

# INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE



AQUARA



2021





# ÍNDICE





**José Ignacio Heredero**  
Gerente

## LA GESTIÓN DEL AGUA COMO MOTOR DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DESARROLLO LOCAL

La **transformación digital**, la **economía circular** y un arraigado **compromiso social** son nuestras claves para hacer de la gestión del **agua motor de recuperación y transición ecológica** en nuestra región. El **agua es un elemento fundamental** para la vida y el desarrollo de las ciudades y municipios del territorio. Esta condición esencial queda cada día más evidente tras la pandemia de la Covid-19 y fundamental para luchar contra el cambio climático, que han cambiado nuestra forma de vivir y relacionarnos. Por ello, es determinante **cuidar cada gota de agua, recurso cada vez más escaso** y necesario para la vida humana y el desarrollo económico de nuestro territorio. Así, realizar una **gestión sostenible, eficiente y digital** del agua como la que Aquara impulsa, es una cuestión primordial y esencial. **Asegurar los servicios de agua, saneamiento y depuración, tanto en cantidad como en calidad, así como proteger la salud y la seguridad de nuestros equipos y clientes** han sido prioridades absolutas. La **respuesta** de todos los **trabajadores** que integramos Aquara fue y sigue siendo **más que excelente**, tal y como queda reflejada en las páginas de este informe en forma de **agradecimiento**.

Nuestro **compromiso** con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y la **Agenda 2030** de Naciones Unidas y el continuar materializando **Nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible** han seguido su camino obteniendo logros vinculados a la lucha contra el cambio climático con la generación de energía verde, el fomento de la economía circular o de la movilidad sostenible, entre otros. También nos hemos adaptado al contexto sanitario y social, digitalizando nuestras acciones de formación y sensibilización medioambiental. Además, hemos redoblado esfuerzos para **no dejar a nadie atrás**, ampliando las ayudas y forjando alianzas con entidades del tercer sector y asociaciones locales para ayudar a las personas más golpeadas por la crisis económica. Este avance, sin duda, ha sido posible gracias a la colaboración de los ayuntamientos con los que trabajamos.

Si algo hemos aprendido en estos años, y reafirmado en el último año que comprende el Informe de Desarrollo Sostenible, es que las empresas y el **modelo de colaboración público-privada** que promovemos juegan un papel fundamental en la **recuperación económica y social** pero también en la **reconstrucción verde y la transición ecológica** de los municipios.

Por eso, **2021 ha sido el año de la transformación** en el seno de nuestra compañía. Hemos consolidado la tendencia digital para situar a las personas en el centro de nuestro modelo de atención al cliente, apostando por **canales digitales** como el WhatsApp, el área de clientes o el chatbot de nuestra página web y consolidando la cita previa presencial y telefónica. Al mismo tiempo que hemos adaptado nuestras soluciones a las necesidades de todos y cada uno de nuestros clientes. Del mismo modo, la transformación ha ido ligada a la **innovación** con la implantación de proyectos de economía circular y eficiencia energética. Por último, la **transformación en acción social** cobra en estos momentos todavía más relevancia con nuestro **Pacto Social**, iniciativa relacionada con la formación y el empleo, el voluntariado y un largo etcétera orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde Aquara presentamos el **Informe de Desarrollo Sostenible 2021** con la voluntad de realizar un **ejercicio de transparencia** y **compartir con la sociedad** todas las acciones llevadas a cabo para que **la gestión del agua sea sinónimo de sostenibilidad, salud, innovación y desarrollo local**.

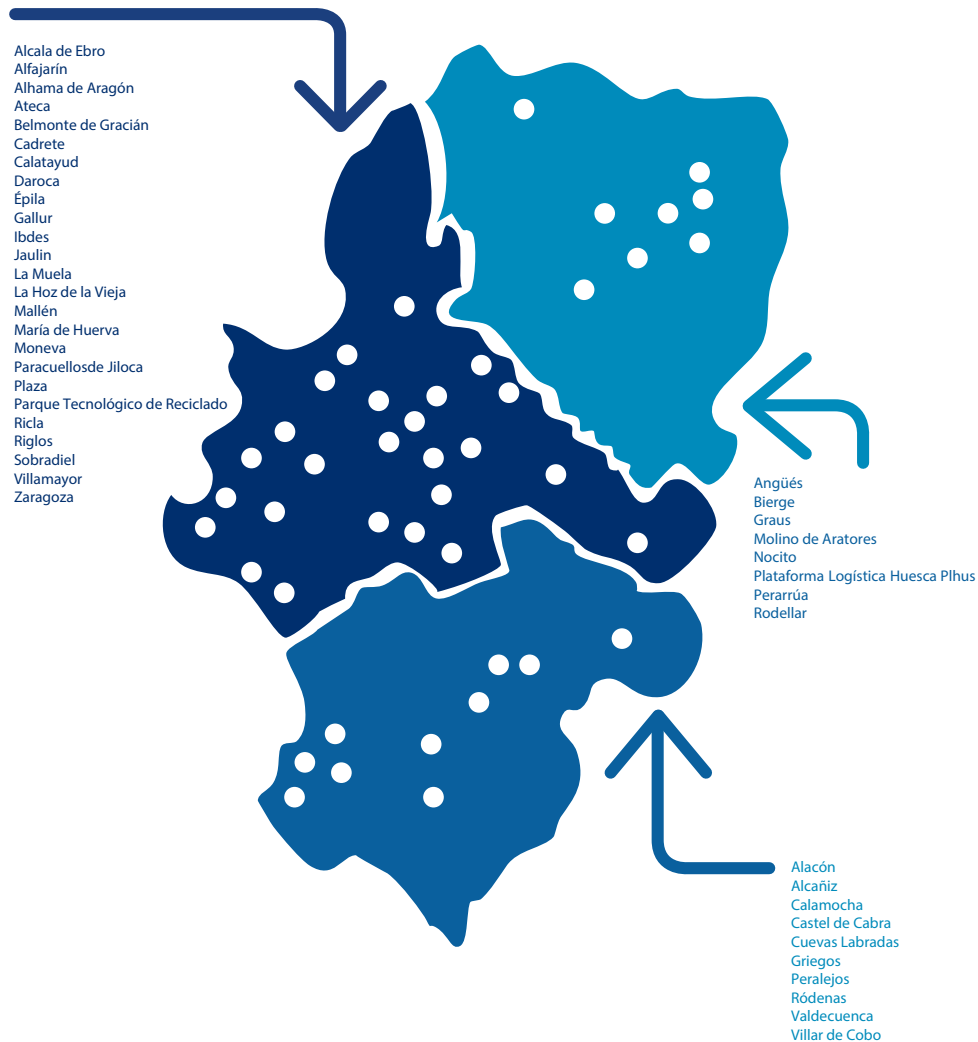






# CONOCE AQUARA

## PRESENCIA DE AQUARA EN ARAGÓN



## 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

Web [www.aquara.es](http://www.aquara.es)



## AQUARA

## NUESTRA ACTIVIDAD

35

servicios gestionados

Al servicio de

744.916

habitantes

367.274

clientes (incluyendo  
Aguas Zaragoza)

152

profesionales



## Agua potable

10

estaciones de  
tratamiento de  
agua potable4,9 Hm<sup>3</sup>

de agua potabilizada

8,5 Hm<sup>3</sup>

agua suministrada

837 Km

de red de agua potable

2,8 GWh

de energía renovable  
consumida en producción  
y distribución de agua

18.169

análisis de agua



## Alcantarillado

604 Km

de red de  
alcantarillado y  
colectores  
gestionados

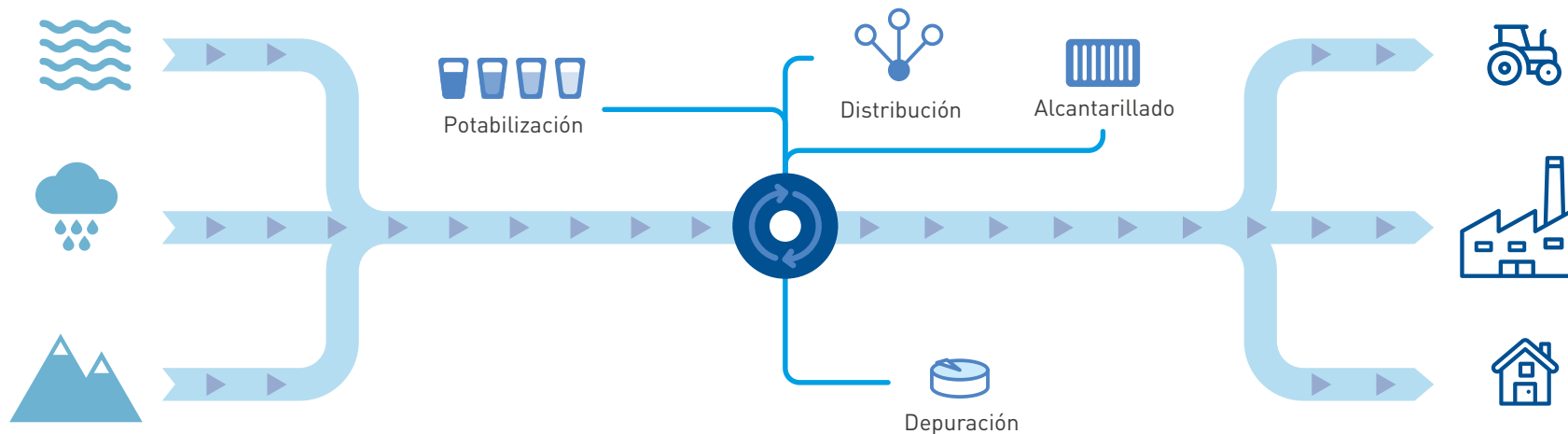
2.231 h

de limpieza de la  
red de alcantarillado  
con camión CIS

0,048 GWh

de energía renovable consumida  
en alcantarillado

Desde AQUARA se gestionan también 138 km de red de agua industrial o no tratada



## Agua depurada

23

depuradoras

100%

lodos valorizados  
en agricultura

321

análisis de agua  
residual1,09 Hm<sup>3</sup>

de agua depurada

0,58 GWh

de energía renovable consumida  
en depuración

## Clientes

405.814

parque de contadores

38.013 AZ

número de contrataciones

1.627.122

lecturas periódicas realizadas

44

sectores hidráulicos en  
funcionamiento





## NUESTRA ESTRATEGIA

D

### Digitalización

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

I

### Innovación

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

S

### Sostenibilidad

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

S

### Compromiso Social

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

La Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social **son los ejes principales de nuestro modelo de gestión**. La **transparencia en la gestión y la atención al ciudadano** se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y el compromiso social como ejes de nuestro modelo de gestión, que **queda reflejado** en nuestra **visión, misión y valores**:

#### VISIÓN: QUEREMOS SER UNA EMPRESA

- ◆ De referencia en la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional, con una fuerte vinculación ciudadana.
- ◆ 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.
- ◆ Que busque la profesionalidad de nuestros empleados y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- ◆ Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+ i en la Gestión del Agua.
- ◆ Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

#### MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- ◆ Llevamos a cabo una gestión excelente del ciclo integral del agua desde el compromiso con las personas y el medio ambiente
- ◆ Garantizar el acceso al agua a toda la población
- ◆ 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
- ◆ Transparencia
- ◆ Implicación y profesionalidad del equipo humano

- ◆ Sostenibilidad
- ◆ Equidad
- ◆ Seguridad y Salud Laboral
- ◆ Tecnología, digitalización e innovación
- ◆ El desarrollo local y la implicación con la sociedad aragonesa

#### NUESTRA 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 de Desarrollo Sostenible de Aquara





## COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Desde 2019, en su firme compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, Aquara se adhiere al Plan de Responsabilidad Social promovido por el Gobierno de Aragón, CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO.

Año a año, Aquara obtiene el distintivo, los sellos RSA y RSA+ que el Gobierno de Aragón entrega y que acredita dicho compromiso, lo que representa una apuesta firme y concreta en cuatro aspectos:

- ◆ El impulso de la igualdad en todo tipo de organizaciones, primando las mismas oportunidades y el principio de no discriminación.
- ◆ El voluntariado y acción social, promocionándose la colaboración entre empresas y entidades de carácter no lucrativo, con el objetivo de que sea una relación estable entre ambas y fomentando la utilización de la Ventana de la Cooperación.
- ◆ La implicación de las organizaciones en la promoción de la cultura en Aragón, impulsando su relación con el entorno.
- ◆ El compromiso de las organizaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.



**Pilar Capablo**  
Responsable de Desarrollo Sostenible Aquara



### PRINCIPIOS DEL PLAN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE ARAGÓN

#### 1.- TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la Empresa. Para ello, se promoverá una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

#### 2.- SOSTENIBILIDAD

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en el entorno en el que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Se establece un diálogo con los interlocutores y se adquieren compromisos con nuestros grupos de interés.

#### 3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional. Realizar actuaciones para:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual y/o por razón de sexo).
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad o minusvalías, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.
- Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.









## CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2021 DE UN VISTAZO

## PERSONAS



**GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

**3 de cada 4**  
CLIENTES CON ACCESO A BONIFICACIÓN O FONDO SOCIAL

**15.555 €**  
TARIFAS SOCIALES

**124.329 €**  
FINANCIADOS SIN INTERESES DE DEMORA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN:  
RECOMENDACIÓN **7,63**  
RESOLUCIÓN **7,58**  
FACILIDAD **7,39**  
ATENCIÓN **8,26**



**GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS**

**2012**  
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

**46,6%**  
MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

**5,4%**  
PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

**870**  
HORAS DE FORMACIÓN ANUAL

**89%**  
PLANTILLA CON CONTRATO INDEFINIDO



## PLANETA



**PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA**

**821**  
FUGAS Y AVERÍAS REPARADAS  
**+84.800 m³**  
RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

**+2.800**  
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO



**475** ESCOLARES PARTICIPANDO EN AQUALOGÍA



**LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

**3,42 gWh**  
ENERGÍA VERDE CONSUMIDA

**749 tn CO2**  
EVITADAS POR COMPRA DE ENERGÍA VERDE, PRODUCCIÓN DE ENERGÍA Y EFICIENCIA

**33.768 kWh**  
DE ENERGÍA VERDE PRODUCIDA

**33**  
VEHÍCULOS ECO (44% DE LA FLOTA)



**100%**  
DE INSTALACIONES EN ESPACIOS SENSIBLES CON UN DIAGNÓSTICO DE BIODIVERSIDAD REALIZADO.

**100%**  
DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS (33 HA)

**500**  
OBSERVACIONES DE AVES DESDE INICIO DE BIOBSERVA

## PROSPERIDAD



**OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES**

**481 h**  
DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

**53**  
VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN

**39%**  
PLANTILLA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES

**650**  
TEST DE DETECCIÓN DE COVID-19



**APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR**

**100%**  
DE LOS LODOS PROCEDENTES DE EDAR'S SON VALORIZADOS

NOS HEMOS ADHERIDO A "ARAGÓN CIRCULAR"



**IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN**

**11,3%**  
AUMENTO DE CLIENTES DIGITALES

**29,45 m€**  
INVERTIDOS EN INNOVACIÓN AGBAR EN 457 PROYECTOS

## PAZ, JUSTICIA E INST. SÓLIDAS



**GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

**100%**  
EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

**100%**  
ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

**100%**  
DE PROVEEDORES CON COMUNICACIÓN DE CÓDIGO ÉTICO

## ALIANZAS



**FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO**

**9.074€**  
INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL EN 7 INICIATIVAS, DOS DE ELLAS DE VOLUNTARIADO

**254**  
PROVEEDORES LOCALES

**5,6 m€**  
FACTURACIÓN A PROVEEDORES LOCALES

**100%**  
DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD







# AQUARA 2030

Mientras la **Agenda 2030** y los retos vinculados con la **acción climática** marcaron el contexto del año 2019, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 determinó el escenario en 2020. Ya en 2021 y en situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

Según el Informe 'The Global Risk 2022', presentado por el World Economic Forum en enero de 2021, tras el presente escenario creado por la pandemia de la COVID-19, los riesgos de mayor probabilidad/impacto para los próximos diez años también incorporan los siguientes ámbitos: calentamiento global, daños ambientales provocados por el hombre, colapso de ecosistemas y pérdida de biodiversidad, clima extremo y crisis relacionadas con los recursos naturales, así como la erosión de la cohesión social.

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea planteó el **Green New Deal** como la respuesta a los retos planteados y ha propuesto una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. Y en esta línea, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra, los indicadores ESG.

## LOS CRITERIOS ESG

El marco legal hace que cada vez sea más relevante establecer estrategias sostenibles. Es por ello que se hace especialmente indispensable tener como referentes los factores ESG – *Environmental, Social, Governance*– que se refieren a aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y se convierten en la guía de la toma de decisiones y en referencia de la inversión socialmente responsable (ISR).

**E-** La **taxonomía ambiental** permitirá que los inversores reorienten sus inversiones hacia tecnologías que tengan un impacto positivo en el medio ambiente y se basa en seis objetivos:

- ◆ Mitigación del cambio climático
- ◆ Adaptación al cambio climático
- ◆ Uso sostenible y protección del agua y recursos marinos

- ◆ Transición hacia la economía circular
- ◆ Prevención y control de la contaminación
- ◆ Protección de la salud de los ecosistemas

**S- Taxonomía social.** Responde a la necesidad de incorporar aspectos sociales a la taxonomía y donde destacan:

- ◆ Personas y derechos humanos
- ◆ Condiciones laborales
- ◆ Igualdad de oportunidades

**G-** Referida a los **procesos necesarios para garantizar los criterios** anteriormente especificados:

- ◆ Riesgos, grupos de interés, diálogo, confianza y el valor de las alianzas





## ESTRATEGIA ARAGONESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El 4 de septiembre de 2018 el consejo de gobierno aprobó 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.

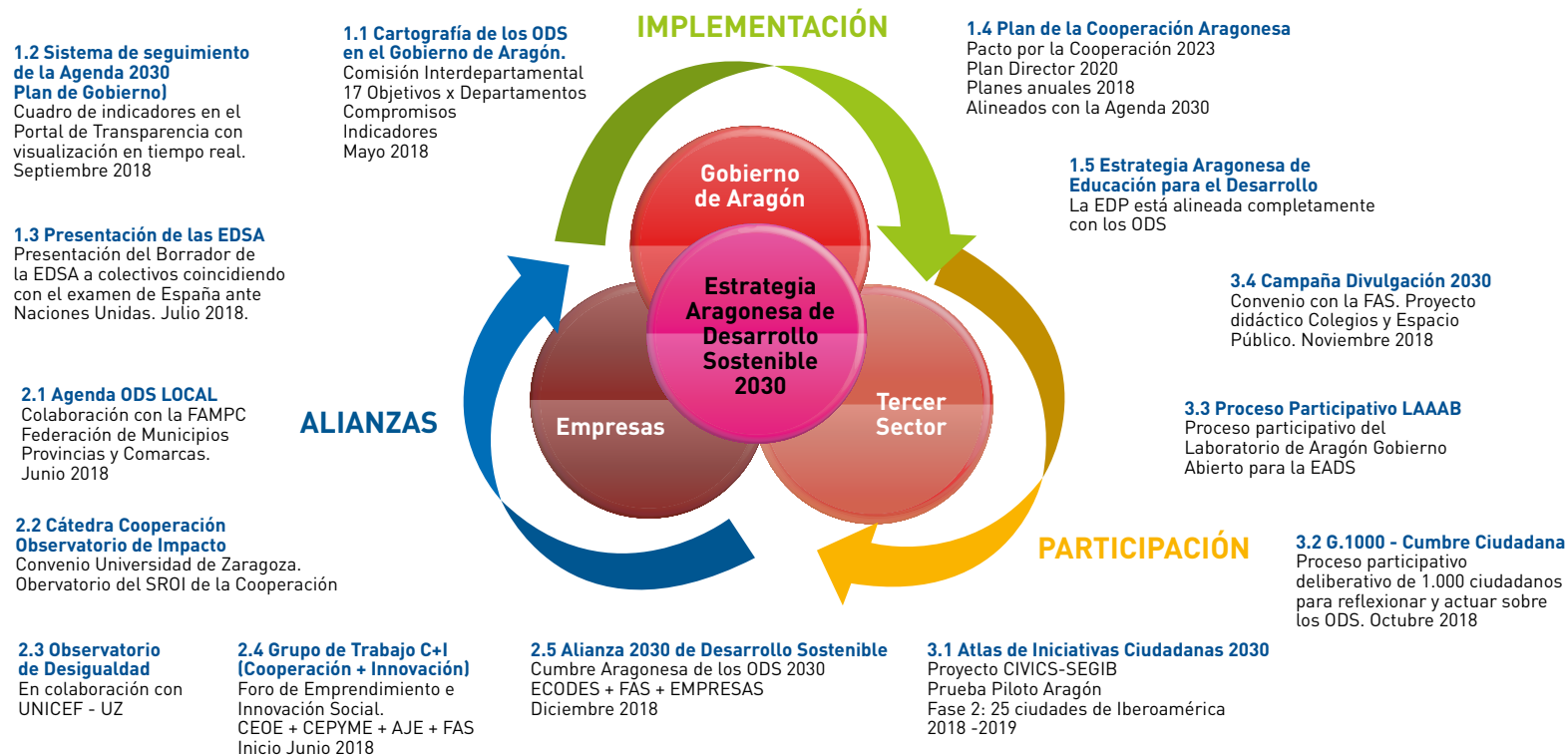
La estrategia recoge los objetivos de la Agenda 2030 y contiene diagnósticos y acciones y compromisos adquiridos por el Gobierno de Aragón en diversos sentidos. Entre los **objetivos** mencionados se incluye poner fin a la pobreza y al hambre; garantizar una vida sana, una educación inclusiva y la disponibilidad 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, además de impulsar la Agenda regional y global para lograr alcanzar los 17 objetivos fijados por Naciones Unidas.

## REFORZAMOS NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**En el camino hacia la descarbonización de la economía, la taxonomía europea es una importante herramienta para nuestra compañía, puesto que permite la alineación con el Pacto Verde Europeo y el ser transparentes en la implementación de nuestras iniciativas.**

Desde Aquara situamos el impacto ambiental –cambio climático, principal desafío al que nos enfrentamos y que tiene un impacto directo en la gestión del agua – como prioritario.

La actuación de Aquara frente a la pandemia, un año más, se ha guiado por dos pilares básicos: garantizar el suministro de agua, a la vez que asegurar la seguridad y salud de la plantilla. Estos pilares se han seguido reforzando con líneas que ya tomaron fuerza en 2020 en plena pandemia como el smartworking, la comunicación interna y el refuerzo de los canales digitales con los clientes.

Ante dicho escenario, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- ◆ Trabajar por la salud del planeta
- ◆ Garantizar la salud de las personas
- ◆ Lograr el equilibrio económico
- ◆ Establecer y reforzar vínculos de confianza



**Laura de Vega**

Directora de Desarrollo Sostenible y Transformación

**Desde Aquara, y mirando hacia el futuro, lo que impulsamos es un gran Pacto Social que garantice una recuperación social y económica.** Queremos transformar, de forma colaborativa, el modelo de la gestión del agua para mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero, actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El Pacto Social, fundamentado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes: **la solidaridad con los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde**, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los fondos europeos o el Pacto Verde.

## TRABAJAR POR LA SALUD DEL PLANETA

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo.

**APOSTAMOS POR PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR QUE AUMENTEN LA RESILIENCIA DE NUESTRAS CIUDADES Y ECOSISTEMAS.**

## GARANTIZAR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En Aquara trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas sociales para colectivos en situación de vulnerabilidad.

**MANTENEMOS EL FIRME COMPROMISO DE GARANTIZAR EN TODO MOMENTO EL DERECHO AL AGUA, SIN DEJAR A NADIE ATRÁS.**

## LOGRAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO

Para la reconstrucción social, en Aquara proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como a la digitalización y el desarrollo del talento.

**APOSTAMOS POR ESTABLECER UN PACTO SOCIAL QUE GARANTICE UNA RECONSTRUCCIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE.**

## ESTABLECER Y REFORZAR VÍNCULOS DE CONFIANZA

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas.





## OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Compromisos del RGP se concretan en los siguientes Objetivos:

### 1. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



**OBJETIVO:** Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> 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.



### 2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



**OBJETIVO:** Aplicar la gestión responsable del recurso hídrico en el ciclo integral del agua.



### 3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



**OBJETIVO:** Promover el cambio de paradigma a una economía circular aplicando estos principios con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.



### 4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD



**OBJETIVO:** Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y mediante la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



### 5. GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



**OBJETIVO:** Garantizar el agua al 100% de los clientes en situación de vulnerabilidad.



### 6. SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE



**OBJETIVO:** Sensibilizar a todos nuestros clientes en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.



### 7. FAVORECEMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS



**OBJETIVO:** Promover la igualdad de oportunidades incrementando las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con diversidad funcional en la compañía entre otros.



### 8. OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



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



### 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.



### 10. CONSTRUIMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO



**OBJETIVO:** 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.



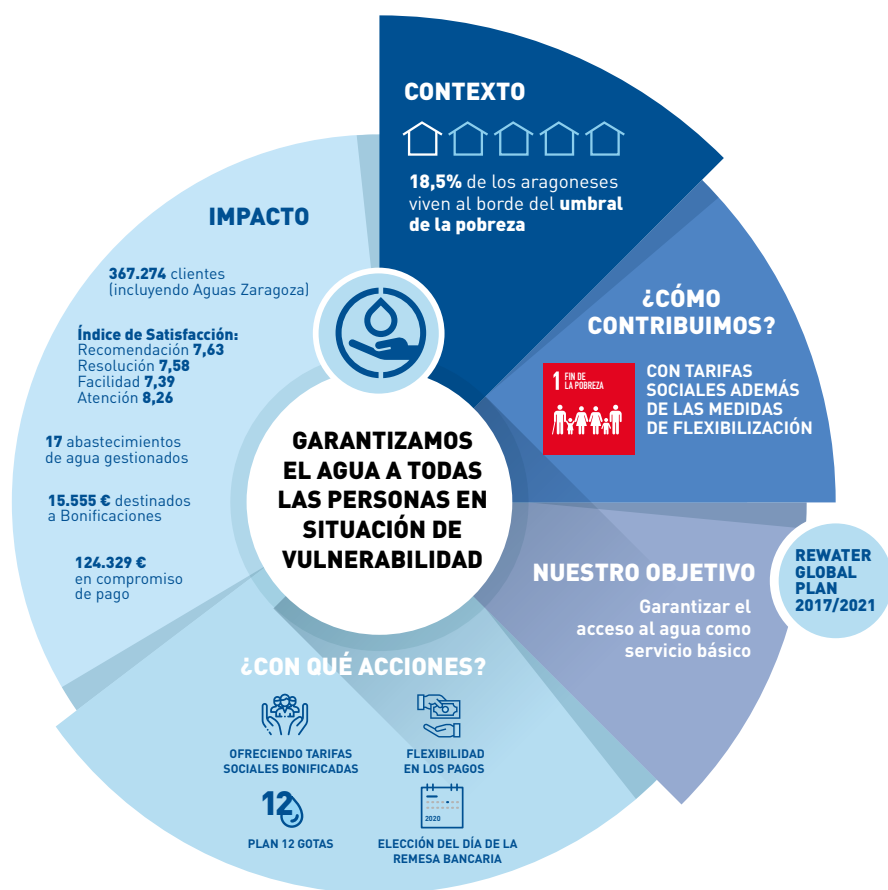


# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS





# ACCESO AL AGUA

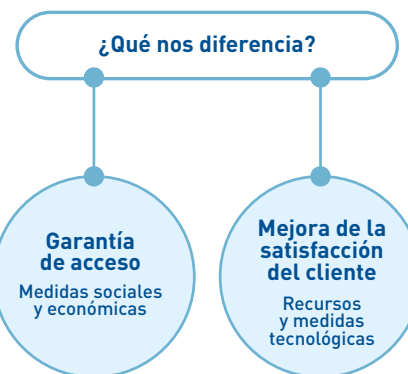


La pandemia de la **COVID-19** ha obligado a replantearnos valores y prioridades, así como la manera de desplegarlos tanto en nuestro día a día como en nuestro entorno laboral. Como organización, **hemos trabajado para adaptarnos a las nuevas necesidades, manteniendo siempre la garantía de salubridad e higiene, el suministro de agua y el saneamiento de aguas residuales**, que con la irrupción de la crisis sanitaria fueron declarados servicios esenciales por el gobierno español.

Durante el 2021 hemos seguido **manteniendo el servicio** en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando **sin dejar a nadie atrás**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las **medidas sociales** ya existentes – tarifas y fondos sociales– con las que **garantizamos el derecho al agua** a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No solo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida transformación de nuestro **modelo de atención**, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.

Hemos conseguido garantizar el suministro, garantizando la salud de las personas y sin dejar a nadie atrás.



**Raquel Tomas**

Responsable de Clientes de Aguas Zaragoza

**“En Aguas de Zaragoza estamos cerca de las personas, centrados en una atención personalizada y especializada con la finalidad de adaptarnos a sus necesidades”**







## GARANTÍA DE ACCESO

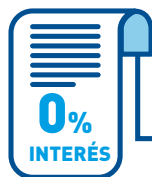
Debido a la situación actual, hemos detectado un **aumento significativo de facturas pendientes de pago**. Por ello, hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que, en circunstancias normales, no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura, pero que, a raíz de la actual crisis, presentan dificultades económicas.

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

Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de **elegir el día de remesa bancaria**, de **fraccionar una o varias facturas** a través de los **compromisos de pago**, o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un **'pago plano'** mes a mes, el Plan 12 gotas. 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.

En 2021 se destinaron **15.555 euros** a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas mediante el mecanismo de bonificaciones en el pago de las facturas, de la mano de los ayuntamientos en los que prestamos servicio.

Así, 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**.



102 compromisos de pago sin intereses  
por un importe de

124.329 €

99% Incremento respecto 2020







## EL CLIENTE EN EL CENTRO

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; **innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica**. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2021, en España, el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante esta realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales para minimizar los riesgos que comporta el contacto físico y aprovechar las ventajas del canal no presencial.

## OBJETIVOS DE LA TRANSFORMACIÓN

Planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

### - La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación

- ◆ Implementando sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes.
- ◆ Revisando los **procesos críticos de experiencia del cliente**, por ejemplo, poniendo foco en reclamaciones recibidas por posible fuga.
- ◆ Rediseñando los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, convirtiéndolas en oficinas de experiencia del cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

### - Apuesta clara por los nuevos canales digitales

Durante el año 2021, hemos acelerado el **despliegue de los nuevos canales no presenciales**, y hemos logrado su implantación de una forma estructurada y orientada a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan.

Las acciones realizadas abarcan desde la apertura de nuevos canales de contacto hasta la mejora de la navegabilidad/usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones que puedan generarse entre la empresa y el cliente.

### - Transformación organizativa

Consideramos esencial dotarnos de capacidades digitales en cuanto a habilidades y conocimiento, pero debe ir acompañado de un **reordenamiento de los equipos de trabajo**.

Todas las acciones son revisadas y contrastadas periódicamente con el **análisis de las encuestas de nuestros usuarios**, observando y analizando aquellos comentarios y valoraciones negativas, que permitan asegurar que las acciones promovidas continúan estando dentro de aquellas que colaboran de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El esfuerzo de todo el equipo se centra en mejorar año a año la experiencia de nuestros clientes, siendo éstos el eje central de nuestra actividad.

En Aquara, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo a través de un procedimiento telefónico de medición en continuo de la experiencia del cliente confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción.





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.

El resultado de estas encuestas en el último año ha sido:



## EXCELENCIA EN EL SERVICIO

### 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 euros.



**Jesús Longares**  
Responsable de Clientes

En el momento en que nos encontramos, donde se manifiesta que la vulnerabilidad no solo se limita a un concepto económico y comprende un abanico mayor incluyendo entre otras la 'brecha digital', se ha promovido desde Aquara el programa 'Contigo', con el fin de aplicar un enfoque desde ese punto de vista a cada una de las transformaciones que se llevan a cabo.

La aportación de nuestro personal, que con su amplia experiencia y las barreras que día a día se encuentran en cuanto a comprensión, discapacidad, digitalización y por supuesto la económica, y el contacto constante con entidades del tercer sector, contribuyen a la identificación y desarrollo de soluciones adecuadas para paliar las situaciones de especial sensibilidad.

El programa 'Contigo' comprende iniciativas puntuales, como la utilización de plataformas de atención que permiten a nuestro personal dar servicio en diversos idiomas y, como objetivo último, un cambio cultural con la implicación de todo el personal para localizar y dar respuesta a las personas en situación de vulnerabilidad.





## RECLAMACIONES

La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En Aquara estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma online, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas, comprometiéndonos a darle respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando in situ en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos si el caso lo requiere. Debido a la situación de crisis sanitaria de este año, se han reforzado los servicios de canales no presenciales para garantizar que los clientes puedan acceder para cualquier consulta o reclamación.

Durante el último año, el **1,48% de los clientes de Aquara realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 43% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

## CUSTOMER COUNSEL, DEFENSA DEL CLIENTE

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](mailto:customercounsel@customercounsel.com)). 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





# EQUIDAD Y PERSONAS

## EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

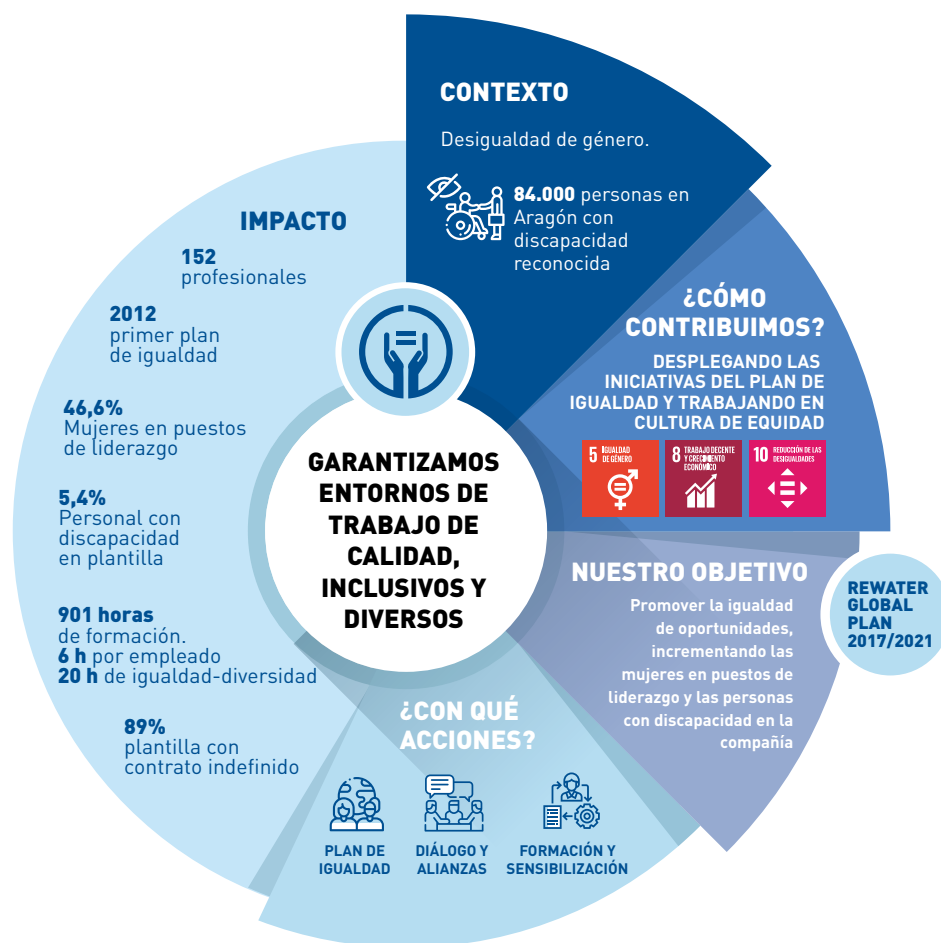
Convencidos de que la salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas, planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, el entorno social y el laboral. Es por ello que defendemos la ocupación de calidad que favorezca la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

Durante 2021 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- ♦ **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.

El arraigo de valores como la diversidad y el respeto a la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, con la equidad como principio corporativo intrínseco en los diferentes proyectos llevados a cabo.

En Aquara trabajamos para 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 el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales, o de discapacidad, entre otras, como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación. Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.





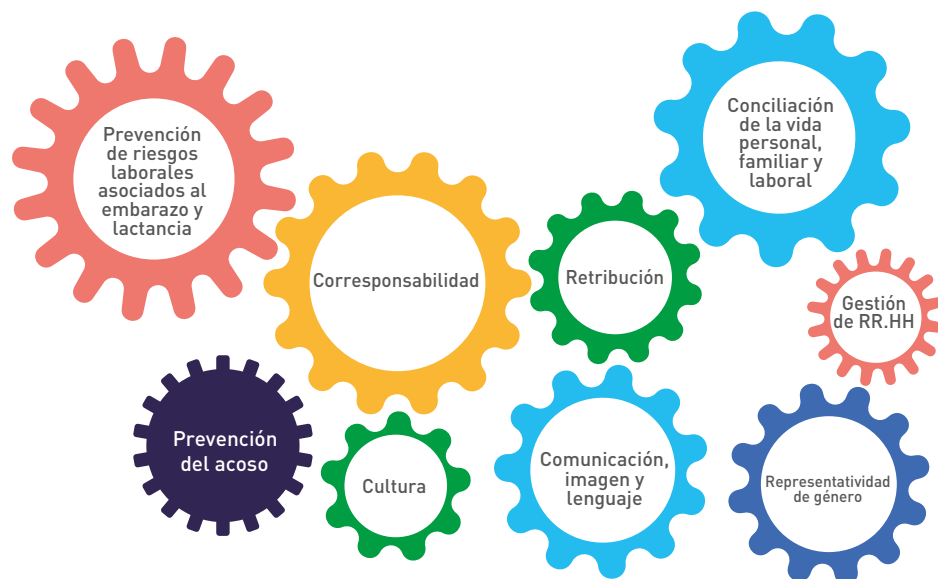
## IGUALDAD DE GÉNERO

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.

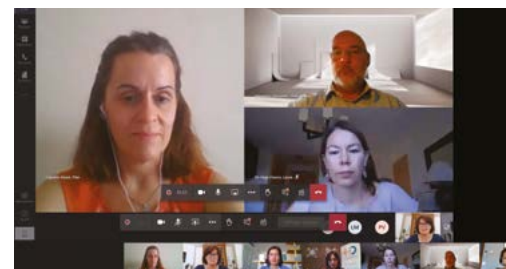
En 2019 se renovó el **Comité de Igualdad** que prorrogó el Plan de Igualdad vigente y que comenzó a trabajar en el diagnóstico y nuevo plan de igualdad de acuerdo al Real decreto ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres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

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.



## COMPROMISOS CON LA EQUITAD

**Red+D.** Desde que en julio de 2020 Aquara pasara a ser miembro de la **Red+D, Red de Empresas comprometidas con la diversidad, la igualdad de trato y la inclusión**, ha colaborado con la red en distintas iniciativas promovidas por Red Acoge.



Adhesión de Aquara a Red+D



**Begoña Aguado**  
Responsable de RRHH



## APUESTA POR LA INCLUSIÓN

Hemos conseguido ampliar y mejorar la acreditación Bequal, que ha certificado a Aquara como socialmente **responsable en materia de discapacidad** y tras el proceso de auditoría ha sido calificada con el sello **Bequal Plus**.

**En 2021, el 5,4 % de la plantilla de Aquara son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.**



**5,4%**

**de la plantilla  
son personas con  
discapacidad**



certifica que

Aquara, Gestión de Aguas de Aragón, S.A.

ha sido evaluada por auditores formados y homologados por la Fundación Bequal, conforme al modelo de indicadores y fuentes de verificación aprobado por el Comité de Normalización de la Fundación Bequal, celebrado el 18 de diciembre de 2014, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº 02/2019  
Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019  
Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022\*

Luis Cago Pérez Bueno  
Presidente de Bequal



Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, establecemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación, como es el caso de Fundación Federico Ozanam, Fundación DFA o MAPISER.



## Refuerzo de la alianza con Fundación DFA

Desde Aquara llevamos años colaborando con la Fundación DFA, con el propósito de contribuir a mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad. Aunque la bolsa de empleo y el contacto lo mantenemos durante todo el año, en 2021 destacó la jornada virtual en la que mostramos varios de nuestros perfiles más habituales en la empresa a los asociados de Fundación DFA, con el objetivo de que pudiesen conocer de primera mano los requisitos en cuanto a formación, tareas desempeñadas etcétera que son necesarios para trabajar con nosotros.

### Fundación DFA y Aquara mejoran la empleabilidad de personas con discapacidad

La empresa que gestiona el servicio municipal de agua en Alcañiz mantiene un acuerdo para facilitar la inclusión laboral a personas atendidas por el programa integral para la mejora de la empleabilidad y la inserción de la Fundación.



Empresa y fundación han llevado a cabo una visita informativa virtual por las instalaciones que Aquara gestiona en Alcañiz / Aquara

La Comarca 22 de 03/2021  
ACTUALIDAD Y INFRAESTRUCTURAS

COMENTAR

Cocemfe\_Aragon @Cocemfe\_Aragon · 23 mar. 2021  
@FundacionDFA #AnaZabala @infoaquara @Inaempleo @GobAragon

Fundación DFA y Aquara colaboran por la empleabilidad de las personas con discapacidad  
cocemfearagon.org/vernoticia2.es...



Repercusión en prensa y redes de la Jornada con DFA



**“La ACTITUD prevalece sobre la APTITUD, en el candidato idóneo para un puesto de trabajo. Con buena disposición para aprender y trabajar, se consiguen rápidamente las cualidades necesarias para el óptimo desarrollo del puesto de trabajo”.**

**Susana Martínez**  
Jefa de Distribución







## OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Aquara cuenta con un **plan de accesibilidad** en el que está previsto realizar auditorías de accesibilidad física en los centros de trabajo siguiendo el 'Manual de accesibilidad' editado en 2020 con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas) a través del Instituto Eduardo Torroja.

Para romper las barreras de comunicación que sufren distintos colectivos, hemos iniciado el proyecto de accesibilidad universal en las principales oficinas de Aquara, que consiste en garantizar la **atención inclusiva** en estas oficinas. Para ello, los puntos de atención al cliente de estas oficinas disponen de:

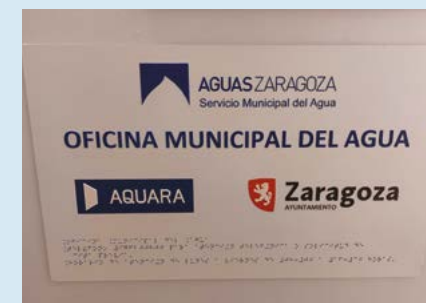
- ♦ **Plataforma de videotraducción** en tablets que permiten hacer videollamada en tiempo real con intérpretes de lengua de signos.

- ♦ **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos.

- ♦ **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior. También se está trabajando en varias iniciativas vinculadas a la señalización e información accesible, cumpliendo así los requisitos que permiten que la información sea comprensible por todas las personas, así como la formación del personal, permitiendo que dispongan de las habilidades necesarias para poder ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada cliente.

## Visita de Fundación ONCE a la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza

En noviembre de 2021, recibimos la visita en las instalaciones de la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza de dos representantes de Fundación Once para hacer nuestra atención a los clientes de Zaragoza todavía más inclusiva, así como para mostrarles los avances que hemos logrado en este ámbito en Aguas Zaragoza y Aquara en los últimos meses.



Representantes de Aquara y Fundación ONCE y baliza inteligente en la oficina de Aguas Zaragoza

## CULTURA DE EQUIDAD

Impulsamos acciones para alcanzar nuestro objetivo de **acercar, compartir y sensibilizar** sobre la necesidad de avanzar en nuestro compromiso por una **cultura corporativa inclusiva**, a través de tres vectores: formación, campañas de sensibilización y comunicación interna en materia de equidad, con algunas iniciativas destacadas:

**FORMACIÓN/SENSIBILIZACIÓN:** Durante los dos últimos años se ha impartido formación online destinada a la sensibilización en la cultura de equidad '¿Cómo gestionar la diversidad en el entorno laboral?' y 'Recomendaciones para una comunicación inclusiva'. **El último año el agente de igualdad ha participado una formación de 20 horas en materia de igualdad.**





### CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER:

En 2021 Aquara realizó una campaña digital para visibilizar y reconocer el papel de la mujer en el sector del agua, en especial, el de las mujeres que integran el equipo de la compañía, valorando su compromiso como fuerza motriz de la empresa. Se optó por el formato virtual, emitiendo vía Youtube y en Twitter pequeños vídeos con testimonios de trabajadoras y trabajadores de Aquara explicando cómo contribuyen ellos a la cultura de equidad en su día a día.



Videos de los testimonios de los trabajadores de Aquara

### SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Por segundo año consecutivo, en 2021 y en el marco de la celebración de la **Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión**, desde Aquara hemos participado en charlas y formaciones abiertas a la plantilla para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión. Entre ellos destaca la charla sobre diversidad generacional, con el objetivo de conocer las distintas generaciones que conviven en la empresa y sus principales características; un vídeo con recomendaciones sobre comportamientos inclusivos en el entorno laboral, así como formaciones para sensibilizar en temáticas sobre la comunicación inclusiva, la prevención frente al acoso, la discapacidad y el colectivo LGBTQI+.

### EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, desde 2017 estamos adheridos al grupo de '**Empresas por una sociedad libre de violencia de género**', iniciativa del Ministerio de Igualdad que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, participamos en la difusión de las campañas contra la violencia de género del Ministerio de Igualdad, informando de los nuevos canales de contacto para las víctimas de violencia de género, a través de las redes sociales.

### TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Impulsamos el talento de nuestra plantilla 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.

Cuadro de personal por sexo y clasificación profesional

GRUPO	Varón	Mujer	Total general
ADMINISTRATIVO/A	4	33	37
DIRECTOR/A	1	1	
GERENTE	1		1
OPERARIO/A	84	1	85
RESPONSABLE	12	11	23
TECNICO/A	5		5
<b>Total general</b>	<b>106</b>	<b>46</b>	<b>152</b>

### 100% personas en el Sistema de Talento Integrado Talent Up





## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Formación adaptada al nuevo escenario

Hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En 2021 hemos continuado apostando por la formación online (asíncrono) y hemos potenciado las formaciones virtuales (síncronas remotas).

Asimismo, hemos participado en programas formativos nuevos para cubrir nuevas necesidades. Entre dichas formaciones, destacan:

- ◆ Primera edición del Curso de especialización de clientes
- ◆ Segunda edición de la formación de Atención telefónica al cliente en entornos virtuales
- ◆ Formaciones online sobre nuevas formas de trabajar y adaptación al nuevo marco normativo que regula el teletrabajo
- ◆ Escuela Digital

Los datos referentes al número de horas y porcentajes de participantes en acciones formativas acreditan que para Aquara la **formación** de las personas trabajadoras que la integran **es una prioridad**, formando parte de su cultura y liderazgo en el mercado. Al igual que la tecnología es esencial para las empresas competitivas, el invertir en la formación de nuestra plantilla nos permite **mantener altamente cualificados y preparados** a nuestros **trabajadores y trabajadoras** para afrontar los **continuos retos producidos por las innovaciones tecnológicas en nuestro mercado y sociedad**. Además, los trabajadores perciben como un valor añadido la oportunidad de desarrollo y capacitación profesional que se les ofrece a través de diferentes programas formativos, en colaboración con prestigiosas universidades y centros escolares, destinados a mejorar el currículum personal, las habilidades y aptitudes de los trabajadores.

## TALENTO JOVEN

Aquara continúa con la iniciativa de **promover y complementar la formación de jóvenes universitarios y ciclo de formación profesional**, favoreciendo su futura incorporación al mercado de trabajo mediante prácticas en la empresa durante los últimos años de estudio.

## COMUNICACIÓN INTERNA

En 2021, las acciones de comunicación interna se han centrado en continuar difundiendo nuestra actividad adaptada al nuevo contexto y a fortalecer los vínculos entre el propio equipo humano.

## RED DE 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. 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.

En 2021, la Red de Embajadores ha ido creciendo con el propósito de estrechar los lazos entre la plantilla, difundir experiencias y proyectos y recoger también el feedback de todo nuestro equipo humano.



**Jose Ignacio Florentín**  
Operario Calatayud Embajador

**Este año nos ha permitido ir volviendo a la normalidad en referencia a los años de pandemia pasados, como embajador es reconfortante el poder compartir reuniones presenciales y contacto de nuevo con los compañeros.**

**En mi labor como embajador me parece importante el tratar con los compañeros los cambios y transformación de la compañía, compartir la información y tratar los temas que nos afectan a todos.**

## BOLETÍN GOTA A GOTA

El boletín de comunicación 'Gota a Gota' nace en 2019 para **satisfacer las necesidades de comunicación interna** expresadas 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 acercarnos un poco** con otros contenidos más informales como entrevistas, noticias, hobbies, etcétera.





# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA

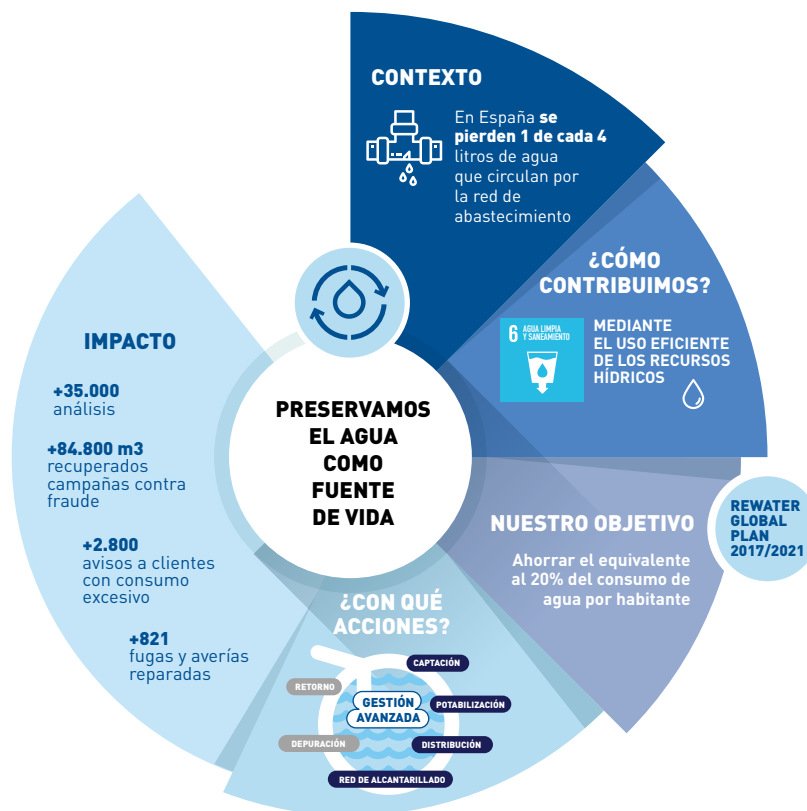






# PRESERVACIÓN DEL AGUA

El **cambio climático y la escasez de agua** son dos de los **desafíos más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. El **cambio climático** configura un escenario en el que la disponibilidad actual y futura de agua se verá gravemente afectada.



Según informe publicado por el World Resources Institute (WRI), el **reto más importante es acabar con la escasez**, pues se prevé que en 2030 la demanda sobrepase, con mucho, la capacidad de suministro. En concreto, el WRI augura que en 2030 la población mundial necesitará 2.680 kilómetros cúbicos por encima de las posibilidades del planeta.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. En concreto, siete de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico de Europa se encuentran en España. [NEEA (Agencia Europea del Medio Ambiente). 2018]

La capacidad de almacenamiento de agua en Aragón representa un 8% del total de la capacidad existente en España, lo que equivale a 4.707hm<sup>3</sup> de capacidad.

Desde Aquara trabajamos para **adaptarnos al cambio climático** aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos.

Y contribuimos a **reducir la huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua**.

## SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

### 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, para el abastecimiento a Calatayud y Paracuellos del Jiloca; 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 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.



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 Regional de Vigilancia Sanitaria de Aragón, siendo 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.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio certificado y autorizado por la administración sanitaria 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.



En Aquara realizamos un control constante y exhaustivo de la calidad del agua suministrada. Realizando a lo largo del 2021 más de 18.000 análisis

**Miguel Casanova**  
Responsable de Calidad del Agua



Se realizaron más de **18.000** análisis

17.325 cloro

17.325 organolépticas

523 análisis control

107 análisis completos

214 otros análisis

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



ETAP de Calatayud

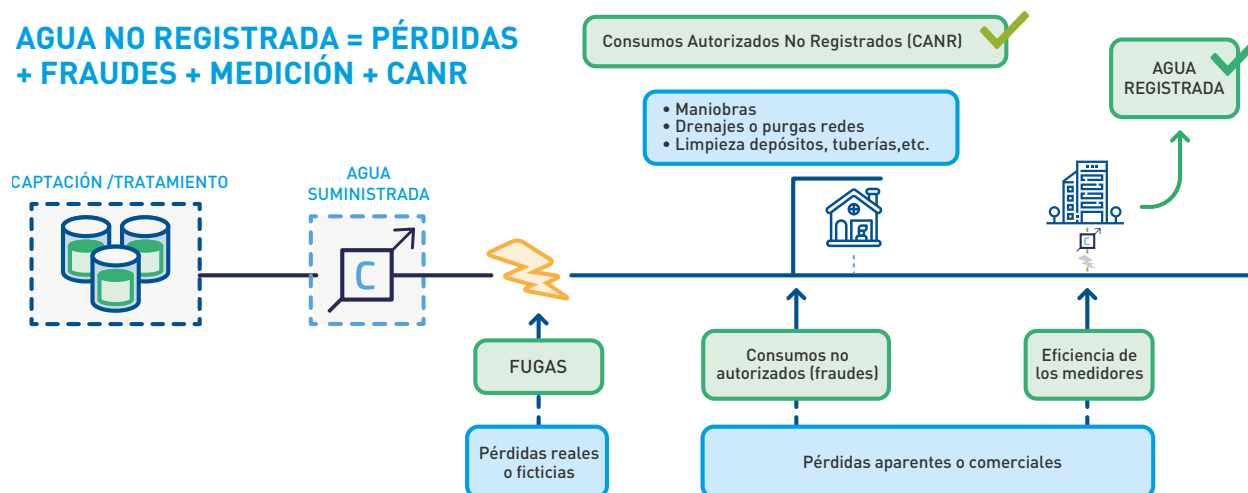




## DISTRIBUCIÓN DEL AGUA

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, 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)**.

### AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



### ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA 2021

- **84.804** m<sup>3</sup> recuperados en campañas contra consumos no autorizados en la red de agua potable
- **2.819** mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo
- **1.344** km de red inspeccionadas en búsqueda de fugas (201% del total)
- **821** actuaciones realizadas en la red entre fugas detectadas y averías reparadas

## ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO

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.



**Pilar Capablo**  
Responsable de Operaciones

En Aquara tenemos una larga trayectoria en la gestión inteligente gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que hacen posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua.

Este hito ha sido posible 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, campañas de detección de consumos no autorizados y planes de renovación de redes, entre otros.



Trabajos de búsqueda de fugas

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.



Trabajos de limpieza de alcantarillado en Alcañiz

### CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES (CVI)

Aquara, en su compromiso con el medio ambiente, lleva años realizando tareas de control de vertidos en industrias. El control de vertidos tiene por objeto:

- ♦ Regular, vigilar y cuidar las **condiciones** en que han de realizarse los **vertidos de aguas residuales** a las redes de alcantarillado.
- ♦ **Preservar la salud** de las personas, animales y plantas y, en general, **proteger el medio receptor de las aguas residuales**.
- ♦ **Proteger** la integridad y el buen funcionamiento del **alcantarillado** y de las **depuradoras** de agua residual municipales.

### 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 el 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 2021, Aquara gestionó 23 depuradoras a lo largo de la geografía aragonesa, que trataron 1,09 hm3 de agua, sobre los que se realizaron 321 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 2021 ha superado 222 toneladas, cuyo destino principal es la agricultura.







### INNOVAMOS CON...

#### Hipervision plantas

Solución para la gestión avanzada y eficiente de plantas de tratamiento de agua basada en un análisis en tiempo real de indicadores de performance técnica (KPI). Esta iniciativa, que se implantará en distintas instalaciones en 2022, se encuentra en línea con los retos de transformación digital, disminución del riesgo y eficiencia operativa, permite estandarizar, centralizar, validar y visualizar los datos de operación prioritarios de distintos orígenes, lo que facilita la toma de decisiones.



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

#### La solución COVID-19 City Sentinel para el control epidemiológico

Aquara ha puesto a disposición de los ayuntamientos aragoneses una metodología para la determinación de SARS-CoV-2 en las aguas residuales, que se aplica a través de la solución COVID-19 City Sentinel. La herramienta permite monitorizar la concentración de coronavirus en las aguas residuales, actuar como sistema de alerta y ayudar a los gestores sanitarios a seguir de cerca la evolución de la pandemia en un área. Las muestras recogidas se analizan en el laboratorio LABAQUA y los resultados son trasladados automáticamente a la plataforma web COVID-19 City Sentinel junto con otros datos epidemiológicos públicos. Este sistema de vigilancia permite realizar un seguimiento y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes en la población. Ayuda también a las administraciones públicas y sanitarias a prestar más atención a las instalaciones y edificios críticos y de riesgo elevado, como residencias u hospitales.

Este sistema de vigilancia fue implantado en el municipio de Calatayud resultando de gran utilidad para evaluar la evolución de los contagios por coronavirus en la localidad.



Trabajos de toma de muestra del proyecto City Sentinel.



Trabajos de laboratorio del proyecto City Sentinel.



# CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



A través de nuestro programa **Educando en Sostenibilidad** contribuimos a concienciar a las generaciones más jóvenes 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. El programa incluye 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

Para adaptarnos a la nueva realidad tras la pandemia, hemos apostado por la transformación digital, adaptando nuestros programas educativos al entorno virtual, con el propósito de garantizar el acceso a profesores y alumnos, ya sea de forma presencial o virtual en el aula o desde los propios hogares.

## AQUALOGÍA

Aqualogía es el **programa educativo del agua para escolares** de educación primaria que pretende acercar a los alumnos el ciclo natural y urbano del agua, así como la **concienciación** sobre la importancia de hacer **un uso responsable de este recurso**.

Tras **siete años recorriendo los centros de primaria**, este año se ha consolidado la versión digital para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos). En el último año, se han incorporado nuevos contenidos, en colaboración con el influencer David Calle, abordando temas como la energía, el cambio climático o la escasez de los recursos, entre otros.





Aquara lleva desarrollando este programa 7 años durante los cuales ha sensibilizado a más de 2.000 alumnos aragoneses. Durante el 2021, se han realizado 20 talleres en los que han participado 475 escolares de Calatayud, Alcañiz, Ricla, Épila, Sobradriel o Villamayor, de las que hicimos difusión en medios como La Comarca de Alcañiz.



## CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

### USO INTELIGENTE DEL AGUA - AGUA DEL GRIFO



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En 2021, hemos seguido adaptándonos al contexto sanitario y social para continuar realizando campañas de difusión sobre el consumo inteligente del agua y los recursos, así como sobre la importancia de seguir contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Con el fin de preservar la salud de la personas, la mayoría de estas iniciativas se han llevado a cabo en formato digital.

Algunas de las campañas que hemos lanzado desde Aquara durante el 2021 son:

### CAMPAÑA #MIVERANOSOSTENIBLE

Durante los meses de verano, en colaboración con Agbar, lanzamos la campaña #MiVeranoSostenible. Se trató de una iniciativa centrada en el perfil de Twitter de @Infoaquara a través del cual lanzábamos mensajes sobre cómo hacer un uso eficiente del agua y los recursos en vacaciones.



### POEMARIOS: CAMPAÑA VERSOS PARA 2030

Con el propósito de implicar a los más pequeños en el conocimiento y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, en 2021 publicamos el poemario infantil 'Gota a Gota. Versos para 2030'. Esta publicación contiene 1 poema corto para niños por cada ODS de la ONU, cada uno de ellos elaborado por Beatriz Giménez de Ory y con ilustraciones de Carole Hénaff.

Para ampliar su difusión (la distribución en centros educativos estaba programada para el curso 2021-2022), coordinamos una campaña de difusión a través de @infoaquara publicando cada uno de los poemas durante semanas.







## EL PROBLEMA DE LAS TOALLITAS: 'EL JALÓN EMPIEZA AQUÍ'

Tirar **toallitas** WC al inodoro es **una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado**. 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. **Ahora y debido a la pandemia, este problema se ve agravado con el incorrecto desecho de las mascarillas que en ocasiones también son arrojados por el WC o a las alcantarillas.**

Para incrementar la concienciación ciudadana en este sentido, en Calatayud lanzamos la campaña audiovisual 'El Jalón empieza aquí'. Se trató de un vídeo adaptado a las redes sociales en donde varias personas del equipo humano de Aquara en Calatayud aparecían en distintos puntos de la ciudad, explicando los perjuicios de arrojar las toallitas, mascarillas y otros residuos por el inodoro los cuales podrían acabar en el río Jalón que baña la capital bilbilitana. Esta campaña vio la luz coincidiendo con el Día Mundial del Saneamiento (19 de noviembre). Tuvo repercusión en prensa local y estuvo activa hasta mitad de 2022.



Difusión de la campaña 'El Jalón empieza aquí'

## CONCIENCIACIÓN INTERNA: RETOMAMOS LET'S CLEAN UP EUROPE EN CALATAYUD

Tras un año de parón por la pandemia, retomamos también la sensibilización activa y presencial con nuestros propios trabajadores. Por ello, en junio de 2021 celebramos una nueva edición de la jornada de voluntariado ambiental Let's Clean Up Europe, una iniciativa a nivel europeo que trata de implicar a la sociedad en la limpieza de los ríos y océanos.

En Calatayud, parte de nuestra plantilla junto a voluntarios del Ayuntamiento limpiamos residuos de un tramo de la ribera del río Jalón.



Voluntarios de Aquara durante las labores de limpieza.







### CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ACEITE DOMÉSTICO CON CRUZ ROJA RIBAGORZA

En 2021, seguimos haciendo difusión de la campaña que tenemos en marcha junto a Cruz Roja Ribagorza para la recogida y posterior reciclaje del aceite doméstico usado. Durante ese año, dimos una nueva imagen a los materiales promocionales de la campaña, seguimos habilitando nuestra oficina como punto de recogida de aceite y visitamos las instalaciones de Cruz Roja para hacer balance de la iniciativa.



La responsable del servicio de Aquara en Graus, Susana Cirac, junto a la representante de Cruz Roja Ribagorza en la puerta de su sede.

### CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIAL REPERCUSIÓN

Alineados con la celebración de los días internacionales más relevantes para el sector del agua, el medio ambiente y la sostenibilidad los últimos años hemos lanzado diferentes acciones de difusión y sensibilización, vinculadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del entorno natural. Cobra especial importancia el **Día Mundial del Agua**, que se celebra anualmente el 22 de marzo desde que Naciones Unidas así lo estableció, como un medio para apelar a la conciencia ciudadana sobre la importancia del agua, así como para defender la gestión sostenible de los recursos de agua dulce. Además del Día Mundial del Agua, llevamos a cabo iniciativas de difusión en otras fechas como **el Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de la Biodiversidad, Día Mundial de la Educación Ambiental y el Día Mundial del Saneamiento**.

### VISITA A INSTALACIONES

Otras de las acciones de sensibilización que llevamos a cabo habitualmente son las visitas a nuestras instalaciones con el objeto de acercar la gestión del agua a los ciudadanos. En 2021 debido a la pandemia, realizamos un volumen de visitas muy reducido, siempre cumpliendo con las normas sanitarias vigentes en cada momento, con el fin de asegurar el servicio y proteger la salud de las personas.

En concreto, destaca la visita del Centro Público Integrado de Formación Profesional (CPIFP) de Movera a las instalaciones del circuito hidráulico del parque metropolitano del agua 'Luis Buñuel' de Zaragoza que gestionamos.



Alumnos del CPIFP de Movera durante la visita.



## DÍA MUNDIAL DEL AGUA 2021: 'EL VALOR DEL AGUA'

En 2021, el lema del Día Mundial del Agua fue **'el valor del agua; importante para ti, importante para todo'** y como en años anteriores publicamos anuncios y multitud de artículos, entrevistas, mensajes en radio y televisión para destacar nuestra gestión sostenible del agua en los municipios en los que nos encontramos.

Cabe destacar el **webinar 'Agua y Salud'** que celebramos de la mano de la Asociación Española Contra El Cáncer de Zaragoza; la experta en farmacéutica y nutrición, Belén Ibarra; y representantes de Aquara para poner en valor el papel de la ingesta de agua en la salud de las personas, sobre todo, en aquellas vulnerables (mayores, niños, enfermos, etcétera). El webinar se retransmitió on line y tuvo repercusión en redes sociales.



Webinar Agua y Salud

Por otro lado, desde Aquara quisimos mostrar a los ciudadanos cómo trabajamos en nuestro día a día, enseñando a la prensa uno de nuestros perfiles laborales más singulares: El buscafugas. De esta forma, El Periódico de Aragón publicó un reportaje en exclusiva sobre la labor de nuestro buscafugas, que, posteriormente, al ver el interés suscitado, Aragón Televisión replicó en su programa 'Aragón en Abierto'. El de El Periódico de Aragón se desarrolló en el municipio de Cadrete y el de Aragón TV en Sobradriel.



Reportaje publicado en El Periódico de Aragón



Grabación y emisión del reportaje en Aragón Televisión.



Así mismo, en los informativos de Aragón Televisión de del 22 de marzo de 2021, se emitió una entrevista a la responsable de Operaciones y Desarrollo Sostenible de Aquara, Pilar Capablo, que explicó temas vinculados a la sensibilización sobre el consumo inteligente del agua y la sostenibilidad.



Pilar Capablo durante su entrevista en Aragón TV.







## DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE 2021: CUIDANDO DEL PLANETA Y LAS PERSONAS CON UN GESTO SOSTENIBLE

En el Día Mundial del Medio Ambiente 2021, desde Aquara lanzamos una campaña que unía la solidaridad con la sostenibilidad. Así forjamos una alianza con el banco de alimentos de Zaragoza para que por cada cliente que se diese de alta, la empresa donase un euro a estas instituciones. Esta campaña estuvo vigente hasta el 31 de diciembre y contó con amplia repercusión en medios locales y regionales y redes sociales.

### CONCURSO DE VÍDEO 'MÓJATE POR LOS ODS'

Así mismo, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente se fallaron los premios de nuestro **concurso de vídeo 'Mójate por los ODS'**, que pretendía implicar a pequeños y mayores en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible'. El ganador en Aragón fue el CPI San Jorge, centro al que fuimos a hacer la entrega del diploma y el cheque a toda la clase que había elaborado el vídeo.



Imágenes de la entrega de premios en el CPI San Jorge



## DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aquara es el Día Mundial del Saneamiento que se conmemora cada 19 de noviembre. Como ya se ha comentado anteriormente, en 2021 nos centramos en el lanzamiento de la **campaña 'El Jalón empieza aquí'** tanto en los medios locales como en nuestro propio canal de Twitter.

Además, se publicaron distintos tuits de esta campaña y de la campaña a nivel corporativo desde Agbar, de la misma forma que hicimos el **Día Mundial del Lavado de Manos** (celebrado el 15 de octubre), en el que pusimos en valor la importancia del agua para prevenir enfermedades.





## PRESENCIA EN MEDIOS

**Artículo '17 logros para 17 Objetivos':** Coincidiendo con el aniversario de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, explicamos en los medios locales nuestros logros en cada uno de los ODS en los que trabajamos.



Entrevista a Susana Martínez, responsable de Aqura en Alcañiz

**Entrevista a Susana Martínez en el 'Especial Miradas' de La Comarca del Bajo Aragón:** En 2021, participamos en el 'Especial Miradas' que publicó La Comarca del Bajo Aragón este medio de comunicación en donde las principales empresas del Bajo Aragón reflejamos nuestra gestión durante la pandemia y las perspectivas de recuperación en el futuro.

**Participación mesa debate sobre la Agenda 2030 de Heraldo de Aragón:** En octubre de 2021 participamos junto a otras empresas e instituciones de la Comunidad Autónoma en la mesa debate sobre la Agenda 2030 de Heraldo de Aragón. Por parte de Aquara-Grupo Agbar intervino Clemente Vergara, como responsable de Economía Circular.



Participantes en la mesa debate. Foto: Heraldo de Aragón.



**Firma del nuevo contrato de Aquara en Calatayud.** En octubre de 2021 se rubricó el nuevo contrato de abastecimiento y saneamiento en la ciudad de Calatayud, manteniendo así nuestra presencia en la ciudad bilbilitana durante otros 20 años más y con compromisos explícitos para incrementar aún más la calidad del servicio en términos de infraestructuras sostenibles, calidad del agua, responsabilidad social o sensibilización ambiental. El inicio del nuevo contrato tuvo impacto en los medios de comunicación locales y redes sociales.



Firma del contrato







**Presentación del Pacto Social de Aquara en Calatayud:** A finales de año presentamos nuestro **Pacto Social por la Solidaridad, el Empleo y la Reconstrucción Verde en Calatayud**. Esta presentación tuvo lugar en el Ayuntamiento de Calatayud con una rueda de prensa en la que participaron representantes del Ayuntamiento de Calatayud y de nuestra Dirección, junto a los colectivos locales que integran la mesa del Pacto Social.



## REDES SOCIALES

En 2021, tras un año en el que la pandemia hizo aún más relevante nuestro canal @infoaquara para difundir mensajes del servicio o mensajes de sensibilización, continuamos potenciando Twitter como canal de comunicación, comunicando no sólo información de interés para los clientes y trabajadores sino también todos los eventos, acciones, programas y proyectos destacados que pusimos en marcha.

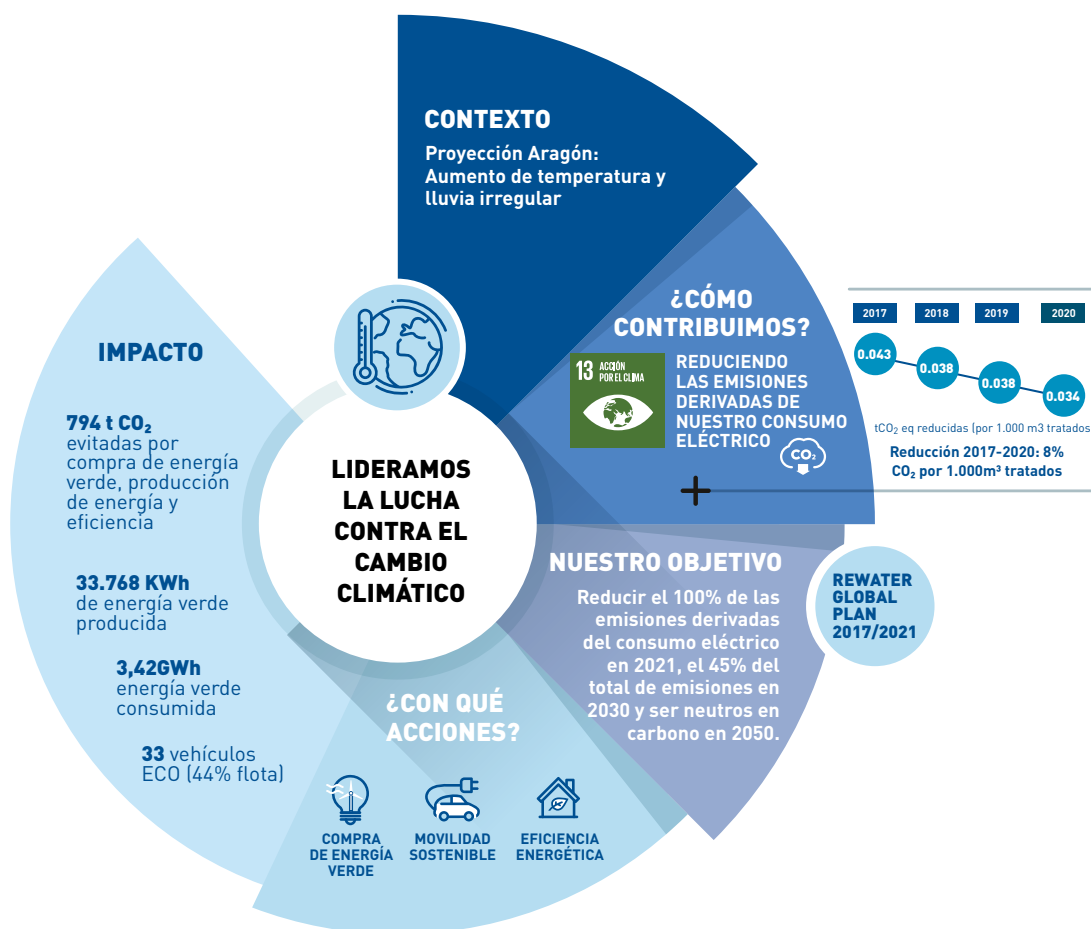


En el último año, nuestro impacto en la red social Twitter fue de más de 500 tuits emitidos y más de 180.000 impresiones.





# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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 2021, las tres primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan **riesgos ambientales**. Por otra parte, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el **Green Deal**, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la **neutralidad de carbono en el continente para el año 2050**. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

También en la línea de la **descarbonización** se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (**COP26**). Así, el **Pacto de Glasgow** establece por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso del carbón y terminar con los subsidios a los combustibles fósiles.

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.





En Aquara nos alineamos con esta estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía mediante una transición ecológica y digital, así como con la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático.

En Aquara no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que los municipios sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático.

### ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AQUARA



Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la **innovación**, la **sensibilización** y las **alianzas** con 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

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero responsables del cambio climático, nuestra estrategia principal se basa en tres acciones: compra de energía verde, generación de energía renovable y eficiencia energética.

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, nos establecimos como objetivo en el RGP reducir el 90% de nuestras emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico, y lo conseguimos durante varios años consecutivos. En el próximo ciclo del plan Estratégico volveremos a cumplirlo.

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

**Generación propia**

**Compra de energía verde**

**Eficiencia energética**

**Movilidad sostenible**

### Generación de energía renovable

La generación de energía renovable es fundamental para alcanzar los objetivos en la lucha contra el cambio climático. En 2021 comenzó a funcionar la instalación fotovoltaica de la ETAP de Graus que ha generado 33.768kW que han sido consumidos en el tratamiento de agua potable de la población de Graus.



ETAP de Graus





## 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.

**Hemos consumido 3,42 GWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico.**



Certificado energía 100% renovable

## Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos 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** nos permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro de energía y costes.

## Movilidad Sostenible

De forma paulatina la flota de **vehículos sostenibles** ha ido aumentando a lo largo el 2021 llegando a ser un 44% del total. En el caso de la ciudad de **Zaragoza**, el **100%** de los vehículos utilizados para los desplazamientos dentro de la ciudad son **vehículos ECO**.

Nuestro objetivo es ir incorporando vehículos híbridos y eléctricos a la flota, además de la optimización de los desplazamientos laborales. También se ha distribuido documentación sobre conducción eficiente a los conductores.

Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el **fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales**. El hecho de haber avanzado en digitalización antes de la aparición de la covid-19 nos ha permitido aplicar el teletrabajo para todo el personal de oficina en las fases más críticas de la pandemia.

En cuanto a optimizar desplazamientos, cabe destacar que en Aquara se encuentra implantado el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** que 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 en el consumo de papel y una reducción de combustible y por tanto de emisiones por optimización de las rutas.



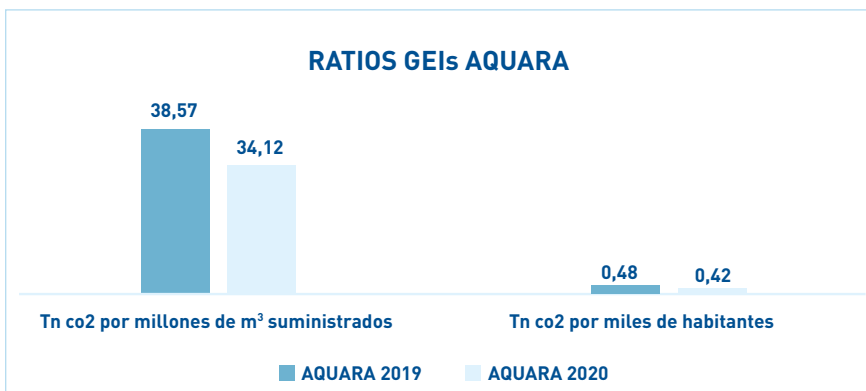




### EMISIONES REDUCIDAS Y EVITADAS

793 t CO<sub>2</sub> eq. Evitadas por la compra de energía verde, la producción a través de instalaciones de autoconsumo, las medidas de eficiencia energética.

### RATIOS GEIs AQUARA



## 2: ADAPTACIÓN

La estrategia de adaptación de Aquara se articula a partir de dos iniciativas complementarias: por un lado, se está mejorando la capacidad de respuesta ante eventos extremos y, por el otro, se planifican y adaptan las infraestructuras progresivamente en base a análisis de vulnerabilidad.

♦ En cuanto a adaptación de infraestructuras, se ha realizado el primer paso en 2021 con una evaluación de impactos físicos debidos al cambio climático en las instalaciones. En un primer paso, se han evaluado los impactos potenciales de los riesgos climáticos en los procesos críticos para cada instalación, teniendo en cuenta las cadenas de aprovisionamiento y de suministro. Posteriormente, se ha examinado la evolución de los factores climáticos en 2035 y 2050, entre ellos el aumento de temperatura, las olas de calor o de frío, las lluvias extremas, las sequías, los vientos fuertes, el aumento del nivel del mar, los incendios y las inundaciones. Finalmente, se ha realizado el cruce final de vulnerabilidades con la evolución del clima para determinar escenarios y riesgos.

## HUELLA DE CARBONO

Aquara en 2020 comenzó a calcular e inscribir en el **Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico** su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente a los años 2017, 2018, 2019 y 2020, según los requerimientos de ISO 14064-1, "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero".

Este cálculo incluye **alcance 1** (emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas por las distintas EDAR) y **alcance 2** (emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad).

Se ha aplicado un **enfoque de control financiero**, es decir, se contabilizan como emisiones de Gases de Efecto Invernadero Aquara todas aquellas atribuibles a las operaciones sobre las que la empresa ejerce control, en términos financieros. Se toma como año base 2017.

Los **resultados** del inventario de emisiones GEI's son los siguientes:

	2017	2018	2019	2020
HC	354,7	297,9	358,9	318,8
hm3 tratados	8,4	7,8	9,3	9,3
TOTAL	43,2	38,7	38,6	34,1

Para la **reducción** de su inventario **de gases de efecto invernadero**, Aquara cuenta con un **Plan de Acciones Dirigidas** integrado en el Sistema Integrado de Gestión y cuyas iniciativas son las descritas en el presente informe.





### 3: APLICACIÓN DE MODELOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

En el tercer eje de acción de promoción de modelos de economía circular 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 Preservación de la Biodiversidad.



#### PLAN DE EMERGENCIA ENERGÉTICA

Durante el otoño de 2021 se produjeron una serie de acontecimientos externos que condujeron a las empresas eléctricas a informar al Gobierno de España de la posibilidad de que este invierno se pudiera producir un desabastecimiento energético general si coincidían situaciones de poco viento, frío extremo y desabastecimiento de gas. Las previsiones meteorológicas presuponían una ola de frío en enero-febrero y se estaba produciendo un elevado incremento de la demanda de gas a nivel internacional, acompañado de restricciones en la oferta.

Aquara realizó un levantamiento de los impactos en el servicio que ocasionaría una situación como esta y desarrolló un plan de acción para reducir y minimizar sus efectos. Se analizaron los impactos en el abastecimiento de la población, en la calidad del agua y, por último, los medioambientales. En general, se comprobó que la resiliencia de los servicios es elevada y se diseñó e implantó un plan de acción destinado a mitigar los impactos y un plan de operación adaptada. También se definieron las herramientas de coordinación con los reguladores, proveedores y empresas eléctricas.



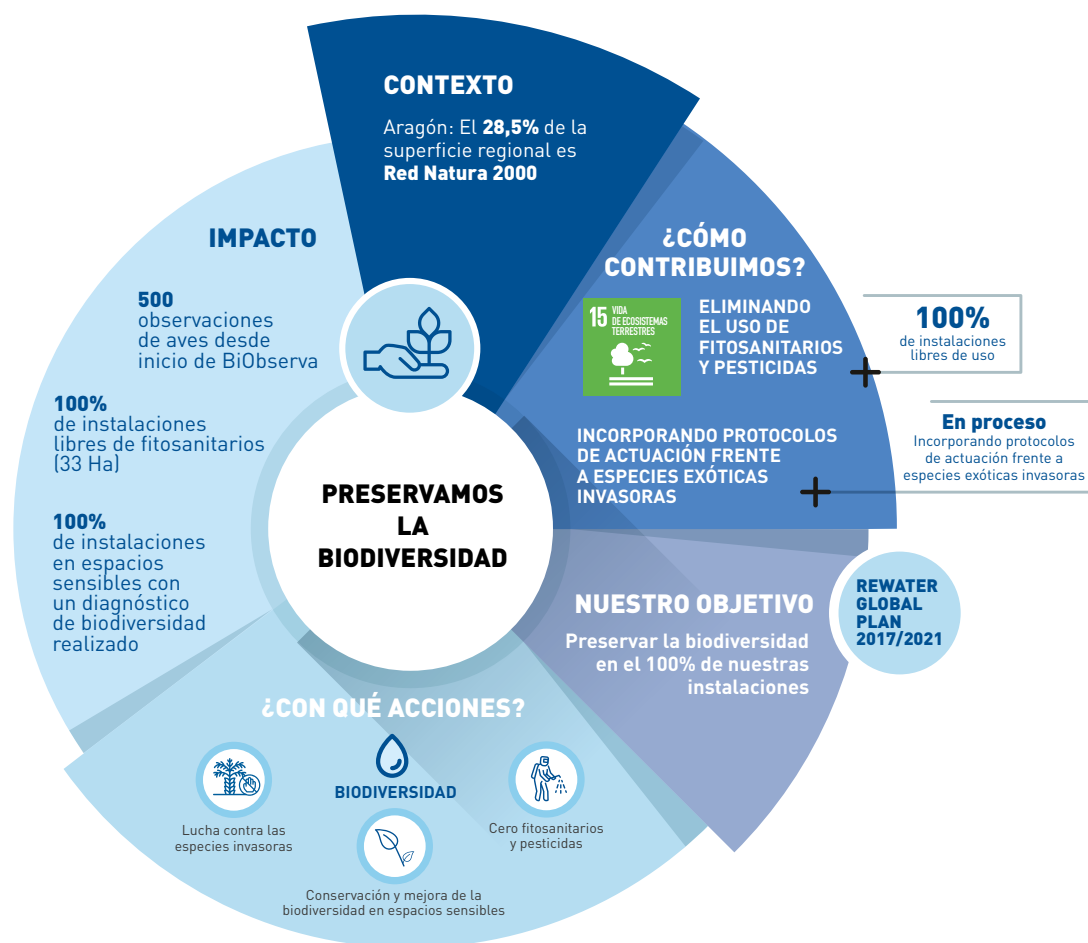








# PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



La acción humana produce desequilibrios en la naturaleza que favorecen que algunas especies prevalezcan sobre otras, incluso provocando su extinción. Es necesario promover el uso sostenible de los recursos naturales para minimizar este efecto antrópico sobre la biodiversidad de nuestros ecosistemas.

**Luis Gil**  
Jefe de Distribución

Tal como ha establecido la ONU en la adopción de la declaración de Kunming –en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica Parte I (COP15.1) celebrada en 2021–, es necesario adoptar e implementar un **marco mundial de la diversidad biológica** posterior a 2020 eficaz, que incluya **medidas urgentes e integradas** para reflejar las consideraciones relativas a la **diversidad biológica** en todos los sectores de la economía mundial, con el fin de encauzar la diversidad biológica hacia la **recuperación** como un reto decisivo de este decenio.

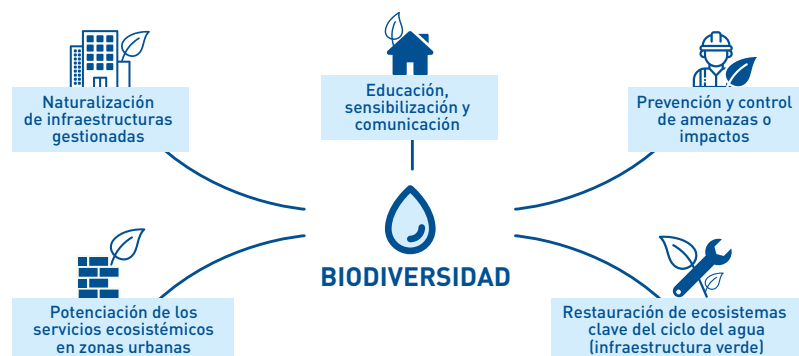
La Red Natura 2000 ha demostrado que España es uno de los mejores paraísos naturales de toda Europa, en los que todavía se preservan lugares magníficos, y viven especies tan escasas como el lince ibérico, el quebrantahuesos, el oso pardo o el águila imperial. Pero dentro del conjunto nacional, **Aragón** cumple asimismo un papel destacado, con la declaración de **204 espacios, como ZEC y como ZEPA**. En total, se tratan de 13.612 kilómetros cuadrados de espacio protegido, es decir, el 28,5% de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Como sector económico que gestionamos un recurso natural clave para la preservación de la biodiversidad, reconocemos la necesidad de implicarnos en la transformación del modelo de desarrollo para contribuir a la construcción de una sociedad saludable, en la que la **diversidad biológica es un componente esencial del desarrollo** sostenible.





Nuestro alineamiento se centra en la **prevención** para trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad. En la **restauración** de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde. A partir de la generación de **conocimiento** de los espacios naturales donde operamos. Contando con la implicación de todos, estableciendo **alianzas** con todos los actores de la sociedad por ello es importante la comunicación, la divulgación y el diálogo.



## PREVENCIÓN

La prevención es clave para **trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad**.

### ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

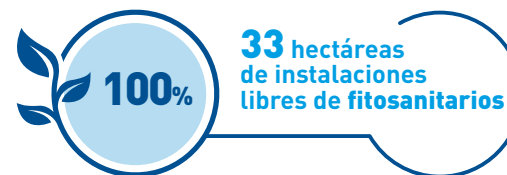
El uso de productos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas, fungicidas, entre otros) puede comportar una alta toxicidad, tanto para los animales como para las personas, además de ser una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Por ello, en Aquara nos marcamos el **objetivo de eliminarlos de todas las instalaciones de tratamiento de agua**. Esta iniciativa ha supuesto un cambio el modelo de gestión de las zonas verdes hacia un modelo que favorece la biodiversidad, utilizando otros métodos como métodos mecánicos de desherbado, la aplicación de productos ecológicos no tóxicos, la gestión diferenciada en espacios en los que se deja la vegetación espontánea, así como acciones que favorecen la presencia de fauna auxiliar y la potenciación de vegetación autóctona.

Desde hace varios años el personal de instalaciones recibe **formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y cómo favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión**.



En 2021, se han impartido 16 horas de formación sobre especies invasoras y mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad.

Se han firmado compromisos de eliminación de fitosanitarios por parte de los responsables operativos de las instalaciones y se han colgado distintivos en el acceso a las mismas.



ETAP de Calatayud, espacio libre del uso de fitosanitarios.

## LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Aquara nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos implantado el programa **BiObserva STOP-invasoras** ([www.biobserva.com/stopinvasoras](http://www.biobserva.com/stopinvasoras)) en todas las plantas de tratamiento gestionadas, para la gestión integral de las especies de flora invasora y que permite la identificación, mapeo, evaluación del riesgo, desarrollo de planes de control y seguimiento.



En 2021 se ha realizado la identificación y mapeo de especies de flora invasora en las plantas de tratamiento gestionadas por Aquara, no hallándose flora invasora en las instalaciones.

## BIOSERVA STOP-invasoras

### RESTAURACIÓN

Promovemos la restauración de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde.

### INFRAESTRUCTURA VERDE Y SOLUCIONES BASADAS EN LA NATURALEZA

Las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde favorecen la biodiversidad y proporcionan simultáneamente beneficios sociales y económicos, además de aumentar la resiliencia.

En Aquara promovemos las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde en la gestión del agua como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas.

### DE PLANTAS DE TRATAMIENTO CONVENCIONALES A INFRAESTRUCTURA VERDE

Apostamos por restablecer las funciones ecológicas de los espacios ocupados por las instalaciones y favorecer la biodiversidad local de los entornos donde operamos. Con este fin, llevamos a cabo planes de acción de biodiversidad para convertir las instalaciones en espacios multifuncionales que preservan las funciones ecológicas, favorecen la biodiversidad local y los servicios ambientales que nos proporcionan.

En el año 2019 realizamos 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 vienen desarrollando el correspondiente **Plan de Acción**.

### BIOBSERVA VOLUNTARIADO

El programa de Voluntariado corporativo BiObserva, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, ha proseguido su actividad por quinto año consecutivo. El programa se desarrolla con la colaboración de grupos naturalistas que ayudan a los empleados en la elaboración de censos de aves, en asesoramiento

## BIOSERVA

para naturalizar la instalación o en formaciones para mejorar el conocimiento del entorno local.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de Agbar en España e **involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo**. El año 2021 ha finalizado con la participación en el proyecto de 100 instalaciones del ciclo del agua y de 279 voluntarios. **Desde el inicio del proyecto se han registrado 101.200 observaciones de 239 especies distintas** que, una vez validadas, correspondieron a 175 especies distintas, lo que pone de manifiesto, de nuevo, la enorme biodiversidad que podemos hallar en el conjunto de instalaciones y su entorno inmediato.

El despliegue del programa en Aquara se inició durante el 2018 en el **Parque del Agua**, siendo **498 las observaciones** realizadas hasta la fecha, 47 correspondientes al último año.

### RESULTADOS DEL PROYECTO

De las 42 especies distintas reportadas el último año, las más observadas han sido el ánade azulón, el gorrión común, la urraca, la gallineta y la lavandera blanca. Entre las aves más vistas se encuentran las especies objetivo del proyecto, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes; y por ello sirven como indicadores biológicos, porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.







Especies de aves más observadas



Los registros validados aportados por los voluntarios serán integrados en la **red internacional de investigación GBIF (the Global Biodiversity Information Facility)**, financiada por gobiernos de todo el mundo y destinada a proporcionar a cualquier persona, en cualquier lugar, acceso abierto y gratuito a los datos sobre cualquier tipo de forma de vida que haya en la Tierra. <https://www.gbif.org/>

Por tanto, el **valor de los datos de BiObserva** se ve incrementado notablemente al haberse incorporado en GBIF, ya que pasan a formar parte de una inmensa plataforma que puede ser consultada tanto por particulares como por entidades o administraciones. De esta forma, los datos contribuyen a la mejora del conocimiento del medio natural, para que, en último término, contribuyan a una protección más eficaz de nuestras aves. Los registros de los voluntarios de Aquara junto a los del resto de sociedades del grupo permiten que Agbar se convierta así en la entidad privada en España que más registros de biodiversidad pone a disposición de la Infraestructura Global de Información de Biodiversidad.



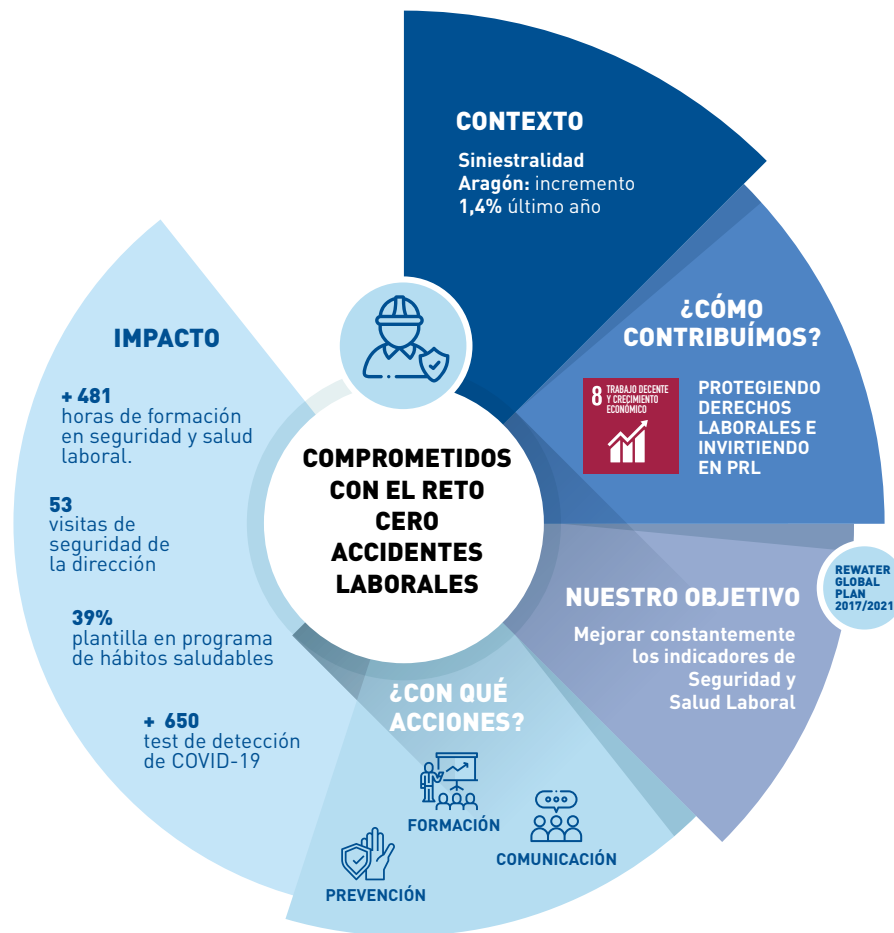
# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD







# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



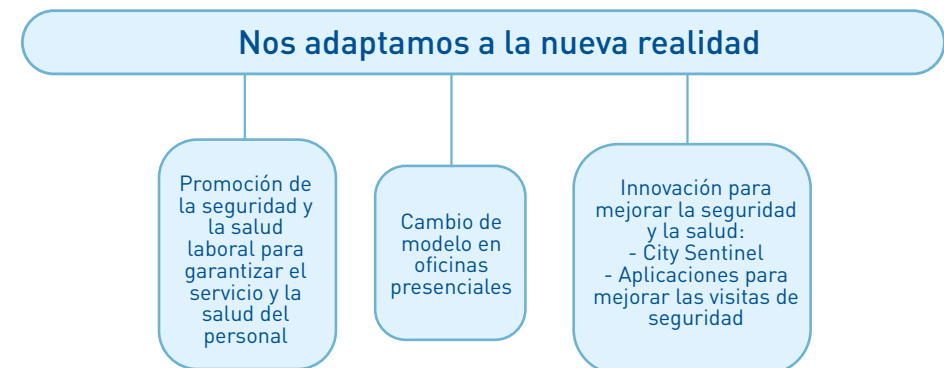
## GARANTIZAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

La salud de las personas está estrechamente relacionada con la salud del planeta. En Aquara gestionamos la **salud de los trabajadores** desde un enfoque integral, especialmente en estos momentos tan excepcionales en los que el agua cobra vital importancia para garantizar la higiene. Potenciando nuestra capacidad de **empresa sanitaria**, hemos adaptado todos los procesos y operaciones que conlleva la gestión del agua a fin de **asegurar la continuidad del servicio** y el correcto funcionamiento de las instalaciones, desde las plantas de potabilización y depuración hasta toda la red de suministro.

Hemos colaborado en la **vigilancia de la salud** creando entornos seguros y saludables para nuestros diferentes **grupos de relación**: equipo humano, proveedores y ciudadanía. En **coordinación con las autoridades sanitarias y las administraciones**, hemos reforzado las medidas preventivas para proteger la salud de los trabajadores durante la crisis sanitaria. Y una vez más hemos contado con un **equipo comprometido** que ha interiorizado las **premisas de seguridad y salud en el trabajo**.

Ante la situación de alerta sanitaria, nuestro objetivo ha sido en todo momento **salvaguardar la seguridad de nuestro equipo humano y garantizar la seguridad de la ciudadanía** asegurando la **sostenibilidad de los servicios**.

Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la **cultura de seguridad y salud, operacional, y relacional**, que ha permitido generar un vínculo de confianza. Por ello **el equipo humano ha podido asegurar el servicio en un entorno seguro**.







## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Medidas de seguridad para proteger a clientes y empleados

Hemos incorporado medidores de dióxido de carbono, así como equipos purificadores de aire en nuestras principales oficinas protegiendo de este modo la seguridad de nuestro personal y velando también por la seguridad de nuestros clientes. Asimismo, hemos actualizado y revisado los planes de riesgos para abordar las posibles situaciones que puedan surgir.

## PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA 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 un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. Así, centramos nuestra estrategia en la **formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural.**

Aquara desde 2014 dispone de una **Política de Seguridad y Salud Laboral** que en 2020 ha sido actualizada conforme la nueva ISO 45001. La Política de Seguridad y Salud Laboral se articula en torno a tres pilares:

1. El **control de los grandes riesgos**, de los que cada uno es actor y responsable.
2. La **cultura justa**, basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como sanciones proporcionales cuando se incumplan las normas.
3. Actores comprometidos e involucrados en una **cultura de salud y seguridad proactiva**. Todos los actores se implican en la mejora continua de la prevención de riesgos de salud y seguridad, garantizando y mejorando el bienestar en el trabajo.

Hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas 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.



**A lo largo de 2021 hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas 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.**

**Carmen Casamayor**  
Responsable PRL Aquara

## SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2021**, tras el análisis de los accidentes con/sin baja, se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes de tráfico y las malas pisadas (charlas de seguridad, monográficos, formación específica, etc.).

A lo largo del 2021 se han producido 3 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo en Aquara, dos de ellos de tráfico.

Para lograr la reducción de siniestralidad, continuamos con 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.





Charla de seguridad y salud laboral impartida en Aguas Zaragoza

El índice de frecuencia de 2021 fue 13,15 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) un 39% menor que el IF del año anterior, pero el índice de gravedad de 2021 fue 0,65 (IG: nº de jornadas perdidas por accidente con baja por mil de horas trabajadas) un 76% mayor debido a la baja de larga duración de uno de los accidentes de tráfico. Estos índices reflejan la importancia de continuar trabajando para disminuir la siniestralidad.

## 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 el de cultura justa, o el programa de hábitos saludables.

### FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En los últimos años hemos ejecutado distintas acciones para reforzar la detección y control de los factores de riesgo relacionados con las zonas de acceso restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones, 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.

En 2021, cabe destacar la formación sobre amianto realizada a todo el personal operativo necesaria para poder manipular materiales que contengan esta sustancia, como son las tuberías de fibrocemento.



Durante **2019** se han impartido un total de **338** horas de formación y salud en **22** cursos



Durante **2020** se han impartido más de **532** horas en **12** cursos

Durante **2021** se han impartido más de **438** horas en **13** cursos

### FORMACIÓN EN LIDERAZGO DE SEGURIDAD LABORAL

Este programa de formación para la Dirección y los mandos intermedios fomenta el desarrollo de una cultura de salud y seguridad compartida con su equipo y otros colaboradores. La formación tiene en cuenta los factores humanos y organizativos (FHO) de la seguridad.

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



Formación impartida en la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza que gestionamos



### 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 tratan protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc., y cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores. Aquara tiene establecida a través de plafones la impartición de charlas quincenales al personal.



Trabajadores de la zona periférica de Zaragoza en una de las charlas de seguridad.

### 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 cumpla con los requisitos exigidos para, posteriormente, pasar a su homologación como empresa habilitada para trabajar con Aquara.



**En los últimos años no se ha producido ningún accidente de trabajo en obra**

### 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 fueron evaluadas no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.



## NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO  
**CERO ACCIDENTES MORTALES**

PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS, Y EMPRESAS EXTERNAS

 <p>No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida</p>	 <p>Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión</p>
 <p>Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento</p>	 <p>Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)</p>
 <p>Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida</p>	 <p>No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco</p>
 <p>Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas</p>	 <p>No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefactivos u otras drogas</p>
 <p>Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación</p>	 <p>Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores</p>

Las 10 reglas que salvan vidas







### 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 contratados, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa 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 Aquara en 2021 se realizaron **53 visitas de seguridad** a los distintos centros de trabajo

El último año se ha implementado una app para la digitalización de las visitas del personal directivo, tanto en versión móvil como de escritorio, que permite registrar dichas visitas, generando posteriormente el informe correspondiente. En estos informes se identifican puntos positivos, así como acciones y condiciones peligrosas, y las acciones correctivas asociadas.

### 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 los últimos años se ha realizado la 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), implantando la metodología de investigación en estos eventos y se realizaron reconocimientos al personal: resultados de auditorías, trabajo bien ejecutado a operarios, en visitas, etc.

### TRABAJANDO POR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Nuestro compromiso de promoción de la salud se traduce en el **Programa de 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



## PROYECTO SAFE&SOUND

Aquara ha sido el piloto de la DR Centro. El proyecto pretende determinar la formación que es necesaria (espacios confinados, alturas, riesgo eléctrico...) en función del puesto de trabajo, para facilitar la elaboración de los planes de formación anual desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

## PROGRAMA HÁBITOS SALUDABLES



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

**Apoyo psicoemocional a toda la plantilla** a través del consultorio de salud emocional y mediante la publicación de noticias y artículos en la Plataforma de Hábitos Saludable en la que además se comparten conferencias relativas a actividad física, nutrición y salud emocional

→ Publicación de Recomendaciones psicoemocionales para el personal de operaciones y Recomendaciones para el teletrabajo saludable.

# HÁBITOS SALUDABLES

FAMILIA DEPORTE NUTRICIÓN SALUD

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 empleados. En ella se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas. Asimismo, la plataforma incluye el acceso a un **gimnasio on line** y a una **plataforma de cursos de cocina on line**.

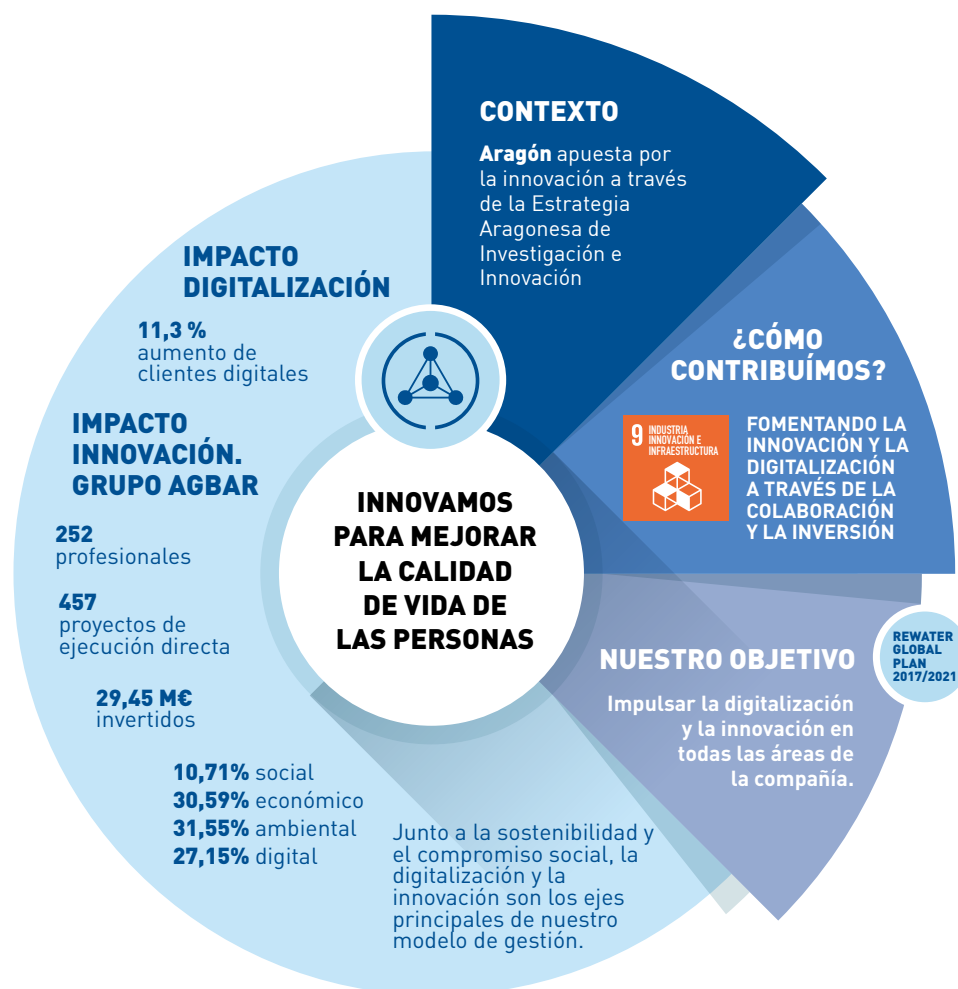


En septiembre de 2021 se celebró la Jornada Día de la Salud 'Trastornos Musculoesqueléticos', en la que se emitieron varios vídeos online sobre micropausas y calentamientos previos a la actividad laboral, además de la aplicación de cuestionarios sobre el tema en los diferentes centros, que fueron liderados por un experto en salud.





# DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



## 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 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 en el 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 con su compañía suministradora de agua.
- **ÁREA DE CLIENTES.** 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.
- **FIRMA DIGITAL.** Hemos implantado el uso de la firma digital en nuestros procesos comerciales del servicio, ofreciéndole al cliente máxima seguridad y poder realizar sus gestiones de manera inmediata evitando desplazamientos.





Aquara ha puesto en marcha diversos canales de contacto con sus clientes, favoreciendo especialmente los telemáticos, cómodos para el usuario y con un mínimo impacto ambiental. Actualmente, los clientes de Aquara tienen a su disposición diversos canales para facilitar su comunicación con la empresa:

- **Oficinas de Atención al Cliente** en cada municipio gestionado
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales.
- **Área de Cliente** de la página web donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año ([www.aquara.es](http://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).
- Con el fin de evitar pérdidas de tiempo por parte del cliente, tanto la atención presencial como la telefónica pueden reservarse con antelación a través de una **Cita Previa**, lo que garantiza que el cliente será atendido en la fecha y hora reservada. Para hacer posible que el personal de atención al cliente contacte telefónicamente con los clientes que han solicitado una Cita Previa, Aquara ha desarrollado la plataforma digital **Más Voz**, que permite garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas por los usuarios del servicio.



**En 2021 atendimos al 68% de nuestros clientes a través de canales no presenciales. Esto demuestra que cada vez son más necesarios e importantes este tipo de canales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio, minimizando los desplazamientos y las esperas innecesarias.**

**Jesús Longares**

Responsable de Clientes de Aquara



**Estamos a tu lado  
para facilitar tus  
gestiones del agua**



Ponemos a tu disposición diferentes canales para que nos envíes la lectura de tu contador:

- Teléfono 900 814 138, 24 horas los 365 días del año.
- Página web [www.aquara.es/lectura-de-contador](http://www.aquara.es/lectura-de-contador)
- Oficina Virtual [www.aquara.es/login](http://www.aquara.es/login)

*Imagen promocional de los canales para facilitar la lectura del contador.*





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](mailto:gestorpersonal@aquara.es)**) y teléfono gratuito (900 104 216) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

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 uso del área de clientes de nuestra página web**.

Con la crisis de la Covid-19 la apuesta por la digitalización dio su salto definitivo potenciando todos los canales digitales de atención al cliente. Desde el departamento de comunicación y clientes se lanzó una campaña potente de **apuesta por la atención no presencial, siempre pensando en la salud de los clientes y trabajadores**. En concreto se apostó por formatos gráficos y audiovisuales para página web, Twitter y medios locales para la difusión de los diferentes servicios o canales existentes.



Publicaciones en Twitter sobre la campaña informativa sobre nuestros canales no presenciales.



Cartel informativo sobre los canales no presenciales disponibles.



Cartel informativo sobre el servicio de cita previa.

## DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

**Captar datos, tratar la información y optimizar la gestión** es el día a día del ámbito de las operaciones en Aquara.



**AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio.



**GISAgua:** Sistema de información geográfica accesible desde cualquier dispositivo con navegador de internet, cualquier técnico u operario tendrá toda la cartografía del Servicio.



**GID:** Gestión Integral de Depósitos. Programa de desarrollo propio GID, de tal forma que se establecerán una serie de almacenes en las distintas zonas, con un stock en continua reposición.



**GOT:** Gestión de Órdenes de Trabajo, es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo.



- **AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio, mantenimiento y seguimiento de indicadores y puntos de control relativos a la gestión.
- **GISAgua:** 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 mejora la eficiencia de la gestión diaria y potencia la gestión a medio plazo, puesto que es la base de modelos matemáticos y planes directores de las redes.

- **GID:** Gestión Integral de Depósitos que permite la gestión de un stock en continua reposición de materiales necesarios, suficientes y adaptados, para cubrir eventualidades en las redes e instalaciones.
- **GOT:** Gestión de Órdenes de Trabajo es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo. Muy intuitivo y fácil de operar, accesible desde multitud de soportes (terminales móviles, tablets, PC, etc.), GOT proporciona una visión centralizada de los trabajos de los diferentes ámbitos de la organización, comercial, técnica, etc. Esto permite una gestión más eficiente y sostenible de los recursos, que se traduce en una optimización tanto en los tiempos de respuesta en los desplazamientos y disminución de CO2, como en la eliminación de papel en las órdenes de trabajo.
- **Otros:** Al margen de las mencionadas, existen una serie de aplicaciones que complementan la gestión inteligente del servicio:
  - **GEFEL.** Gestión de facturas eléctricas.
  - **Enerlogy.** Gestión energética de consumos, optimizaciones de potencia, tarifas y proyecciones de consumo.
  - **TSZ.** Evaluación y comparativa de soluciones de tecnologías sin zanja respecto a las técnicas convencionales, con comparativas de coste, tiempo de ejecución, residuos generados y contaminación.
  - **GRO.** Analiza y evalúa todos los riesgos operativos que pueden darse en el servicio, así como su plan de acción.

- **GESDOCAL.** Se trata de un portal de gestión de documentos donde se registra toda la información relativa a la gestión del servicio de manera que sea accesible para todos los trabajadores (evaluaciones de riesgo, protocolos, permisos de trabajo, normativa, fichas de seguridad, etc.)

## DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Agbar, que con más de 11.000 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 el periodo 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, vídeos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.

## INNOVACIÓN CON IMPACTO

**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 el Grupo Agbar 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.

Los ejes motores de la I+D+i de Agbar y, por extensión, de Aquara son:

- 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.

La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una **manera rápida** (agile), **orientada al ciudadano** (customer centered) e **integrando conocimiento externo** (open). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo. La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas.

## CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA



A través del Grupo Agbar, 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.

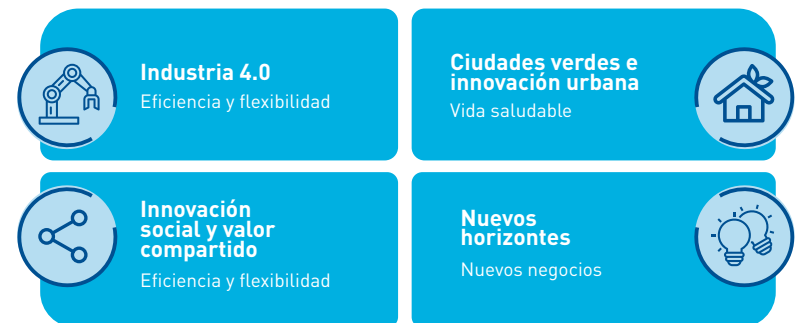
**Cetaqua** es un **modelo pionero de colaboración público-privada** creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales.

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 Politècnica de Catalunya y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, se ha aplicado posteriormente a otros 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.

- **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.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación supone implicar a distintas áreas. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente:



## CETAQUA, TECNOLOGÍA PUNTA AL SERVICIO DE LA CIRCULARIDAD

De la mano de Cetaqua desarrollamos tecnologías y optimizamos procesos para promover la economía circular:

- Recuperación de nutrientes a partir de las aguas residuales: H2020 WaNUT y LIFE Enrich

El proyecto europeo H2020 WaNUT, iniciado en 2021, pretende desarrollar soluciones tecnológicas para rediseñar las cadenas de suministro de nutrientes a partir de agua residual y salmueras, esencial para que la Unión Europea pueda sostener las industrias y las sociedades a largo plazo. La recuperación de nutrientes a gran escala a partir de estos flujos y su procesamiento como biofertilizantes favorecerá la transición hacia el modelo de economía circular en el sector agrícola de la Unión Europea.

El proyecto LIFE Enrich, que finalizaba en 2021, ha permitido validar a escala real el proceso de elutriación para concentrar el fósforo en la línea de fangos de la EDAR y, a escala piloto, las tecnologías para recuperar fósforo y nitrógeno transformándolos en fertilizantes. Los fertilizantes obtenidos se han caracterizado y se han testado en campo con diferentes cultivos.

## 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 circular y la sociedad inteligente. Aquara es socia de Zinnae ocupando un puesto dentro de su

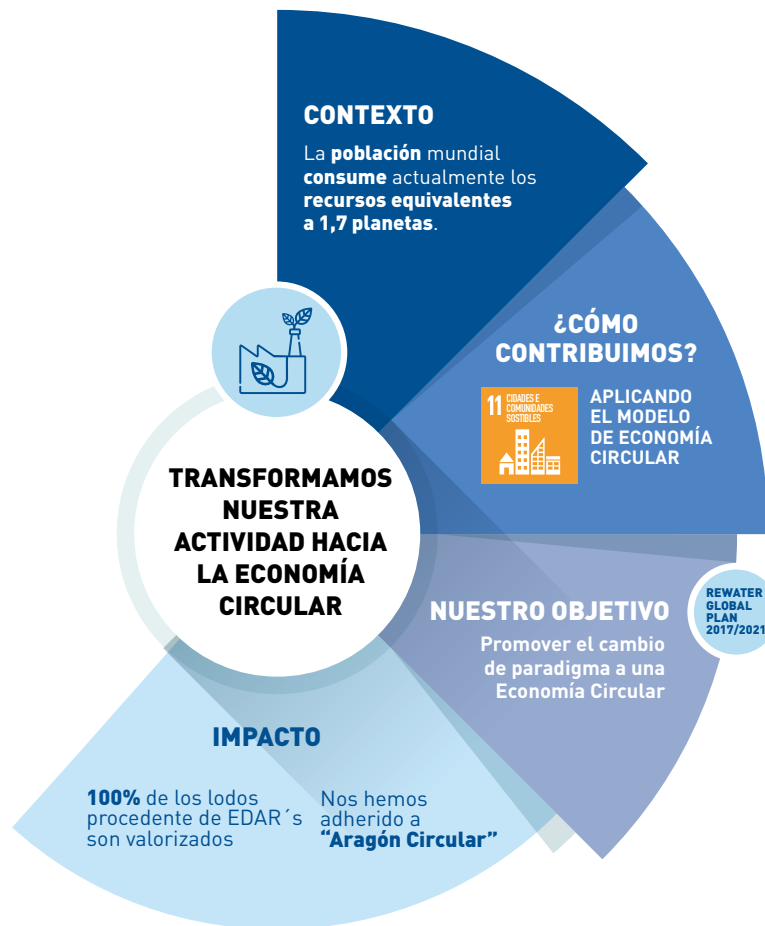
junta directiva. Zinnae ha sido reconocido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, con el sello BOND.

**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 digital o la presentación de la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático. El último año se ha centrado en el asesoramiento a empresas e instituciones públicas en cómo eficientar el ciclo integral del agua.





# DE LINEAL A CIRCULAR



## NUESTRO MODELO CIRCULAR

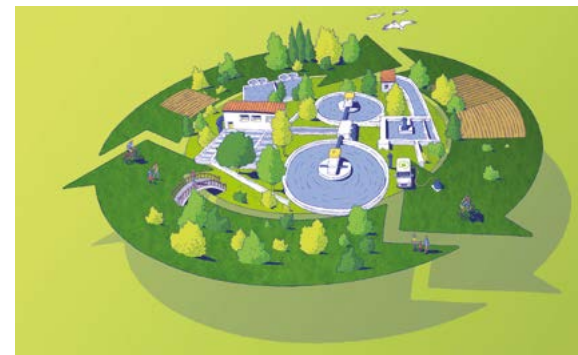
Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento Europeo, **en 2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra**. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravar la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario **cambiar el modelo lineal** de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un **modelo circular** que imite a la naturaleza, y donde desaparezca el concepto de residuo.

Además, el **modelo de economía circular** aporta soluciones a los nuevos retos causados por la crisis de la COVID-19 ya que **ayuda a reducir la vulnerabilidad de las cadenas de valor** a nivel local y global.

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**.

Aquara, comprometida como está con la economía circular, se ha adherido a la **iniciativa promovida por el Gobierno de Aragón "Aragón circular"** la cual pretende entre otras cosas:

- Establecer un compromiso entre el Gobierno de Aragón, los agentes económicos y la ciudadanía en general, hacia los objetivos de desarrollo sostenible, y especialmente en el objetivo 12, de la agenda 2030.
- Facilitar la transición hacia el nuevo modelo económico desde la transparencia y la participación.
- Impulsar la transición a la economía circular en Aragón, apoyando en su implantación y facilitando incentivos y reconocimiento a las entidades que avancen y ejerzan de fuerza tractora del resto del tejido económico aragonés.







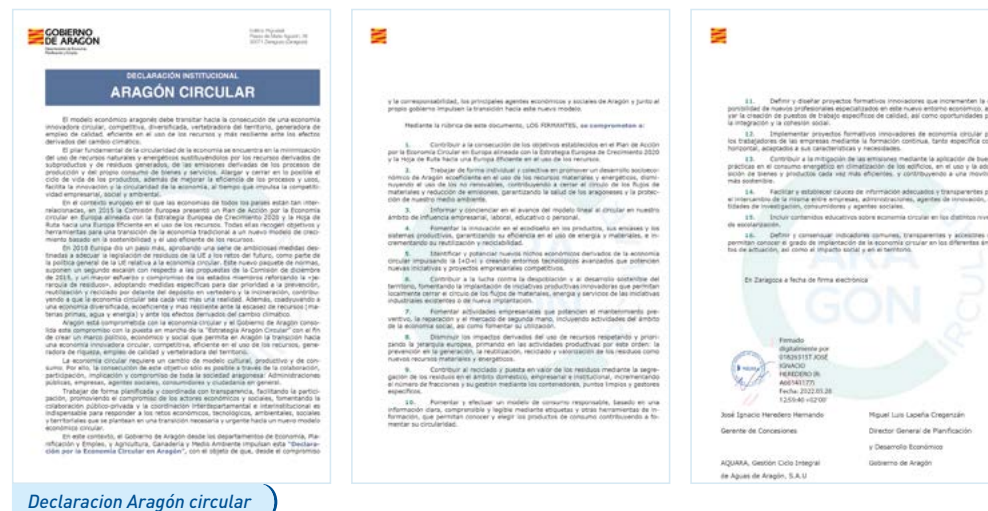
## RESIDUOS

En Aquara estamos comprometidos con la **eliminación del concepto residuos**, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje. Los fangos de depuración son el principal residuo generado en la actividad de depuración; por ello dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.

Hemos conseguido valorizar el

79%

de los residuos generados en las EDAR



Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, algunas explotaciones ya han avanzado en el reciclaje de este tipo de residuo y la compra de **áridos reciclados** para las obras. Con ello se consigue preservar los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, en muchos casos disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Durante 2021, además de mejorar la calidad y el perímetro del reporte de este tipo de residuos, hemos extendido las buenas prácticas y hemos comenzado a comprar áridos en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera.

Esta iniciativa la hemos puesto ya en marcha en el municipio de **Graus**, en el cual los RCD que generamos son enviados a una planta de tratamiento donde son procesados y preparados para ser reutilizados.

También en el mismo municipio, los lodos procedentes del proceso tratamiento de agua potable, son deshidratados y enviados a un gestor autorizado que los reutiliza previamente.

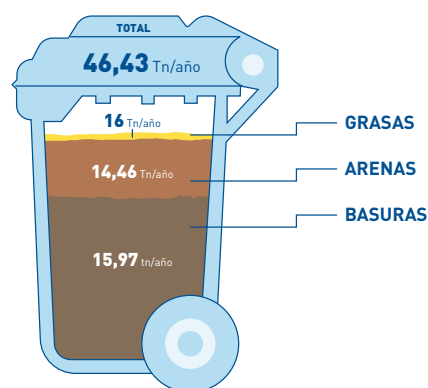




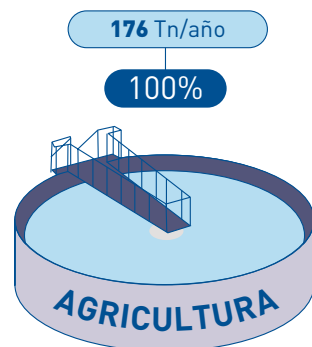
En 2021 hemos aumentado considerablemente el porcentaje de compra de áridos reciclados un 48%.

Por otro lado, los otros residuos mayoritarios en cualquier actividad vinculada a la gestión del ciclo integral son los fangos generados en las plantas de tratamiento de aguas residuales, además de otros minoritarios como arenas, grasas y desbaste. Para ello, también contamos con altos porcentajes de valorización y con proyectos de investigación con el fin de encontrar nuevas vías de valorización o extracción de subproductos de alto valor añadido.

### RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO EDARS



### TOTAL FANGOS VALORIZADOS

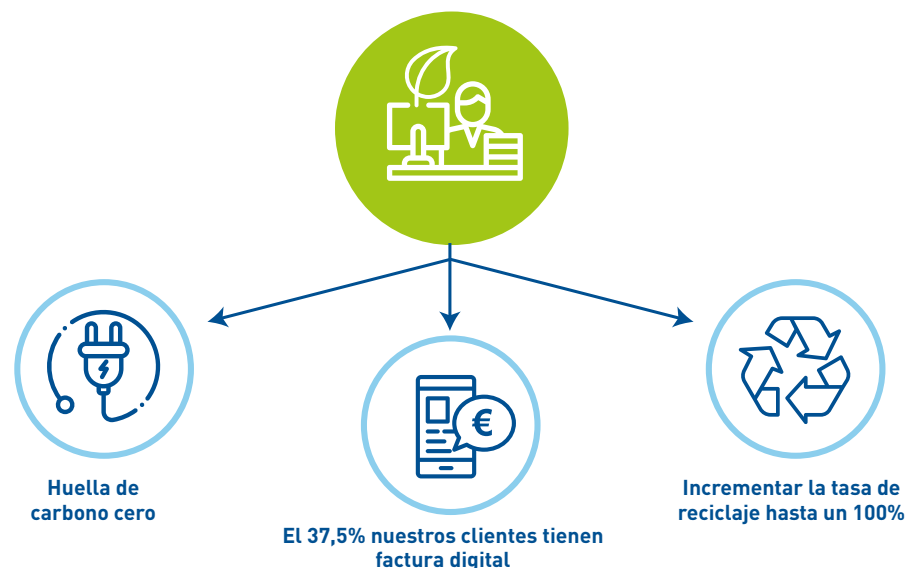


### OFICINA VERDE

Aquara ha implantado en sus oficinas el concepto de **Oficina Verde** que consiste en 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 la oficina. 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.

Siguiendo estas premisas de compromiso con la sostenibilidad medioambiental, y en colaboración con los ayuntamientos, durante los últimos años Aquara ha transformado varios municipios en **Municipio Digital** impulsando el envío de facturas a través de canales digitales, dejando así sus vecinos de recibir las facturas en papel. Con esta nueva modalidad de recepción de facturas se ha contribuido a la preservación del medio ambiente, reduciendo el consumo de recursos.

### A través de la Oficina verde, hemos conseguido:



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







# BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

En 2021 se ha **consolidado la incorporación a nuestra gestión de los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno** mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Durante el año 2021 la COVID-19 ha seguido golpeando fuertemente. Tal y como ya ocurrió en 2020, en 2021 nuestra gestión se ha distinguido por **garantizar el suministro de agua y la seguridad de las personas** en todo momento. Los comités de crisis creados en 2020 han permitido realizar el seguimiento de las medidas adoptadas y tomar las decisiones de actualización de las mismas según el momento de la pandemia.



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.

En esta línea, el Consejo de Administración de Aquara supervisa la composición y el funcionamiento del órgano designado en materia de estructura ética y compliance. Así, el fomento del **compromiso ético de Aquara** se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección disponen de las estructuras adecuadas para la gestión ética y un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

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**. A propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo sostenible, aún vigente. 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. En 2019 se implantó un nuevo marco de referencia de control interno para una mejor definición y categorización de los riesgos. Además, se desplegó 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.

**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.

**El Consejo de Administración de Aquara dio un paso importante respecto a la contribución de la compañía a la Agenda 2030. Lo hizo enfocando los consejos a los ODS, otorgando así un papel destacado al desarrollo sostenible.**

## ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

En 2021 hemos actualizado nuestro **Código Ético** reafirmando nuestros valores esenciales:

- Pasión por el medio ambiente
- Respeto
- El cliente es lo primero
- Espíritu de equipo

Estos valores corporativos se expresan a través de nuestros comportamientos, que deben estar guiados por los siguientes principios:



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).

Nuestro sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del **Compliance Officer** (CO), que reporta al Consejo de Administración de Aquara.

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.

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 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**. 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/etica-y-cumplimiento>

Nuestro modelo de prevención, como sistema integrado de control interno y gestión de riesgos para la prevención de delitos, comprende un conjunto normativo propio y de actuaciones que establece pautas en diversas materias, entre las que cabe resaltar las siguientes:

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o entrega y aceptación de atenciones, entre otras.
- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimiento** de las Políticas de actuación ética de Aquara.
- **Cláusulas específicas en materia de Cumplimiento y cumplimiento de nuestro Código Ético** tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores externos.
- **Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización** en materia de Compliance y de conductas de actuación éticas, extensivo a todos nuestros profesionales con independencia de sus funciones y posición jerárquica en la organización.
- Puesta a disposición de todos los trabajadores de un **Canal Ético de comunicación y denuncia** ([codigoetico@aquara.es](mailto:codigoetico@aquara.es)) para la comunicación de forma confidencial al Compliance Officer de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

El Canal Ético puede ser utilizado por todos los profesionales de la empresa para consultar cuantas dudas de actuación o conducta ética les pudieran surgir en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección de la empresa insta de forma continuada a todos los profesionales que integran la plantilla de Aquara a trasladar al Compliance Officer cuantas dudas les

surjan en su actuación, así como a poner en su conocimiento las incidencias que conozcan sobre posibles incumplimientos de nuestro Código Ético.

En el marco de la mejora continua, la sociedad llevó a cabo una revisión detallada (Risk Assessment) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dicho riesgo. También hemos realizado una revisión de nuestra Política de cumplimiento penal y profundizado en el desarrollo del compliance en materia de derecho de la competencia y las posibles sinergias con el modelo de prevención de delitos a través de sesiones de formación. También hemos realizado formación en relación con el despliegue de los protocolos de debida diligencia de clientes y socios y formación continuada en materia de sensibilización de todos nuestros profesionales.

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.





## DERECHOS HUMANOS

El **respeto a los derechos humanos** es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestra actividad y defenderlos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la política de derechos humanos, en el Código Ético, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos en 2019– y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.

Aquara pone de manifiesto la atención constante a determinadas situaciones en las que pueda estar expuesta en el transcurso de sus actividades. Cada uno de los profesionales de la empresa debe poner su atención en no practicar discriminación de ningún tipo, ya sea de palabra o de acto.

## CORRUPCIÓN

**Aquara condena totalmente la corrupción en todas sus formas, independientemente del momento, el lugar o las circunstancias en que se produzca.**

La corrupción constituye un ataque contra los principios democráticos a los que se adhiere nuestra empresa y atenta contra la dignidad y la integridad de quienes sufren las consecuencias.

El compromiso con los principios de actuación contrarios a la corrupción son de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de Aquara así como por el resto de colaboradores, proveedores o terceros contratados.



**En 2021 hemos habilitado nuevos espacios de encuentro y acceso digital en materia de ética y cumplimiento para nuestros profesionales, reforzando aún más si cabe nuestro compromiso de actuar con transparencia e integridad en todo momento en el contexto general de las relaciones que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y resto de colaboradores.”**

**Jesús Díaz**  
Oficial de Cumplimiento

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

	2021
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	7
Empleados afectados por estas comunicaciones	90
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	20
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Número de casos de corrupción confirmados	0



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19 Y LOS PLANES DE RECUPERACIÓN

Si en 2020 la prioridad del Grupo fue garantizar el cumplimiento del doble objetivo de protección de la salud de los profesionales y preservación del servicio que prestamos, 2021 marca el inicio de la recuperación. Manteniendo estos dos objetivos como prioritarios, la evolución favorable de los indicadores sanitarios ha hecho posible, además de un retorno progresivo y de manera prudente a la presencialidad en los centros de trabajo, el impulso decidido y la apuesta por la estrategia española plasmada en el Plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR).

La Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/ 1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR, complementa el RDL 36/2020 en el que se define una gobernanza orientada a facilitar la toma de decisiones y garantizar un efectivo control y auditoría de los fondos. El art. 6 de la Orden introduce la exigencia para todas las entidades involucradas en la aplicación de estos fondos de disponer de un plan de medidas antifraude como mecanismo de prevención para la utilización de los mismos, de conformidad con las normas aplicables, en particular en lo que se refiere a la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

El modelo de compliance que se ha venido desarrollando en Aquara desde 2011 se adecua perfectamente a los requerimientos identificados en este Plan de medidas antifraude, en los cuatro elementos del ciclo: prevención, detección, corrección y persecución.





# 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 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.

En 2020 Aquara llevó a cabo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar ISO 45001.





# 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, “LOPD”) 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.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en materia de protección de datos en el 2021 son las siguientes:

- Participación del Delegado de protección de datos en la elaboración de un registro de tratamiento de datos personales corporativo.
- Adaptación del registro de actividades de tratamiento de datos personales de Aquara al modelo corporativo protocolizado.
- Adhesión de Aquara a las evaluaciones de riesgo corporativas si el tratamiento se lleva a cabo en la sociedad.
- Análisis exhaustivo de las instalaciones de Aquara donde se encuentran instaladas cámaras de videovigilancia.
- Distribución del manual de funcionamiento del Delegado de Protección de datos mediante correo electrónico a todos los empleados.
- Impartición de formaciones en toda Aquara de manera escalonada.
- Suscripción de contratos de encargo de tratamiento con los Ayuntamientos.
- Recopilación y adaptación de los proveedores con tratamientos de datos personales.
- Distribución de píldoras informativas sobre materias de protección de datos.
- Elaboración y aprobación del informe anual de protección de datos en junio de 2021.
- Actualización de las políticas de privacidad de clientes y usuarios de la web conforme a las últimas resoluciones y directrices de la AEPD.

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

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

**Durante el año 2021, se han gestionado un total de 13 ejercicios de derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.**



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En materia de protección de datos personales, se han revisado los procedimientos de prevención de riesgos laborales y comunicación con empleados y terceros, así como realización de pruebas, protocolos de actuación en los centros de trabajo, instalaciones y oficinas de atención comercial o sistemas de toma de temperatura.





# 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 tercer informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2021 a diciembre de 2021, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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



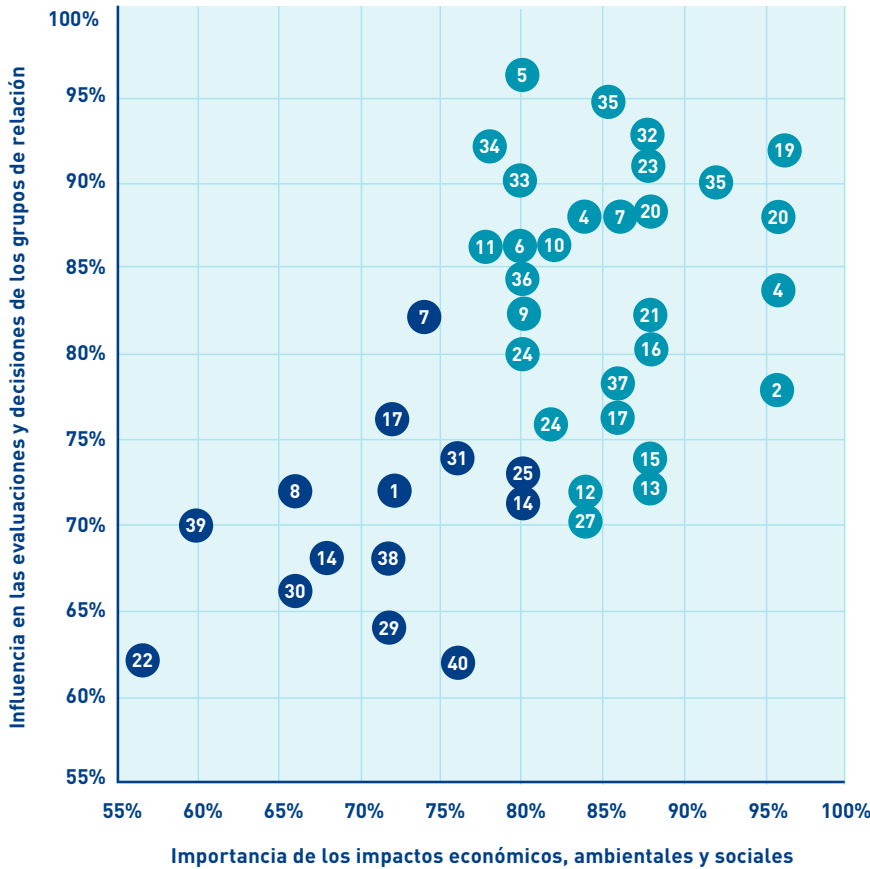


### IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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. Estos son los asuntos materiales así como el punto del informe en el que se da respuesta:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	32. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Acceso al agua
	33. Desarrollo de la comunidad local	
SOCIEDAD	36. Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	Concienciación ciudadana
EMPLEADOS	16. Seguridad y salud laboral	Seguridad y salud laboral
EMPLEADOS	10. Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Equidad y personas
	11. Diversidad e inclusión	
	12. Formación y desarrollo profesional	
	13. Captación y fidelización de talento	
	15. Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral	
	17. Diálogo y relación con los empleados	
MEDIO AMBIENTE	19. Calidad del agua potable	Preservación del agua
	20. Calidad del agua tratada	
	21. Eficiencia en las redes de distribución del agua	
	23. Disponibilidad del agua	
MEDIO AMBIENTE	27. Residuos y economía circular	De lineal a circular
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	2. Sostenibilidad financiera	Buen gobierno y gestión ética
	3. Gestión de riesgos	
	4. Ética e integridad	
	5. Transparencia	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	37. Gestión de datos personales y ciberseguridad	Protección de datos personales
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Las alianzas como motor
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	9. Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Digitalización e Innovación



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: ALIANZAS







# LAS ALIANZAS COMO MOTOR



Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de relación y colaborar con todos ellos para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

El ODS 17 apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.

En Aquara apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Valoramos la acción social como una inversión. Por ello, **fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generan un beneficio social.** Aquara cuenta 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, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde Aquara –y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad, como las expuestas en el presente capítulo de concienciación social, y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social





### PROMOVIENDO LOS HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA EN EL CAMPEONATO NACIONAL DE GOLF CIUDAD DE CALATAYUD

Para fomentar la práctica del deporte y los hábitos saludables de vida al mismo tiempo que el desarrollo local de la ciudad de Calatayud, en Aquara nos sumamos al patrocinio del Campeonato Nacional de Golf, contribuyendo a la difusión de la competición y potenciando la imagen de marca empresarial.



### COLABORAMOS CON HERALDO DE ARAGÓN PARA 'REINTERPRETAR A GOYA'

El pintor Francisco de Goya es uno de los artistas aragoneses más destacados de la historia. Por eso, Heraldo de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, coincidiendo con el 275 aniversario del nacimiento del pintor de Fuendetodos, lanzaron la acción 'Reinterpretando a Goya'. Se trató de la reinterpretación por parte de artistas contemporáneos de la comunidad de varias de las obras más representativas de Goya. Cada una de las empresas que colaboramos patrocinábamos una de las obras que se pintaron al aire libre en la plaza del Pilar, con el fin de continuar contribuyendo al legado artístico de Goya en la ciudad.

Posteriormente, el gerente de Aquara, José Ignacio Heredero y la responsable de Operaciones y Desarrollo Sostenible, Pilar Capablo, acudieron a la entrega de las obras en un evento con la vicealcaldesa de la ciudad Sara Fernández, representantes de la directiva de Heraldo, patrocinadores y artistas.



Imágenes de la entrega de la obra en Zaragoza



### EL ESPACIO DE AQUARA EN LA NAVIDAD COLABORATIVA DE CALATAYUD

Un año más volvimos a colaborar con la Navidad Colaborativa que organiza el Ayuntamiento de Calatayud. De esta forma, habilitamos un espacio navideño en el puente de Alcántara con sitio incluido para promover la concienciación sobre la necesidad de hacer un consumo inteligente del agua también en Navidad.





## FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas más relevantes de Aquara en materia de conocimiento y sensibilización es la que mantiene con la Fundación Aquae a través de su matriz. Esta organización sin ánimo de lucro nace en 2013 vinculada al grupo Agbar con la voluntad de convertirse en un centro de **referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento** y con el objetivo de avanzar hacia un **modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas**.



El agua y las personas constituyen la razón de ser de esta fundación, firmemente comprometida con el derecho universal de acceso al agua, su cuidado y su consumo responsable. **Desde Aquara nos sumamos a algunos de los proyectos de la fundación vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.**

Con iniciativas orientadas a minimizar los efectos de la crisis climática, fomentar la educación y la divulgación científica, Fundación Aquae apoya programas académicos y de emprendimiento social para hacer una sociedad más verde, solidaria y sostenible. Sus principales líneas de actuación son:

### Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, actualmente el programa ha impactado en más de 2.500 niñas de forma directa, además de a sus compañeros de clase. En total, 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España.
- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado la investigación con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

- **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. Estas investigaciones nos permiten unir al sector público y privado en busca de un mundo mejor.

- **Becas:** Desde la fundación se promueven varios programas de becas con el fin de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad. En concreto, **Fundación Aquae colabora con el CERN** para que varios profesores españoles acudan anualmente a su sede de Ginebra para realizar un máster de una semana. Por otro lado, se mantiene un **acuerdo con la OCDE** para becar las prácticas de un estudiante en su sede de París. Debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, ambas becas no pudieron materializarse en 2020, pero en 2021 se han retomado. Por último, 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. Lo hacen a través de las **becas Oportunidad al Talento** que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.

- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua:** Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua, un certamen que ha



Profesores en el CERN becados por Fundación Aquae







convertido en el punto de encuentro de jóvenes estudiantes de todo el planeta interesados en los retos del agua y la sostenibilidad. Están llamados a participar en este certamen todos aquellos alumnos de centros educativos de Secundaria, Bachillerato y Formación Profesional en edades comprendidas entre 16 y 21 años, que presenten proyectos de investigación alrededor del agua y la calidad de vida.

### Sostenibilidad

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el que Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces hasta hoy, la fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aquae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).
- **Red de Impulsores del Cambio (RIC):** 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 las personas.
- **Agua para la Amazonía:** Fundación Aquae y UNICEF, dos organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible, apuestan por la colaboración y cooperación público-privada para sacar adelante proyectos tan importantes como este en el que venimos trabajando en la Amazonía peruana para llevar agua y saneamiento a cerca de 50.000 personas desde 2014.



Proyecto Agua para la Amazonía

### Conocimiento

Fundación Aquae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación. El canal Aquae TV, los clips natura, la Wiki Aquae o las infografías elaboradas por la propia fundación son algunas de las herramientas de divulgación de la Fundación Aquae. En este sentido, la fundación elabora materiales específicos vinculados a la sostenibilidad, el agua o el medio ambiente para su difusión en fechas clave, como puede ser el Día Mundial del Agua. Desde Aquara, nos unimos a esta iniciativa difundiendo desde nuestros canales corporativos los recursos audiovisuales y gráficos que elabora la fundación.

### Premios

Fundación Aquae reconoce el talento en diversas disciplinas como la fotografía o la escritura. En este ámbito, destacan los premios PhotoAquae y el concurso de microrrelatos científicos.



## PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

En línea con este compromiso, establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través del Grupo Agbar.

Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca **de 200 asociaciones** –como 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 Voluntare, entre otras, se convierten en aliados en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

**Aquara está adherida a Pacto Mundial con el propósito de contribuir a la labor de la red desde el territorio aragonés. Así en 2021, asistimos a la Asamblea Anual celebrado en el Patio de la Infanta de Ibercaja y también nos adherimos a la campaña en redes sociales que lanzó la red para darse a conocer.**



Pilar Capablo, responsable de Operaciones y DS de Aquara, con todos los representantes de la Red de Pacto Mundial.







## 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 a todas las voces de nuestros 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 el servicio y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas. Por ello, es esencial la participación en eventos en los que también estén presentes nuestros grupos de relación, como fue el caso de la **Feria Smagua 2021**, la más relevante del sector a nivel nacional, en donde nuestro gerente José Ignacio Heredero participó en una jornada sobre la **digitalización del sector del agua, organizada por el Instituto Aragonés del Agua**, el clúster Zinnae y la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias.



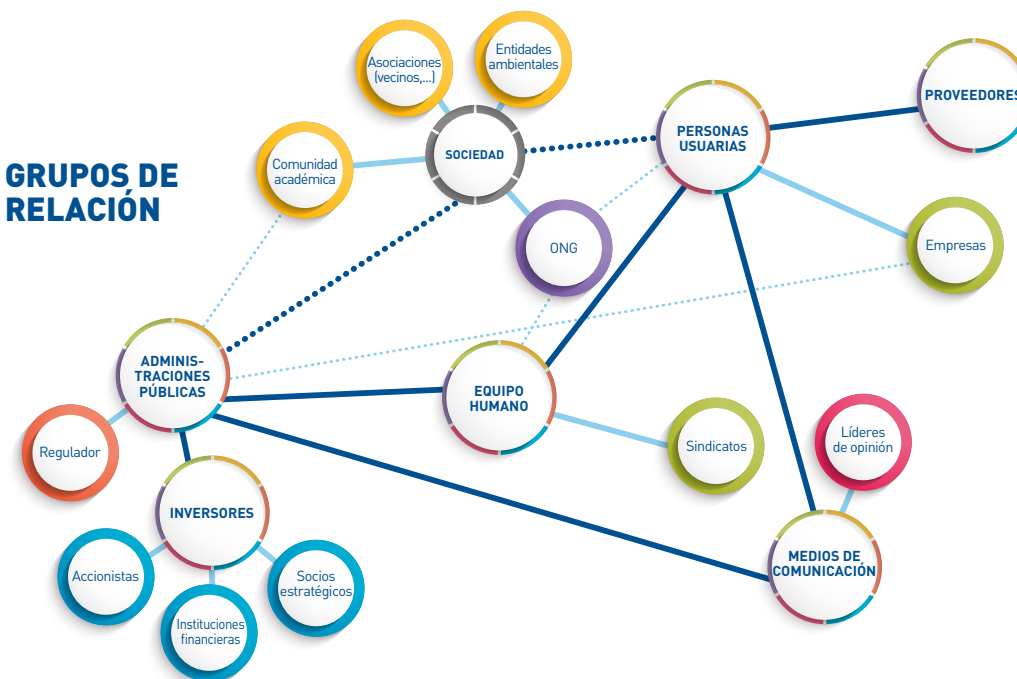
Intervención de José Ignacio Heredero en SMAGUA



Intervención en los premios Aragoneses del año.



### GRUPOS DE RELACIÓN







## ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

La **actividad de compras** constituye una de las funciones clave de la empresa 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, 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 Agbar, 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**.

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.

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.

**El porcentaje de volumen de compra proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2021 asciende ya al 100%.**



En 2021 el

**100%**

**de las compras realizadas a proveedores estratégicos fueron evaluadas bajo criterios de DS**

**Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.**

En Aquara 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, compliance (penal, ciberseguridad, legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. **Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.** El objetivo previsto en el RGP 2017-2021 es que el 85% del volumen de compra a proveedores estratégicos se haya seleccionado teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad. Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad. Durante 2021 hemos actualizado el procedimiento de homologación de proveedores, que incluye una nueva matriz de riesgo que determina el nivel de registro y homologación. También hemos revisado y actualizado el procedimiento de evaluación de proveedores, incorporando nuevos criterios que nos permiten tener una visión más amplia del servicio prestado por nuestros proveedores (nivel de homologación, cumplimiento ESG, certificados técnicos de productos, encuesta, etc.).

En términos contractuales y legales, desde el Grupo queremos asegurar también que los **contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible** (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2021, el 100 % del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.

En 2021 el

**100%**

**de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS**





En 2021 hemos actualizado la Estrategia de Compra Sostenible y actualizado el indicador de sostenibilidad en compras, que está formado por iniciativas específicas con proveedores como la compra de energía verde, política de viajes, transformación del parque móvil con vehículos más sostenibles en emisiones, y reciclaje y recuperación de áridos, entre las más relevantes.

## 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, por ejemplo, subcontratistas de obras, con alto impacto en el empleo local**.

En 2021, el **34%** de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 5,6 millones de euros**.

El último año el número de proveedores locales ascendió a 254, representando el 63% de los proveedores, aunque en volumen de compra el porcentaje es del 34% debido a que el aprovisionamiento de productos químicos y material hidráulico se licita.

## HANDSON, VOLUNTARIADO TRANSFORMADOR

El **programa de voluntariado corporativo HandsON**, iniciado en 2017, basa su actividad en la **implicación y motivación de la plantilla** con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir a nivel local, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.

Durante 2021, debido a la pandemia, hemos seguido adaptando nuestro programa dando prioridad a la actividad virtual frente a la presencial y se ha registrado una participación inferior a la de años anteriores, con **131 participaciones y 7 acciones realizadas**. A pesar de ello, hemos trabajado en el desarrollo de varias iniciativas de voluntariado ambiental vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Destacar la Limpieza ambiental llevada a cabo dentro del programa **Lets Clean up Europe en el municipio de Calatayud, en la que participaron 10 voluntarios y se recogieron 50 kg de residuos**.

Otra de las actividades ambientales más consolidadas de HandsON es el programa **BiObserva Voluntariado, implantado en el Parque del Agua de Zaragoza** y dirigido a preservar la biodiversidad, en el que profesionales de nuestras empresas reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, con el objetivo de conocer la biodiversidad en la instalación y poder planificar, de este modo, acciones de mejora.



## LLAMADAS AMIGAS

A finales de 2020, Aquara de la mano de Agbar inició una colaboración con la **Fundación Amigos de los Mayores para participar en el programa “Llamadas Amigas”** de acompañamiento telefónico a personas mayores, que lidera dicha entidad, con el fin de luchar contra la soledad no deseada y el aislamiento social al que quedan expuestas las personas mayores.

El programa se ha desarrollado durante el año 2021 y 2022 a través de un call center virtual en el que ha participado como voluntaria Nancy Patano, que comparte su testimonio:



**Durante la pandemia llegó una iniciativa de la Asociación Amigos de los Mayores que me resultó interesante. Se trataba de poder acompañar a una persona durante días muy duros, de incertidumbre. Me dieron el teléfono de Pepe, un señor encantador que vive solo y está enfermo desde hace años. La pandemia fue una época de soledad y tristeza que nos acercó y pudimos tener charlas muy interesantes sobre nuestras vidas y hacer que, en cierta manera, no se sintiera tan solo. La mayor alegría es notar que ahora, cuando le llamo, me cuenta que ya va saliendo a la calle y viendo a sus amigos, realizando una vida totalmente normal. Nos ha tocado vivir una situación que resultó difícil para todos en general, pero las personas mayores que viven solas han sufrido las peores consecuencias. Ha sido un auténtico placer acompañar a Pepe, que siempre que le llamo me contesta con gran alegría.**

**Nancy Patano**

Responsable de Contratación  
de Aguas de Zaragoza

## ADHESIÓN A #CVOL PORTAFOLIO DE COMPETENCIAS DE VOLUNTARIADO DE GOBIERNO DE ARAGÓN

En 2020 AQUARA se adhirió como empresa colaboradora al **#CVOL Porfolio de competencias de voluntariado del Gobierno de Aragón**, una red social innovadora que nace para promocionar, visibilizar, conectar y acreditar la acción solidaria de miles de personas de todas las edades y que permite la acreditación de las competencias adquiridas por los voluntari@s al participar en determinados programas de entidades sociales.

Las empresas adheridas se comprometen a:

- Reconocer el portafolio #CVOL como un sistema de acreditación de competencias en la acción voluntaria en Aragón.
- Valorar las acreditaciones #CVOL en los procesos de selección de personal y captación de talento de la organización.







## ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

La estrategia de recuperación social y económica –necesaria para salir de la crisis ocasionada por la COVID-19– debe incorporar el abordaje de cuestiones urgentes sobre el medio ambiente y el cambio climático. Con este convencimiento, **en Aquara promovemos la colaboración para transformar el modelo de gestión del agua**, con el objetivo de **mejorar la calidad de vida de las personas** y favorecer un **ecosistema urbano resiliente, actuando “sin dejar a nadie atrás”**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La propuesta para construir este nuevo marco estratégico se materializa en un modelo de **pacto social** basado en el **diálogo y el consenso con las administraciones públicas** y que busca la **participación de todos los agentes económicos, políticos y sociales**.

La iniciativa impulsa las **alianzas** necesarias para **contribuir a la recuperación social de Aragón** en base a **tres pilares**:

- ♦ **Solidaridad**: apoyo directo para la garantía de acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad y encarar una nueva relación de proximidad con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario social.

- ♦ **Empleo**: crear empleo verde de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como la digitalización y el desarrollo del talento.

- ♦ **Reconstrucción verde**: impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenibles, más local y resiliente. **El pacto social se fundamenta en la colaboración público-privada y otorga un papel implementación de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad.**

**En 2021, presentamos el Pacto Social de Aquara en Calatayud junto al Ayuntamiento y los agentes vinculados a la acción social, la formación y el empleo que están integrados en nuestra Mesa de Diálogo. El evento tuvo lugar en el Ayuntamiento de Calatayud a finales de diciembre para posteriormente dar lugar a las sucesivas mesas de diálogo y a los acuerdos que se están fraguando ya en 2022.**



Imágenes de la presentación del Pacto Social de Aquara en el Ayuntamiento de Calatayud.



# ANEXOS





## ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5
102-3	Ubicación de la sede	5
102-4	Ubicación de las operaciones	5
102-5	Propiedad y forma jurídica	5
102-6	Mercados servidos	5
102-7	Tamaño de la organización	5, 6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	6
102-9	Cadena de suministro	84
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	84
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	29
102-12	Iniciativas externas	78
102-13	Afiliación a asociaciones	82
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	69
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	69
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	69
102-25	Conflictos de interés	69
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	69
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	69
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de los grupos de interés	83







ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	83
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	83
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	83
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	75
102-47	Lista de los temas materiales	75
102-48	Reexpresión de la información	75
102-49	Cambios en la elaboración de informes	75
102-50	Periodo objeto de informe	2021
102-51	Fecha del último informe	2020
102-52	Ciclos de elaboración de informes	Anual
102-53	Puntos de contacto para preguntas sobre el informe	5
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	75
102-55	Índice de contenidos GRI	75
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Gestión del riesgo y compliance</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	69
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	69
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
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	0
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	74
<b>Gestión segura y sostenible del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	29
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29
<b>Sensibilidad financiera</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	69-84
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69-84
<b>Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	53
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53



ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Consumo energético</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6, 42
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6, 42
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6, 42
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	6
302-4	Reducción del consumo energético	42
<b>Calidad del agua tratada</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	29
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	0
<b>Eficiencia en las redes de distribución del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	31
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	31
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	31
<b>Economía circular</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	65
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS</b>		
306-2	Resíduos por tipo y método de eliminación	67
IS-1	Inversión en I+D	59







ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	34
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34
<b>Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	85
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>		
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	48
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	26









*Agua de confianza para cuidar el planeta*

[www.aquara.es](http://www.aquara.es)