROMISO CON
LA COMUNIDAD

3.5.2
DIÁLOGO CON
NUESTROS
GRUPOS DE
RELACIÓN

3.5.3
ALIANZAS EN
NUESTRA CADENA
DE VALOR

3.5.4
PARTICIPACIÓN
EN ASOCIACIONES
Y ESPACIOS DE
COLABORACIÓN

3.5.5
FUNDACIÓN AQUAE

ALIANZAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS





Colaborando con distintas organizaciones y trabajando con proveedores responsables entre otros, contribuimos al ODS 17



Sostenibilidad

OBJETIVO

Construimos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo

Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible.

Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.



Alianzas como motor

El **ODS 17 apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil**. Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de la confianza, de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local **para la consecución de todos los objetivos**.

Sólo podemos lograr nuestros compromisos si **colaboramos con nuestros grupos de relación**, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración. Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

En cuanto a la **acción social** la valoramos como una **inversión**. Por ello fomentamos la participación activa de los trabajadores y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Contamos con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan así mismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados.

3.5.1

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

En Aquara mantenemos un firme compromiso social que se traduce en numerosas actividades de apoyo a los aragoneses. A través de nuestra participación en campañas, o mediante convenios, contribuimos a paliar las necesidades de los colectivos más vulnerables y reafirmamos así nuestro compromiso con la comunidad.

Bienestar Social

CONVENIO CON ASAEME

En Aquara hemos firmado un convenio de colaboración con la **Asociación Augusta de Enfermos Mentales de Calatayud**. Su objetivo es acercar a sus asociados la gestión del ciclo del agua y las labores administrativas relacionadas con la misma, impulsando así su autonomía a la hora de realizar las gestiones diarias.

Para alcanzar este propósito, desde Aquara realizamos una serie de actividades divulgativas en las instalaciones de la asociación en las que ofrecemos información acerca

de los distintos conceptos que componen la factura del agua, cómo se realiza un alta en el servicio de agua o cuál es el procedimiento para cambiar el titular de un contrato de agua, entre otros. Además, damos a conocer entre los miembros de ASAEME las distintas fases del ciclo integral del agua y consejos para hacer un consumo inteligente de agua del grifo, más ecológico, educativo y medioambiental y socialmente sostenible.



Firma del convenio de colaboración con ASAEME



Aquara colaboró en la presentación del libro "17 cimas para vencer al cáncer"



Intervención de la Dirección de ASAEME en la reunión de Cuadros celebrada en Calatayud.

90

Además, de estas iniciativas recogidas en el convenio, Aquara lleva a cabo otras iniciativas de la mano de ASAEME. Por ejemplo, la empresa colaboró para materializar el evento de presentación del libro benéfico '**17 cimas para vencer al cáncer**' que ASAEME editó con junto a la Asociación Española Contra el Cáncer. El acto

tuvo lugar en Calatayud el pasado 19 de diciembre. Ese mismo día durante su reunión anual de cuadros celebrada en el Seminario de Nobles de la capital bilbitana, Aquara hizo entrega a su equipo de trabajadores unos obsequios realizados en los talleres ocupacionales de la asociación.

CONVENIOS EN FAVOR DE LA INSERCIÓN LABORAL DE COLECTIVOS VULNERABLES

Como entidades colaboradoras, Fundación Federico Ozanam y Aquara hemos participado en varios proyectos. Desde la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza hemos **donado calzado de seguridad destinado a los talleres de empleo** que tiene activos la fundación. Así mismo, en años anteriores personal de nuestro equipo técnico impartió **clases de fontanería** a los alumnos de estos talleres.



MAPISER

Manipulados y Servicios Picarral, S.L (Mapiser) es una empresa de inserción vinculada a la economía social a través de una estructura dinámica e innovadora. Aplicando métodos de inserción laboral, Mapiser facilita el acceso al mercado de trabajo a personas con especiales dificultades para ello. Por eso, en Aquara firmamos un convenio de colaboración con el propósito de contribuir con la labor que lleva a cabo Mapiser en la comunidad.

Colaboramos con Mapiser para el ensobrado de recibos que desde la **Oficina Municipal del Agua de Zaragoza** hacemos llegar a los abonados de la capital aragonesa.



COLEGIO SEGEDA DE CALATAYUD

Desde Aquara contribuimos a la labor educativa que se realiza en el **colegio de educación especial Segeda de Calatayud**. A finales de 2018, realizamos una **donación de herramientas** para el espacio de **jardinería** del centro escolar. En concreto, hicimos entrega de rastrillos, palas y azadas para que los alumnos puedan realizar trabajos en el invernadero del centro.

Por otro lado, hemos impartido **talleres de Aqualogía** en el aula del Segeda en varias ocasiones y sus alumnos han participado en el programa de visitas guiadas a la estación de tratamiento de agua potable de Calatayud.



COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN UTRILLO

Favorecer la autonomía de personas con discapacidad es otro de los objetivos que desde Aquara perseguimos. **Miembros de la Asociación Utrillo**, impulsada por padres y madres de personas con discapacidad intelectual para favorecer su integración en la sociedad, han **visitado** en varias ocasiones **nuestras instalaciones** en la **Oficina Municipal del Agua de Zaragoza**.

Durante el transcurso de la visita, responsables de Aquara explicaron a los asistentes los trámites más habituales para gestionar los contratos de agua (altas, bajas y cambios de titularidad, entre otros) y resolvieron las dudas que plantearon, con el fin de incrementar la independencia de personas con discapacidad intelectual a la hora de realizar las gestiones del agua.



BANCO DE ALIMENTOS

Otra de las fundaciones con las que hemos colaborado es la Fundación Banco de Alimentos. Durante años consecutivos hemos convertido nuestras **oficinas de Zaragoza, Alcañiz y Calatayud en puntos de recogida de alimentos** no perecederos en Navidad. Una vez finalizada la campaña dirigida a empleados y clientes de nuestra empresa, personal de Aquara transporta en nuestros vehículos los alimentos recolectados hasta los almacenes del Banco de Alimentos. El objetivo de esta acción es contribuir a la manutención de familias y personas en situación de vulnerabilidad económica.



Donación Navidad Banco Alimentos

Una de las acciones más destacadas en esta área es el **voluntariado corporativo** que los trabajadores de Aquara realizaron en la campaña 'La Gran Recogida' del Banco de Alimentos de 2019. Veinte voluntarios cubrieron turnos en supermercados de Zaragoza y Alcañiz para contribuir en la recolección de alimentos no perecederos.



Medio Ambiente

CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ACEITE DOMÉSTICO USADO EN GRAUS

De la mano de **Cruz Roja Ribagorza**, tenemos en marcha una campaña de **recogida de aceite doméstico usado en Graus**. Así, las oficinas de Aquara constituyen uno de los puntos de recogida dónde los vecinos pueden depositar su aceite doméstico usado. Desde allí, personal de Cruz Roja lo transporta hasta el centro de reciclaje.

Sólo con la financiación obtenida de los 500 kg de aceite recogidos en 2018, se han podido comprar 30 lotes de productos de limpieza e higiene personal destinados a personas en riesgo de exclusión social. De esta manera, animamos a los **vecinos de Graus a cuidar del medio ambiente, al mismo tiempo que favorecemos el bienestar social de familias vulnerables** de la zona.



Cruz Roja Española
Asamblea Comarcal de La Ribagorza



Tráenos tu aceite usado

Te ayudamos a reciclar





Puntos de recogida:

Graus:

- Cruz Roja Ribagorza Ctra. Benasque s/n
- Oficina Servicio de Aguas Pz. Compañía, 1 bajo

Besians:

- C/ Mayor, 1

El aceite, una amenaza para ríos, mares y océanos

Colaboraciones ámbito cultural

CONTRIBUCIÓN A FESTIVIDADES Y EVENTOS SEÑALADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL

En Aquara nos gusta estar integrados en la sociedad local de los municipios en los que estamos presentes. Por este motivo, contribuimos con las actividades culturales que cada Ayuntamiento organiza con motivo de sus fiestas patronales o fechas significativas del calendario local. Una muestra de ello es el **Concurso de Pintura Rápida Villa de Épila** que patrocinamos o las distintas colaboraciones realizadas en **Gallur, Ateca, Illueca, Alcañiz, Calatayud o Graus**.

En **Calatayud**, Aquara participó activamente en las Fiestas de la Virgen de la Peña 2019, habilitando un stand en la feria de muestras de la ciudad en el que los ciudadanos pudieron consultar diversos materiales de concienciación.



Cartel Fiestas Sostenibles



Stand Feria de Calatayud



Pintura rápida Épila



Colaboraciones ámbito deportivo solidario

AECC ZARAGOZA: MARCHA CONTRA EL CÁNCER

En 2019 y por segundo año consecutivo, los trabajadores de Aquara nos sumamos a la **Marcha Contra el Cáncer** que la delegación provincial de Zaragoza de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) celebra anualmente en el parque del agua de la ciudad. Así, financiamos las inscripciones de todos nuestros empleados y sus familiares que quisieron apuntarse. El recorrido comprende 5 kilómetros a lo largo del entorno del parque y la recaudación va destinada íntegramente a la investigación contra esta enfermedad.

Esta acción se enmarca en el acuerdo de colaboración que mantenemos con AECC Zaragoza a través del cual difundimos la información del programa de sensibilización a empresas **‘Tu salud es lo primero’**, damos visibilidad a la asociación con el reparto de lazos conmemorativos en fechas como el Día Mundial del Cáncer de Mama u organizamos charlas en nuestras oficinas en materia de prevención contra el cáncer impartidas por personal especializado de la asociación.



Charla Cáncer Mama



Marcha contra el cáncer

CARRERA DE EMPRESAS

Para favorecer el compañerismo y dar visibilidad a los valores de **esfuerzo y trabajo en equipo** un grupo de trabajadores de Aquara participa en la Carrera de Empresas que cada año organiza ESIC en la capital aragonesa.

Por tercer año consecutivo, desde la empresa nos encargamos de financiar los dorsales de los corredores y contribuyendo de esta manera a la causa solidaria que cada año establece la organización de la carrera.



GRAN GYMKANA DEL PARQUE DEL AGUA

En Aquara apostamos por el **fomento de los hábitos saludables y el deporte entre los más pequeños**. Por eso, apoyamos iniciativas como la Gran Gymkana del parque del agua de Zaragoza que se celebra anualmente coincidiendo con las fiestas del parque.

La prueba va destinada a niños y sus familias y comprende una serie de actividades lúdico-deportivas que favorecen la actividad física de los más pequeños.



Gymkana del Parque del Agua.

Voluntariado corporativo

La participación del empleado en el voluntariado corporativo ejerce de palanca para la **mejora de sus habilidades y competencias**, a la vez que fomenta **orgullo de pertenencia**, todo ello sumado a la **importante contribución** de la iniciativa desarrollada.

El programa de voluntariado corporativo 'Hands On' con el que cuenta la compañía busca que la plantilla colabore con iniciativas alineadas con su estrategia de desarrollo sostenible, responsabilidad social, compromiso medioambiental e igualdad, entre otras.

En 2019, el personal de Aquara ha contribuido en las iniciativas: **Recogida de alimentos para Banco de Alimentos en Zaragoza y Alcañiz, Lets Clean up Europe en Calatayud, Catas de agua en Zaragoza y Calatayud y BiObserva en el Parque del agua de Zaragoza.**



95

45 participaciones de voluntarios,
en 6 acciones de voluntariado
equivalentes a la aportación de
un 30 % del total de personas
trabajadoras en Aquara



Lets Clean up Europe en Calatayud



Plantación Calatayud

Cata de agua Calatayud



Cata de agua Plaza Zaragoza



3.5.2

DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

Alianzas con objetivos compartidos

Para conectar con lo que realmente preocupa a la ciudadanía, promovemos un **modelo** de empresa **basado** en el **diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de relación**. Este modelo sitúa a las personas en el centro de la estrategia, por lo que los clientes trascienden su papel de mero destinatario de un servicio. Poner a las **personas en primer lugar** nos permite actuar con mayor sensibilidad ante públicos diversos que se encuentran en situaciones diferentes.

Implicamos todas la voces de nuestros grupos de relación

GRUPOS DE RELACIÓN



Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el diálogo con la sociedad, la Administración y las empresas en una estrategia conjunta de futuro para mejorar nuestros servicios y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas. En 2018 hemos consolidado en determinados contratos la estrategia de diálogo continuo con grupos de relación como palanca de una cultura de transparencia

y de identificación de elementos clave a incorporar en las estrategias de empresa. **Calatayud, Alcañiz o Zaragoza** son algunas de los municipios en los que estamos desplegando nuestra estrategia de diálogo. En el último año hemos mantenido **18 reuniones de diálogo**, la mayor parte con asociaciones/federaciones/ juntas, seguidas por administraciones y entidades sociales.



En las **reuniones con los vecinos** se escuchan las necesidades y demandas de los mismos, y se les explica información e interés para ellos como pueden ser los distintos canales de contacto con la compañía, la tarifa y la factura del agua, el sistema de abastecimiento y saneamiento local y el compromiso social y ambiental de Aquara con el municipio.



Asociación de Amas de Casa y la Escuela de Adultos de Alfajarín

3.5.3

ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

La **gestión de proveedores** constituye una de las funciones clave de la organización por su elevado impacto económico, medioambiental y social, motivo por el cuál Aquara ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios y finalidades corporativas, la Estructura Ética y su Política de Desarrollo Sostenible.

Aquara entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo Suez, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra.

Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local** a su alrededor.

Nuestra **política de compras** compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales. En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la **cláusula de Desarrollo Sostenible** (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Hemos realizado una actualización y comunicación de la nueva cláusula y en 2019 el **100%** del volumen de compra tiene ya esta cobertura contractual.

Promovemos la compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de

transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro. Nuestro objetivo es que en 2021 el **85% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible**. Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Apostamos por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC (Responsabilidad Social Corporativa), en el cual las preguntas están clasificadas por:

Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión, Comunicación y Transparencia. Además, desde Aquara también valoramos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales.

El porcentaje de las compras estratégicas realizadas bajo criterios de sostenibilidad en 2019 asciende al 67%.

Promoción de la compra social y local

Nuestra política de compras se basa en la adopción de un comportamiento responsable en toda la cadena de valor de las compras, tanto por parte de los compradores como de los proveedores y su cadena de suministro.

En materia social, los compromisos que nos hemos marcado de cara a los próximos años son:

- Identificar el **valor social generado por los proveedores**.
- Aumentar el **volumen de compras a proveedores de economía social y solidaria** que trabajan para la diversidad, la discapacidad y la inserción.

Asimismo, **para contribuir al desarrollo de las comunidades locales**, Aquara ha llegado a acuerdos de **suministro y servicios con pymes de ámbito local, con alto impacto en el empleo local**.

En 2019 el número de proveedores locales ascendió a 257, representando el **64% de las compras**, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 32% debido a que los productos químicos y el material hidráulico se licitan.

En 2019 el 32% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en el empleo, es decir 1,63 millones de euros.

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.

3.5.4

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

Establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través de Suez España. Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca de **200 asociaciones** –como como AEAS, AQUAFED,

ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

También colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate excellence, LBG y Volutare, entre otras, se convierten en aliados en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

Con algunas de estas asociaciones también colaboramos desde el ámbito local. Este es el caso de la **adhesión a la Red de Pacto Mundial**, formalizada en 2019 con el apoyo a los diez principios del Pacto referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

De la misma manera, Aquara participa en la Red de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial DIRSE,

en concreto en **DIRSE Aragón**. Así, la empresa expuso su visión y su estrategia de desarrollo sostenible en la jornada de presentación del Estudio sobre la función DIRSE en las empresas españolas celebrado en junio de 2019 en la sede de la CEOE en Aragón.



Presentación del Informe de la Función DIRSE en Aragón





Educación

- **STEM:** Fundación Aquae ha puesto en marcha un programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas. Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria de forma eficiente y escalable. El programa está alcanzando este primer año (2019-2020) a 5.000 alumnos de forma directa e indirecta (2.500 niñas de forma directa) y a 50 centros educativos de los cinco territorios en los que se ha iniciado el proyecto y está dirigido a niñas de entre 8 y 12 años.
- **Cátedra aquae:** La Cátedra trabaja para contribuir a modo de *think tank* en la generación de ideas y diseño de políticas en materia de economía del agua. En la Cátedra se fomenta el talento dando prioridad a la formación y la investigación, ambas enmarcadas en las estrategias de gestión y economía del agua a nivel nacional, europeo y global.
- **Doctorados industriales:** Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de Doctorados Industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Con este nuevo proyecto Aquae continúa con su objetivo de ser palanca educativa para los jóvenes talentos de nuestro país.
- El proyecto de la **Red Impulsores del Cambio** nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y

3.5.5

FUNDACIÓN AQUAE



Aquara, a través de su matriz Suez, participa en el patronato de la Fundación Aquae. Fundación Aquae se crea con la voluntad de ser una **plataforma de pensamiento en torno a un nuevo modelo de desarrollo social, económico y medioambiental sostenible y para apoyar el talento emprendedor, la investigación y la innovación en el sector de la sostenibilidad.**

Las acciones y proyectos que realiza buscan **impulsar la investigación, el conocimiento y la experiencia**, además de desarrollar y transferir tecnologías inteligentes, contribuyendo así al progreso social de las personas y a promover la transformación económica y social sostenible.

Las líneas de trabajo y las iniciativas principales son:

las personas. La Red Impulsores del Cambio cuenta ya con 6 emprendedores sociales de España, Chile y Colombia, que trabajan para que la sostenibilidad sea una realidad más pronto que tarde. Innovadores en sus respectivos campos que intentan dar respuesta a diferentes objetivos de la Agenda 2030.

- Contribuir a la formación de profesionales comprometidos con los retos de futuro en torno al agua, el medio ambiente y el saneamiento.
 - Cabe destacar la **cátedra AQUAE con la UNED**. La Cátedra trabaja en torno a tres ejes acción que son la investigación en el sector del agua en general y, especialmente, en la rama de la economía, la transferencia de conocimiento y la formación.
 - **Fundación Aquae** impulsa varios programas de becas con el objetivo de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad, en 2019 impulsó las becas AQUAE Escuela del Agua, Becas oportunidad al talento y colaboración con el CERN, becando a 20 profesores al año para que acudan a Ginebra. Becas OCDE, en el que se beca a un estudiante para que haga prácticas en París en la sede de la OCDE.
 - Fundación Aquae organiza del certamen nacional del **Stockholm Junior Water Prize (SJWP)**, una competición que ofrece a los jóvenes de todo el planeta la posibilidad de presentar proyectos de investigación sobre el binomio agua y sostenibilidad.
- Favorecer la **integración** de las personas con discapacidad a través de proyectos innovadores de inserción laboral y formación.

- **Fundación Aquae y Fundación ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Aquara se ha acogido al programa de becas CRUE gracias al acuerdo entre Fundación Aquae y Fundación ONCE-CRUE, mediante el cual estudiantes universitarios con discapacidad matriculados en las universidades españolas podrán acceder a una primera experiencia laboral con la que mejorar su empleabilidad. Además otorga otras dos becas anualmente para estudiantes internacionales con discapacidad, en el proyecto Once de oportunidad al talento.

Sostenibilidad

Fundación Aquae promueve el desarrollo humano, facilitando la generación, difusión e intercambio del conocimiento y la investigación que favorezca la gestión sostenible de los recursos naturales.

- Impulsar la **innovación social** a través de proyectos de emprendedores que están generando cambios sistémicos para dar solución a problemáticas sociales y ambientales.
- Destacar el proyecto que **Fundación Aquae y UNICEF** desarrollan en colaboración con el gobierno de Perú (2014-2020) para hacer accesible el agua segura y saneamiento en la Amazonía peruana. Esta iniciativa contribuye a mejorar las condiciones de vida de 5.000 familias en 15 comunidades rurales de las comunidades de Loreto y Ucayali (Perú). Se ha conseguido un hito en dos comunidades como es evitar la defecación al aire libre.
- Luchar contra el **cambio climático** reduciendo la huella de carbono de la Fundación mediante el **Proyecto Sembrando Oxígeno**. La Fundación Aquae ha sido la primera fundación en España en recibir el TRIPLÉ SELLO. Sello de Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción

de CO₂ del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

Conocimiento

- Fundación Aquae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación.
- **Hub Aquae. Foros y espacios** de encuentro que facilitan la colaboración y el diálogo abierto entre las personas en los que se comparte el conocimiento de manera abierta y colaborativa.
 - Campus Aquae online. Con más de 150.000 visualizaciones online de los contenidos. Expertos internacionales abordando la innovación.
- Desarrolla **herramientas, canales, actividades y formatos** que promuevan la participación:
 - En el ámbito de la divulgación destacar el canal AQUAE TV, y los clips natura, el portal audiovisual Conciencia Ciudadana, Wiki Aquae e Infografías.
 - Destacar las celebraciones en las fechas clave del año, todas ellas promocionadas a través de los canales de comunicación de Aquara.
- Edita publicaciones propias y apoya proyectos de divulgación, ya sea por su carácter innovador o por su calidad.
 - En 2019 se continuó con la publicación de Agua magazine, el Blog de la Fundación, Plataforma Tesis Aquae, Water Monographies, Aquae Papers, Clásicos AQUAE, Granta,
- **Reconoce y premia** el talento en diversos sectores como la fotografía, la escritura, el diseño o el emprendimiento.
 - En 2019 se entregaron los Premios PhotoAquae y el Concurso de Microrrelatos Científicos.



ANEXOS

ANEXO I

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ANEXO II

REFERENCIAS

ANEXO III

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Los Indicadores GRI complementarios al Informe de Desarrollo Sostenible se encuentran en la versión on line del Informe de Desarrollo Sostenible disponible en <http://www.aquara.es>

ANEXO I

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ESTÁNDARES DE GRI

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	01 / 5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	01 / 5,6
102-3	Ubicación de la sede	01 / 5
102-4	Ubicación de las operaciones	01 / 6
102-5	Propiedad y forma jurídica	01 / 5
102-6	Mercados servidos	01 / 6
102-7	Tamaño de la organización	01 / 7,33, Anexo III 102-7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Anexo III 102-8
102-9	Cadena de suministro	3.5.3 / 97
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Anexo III 102-10
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	3.2.1
102-12	Iniciativas externas	3.5.1 / 89
102-13	Afiliación a asociaciones	99
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras del Gerente de Aquara
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	3.4.1 / 77
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.4.1 / 77
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	3.4.1 / 77
102-25	Conflictos de interés	Anexo III 102-25
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Anexo III 102-32
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Anexo III 102-26
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	3.5.2 / 97
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Anexo III 102-41
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	3.5.2 / 96
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.5.2 / 96, 3.1.1 / 22

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	3.4.4 / 85
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Anexo III 102-45
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo III 102-46
102-47	Lista de los temas materiales	Anexo III 102-47
102-48	Reexpresión de la información	Anexo III 102-48
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Anexo III 102-49
102-50	Periodo objeto de informe	2019
102-51	Fecha del último informe	Ninguno previo
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	01
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Anexo III 102-54
102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo I
TEMAS MATERIALES		
Gestión del riesgo y compliance		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.6 / 87
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4.6 / 87
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4.6 / 87
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Anexo III 205-1
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.4.1 / 77
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Anexo III 206-1
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Anexo III 307-1
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	Anexo III 416-2
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Anexo III 417-2
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Anexo III 417-3
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Anexo III 418-1
Gestión segura y sostenible del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2.1
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Anexo III 203-1
GRI 303: AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente	Anexo III 303-1
Sostenibilidad financiera		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4. / 79
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Anexo III 102-7(4)
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4 / 85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4.4 / 85
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4.4 / 85
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Anexo III 418-1
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4 / 88, 3.3.1
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.3.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3.1
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Anexo III 403-1
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Anexo III 403-2
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Anexo III 403-3

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Anexo II 403-4
Consumo energético		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4 / 85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.1
GRI 302: ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo II 302-1
302-4	Reducción del consumo energético	3.1
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2.1 / 37, 3.4.4 / 85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Anexo III 416-2
Eficiencia en las redes de distribución del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4 / 85, 3.2.1 / 34
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.1 / 34
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.1 / 34
Economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.3.4, 3.4.4 / 85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.3.4
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3.4
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	3.3.4
IS1	Inversión en I+D	3.3.3
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4 / 85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.2 / 39
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.2 / 39
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.4.4 / 85
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.1.1
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	3.1.1
GRI 304: BIODIVERSIDAD		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	3.2.4
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	3.1.2 / 30

ANEXO II REFERENCIAS

- 1 Actividad, Ocupación y Paro, Encuesta Activa, 2019T4, INE.
- 2 Cifra calculada en base al volumen de agua suministrada a la red en 2016 y el % de agua no registrada de ese mismo año. Datos del INE.
- 3 Estadística de accidentes de trabajo 2017, Subdirección General de Estadística y Análisis Sociolaboral

