

INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE



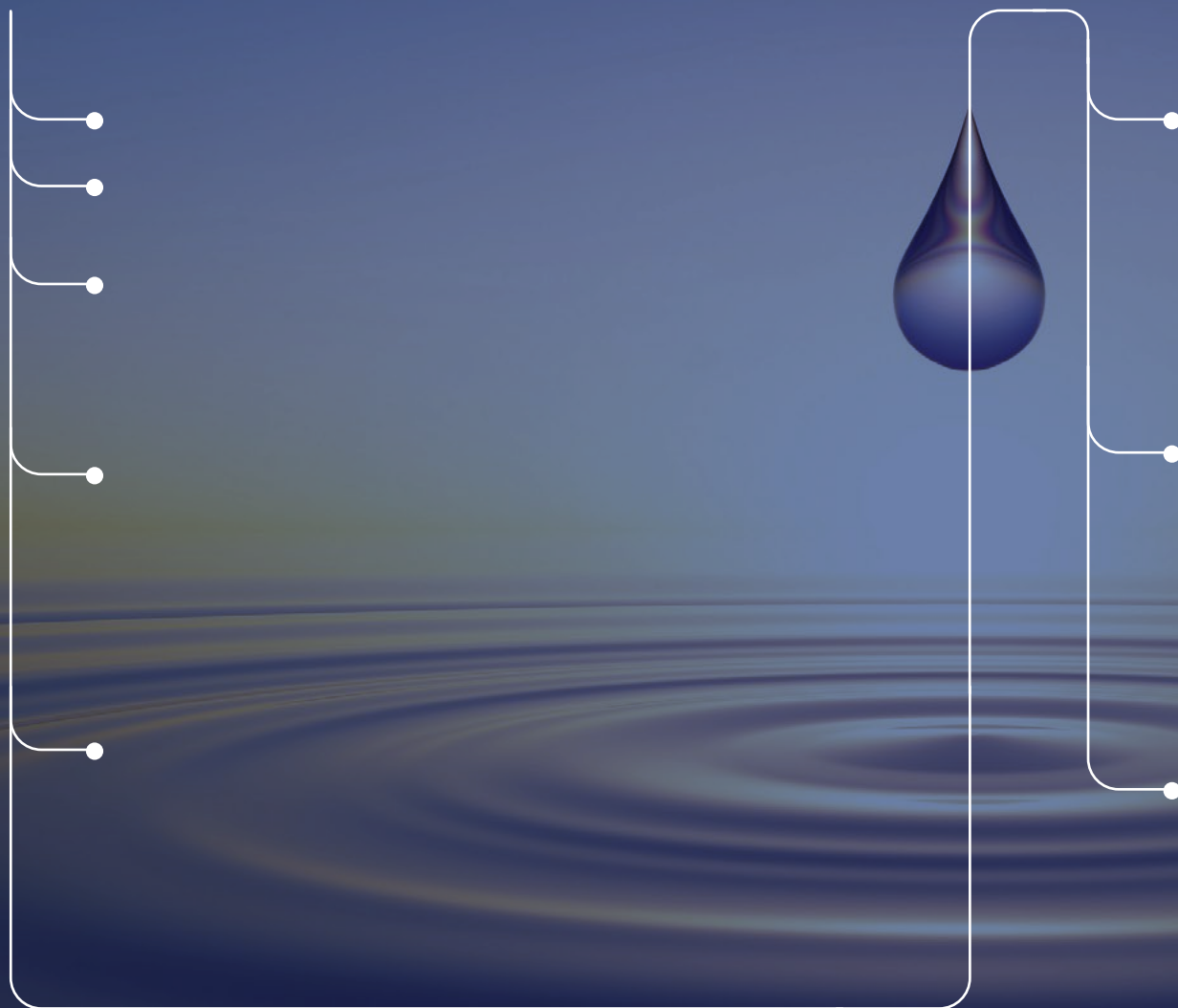
AQUARA



2022



# ÍNDICE





**José Ignacio Heredero**  
Gerente

En este año 2022, una vez superada la crisis sanitaria de la pandemia que supuso un esfuerzo de adaptabilidad y esfuerzo, nos encontramos con otros factores que han influido en el modelo empresarial y de servicio dentro del sector del ciclo integral del agua en el que AQUARA está inmerso. La coyuntura económica, social y medioambiental, han condicionado la gestión del agua y el entorno natural.

La grave crisis energética y la escasez de materias primas, principalmente por la guerra de Ucrania, han incrementado los precios de todos los productos, los índices de inflación y los tipos de interés. Esta circunstancia ha obligado a evolucionar a sistemas de autoabastecimiento energético, de eficiencia de procesos y de recuperación de residuos que sean reutilizables. Cada día es más importante el avanzar a un modelo de economía circular, es por ello que AQUARA, en su afán por la gestión sostenible, ha obtenido el reconocimiento público del Sello Aragón Circular otorgado por el Gobierno de Aragón.

En el aspecto social seguimos con el convencimiento de una gestión responsable sin dejar a nadie atrás, impulsando tarifas sociales y medidas especiales al colectivo vulnerable. También reseñar el acuerdo social que supone la firma del convenio colectivo de empresa, llegando a un acuerdo entre el comité de empresa y la dirección, con el firme compromiso de las partes en hacer una empresa, mejor y más justa.

Otro de los factores reseñados es el medioambiental, encontrándonos en un período de sequía severa, donde las precipitaciones menguan cada año y el recurso hídrico es más escaso. Por tanto la gestión sostenible del agua, ADN de AQUARA, ha adquirido una importancia aún más relevante. Para ello se ha producido una profunda transformación en todas las áreas de la empresa, modificando los procedimientos de trabajo, digitalizando todos los procesos que además reducen la huella de CO2, innovando y poniendo todo nuestro saber hacer en pos del objetivo de nuestra misión, cada gota cuenta.

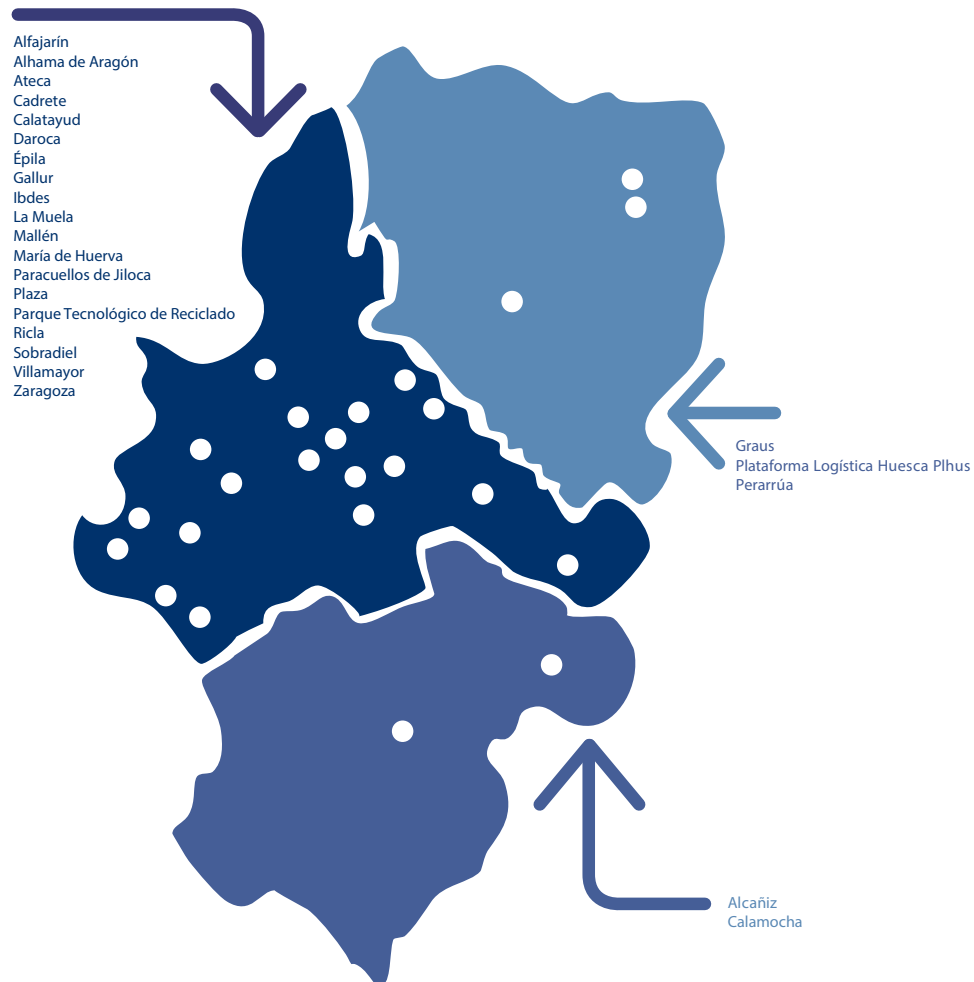
Por último, no puedo más que agradecer a todo el personal de AQUARA su dedicación y compromiso con los valores de la compañía, si en cual no habría sido posible la consecución de los objetivos obtenidos en el difícil entorno al cual nos enfrentamos. También agradecer a nuestros clientes, quienes constituyen la razón de ser de nuestra vocación de servicio y de los que también nos consideramos parte integrante, por toda la confianza depositada en nosotros.





# CONOCE AQUARA

## PRESENCIA DE AQUARA EN ARAGÓN



## CONOCE AQUARA

Aquara, **Gestión Ciclo Integral Aguas de Aragón**, es una empresa perteneciente a Veolia, 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 **752.000 habitantes** lo que representa el **57% de la población total de Aragón**.

Queremos ser agente del cambio hacia una **transición ecológica, circular y justa**, y apostamos por soluciones y servicios innovadores para **mejorar nuestro entorno y el de nuestros clientes**, contribuyendo asimismo a la **sensibilización sobre la importancia de preservar el recurso agua y el medio ambiente**.

La **salud de las personas y del planeta** guía todo nuestro trabajo. Nuestro compromiso se centra en la preservación de los recursos que garantizan el **futuro sostenible del planeta**, el desarrollo de la comunidad y el **bienestar de la ciudadanía**.

## 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

**151** profesionales

Al servicio de **752.555** habitantes

**Agua potable**

**13** estaciones de tratamiento de agua potable

**778,497** Km de red de agua potable

**5,4** Hm<sup>3</sup> de agua potabilizada

**2,5** GWh de energía renovable consumida en producción y distribución de agua

**9,1** Hm<sup>3</sup> agua suministrada

**20.316** análisis de agua

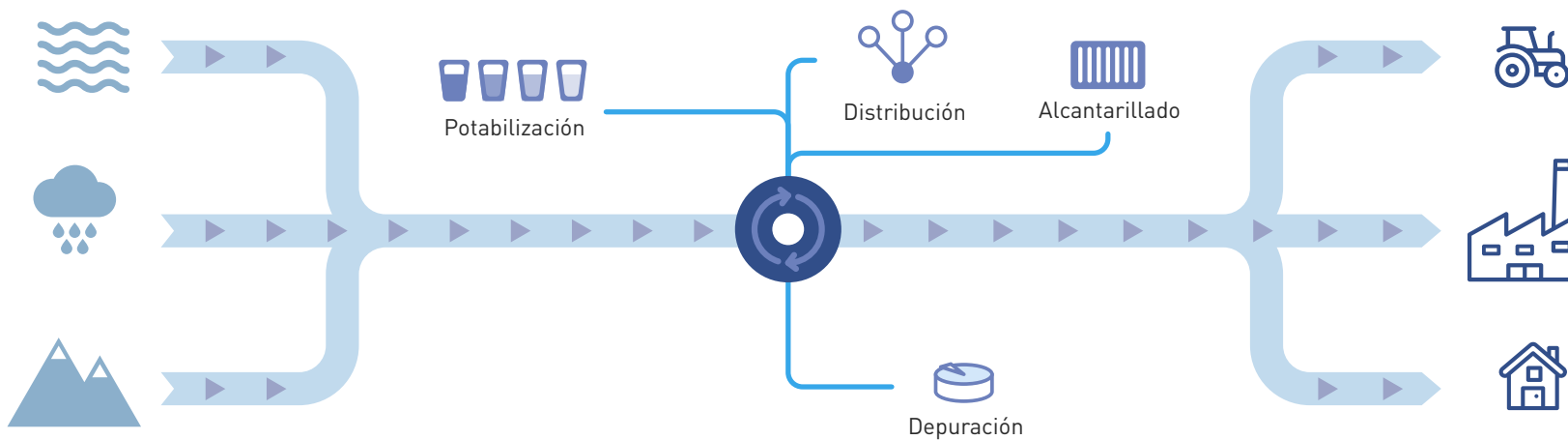
**Alcantarillado**

**604** Km de red de alcantarillado y colectores gestionados

**1.596** h de limpieza de la red de alcantarillado con camión CIS

**0,075** GWh de energía renovable consumida en alcantarillado

Desde AQUARA se gestionan también 140,94 km de red de agua industrial o no tratada



**Agua depurada**

**29** depuradoras

**100%** lodos valorizados en agricultura

**549** análisis de agua residual

**1,09** Hm<sup>3</sup> de agua depurada

**0,603** GWh de energía renovable consumida en depuración

**Clientes**

**369.729** clientes (incluyendo Aguas Zaragoza)

**1.640.466** lecturas periódicas realizadas

**38.756** AZ número de contrataciones

**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 POLÍTICA 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

Un año más, y ya van tres años seguidos, AQUARA ha renovado su compromiso con el Desarrollo Sostenible materializado en la obtención del distintivo RSA+ promovido por el Gobierno de Aragón y los principales agentes sociales de la Comunidad (CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO). Este distintivo refleja el impulso que desde la empresa se dan a determinados aspectos como son entre otros la igualdad de oportunidades, el voluntariado, la promoción de la cultura aragonesa y el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.



Como un paso más en la creación de Alianzas, Aquara se ha adherido en noviembre de 2022 a la Alianza Aragonesa para la Agenda 2030, creada por el Gobierno de Aragón con el fin de visibilizar e impulsar los esfuerzos compartidos que hacen los agentes aragoneses hacia la Agenda 2030.



Pilar Capablo y José Ignacio Heredero en el acto de entrega del SELLO RSA 2023



Pilar Capablo  
Responsable de Desarrollo Sostenible Aquara



Entrega del diploma de adhesión a la Alianza Aragonesa por la Agenda 2030 de la mano del Alto Comisionado del Gobierno de Aragón, Fermín Serrano.

### 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 comunidad 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 2022 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

**20.046 €** TARIFAS SOCIALES

**74.777 €** FINANCIADOS SIN INTERESES DE DEMORA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: RECOMENDACIÓN **7,95**  
RESOLUCIÓN **8,07**  
FACILIDAD **7,86**  
ATENCIÓN **8,41**



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

**2012** PRIMER PLAN DE IGUALDAD

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

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

**1179h** HORAS DE FORMACIÓN ANUAL

**86%** PLANTILLA CON CONTRATO INDEFINIDO



### PLANETA



**PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA**

**587** FUGAS Y AVERÍAS REPARADAS  
**+48.137 m³** RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

**+4.056** AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO



**LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

**444 tn CO2** EVITADAS POR COMPRA DE ENERGÍA VERDE, PRODUCCIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

**46%** FLOTA SOSTENIBLE



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

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

**557** OBSERVACIONES DE AVES DESDE INICIO DE BIOSERVA

### PROSPERIDAD



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

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

**134** VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN Y MANDOS INTERMEDIOS

**21%** PLANTILLA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES



**APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR**

**100%** DE LOS LODOS PROCEDENTES DE EDAR'S SON VALORIZADOS NOS HEMOS ADHERIDO A "ARAGÓN CIRCULAR"



### 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

## EL AGUA Y LOS ODS

Tras el impacto que, durante más de dos años, ha tenido la pandemia de la COVID-19 en la salud, la sociedad y la economía, el año 2022 ha supuesto un punto de inflexión, tras la desaceleración generalizada de la economía mundial que amenaza con generar una recesión global.

A las cada vez más crecientes crisis humanitarias se deben sumar el impacto económico global de una pandemia persistente, la invasión rusa de Ucrania y las preocupaciones por la seguridad energética, la necesidad de cadenas de suministro seguras y resilientes, los altos y crecientes tipos de interés, la inflación más elevada de los últimos 40 años, así como el clima extremo provocado por el cambio climático.

Por tanto, la incertidumbre por la situación económica, la emergencia climática y las desigualdades centran hoy nuestra atención. Ante estos desafíos, tenemos la oportunidad de seguir avanzando en la transformación ecológica, afianzar nuestras alianzas y reforzar nuestro compromiso para mejorar la vida de las personas y garantizar su bienestar. La consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por las Naciones Unidas, guían nuestra acción.

Nuestro plan estratégico se estructura a través de los ODS con una relevancia transversal del agua en los mismos. Además de contar con un objetivo específico (el número seis), el agua, como elemento esencial para la vida, cuenta con un papel transversal en todos los demás ODS, por lo que es evidente que la gestión sostenible de este recurso es imprescindible para alcanzar el conjunto de objetivos.

## LOS CRITERIOS ESG

Es imprescindible contar con herramientas para evaluar qué iniciativas nos permiten avanzar hacia los ODS. En este sentido, los criterios Environmental, Social, Governance (ESG) –que se refieren a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo– están cada vez más vigentes para establecer cuándo una actuación es sostenible.

Los numerosos cambios regulatorios en materia de sostenibilidad marcan la estrategia de la Unión Europea para liderar la transformación hacia una economía baja en carbono:

- ◆ La **Taxonomía Ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a luchar contra el cambio climático y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.
- ◆ La **nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.
- ◆ La aprobación de la **Propuesta de Directiva sobre la Diligencia Debida de las Empresas** en materia de sostenibilidad, que crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor.





## REFORZAMOS NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Atendiendo a los desafíos actuales 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





### OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El despliegue del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible permite contribuir a la lucha contra el cambio climático, a la preservación del agua, a la protección de la biodiversidad y a los avances sociales en derecho humano al agua, equidad y salud entre otros. Desde el compromiso con los ciudadanos, la transparencia, la innovación tecnológica y el uso sostenible de los recursos, se abordan los retos de preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Los Compromisos del Plan de Desarrollo Sostenible se concretan en los siguientes Objetivos:

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



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



#### 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



Durante el 2022, en Aquara, hemos seguido **manteniendo el servicio** 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 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. **Cabe destacar la aprobación del Fondo Social de Calatayud que con un importe de 10.000 € se crea para dar servicio a los clientes vulnerables de la localidad.**

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.



Firma del fondo social de Calatayud.





## GARANTÍA DE ACCESO

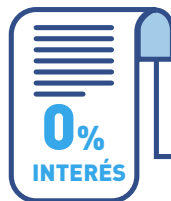
Hemos detectado un **aumento significativo de facturas pendientes de pago**, por ello, hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que, en circunstancias normales, no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su 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 de vulnerabilidad 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 **fracccionar 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 2022 se destinaron 20.046 € 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.



**106 compromisos de pago sin intereses por un importe de**

**74.777 €**



**Raquel Tomas**

Responsable de Clientes de Aguas Zaragoza

**“Aguas Zaragoza mantiene una escucha activa con los clientes para intentar resolver sus necesidades. Para facilitar la comunicación ofrecemos una atención multicanal centrada en las personas, accesible y comprometida con la vulnerabilidad”**







## 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 2022, 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 aprovechar sus ventajas.

## PROYECTO CONTIGO

Aquara Contigo es nuestra forma de entender la relación con los clientes, enfocándonos en la mejor experiencia de cliente y en la personalización. Los tres pilares en los que se basa son: **El Cliente en el centro, Digitales y siempre accesibles y Compromiso con la vulnerabilidad**.

Lo primero para que realmente el **cliente se sienta en el centro** es escucharlo, por lo que la base de este eje es la ESCUCHA ACTIVA, que nos permite, conocer mejor a nuestros clientes e identificar mejor sus necesidades, para así transformar nuestra forma de trabajar y ofrecer una atención más personalizada.

En segundo lugar, las tecnologías nos permiten ofrecer una **omnicanalidad** que hasta no hace mucho era impensable. La clave del modelo de Agbar Contigo es que permite que el cliente, en función de su condición, de su perfil, y en función del tipo de gestión o trámite que quiere hacer con nosotros, tiene la **libertad de poder elegir el canal** que más se adapta a sus necesidades o posibilidades.

Y por último, nuestro compromiso con la **vulnerabilidad**, para asegurar que tratamos a todas las personas en igualdad de condiciones. Aquara Contigo tiene identificadas 4 tipologías de brechas o vulnerabilidades, la brecha digital, la brecha de comprensión, la brecha de accesibilidad y la brecha económica, y hemos desarrollado diferentes iniciativas que tienen como objetivo minimizar esas brechas o eliminarlas.

Más allá de estas iniciativas, se promueve un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar y dar respuesta a las personas, adaptándonos a todas las situaciones. Por ello, se están realizando formaciones e iniciativas dirigidas a todos los equipos con el propósito de que se sumen a esta transformación cultural que pretende poner a las personas en el centro de toda nuestra gestión, ante todo tipo de situaciones y vulnerabilidades. En Zaragoza se realizaron estas sesiones con la Dirección y equipos de Clientes y Gerencia.

Agbar  
contigo



Tu ABC para atender al cliente:



A. EL CLIENTE EN EL CENTRO

Le escuchamos, entendemos y acompañamos. Adaptamos nuestra operativa para dar el mejor servicio y la mejor experiencia.



B. DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

Potenciamos los canales de atención digitales. Somos más ágiles, flexibles y eficientes.



C. COMPROMETIDOS CON LA VULNERABILIDAD

Nos preocupamos por las situaciones de vulnerabilidad económica, digital, de comprensión y de accesibilidad. Damos respuesta a las necesidades de todas las personas, sin excepción.



*Equipo de Aquara en el marco del proyecto Contigo.*





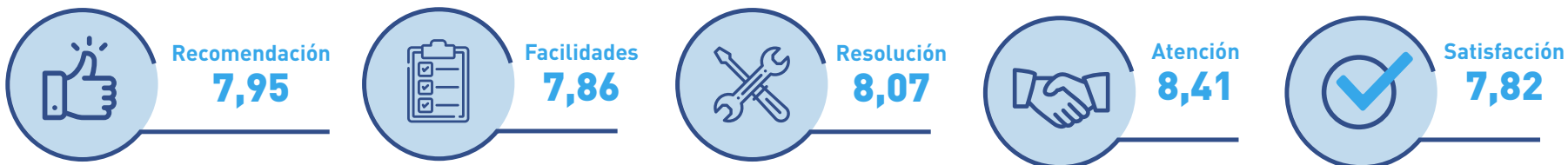
## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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 las encuestas en el último año ha sido mejor que en años anteriores, siendo 2022 el mejor resultado de la serie histórica:



**“En el momento en que nos encontramos, donde se manifiesta que la vulnerabilidad no sólo 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.**

**Continuamos avanzando dentro del programa “Contigo”, situando al cliente en el centro y mejorando para ello nuestra operativa con el fin de dar el mejor servicio y la mejor experiencia.**

**Potenciamos los canales de atención digitales para ser más ágiles, flexibles y eficientes sin olvidar la atención presencial siempre que sea necesaria.**

**Nos preocupamos por las situaciones de vulnerabilidad de todo tipo dando respuesta a las necesidades de todas las personas, sin excepción.”**

**Jesús Longares**  
Responsable de Clientes





## 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.

### 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.

En los últimos años se han reforzado los canales no presenciales para garantizar que los clientes puedan acceder para cualquier consulta o reclamación.

Durante el último año, el **1,35% de los clientes de Aquara realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 37% de ellas).

#### TIPOLOGÍA RECLAMACIONES

TOTAL	648
CALIDAD DE SERVICIO	203
CALIDAD DEL AGUA	5
COBROS E IMPAGADOS	36
CONCEPTOS DE LA FACTURA	28
DAÑOS	124
FACTURACIÓN	243
LOPD	1
RECLAMACIÓN OFICIAL	8





## CUSTOMER COUNSEL, DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

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

Se trata de una alternativa más para los clientes de Aquara, de hacer llegar una reclamación, como opción previa a las acciones legales en la resolución de un conflicto. Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar con la oficina del Customer Counsel, siguiendo los procedimientos establecidos ([customercounsel@customercounsel.com](mailto:customercounsel@customercounsel.com)).

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

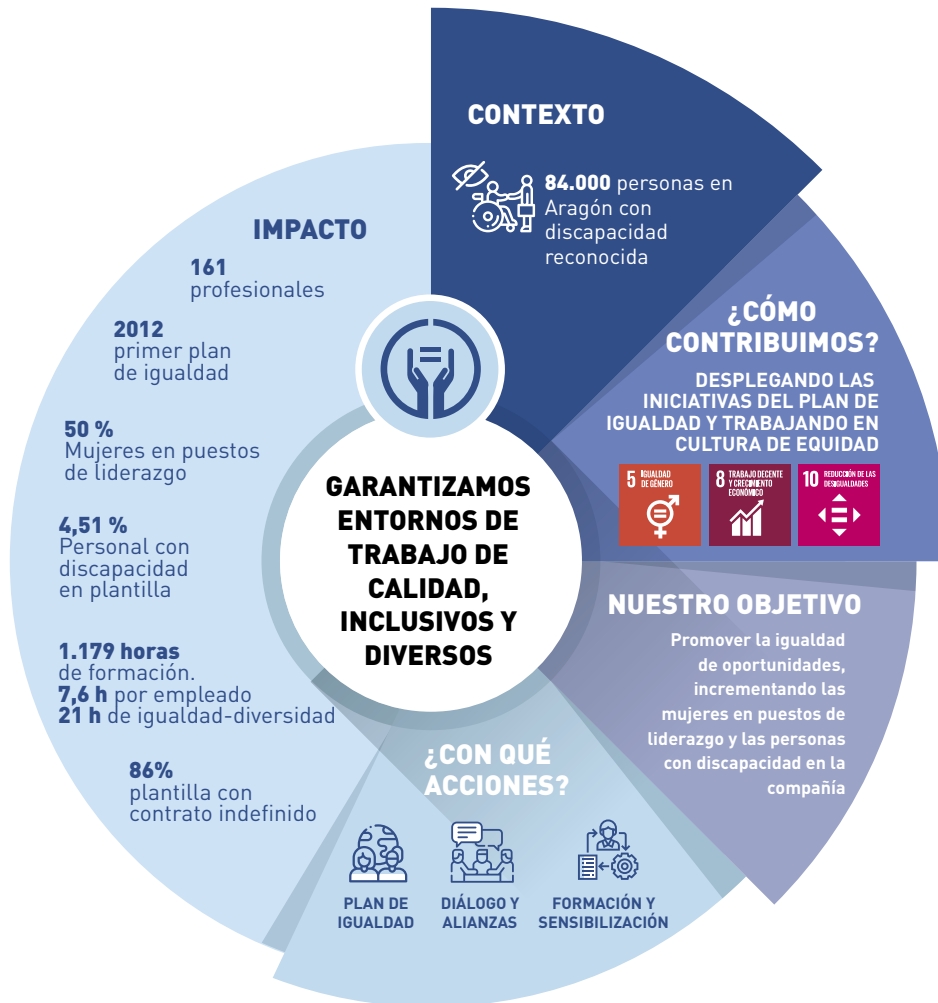


El último año el **Customer Counsel gestionó una reclamación** procedente de un cliente de Aquara.





# EQUIDAD Y PERSONAS



## EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

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 2022 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.

Durante 2022 hemos mantenido el modelo de trabajo híbrido para favorecer el bienestar de la plantilla y mitigar la huella de carbono en nuestra actividad.





### IGUALDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

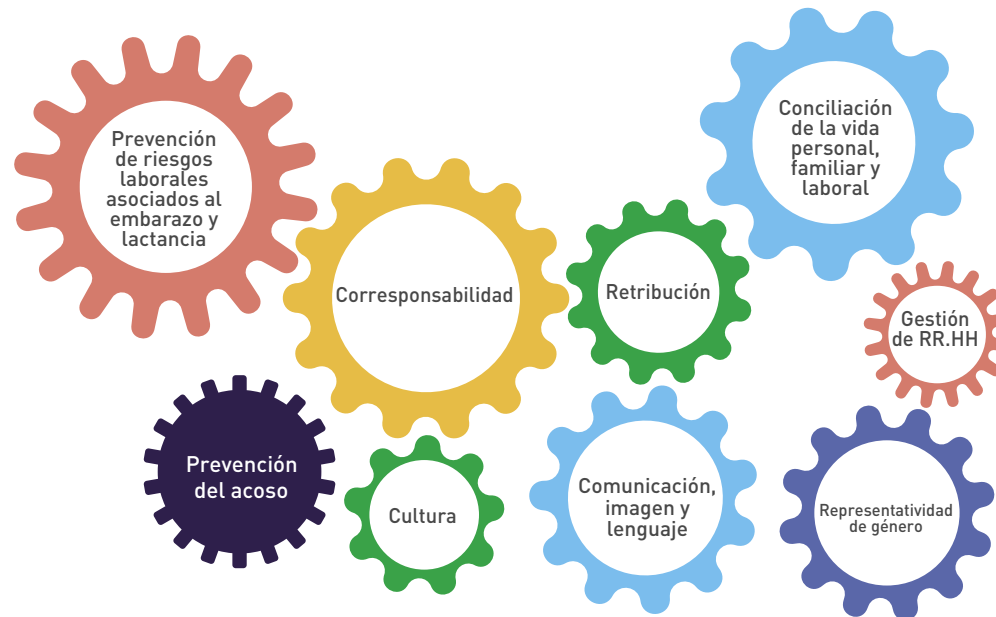
Desde que en el 2012 se estableció en Aquara, el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación de un **Plan de Igualdad** en la empresa, se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos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

El **Comité de Igualdad** prorrogó el **Plan de Igualdad** y comenzó a trabajar en el diagnóstico de igualdad. En 2023 se ha constituido de nuevo la comisión negociadora que se encuentra trabajando 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.



Así mismo, Aquara forma parte de la **Red de Empresas comprometidas con la diversidad**, que reconoce el compromiso con la igualdad de trato, la inclusión y la incorporación efectiva y positiva de la diversidad en la plantilla. También es **signatario del Chárter Europeo de la Diversidad**, una iniciativa de la **Comisión Europea** promovido por la Fundación Alares. Mediante su adhesión, Aguas de Albacete se ha compromete a gestionar adecuadamente las políticas de diversidad, igualdad y no discriminación dentro de la compañía.





### 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 2022, el 4,5 % de la plantilla de Aquara son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.



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.




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: 012/2019  
 Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019  
 Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022\*

\*ver reverso



Luis Cayo Pérez Bueno  
Presidente de Bequal






### OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Aquara cuenta con un **plan de accesibilidad** elaborado a partir de 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:

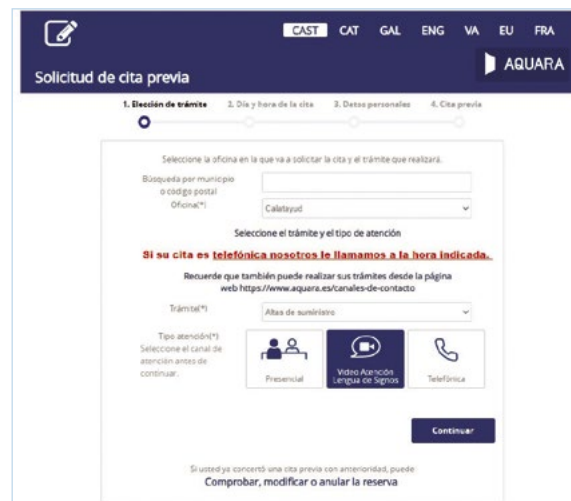


- ◆ **Plataforma de videotraducción** en tablets que permiten hacer videollamada en tiempo real con intérpretes de lengua de signos.
- ◆ **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos.
- ◆ **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio 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.

En este sentido, el equipo de la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza ha contado con el apoyo de Fundación ONCE para hacer las oficinas más accesibles, instalando, entre otros sistemas, una baliza inteligente para facilitar la atención a las personas con discapacidad visual.

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

### SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Por tercer año consecutivo, en 2022 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. Se difundieron las diferentes vías de contacto y asistencia a disposición de las víctimas con el objetivo de promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género, y participamos en el webinar "Combatiendo los prejuicios inconscientes sobre la discapacidad".

### 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.



## TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

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

Cuadro de personal por sexo y clasificación profesional

GRUPO	Varón	Mujer	Total general
ADMINISTRATIVO/A	10	35	45
GERENTE	1		1
OPERARIO/A	85	5	90
RESPONSABLE	9	10	19
TECNICO/A	6		6
<b>Total general</b>	<b>111</b>	<b>50</b>	<b>161</b>

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



A lo largo del año se ha participado en distintos programas formativos en destinados al desarrollo de distintas competencias como son:

- ◆ Competencias técnicas.
- ◆ Competencias en materia de SSL
- ◆ Competencias en digitalización e innovación
- ◆ Competencias en liderazgo y dirección
- ◆ Competencias transversales





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 su currículum personal, las habilidades y aptitudes.

### 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 2022, las acciones de comunicación interna se han centrado en continuar difundiendo nuestra actividad e implicar a nuestro equipo humano en diversas acciones emprendidas una vez que la pandemia remitió.

Como ejemplo, podemos destacar la **Red de Embajadores** que se fortaleció a finales de año con el propósito de retomar los encuentros presenciales para potenciar la comunicación bidireccional entre la compañía y sus trabajadores.

### 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.



**Ana Lafuente**  
Embajadora de Aquara

**“La Red de Embajadores es un canal que nos da la oportunidad de conocer proyectos estratégicos e información clave de la empresa y a su vez nos permite trasladar las inquietudes y dudas de nuestros compañeros, siendo nosotros un nexo de unión. Además, gracias al impulso que se le está dando desde la compañía, podemos asistir a los talleres de manera presencial y ver de primera mano cómo se está trabajando en otras zonas y encontrar puntos en común para seguir avanzando”.**



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA





# PRESERVACIÓN DEL AGUA

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.

ha sido el tercer año hidrológico más seco desde que se tienen registros fiables (1961). El año hidrológico acabó con un 37% de las reservas.

Desde Aquara trabajamos para **adaptarnos al cambio climático** aumentando la resiliencia de nuestro sistema de agua ante escenarios de sequía y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Así mismo, contribuimos a **reducir nuestra huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada del abastecimiento y alcantarillado**.

**España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico.** 2021-2022

## 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.





En 2022 suministramos **9,1** hm<sup>3</sup>  
de agua de los cuales hemos  
tratado en ETAP **5,4** hm<sup>3</sup>

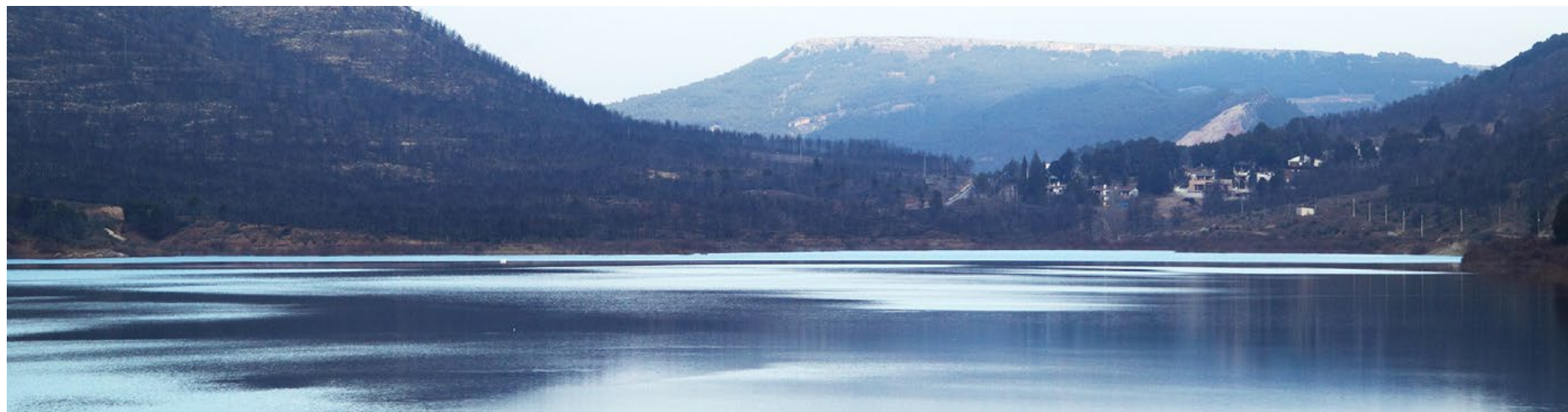
El **agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente**, siendo necesario realizar un tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP) para el caso de aguas superficiales, y al menos, un tratamiento de desinfección microbiológica, en caso de 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) <https://sinac.sanidad.gob.es/CiudadanoWeb/ciudadano/inicioCiudadanoAction.do>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.



**“Nuestro trabajo garantiza la calidad del agua que suministramos. Para ello a lo largo de 2022 realizamos más de 20.316 análisis de control en las distintas zonas de abastecimiento”.**

**Miguel Casanova**  
Responsable de Calidad del Agua



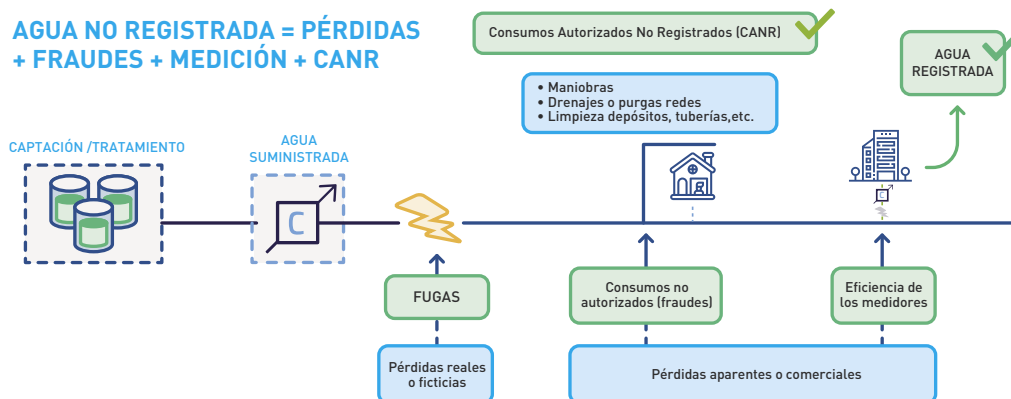
Abastecimiento. Embalse de La Tranquera





## 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)**.



**José Mª Pascual**  
Jefe de Servicio de Aquara

### ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA 2022

- **48.137** m<sup>3</sup> recuperados en campañas contra consumos no autorizados en la red de agua potable
- **4.056** mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo (1.851 cartas, 347 SMS, 1.817 mail, 41 llamadas)
- **1.360** km de red inspeccionadas con brigada buscafugas
- **587** actuaciones realizadas en la red entre fugas detectadas y averías reparadas

**“En épocas de estrés hídrico se hace especialmente relevante realizar una gestión avanzada de la red con exhaustivo control del agua distribuida. Por ello trabajamos en ampliar la monitorización y la sectorización de la red, entre otras actuaciones”.**

Es esencial la utilización de nuevas **técnicas digitales** para avanzar en la gestión del agua especialmente en épocas como esta donde el recurso disponible es limitado debido a la escasez de precipitaciones. Para ello realizamos una exhaustiva labor de supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Todo el sistema de redes se encuentra cartografiado y reflejado mediante aplicación informática GISAgua, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.



La búsqueda de fugas es una de las acciones para disminuir el ANR.





## 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.

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.

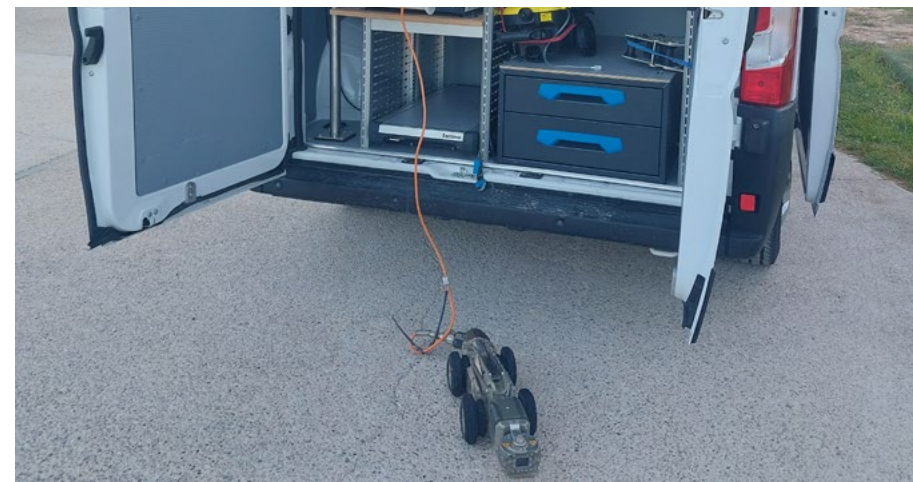
La **inspección mediante cámara de TV** facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de sociedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.



Equipo de inspección mediante cámara de TV



Camiones de saneamiento



Equipo de inspección abierto



Trabajadores de Aquara realizando una inspección de la red de alcantarillado





## 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 2022, Aquara gestionó 29 depuradoras a lo largo de la geografía aragonesa, que trataron 1,09 hm<sup>3</sup> de agua, sobre los que se realizaron 549 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 2022 ha superado 117 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 se inició en 2022 en la ETAP de La Muela y se implantará en distintas instalaciones. 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.



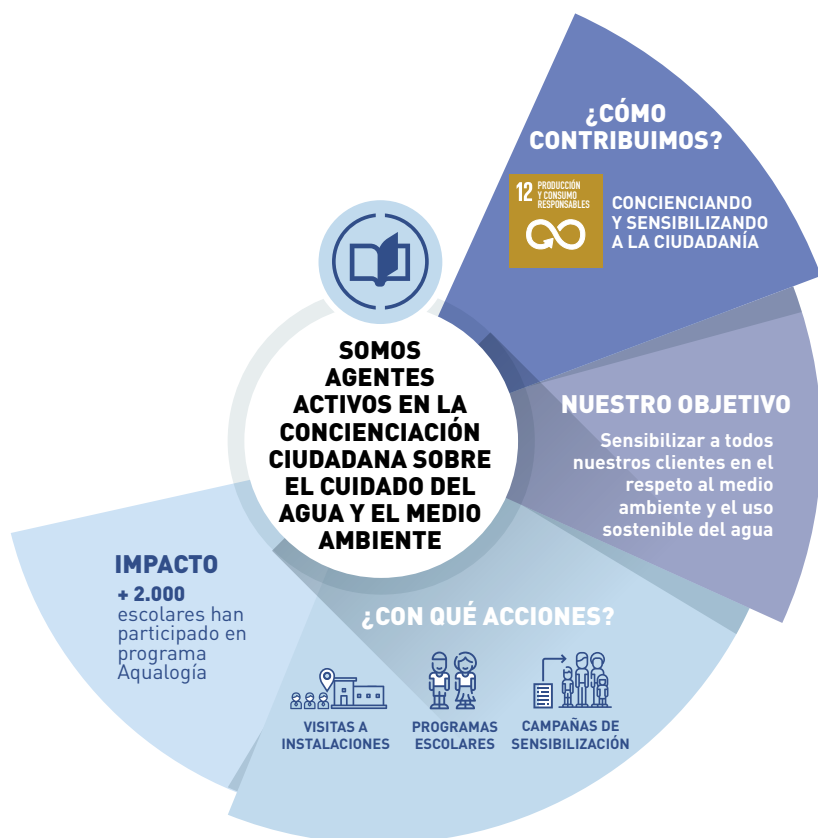
EDAR pequeños municipios Riglos







# CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



“Aqualogía es una de nuestras propuestas de sensibilización ambiental y divulgación del ciclo del agua para escolares más consolidadas. Ya son 8 años recorriendo las aulas de Primaria de municipios como Calatayud o Alcañiz con el propósito de enseñar a los más pequeños la importancia de cuidar del agua, con herramientas audiovisuales y experimentos en vivo.

Pero la labor de concienciación de Aquara va mucho más allá de los programas educativos; impulsamos actividades vinculadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, eventos y campañas de difusión en medios de comunicación que nos ayudan a trasladar a la ciudadanía la labor esencial que realizamos las 24 horas de los 365 días del año.”

**Ana Pilar Morillo**

Directora de Comunicación

## 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 **ocho años recorriendo los centros de primaria**, en 2022 se reforzó la versión digital puesta en marcha el curso anterior 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.





En Aquara, apostamos por un modelo mixto, en el que los alumnos puede realizar el programa On line a través de la plataforma pero también concertamos talleres dirigidos por una educadora especializada que, mediante una conexión en directo, dinamizaba los talleres e implicaba a los niños y niñas de una forma mucho más directa.

**A lo largo de 2022 se han llevado a cabo 18 sesiones de Aqualogía en los colegios de Primaria de Alcañiz y Calatayud.**



Talleres de Aualogía digital en 2022



### CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

Desde Aquara tratamos de sensibilizar e implicar a los ciudadanos de todas las edades en el consumo eficiente y responsable del agua, el cuidado del medio ambiente y la importancia del cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030, entre otros muchos temas. Por ello, lanzamos diversas campañas y acciones en medios de comunicación que en 2022 han sido:

#### TALLER 'GOTA A GOTA VERSOS PARA 2030' EN CALATAYUD

Tras la publicación en 2021 de nuestro poemario infantil 'Gota a Gota. Versos para 2030', en 2022 quisimos dar un paso más y hacer partícipes a los más pequeños en la contribución a los ODS de la ONU, así como del contexto global y el camino que todavía nos queda por recorrer para alcanzar las metas que nos marca la Agenda 2030.

Para ello, celebramos con el Consejo de la Infancia de Calatayud, un taller práctico en el que sus miembros realizaron una lectura de fragmentos del poemario y aportaron ideas e iniciativas para cumplir con los ODS.

La actividad se llevó a cabo el 22 de marzo, Día Mundial del Agua, en el Aula de San Benito de Calatayud.



Desarrollo del taller con el Consejo de Infancia de Calatayud





### DÍA DEL ÁRBOL EN PLAZA

El 14 de mayo participamos en el **Día del Árbol** que la sociedad EUC-PLaza organizó en uno de los terrenos de la plataforma logística. El objetivo de la jornada fue realizar una plantación de árboles colaborativa por parte de las empresas vinculadas a Plaza y sus familiares.

Desde Aquara, como empresa que gestiona la red de agua en este espacio, nos sumamos a este evento con la instalación de una carpa con una fuente para la distribución de agua del grifo, regaderas para la plantación de árboles, así como de un kit de obsequio con distintos regalos de los patrocinadores de la jornada.

Más de **300 personas participaron en el Día del Árbol** que contó con difusión en redes sociales.



Cartel de la jornada, carpa y voluntarias de Aquara durante la jornada



### EL PROBLEMA DE LAS TOALLITAS

Tirar **toallitas** 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.

Por eso, difundimos en redes sociales mensajes para concienciar de este problema a los aragoneses y fomentar buenos hábitos en su vida diaria.



Ejemplo de difusión en el canal en Twitter @infoaquara





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

Un año más continuamos con la campaña de recogida de aceite doméstico y posterior reciclaje que impulsamos junto a Cruz Roja Ribagorza. Nuestras oficinas se convirtieron por quinto año consecutivo en un punto de recogida de aceite usado.

Cada año, con los fondos obtenidos del reciclaje se compran lotes de productos de higiene y limpieza y se destinan a familias desfavorecidas.



Cartel de la campaña

### CONGRESO PARJAP

Aquara, de la mano del grupo Agbar, fue patrocinadora del Congreso Nacional de Parques y Jardines que se celebró en la capital aragonesa en mayo de 2022.

Profesionales de nuestro equipo asistieron a diversas mesas y ponencias en el marco del congreso que contó con amplia difusión en los medios de comunicación locales.



Cartel PARJAP

### 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 2022 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, destacaron las visitas de realizadas por los miembros de los talleres de empleo de Calatayud a la estación potabilizadora que gestionamos en la capital bilbiliana. Se trató de una jornada de visitas guiadas con motivo del Día Mundial del Agua 2022.



Visitas a la ETAP de Calatayuda





### 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** o el Día Mundial del Saneamiento.

### DÍA MUNDIAL DEL AGUA 2022: 'LO ESENCIAL ES INVISIBLE A LOS OJOS'

En 2022, el lema del Día Mundial del Agua fue 'lo esencial es invisible a los ojos' con objeto de poner en valor el papel de las aguas subterráneas para asegurar la disponibilidad de los recursos hídricos en el planeta.

Desde Aquara centramos nuestros mensajes en medios y redes en reflejar las alianzas, el conocimiento y la experiencia que ponemos al servicio de este objetivo, además de difundir las actividades que habíamos preparado para conmemorar el 22 de marzo.



Publicación en nuestro canal de Twitter de las visitas a la ETAP de Calatayud



Artículo publicado en El Periódico de Aragón



Imagen de la campaña del Día Mundial del Agua 2022





### DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE 2022: 'UNA SOLA TIERRA'

En el Día Mundial del Medio Ambiente 2022 se conmemoró con el lema 'Una sola tierra' para destacar la necesidad de vivir de forma sostenible, en armonía con la naturaleza. El planeta es nuestro único hogar.

En esta línea, desde Aquara nos sumamos a la campaña corporativa del Día Mundial del Medio Ambiente e hicimos difusión en los medios locales de los proyectos de sostenibilidad ambiental que tenemos vigentes.



Campaña DMMA 2022



# Solo tenemos una Tierra

El 5 de junio Naciones Unidas celebra el Día Mundial del Medio Ambiente. Este año, destaca la necesidad de vivir de forma sostenible, en armonía con la naturaleza. El planeta es nuestro único hogar.

En Aquara, mediante las alianzas y la innovación, nos comprometemos con la preservación del medio ambiente y los recursos naturales. Actuamos para acelerar la transformación ecológica y contribuir así a un futuro más sostenible para las personas y el planeta.

#UnaSolaTierra



www.aquara.es





### PRESENCIA EN MEDIOS

En 2022 se han publicado distintos reportajes que reflejan las innovaciones y la tecnología que aplicamos a la gestión del agua, el saneamiento y la depuración o, por ejemplo, el salto cualitativo de la forma de relacionarnos con nuestros clientes con la consolidación del programa Contigo.

Como principales referencias destacan los artículos sobre la inspección y la gestión de las redes de saneamiento en el Parque del Agua de Zaragoza, la instalación del sistema de telelectura de contadores en municipios como Paracuellos de Jiloca o la ampliación de canales de atención al público en la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza, haciendo especial hincapié en la atención de personas con discapacidad.

## El mapa del tesoro digital de la unidad de saneamiento

Los operarios siguen las indicaciones de Galia para saber dónde actuar

Rebeca Magallón AD  
Zaragoza | 16-10-22 | 06:22 | Actualizado a las 09:22



CONTENIDO PARA TI

- 16-05-2023 Azcón (PP) propone un 'plan de apoyo a jóvenes empresarios' y una Ley de Crecimiento Empresarial...
- 16-05-2023 El zasca de un restaurante ante las quejas de un cliente: comes el pollo de Mercadona...
- 16-05-2023 ¿Hasta cuándo va a durar el cierre en Zaragoza?

Gracias a una cámara robotizada, el operario puede ver el interior de la tubería / ANDREEA VORNICU

Un aviso aparece en la pantalla del Ipad y Diego se sube a la furgoneta para dirigirse al punto que le indica Galia, el nuevo sistema de Gestión Avanzada para Limpieza de Alcantarillado de Aquara. Con los mapas interactivos del programa, no tarda en localizar el pozo en el que tiene que trabajar, se trata de una salida preventiva, debe comprobar el estado de una de las tuberías que discurren bajo nuestros pies.

## Aquara implanta la telelectura en Paracuellos de Jiloca

Con este sistema en los contadores de agua los habitantes pueden disponer de datos a tiempo real

Monográficos AD  
Zaragoza | 23-11-22 | 06:30



CONTENIDO PARA TI

- 16-05-2023 Azcón (PP) propone un 'plan de apoyo a jóvenes empresarios' y una Ley de Crecimiento Empresarial...
- 16-05-2023 Debate electoral organizado por EL PERIÓDICO DE ARAGÓN con los candidatos al Ayuntamiento...
- 16-05-2023 El zasca de un restaurante ante las quejas de un cliente: Te comes el pollo de Mercadona...
- 16-05-2023 Elevar tu look con estas tendencias swimwear
- 16-05-2023 Otegi optunde la renuncia de sus candidatos condenados por asesinato y defiende la inclusión...
- 16-05-2023 El Espangol-Barça más sobres: ¿con qué menú te quedas?

Aquara tiene digitalizadas las redes de todos los municipios que gestiona en Aragón. / AQUARA

Aquara, la empresa que se encarga de la gestión sostenible del ciclo integral del agua en cerca de medio centenar de municipios de Aragón, ha puesto en marcha el servicio de telelectura de los contadores en Paracuellos de Jiloca. Se trata de un nuevo servicio, basado en la información y el big data, con el que la compañía no sólo ofrece ventajas a los clientes de este municipio zaragozano, sino también al ayuntamiento, al que posibilita optimizar la eficiencia del recurso hídrico en las redes y aumentar así la seguridad hídrica.

En este sentido, el alcalde paracuello José Ignacio Gallego ha hecho hincapié en la importancia que supone para los vecinos este sistema recién implantado por Aquara, puesto que «permitirá a los ciudadanos disponer con mayor agilidad de los datos del agua registrada». Es más, ha explicado Gallego, este servicio «facilitará la detección de fugas, consumos anómalos o averías con mayor agilidad». Además, este

LO MÁS VISTO

## Aguas de Zaragoza implanta mejoras para los ciudadanos

La Oficina Municipal del Agua amplía sus canales para ofrecer atención personalizada

Monográficos AD  
Zaragoza | 15-12-22 | 06:33



CONTENIDO PARA TI

- 16-05-2023 Azcón (PP) propone un 'plan de apoyo a jóvenes empresarios' y una Ley de Crecimiento Empresarial...
- 16-05-2023 Debate electoral organizado por EL PERIÓDICO DE ARAGÓN con los candidatos al Ayuntamiento...
- 16-05-2023 El zasca de un restaurante ante las quejas de un cliente: Te comes el pollo de Mercadona...
- 16-05-2023 Elevar tu look con estas tendencias swimwear
- 16-05-2023 Otegi optunde la renuncia de sus candidatos condenados por asesinato y defiende la inclusión...
- 16-05-2023 El Espangol-Barça más sobres: ¿con qué menú te quedas?
- 16-05-2023 ¿Buscas un SUV para tu familia para los buenos viajes?

La Oficina Municipal del Agua ofrece una atención personalizada, accesible y responsable, adaptándose a las necesidades de todos. / AQUARA

Aquara presta el servicio de la Oficina Municipal del Agua bajo la denominación de Aguas de Zaragoza, fruto del nuevo contrato de instalación y lectura de contadores, que incluye también el servicio de atención ciudadana.

Aguas de Zaragoza sigue trabajando para situar a las personas en el centro y asegurar que todos los clientes, sin excepción, pueden acceder a sus servicios. La mejora continua del modelo de atención al cliente es un vector principal para alcanzar este objetivo, buscando garantizar una atención excelente a todas las personas, apostando por la transformación digital y los canales no presenciales, pero también adaptando soluciones y servicios a las necesidades de personas con discapacidad, mayores, personas en riesgo de exclusión social o sin acceso a Internet.





### REDES SOCIALES

En 2022 continuamos potenciando Twitter como canal de comunicación, difundiendo 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 450 tuits emitidos y más de 170.000 impresiones

**Aquara** @infoaquara · 13 ene. 2022

Junto a **@AytoCalatayud** aportamos **#tecnología e #innovación** al servicio municipal de agua **FA** para mejorar la calidad de vida de los bilbilitanos. El sistema de inyección de CO2, ya instalado en la estación de tratamiento de agua de **#Calatayud**. ¡Gracias **@jmarandalassa** por compartirl!

**José Manuel Aranda Lasso** @jmarandalassa · 13 ene. 2022

Con el nuevo sistema de inyección de CO2, puesto en marcha hoy en la planta potabilizadora de Calatayud, no aparecerán nuevas incrustaciones calcáreas en tuberías. Constituye una de las mejoras propuestas por la empresa concesionaria Aquara en el nuevo contrato.



1 7

**Aquara** @infoaquara · 17 jun. 2022

**#DíaContraLaDesertificaciónYLaSequía**

La **innovación** es clave para gestionar unos recursos, como el **#agua** cada vez más escasos.

Impulsamos soluciones para aumentar la resiliencia de las infraestructuras hidráulicas frente a la **#sequía**.

**#NoDroughtland #UNited4Land**

**#DíaContraLaDesertificaciónYLaSequía**





En 2050, más del 40% de la población vivirá en áreas de estrés hídrico.

Agbar

1 7

**Aquara** @infoaquara · 21 abr. 2022

En el **#DíaDeLaCreatividadYLainnovación**, te recordamos cómo la transformación digital **📱**, el big data y la **innovación** nos ayudan a gestionar de forma sostenible el **#agua** en **#Aragón**. Todos los detalles en **@periodicoaragon**

**AQUARA**

Editar perfil

**Aquara**  
@infoaquara

El agua más cerca de ti. Canal de comunicación de Aquara. Atención al cliente: 900 330 018. Averías 24 horas: 900 33 00 28. Twitter: L-V de 9.00 a 17.00 horas

Aragón, España aquara.es Se unió en octubre de 2013







# 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 2022 las 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.

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, se establecieron 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.

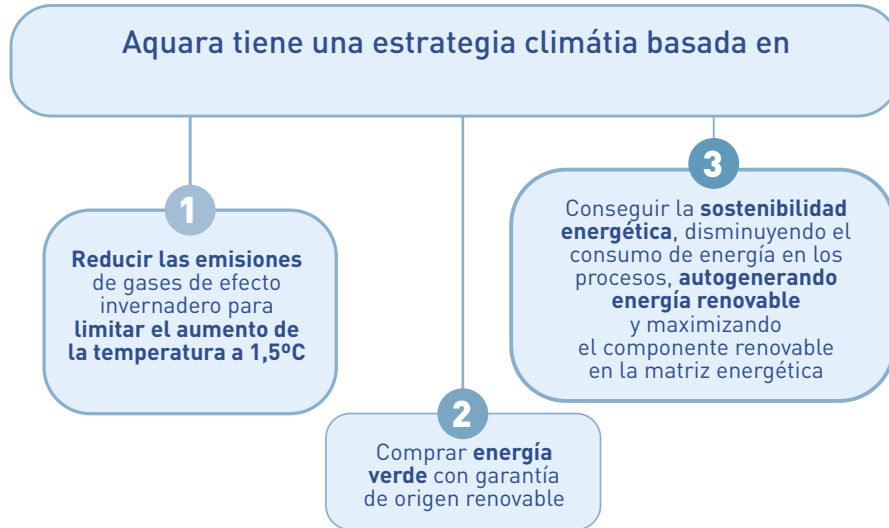
En la COP27, celebrada en Egipto en 2022 con el lema "Juntos para la implementación", se puso el foco en la necesidad de actuar y se llegó a un acuerdo para establecer y poner en funcionamiento un nuevo fondo para pérdidas y daños para países vulnerables, en un año marcado por la crisis energética mundial.

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.

### GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

A lo largo del año 2022 Aquara ha aumentado la capacidad de producción de energía renovable. Además de los equipos instalados en la ETAP de Graus, se ha instalado una planta para producción de energía fotovoltaica para autoconsumo en la EDAR de Calamocho.

En 2022 en total se han producido 71.251 kWh, lo que equivale a 19 tn de CO<sub>2</sub> evitadas.



Placas solares instaladas en la 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 el 100% de nuestro consumo eléctrico con garantía de origen procedente de fuentes renovables**

### 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

El 46% de la flota de vehículos utilizada para los desplazamientos cuenta con distintivo ambiental ECO, llegando al 100% en algunos municipios como es el caso de Zaragoza.



Flota de motos eléctricas de Aguas Zaragoza

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.

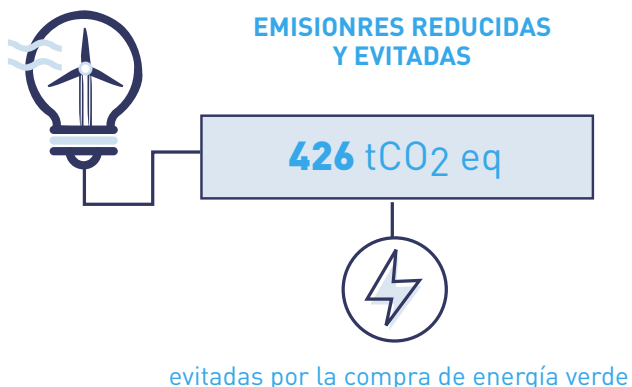
Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales.

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.

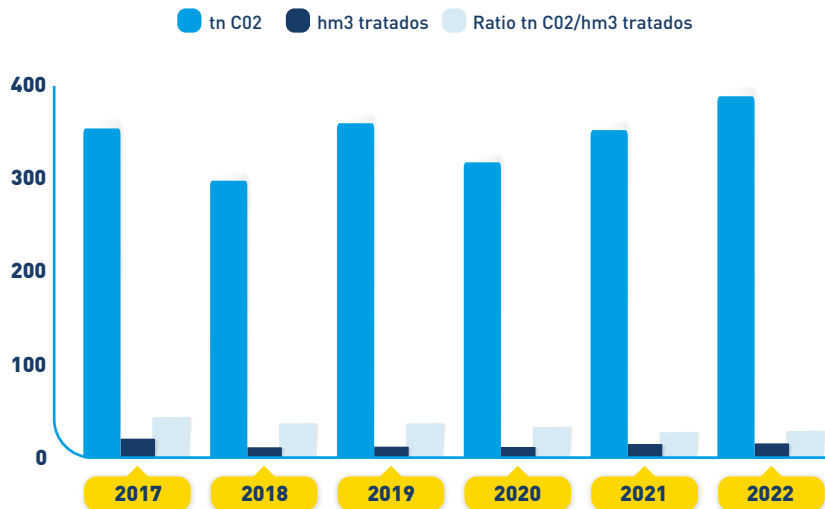


Operarios de Aquara manejando GOT





### HUELLA DE CARBONO AQUARA



### 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 para el alcance 1 y 2 son los siguientes:

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
tn CO <sub>2</sub>	354,76	297,92	358,90	318,80	370,08	397,04
hm3 tratados	8,44	7,90	9,30	9,34	12,69	13,33
Ratio tn CO <sub>2</sub> /hm3 tratados	43,21	38,72	38,60	34,10	29,16	29,78

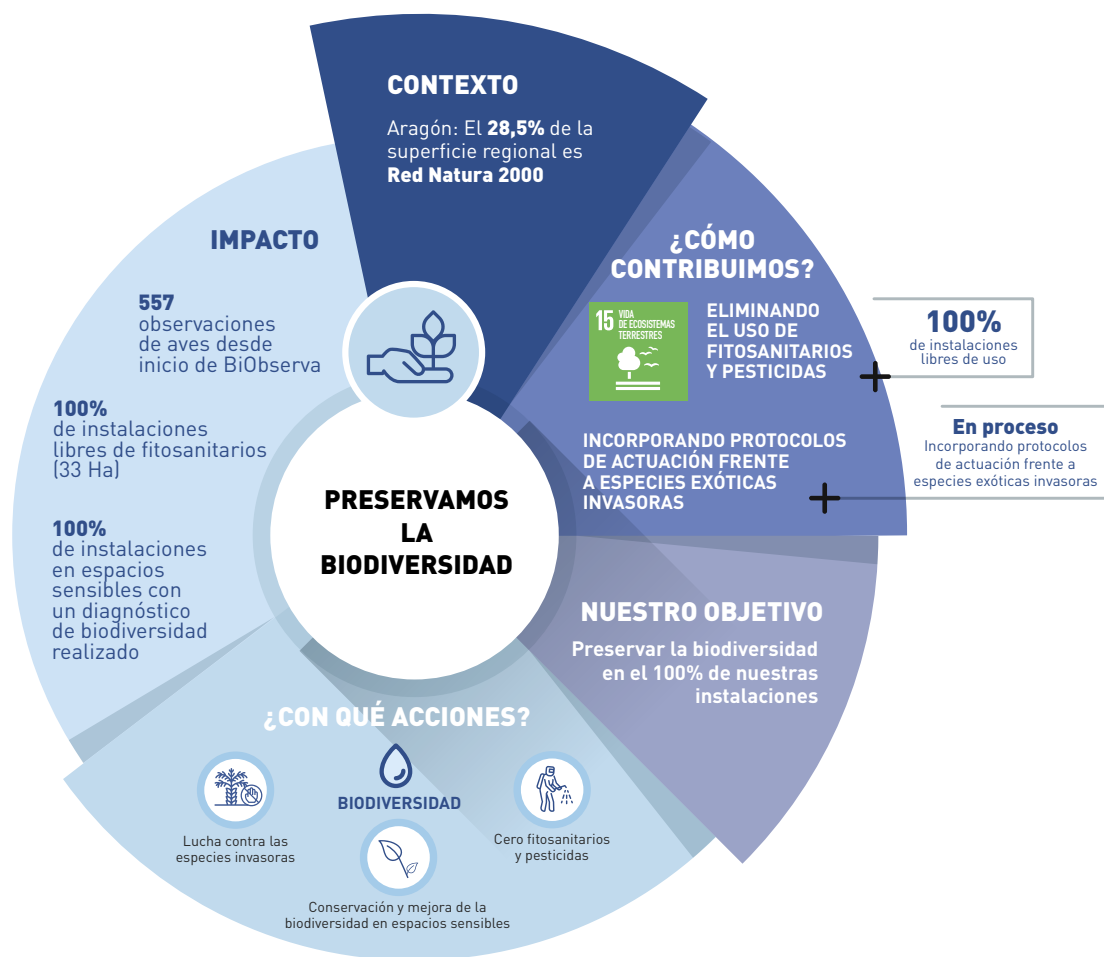
Para la **reducción** de su inventario de gases de efecto invernadero, Aquara cuenta con un **Plan de Acciones Dirigidas** integrado en el Sistema Integrado de Gestión y cuyas iniciativas son las descritas en el presente informe.







# PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



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

Ante el reto de la pérdida de biodiversidad y dada la importancia de la contribución del ámbito del agua al mantenimiento de este capital natural, promovemos la **transformación de las instalaciones de infraestructuras convencionales a infraestructuras verdes** que favorezcan la **biodiversidad local y aporte beneficios a la salud de las personas y a las actividades del entorno**.

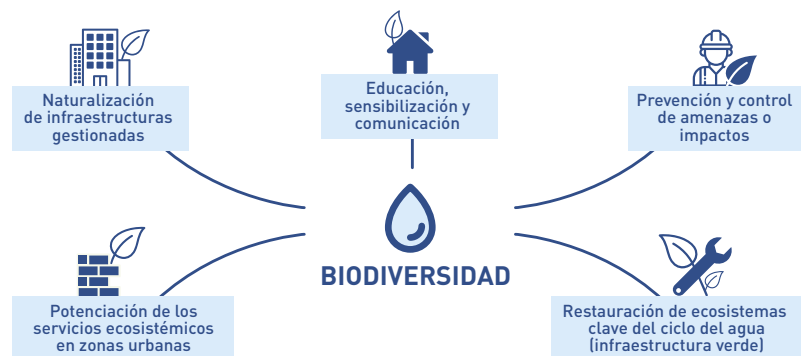
La Red Natura 2000 ha demostrado que España es uno de los mejores paraísos naturales de toda Europa, en los que todavía se preservan lugares magníficos, y viven especies tan escasas como el lince ibérico, el quebrantahuesos, el oso pardo o el águila imperial.

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.





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



## 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**.



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.

# BIOSERVA STOP-invasoras





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.



Especies invasoras

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.

## 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.

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

# BIOSERVA

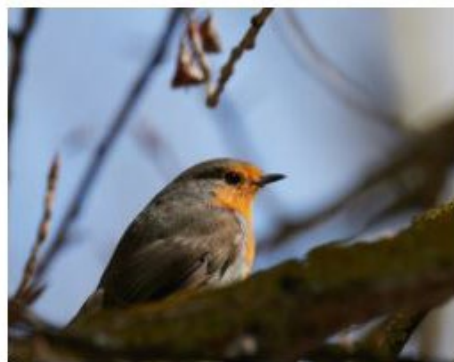
Por cuarto año consecutivo, hemos impulsado, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://www.biobserva.com)), en el que los participantes (empleados de Aquara) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral. Este programa pionero e innovador está dirigido a todas las instalaciones gestionadas por Agbar en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. Desde el inicio del proyecto se han registrado más de 100.000 observaciones de 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.



Ánade Azulón







Especies de aves más observadas

El despliegue del programa en Aquara se inició durante el 2018 en el Parque del Agua, siendo 557 las observaciones realizadas hasta la fecha, 66 correspondientes al último año.

### RESULTADOS DEL PROYECTO

De las 46 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.

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.

### NÚMERO DE OBSERVACIONES DE ESPECIES EN LA PLANTA

Ánade Azulón	69	Gorrión Común	67
Urraca	65	Lavandera Blanca	57
Gallineta Común	56	Mirto Común	48
Gaviota reidora	46	Golondrina Común	32
Petirrojo Europeo	17	Garceta Común	16
Estornino pinto/negro	13	Jilguero	7
Abubilla	6	Garza Real	5
Carbonero Común	5	Focha Común	5
Cisne Vulgar	4	Paloma Torcaz	4
Colirrojo Tizón	3	Martín Pescador Común	3
Cigüeña Blanca	3	Serín Verdeillo	3
Gaviota Patiamarilla	2	Avión Común	2
Carricero Tordal	1	Milano Negro	2
Milano Real	1	Buitre Leonado	1
Cernicalo Vulgar	1	Andarrios Grande	1
Paloma Bravía	1	Tórtola Turca	1
Vencejo Común	1	Lavandera Cascadeña	1
Ruiseñor Común	1	Zorzal Común	1
Zorzal Charlo	1	Zarcero Común	1
Curruca Cabecinegra	1	Mosquitero Común	1
Papamoscas	1	Herrerillo Común	1
Pájaro Moscón	1	Gorrión Molinero	1
Pinzón Vulgar	1	Carbonero garrapinos	1

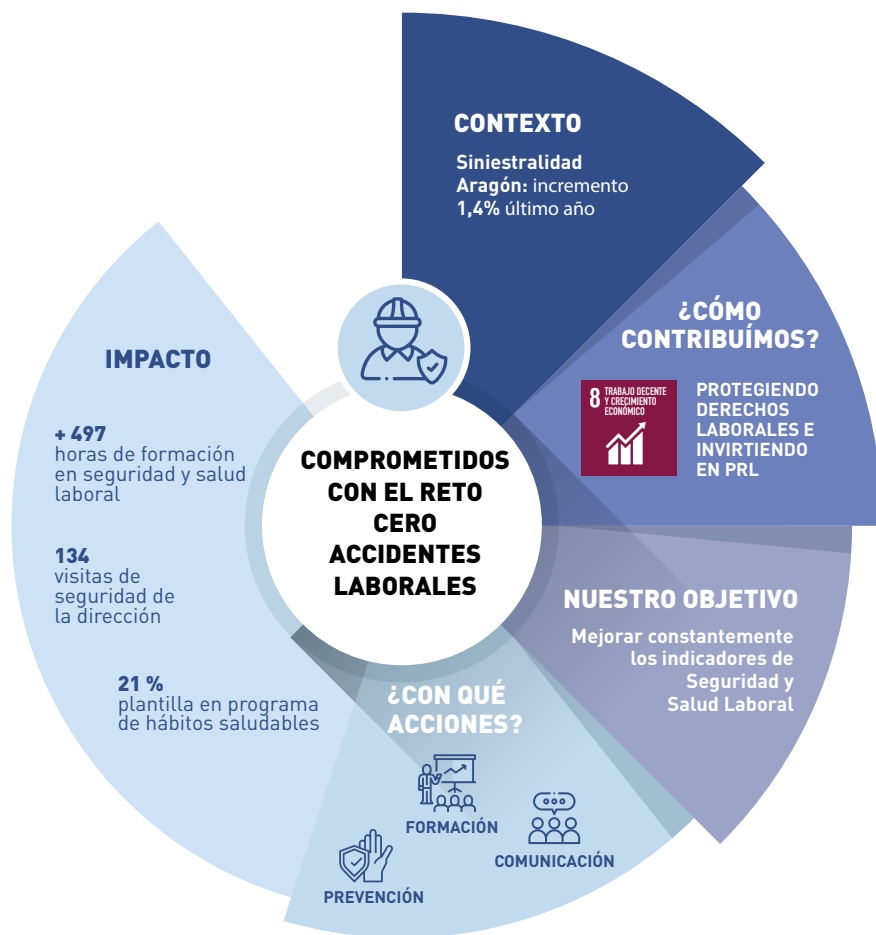


# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



## 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 2022 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 nuestros riesgos mayores**, de los que somos protagonistas y responsables.
2. La **cultura justa**, basada en un clima de confianza y un enfoque positivo de la Seguridad y Salud proactiva, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como sanciones proporcionales cuando se transgredan las normas.
3. Personas comprometidas e involucradas en una **cultura de Seguridad y Salud proactiva, que se implican en mejorar la prevención de riesgos de Seguridad y Salud, garantizando y mejorando el bienestar en el trabajo, factor clave del rendimiento de la Organización.**

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 2022 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 proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo las lesiones y el deterioro de la salud de nuestros trabajadores.”**

**Carmen Casamayor**  
Responsable PRL Aquara





### SINIESTRALIDAD LABORAL

A lo largo del 2022 se han producido 4 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo en Aquara, dos de ellos por caídas. Uno de los accidentes estaba relacionado con el tráfico.

Tras el análisis de los accidentes con/sin baja, el **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2022**, se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes de tráfico y las malas pisadas. Así, 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.



Charlas de seguridad a los equipos de Aguas Zaragoza y de la zona periférica de Zaragoza.

El índice de frecuencia de 2022 fue 17,50 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) un 33% mayor que el IF del año anterior, y el índice de gravedad de 2022 fue 0,67 (IG: nº de jornadas perdidas por accidente con baja por mil de horas trabajadas) un 3% mayor, en ambos casos el aumento de debe al incremento de accidentes. Estos índices reflejan la importancia de continuar trabajando para disminuir la siniestralidad.

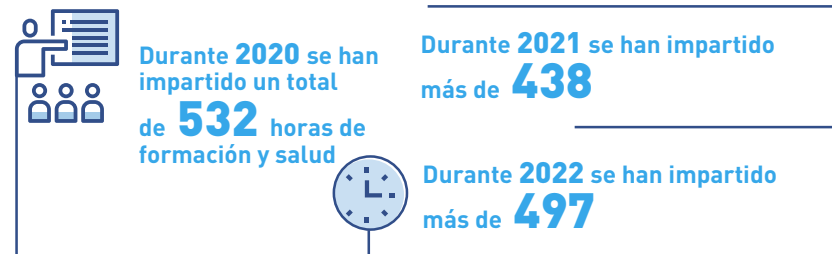
### BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

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 2022, cabe destacar la formación sobre los estándares de gestión para trabajos de alto riesgo dirigida a todo el personal.



Formación impartida al especialista buscafugas.

### 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**.





### 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 mensuales al personal.



Charla de seguridad impartida al equipo de electromecánicos.

### 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 el 2022 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.

**REGLAS QUE SALVAN VIDAS**  
Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.

- TRÁNSITO EN EL TRABAJO**  
Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.
- TRÁNSITO EN EL TRABAJO**  
Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.
- TRÁNSITO EN EL TRABAJO**  
Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.
- TRABAJO EN ALTURAS**  
Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.
- TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANIAS**  
Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.
- TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS**  
Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.
- CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA**  
Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).
- ELECTRICIDAD**  
Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.
- TRABAJOS EN CALIENTE**  
Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.
- OPERACIONES DE ELEVACIÓN**  
Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.
- MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS**  
Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.
- AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN**  
Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

alwa safe

Las 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 2022 se realizaron 134 visitas de seguridad de la dirección y mandos intermedios

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.



Visitas de seguridad de la dirección.

### 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 hipercolesterolemia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe



**Salud emocional:** disminuir ansiedad y estrés, mejorar estabilidad emocional familiar



**Alimentación y nutrición:** disminuir colesterol y materias grasas en alimentación

En este sentido, contamos con una plataforma destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla <http://www.practicahabitos saludables.com/> a la que pueden acceder todos los 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.





# DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



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

## DIGITALIZACIÓN

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

Por un lado, nuestra prioridad radica en convertir 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. 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 Clientes** 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 WhatsApp en Aquara** (628 797 258) y **Aguas Zaragoza** (689 22 51 16 ), ambos disponibles de 08.00 a 21.00 horas de lunes a viernes.
  - **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.







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.

En 2022 atendimos al 64% 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.

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**.



Gestión digital del Agua

## 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.)

## 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.

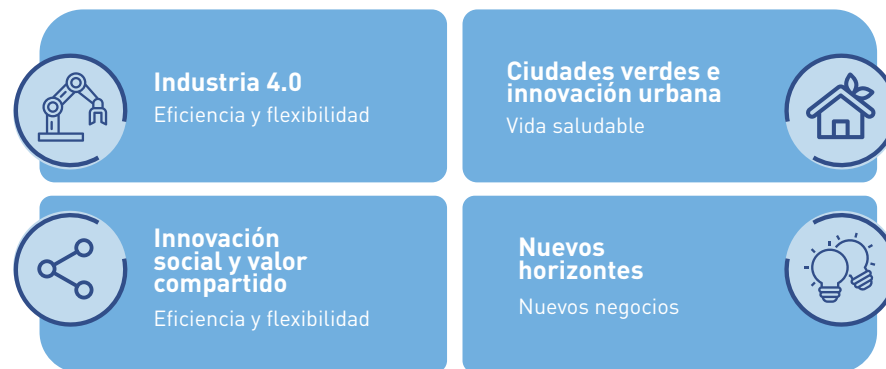
**Cetaqua** es un **modelo pionero de colaboración público-privada** creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales.

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 Politécnica de Cataluña 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.

- **Ecofactoría 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:



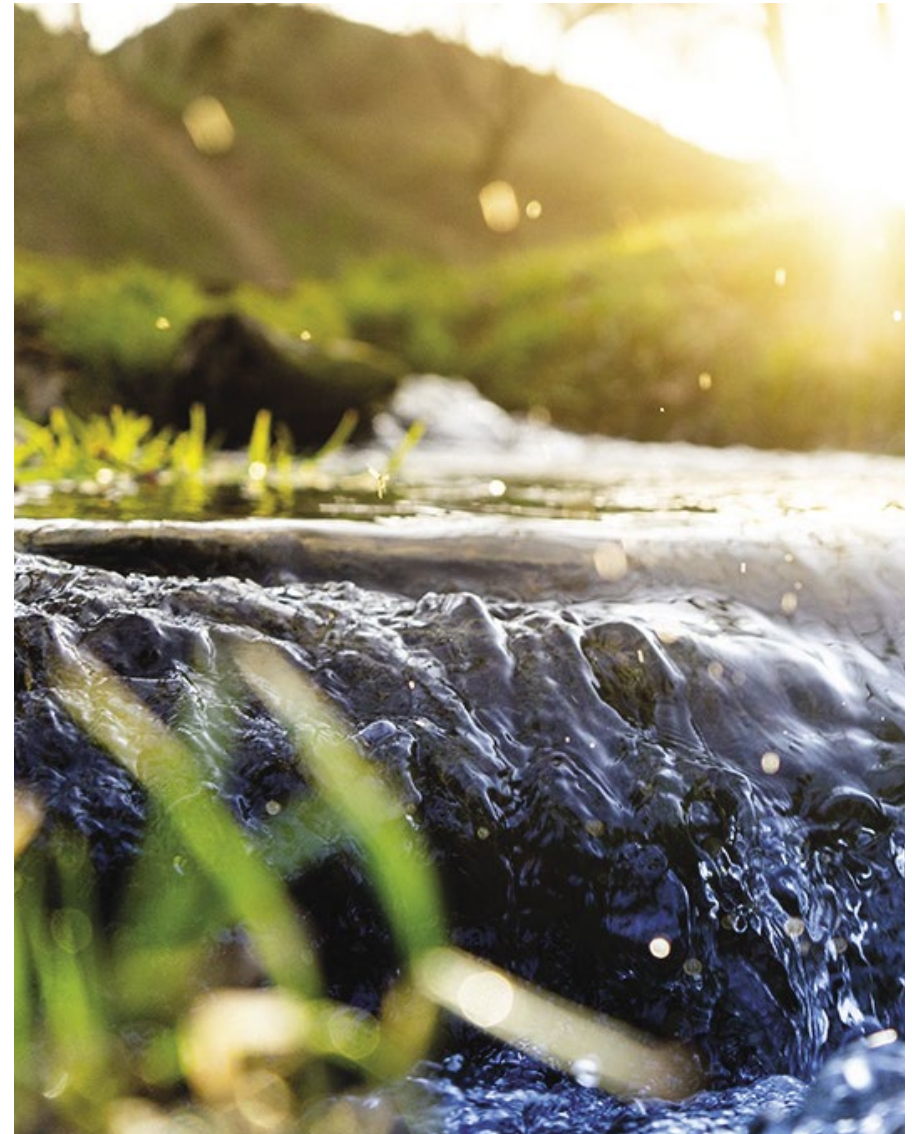


## ZINNAE: PARTNERS DEL CLÚSTER ARAGONÉS PARA EL USO EFICIENTE DEL AGUA

Zinnae, el clúster para el uso eficiente del agua, es una asociación aragonesa sin ánimo de lucro centrada en el asesoramiento a empresas e instituciones públicas en cómo eficientar el ciclo integral del agua. 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.

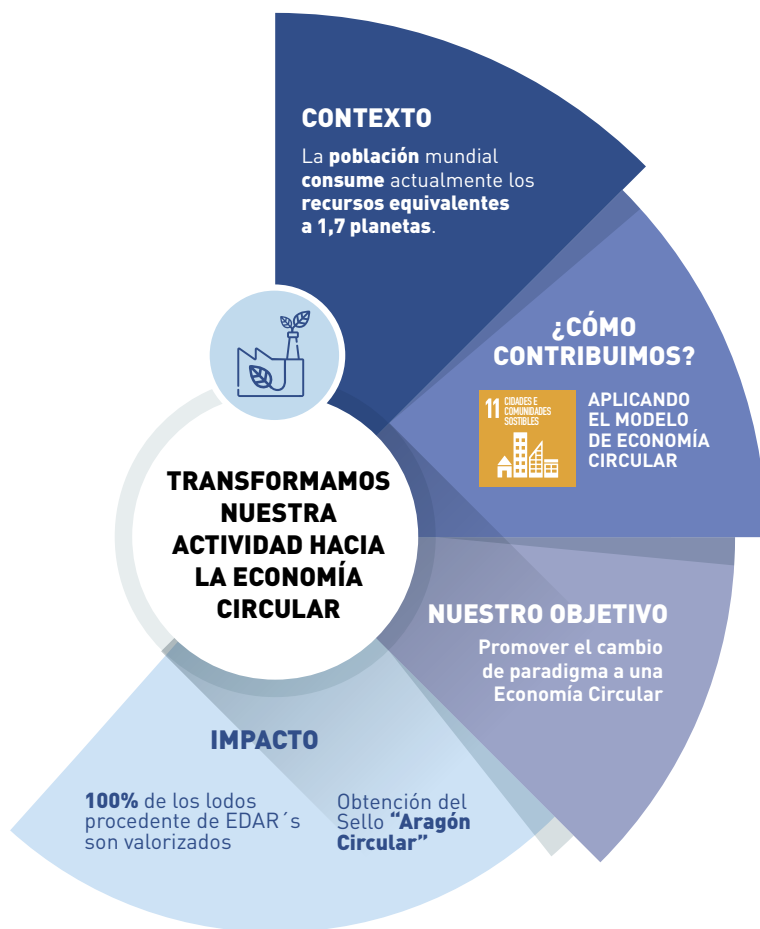


Desde el clúster hemos impulsado proyectos de innovación y digitalización del sector del agua dirigidos a los pequeños y medianos municipios aragoneses, además de promover anualmente jornadas de formación con los alumnos del MBA 'Gestión Agua' y estar presentes en los foros y eventos más destacados como la feria Smagua o jornadas vinculadas a la Agenda 2030 y los ODS en la Comunidad Autónoma.





# 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.

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**.

En el año 2022 Aquara recibió por parte del Gobierno de Aragón el Sello "Aragón Circular" como reconocimiento público de su compromiso con el modelo de economía circular, del desempeño de buenas prácticas y de actuaciones de mejora de su circularidad, en el marco de una gestión excelente, innovadora y sostenible.

Con el fin de ayudar a conseguir los objetivos establecidos en la Estrategia Aragón Circular, el objetivo del Sello Aragón Circular es reconocer el esfuerzo realizado por las empresas que lleven a cabo su actividad en la Comunidad Autónoma y las entidades locales aragonesas en la transición desde el modelo de economía lineal hacia el nuevo modelo económico circular, y contribuir con ello a la concienciación del resto de empresas, entidades locales y a la sociedad en general, en esa transición.



José Ignacio Heredero, Pilar Capablo y Susana Cirac, con el sello Aragón circular.





Acto institucional de entrega del sello.

**GOBIERNO DE ARAGÓN**  
 Departamento de Economía, Industria y Empleo

El Rector Pignatelli  
 Paseo de María Aquilón, 35  
 50071 Zaragoza Zaragoza

**DECLARACIÓN INSTITUCIONAL  
 ARAGÓN CIRCULAR**

El modelo económico aragonés debe transitar hacia la consecución de una economía innovadora circular, competitiva, diversificada, vertebradora del territorio, generadora de empleo de calidad, eficiente en el uso de los recursos y más resiliente ante los efectos derivados del cambio climático.

El pilar fundamental de la circularidad de la economía se encuentra en la minimización del uso de recursos naturales y energéticos sustituyéndolos por los recursos derivados de subproductos y de residuos generados, de las emisiones derivadas de los procesos de producción y del propio consumo de bienes y servicios. Alargar y cerrar en lo posible el ciclo de vida de los productos, además de mejorar la eficiencia de los procesos y usos, facilita la innovación y la circularidad de la economía, al tiempo que impulsa la competitividad empresarial, social y ambiental.

En el contexto europeo en el que las economías de todos los países están tan interrelacionadas, en 2015 la Comisión Europea presentó un Plan de Acción por la Economía circular en Europa alineada con la Estrategia Europea de Crecimiento 2020 y la Hoja de Ruta hacia una Europa Eficiente en el uso de los recursos. Todas ellas recogen objetivos y herramientas para una transición de la economía tradicional a un nuevo modelo de crecimiento basado en la sostenibilidad y el uso eficiente de los recursos.

En 2018 Europa dio un paso más, aprobando una serie de ambiciosas medidas destinadas a adecuar la legislación de residuos de la UE a los retos del futuro, como parte de la política general de la UE relativa a la economía circular. Este nuevo paquete de normas, suponen un segundo escalón con respecto a las propuestas de la Comisión de diciembre de 2015, y un mayor esfuerzo y compromiso de los estados miembros reforzando la «Jerarquía de residuos», adoptando medidas específicas para dar prioridad a la prevención, reutilización y reciclado por delante del depósito en vertedero y la incineración, contribuyendo a que la economía circular sea cada vez más una realidad. Además, coadyuvando a una economía diversificada, ecoeficiente y más resiliente ante la escasez de recursos (materias primas, agua y energía) y ante los efectos derivados del cambio climático.

Aragón está comprometida con la economía circular y el Gobierno de Aragón consolida este compromiso con la puesta en marcha de la «Estrategia Aragón Circular» con el fin de crear un marco político, económico y social que permita la transición hacia una economía innovadora circular, competitiva, eficiente en el uso de los recursos, generadora de riqueza, empleo de calidad y vertebradora del territorio.

La economía circular requiere un cambio de modelo cultural, productivo y de consumo. Por ello, la consecución de este objetivo sólo es posible a través de la colaboración, participación, implicación y compromiso de toda la sociedad aragonesa: Administraciones

### 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.

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.

Esta iniciativa se encuentra en desarrollo 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.

Hemos conseguido valorizar el



de los residuos generados en las EDAR

Hemos conseguido valorizar el



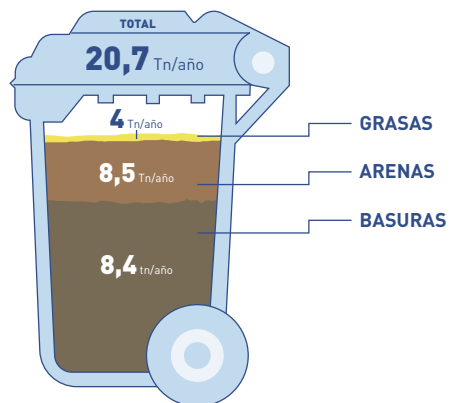
de los fangos generados en las EDAR



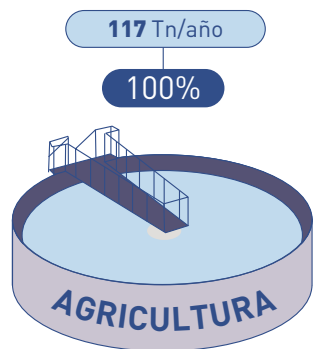


Por otro lado, los otros residuos mayoritarios en cualquier actividad vinculada a la gestión del ciclo integral son los fangos generados en las plantas de tratamiento de aguas residuales, además de otros minoritarios como arenas, grasas y desbaste. Para ello, también contamos con altos porcentajes de 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

La incorporación a nuestra gestión de los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno se encuentra actualmente consolidada mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura del cumplimiento y ética empresarial.



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

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.

Siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se ha realizado 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.



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:** Jose Angel García Cerdán, Sonia Romera Gómez 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

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



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.

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, durante el año 2022 se ha realizado en el marco de un proceso de mejora continua, una revisión de nuestra Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas, así como de nuestra Política de patrocinios y de debida diligencia de terceros, implementando nuevos elementos de control interno.

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.**
- ◆ **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimientos.**
- ◆ **Cláusulas específicas en materia de Cumplimiento y cumplimiento de nuestro Código Ético.**
- ◆ **Plan continuado de formación y sensibilización** en materia de conductas de actuación éticas.
- ◆ **Canal Ético de comunicación y denuncia** para la comunicación de forma confidencial de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

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**.

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.

Nuestros valores

imprimir |

### Código Ético

En Aquara disponemos de un **Código Ético** que define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

Estos valores éticos han sido siempre una **parte central de la estrategia** y el desarrollo de Aquara.

En el contexto actual se hace más indispensable que nunca para la empresa, actuar con responsabilidad y ética en sus actividades, de cara a todos los grupos de relación.

[Consulta nuestro código ético.](#)

*Espacio sobre ética y cumplimiento disponible en nuestra web.*





## 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 de la mano de Agbar en 2008 y a través de Aquara en 2019– y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible.

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.

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

	2022
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Consultas y comunicaciones recibidas en el canal ético	25
Nº de denuncias recibidas por casos de corrupción	0
Nº de denuncias recibidas por actuaciones contra el medio ambiente	0
Nº de acciones formativas realizadas	5
Horas de formación invertidas	185



**Jesús Díaz**  
Oficial de Cumplimiento

**“En el marco del proceso de revisión periódica y mejora de nuestro modelo de organización y gestión (modelo de Compliance), se ha realizado una revisión en profundidad de la Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas, así como de la Política de patrocinios.**

**Igualmente se ha realizado una revisión del Código Anticorrupción en el cual se detallan los principios y actuaciones destinadas a respetar el compromiso de AQUARA de prohibir, sin reservas, cualquier forma de corrupción y comportamientos semejantes o equivalentes y de atenerse a las reglamentaciones y mejores prácticas en este campo.**

**Este Código se integra con las demás políticas y procedimientos internos existentes, los cuales deben ser igualmente respetados y se aplica, de conformidad con los objetivos y marco de actuación establecidos por la Sociedad.**

**En el ámbito de las actuaciones de información, concienciación y difusión se han continuado realizando diferentes actividades formativas en materias de conflictos de interés, cumplimiento ambiental, diligencia de terceros y prevención del fraude entre otras.”**





# 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.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES

Con el sistema de gestión de quejas y reclamaciones basado en la norma ISO 10002 que se ha implantado y certificado en el año 2022 se busca la normalización y excelencia en el proceso de atención al cliente y especialmente en un aspecto tan sensible como son la gestión de quejas y reclamaciones presentadas por los clientes.





# 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, es por ello por lo que el Departamento de protección de datos del grupo empresarial al que pertenece Aquara ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores, con la finalidad de adecuar la citada mercantil al nuevo marco normativo de aplicación.

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo por Aquara en materia de protección de datos durante el año 2022 son las siguientes:

- ◆ Revisión del procedimiento para la determinación de las medidas de seguridad que se aplican a los nuevos tratamientos o a los nuevos proyectos con proveedores.
- ◆ Redacción y difusión de las nuevas cláusulas sobre protección de datos de los contratos con proveedores que tengan acceso a datos personales para adecuarlas a la normativa de protección de datos.
- ◆ Distribución a empleados de un Protocolo para la detección y notificación de brechas de seguridad de acuerdo con la Política de brechas de seguridad aprobada por la Sociedad.
- ◆ Formación a los distintos departamentos de la sociedad.
- ◆ Mantenimiento del Registro de Brechas de seguridad de la Sociedad.
- ◆ Revisión de textos informativos de protección de datos en la web.
- ◆ Revisión del tratamiento de datos en la videovigilancia.
- ◆ Recomendaciones sobre publicación de datos personales en webs.
- ◆ Gestión del consentimiento de Cookies respecto a las directrices de la AEPD.
- ◆ Proceso de adecuación de contratos anteriores a la aplicación del RGPD.
- ◆ Desarrollo de modelos de acuerdo de cesión de datos personales.
- ◆ Análisis de Riesgos.



**Sara Sancho**  
Delegada de Protección  
de Datos de Aquara.

**"Las empresas somos quienes tenemos que ofrecer a nuestros clientes el mejor equilibrio entre la privacidad y la seguridad. Protegiendo los datos de las personas nos estamos protegiendo a nosotros mismos."**

**Aquara cuenta con Delegada de Protección de Datos (DPD) desde mayo de 2018, figura exigible por la normativa de protección de datos desde su entrada en vigor en el año 2018.**

**Aquara no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD ni en el año 2022.**

**Durante el año 2022 se ha registrado un ejercicio de derecho, siendo el mismo un derecho de rectificación.**





# 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 presente informe se ha redactado utilizando como referencia los estándares **GRI (Global Reporting Initiative)** 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 Plan estratégico de Desarrollo Sostenible.

Aquara se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el cuarto informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2022 a diciembre de 2022. En este periodo ha habido cambio accionarial de Suez a Veolia.

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





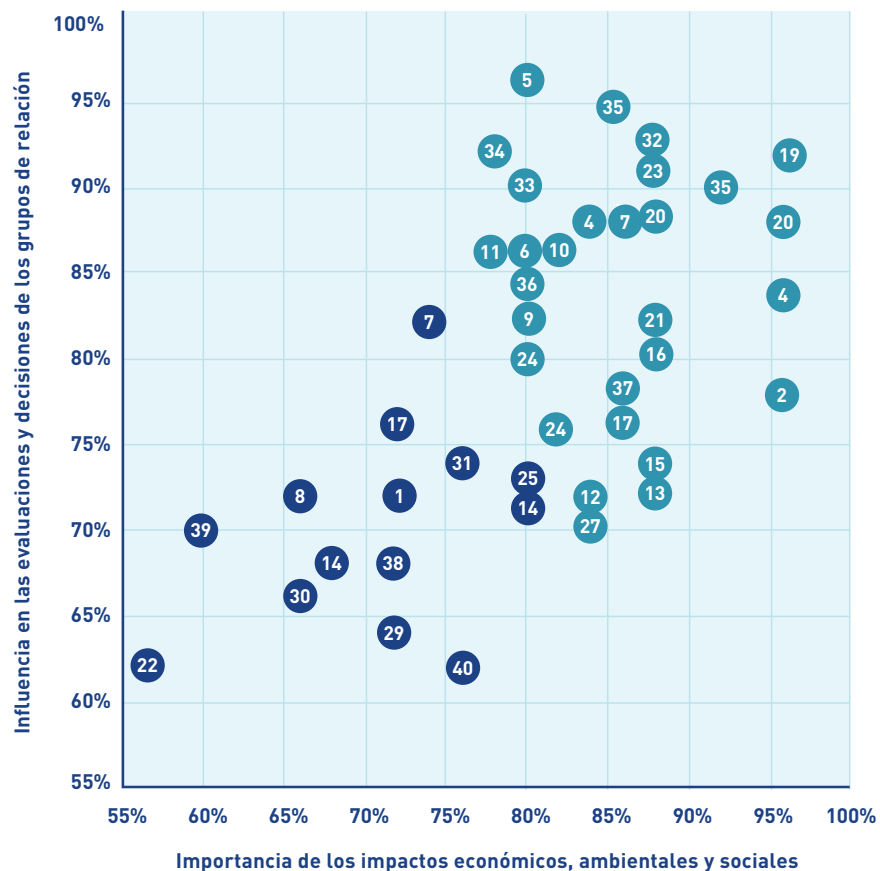
### IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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	Acceso al agua
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	
	37. Gestión de datos personales y ciberseguridad	
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

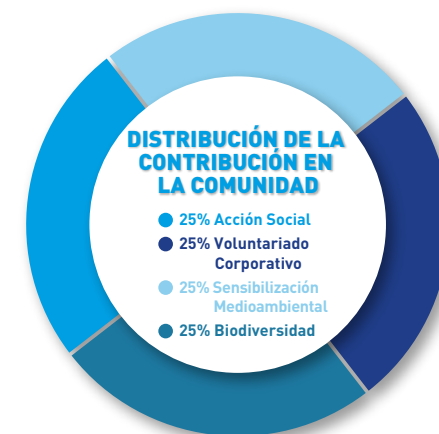
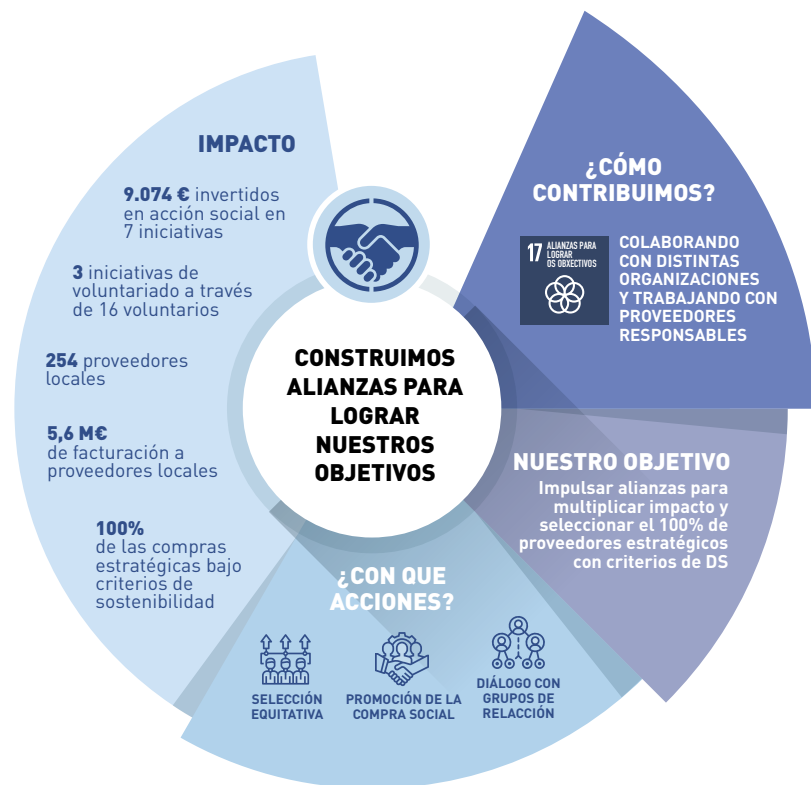
Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un **motor social, ambiental y económico**. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de relación y colaborar con todos ellos para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, a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





Como en años anteriores, desde Aquara hemos participado en diversas actividades, foros y eventos de diversas temáticas pero orientados siempre a promover el desarrollo de la Comunidad Autónoma.

### I FORO DE MUNICIPALISMO DEL PERIÓDICO DE ARAGÓN

En febrero de 2022, participamos en el I Foro de Municipalismo de El Periódico de Aragón. Su objetivo fue poner en valor el potencial de los municipios de la provincia de Zaragoza, en cuanto a turismo, sostenibilidad, industria y economía circular.

En este evento, en el que intervino nuestro gerente, José Ignacio Heredero, destacamos la importancia de la gestión sostenible y digital del ciclo del agua como motor de crecimiento de los municipios.

Además de la intervención durante el foro, tuvimos presencia en los especiales que editó el medio de comunicación con motivo de la celebración de este evento.



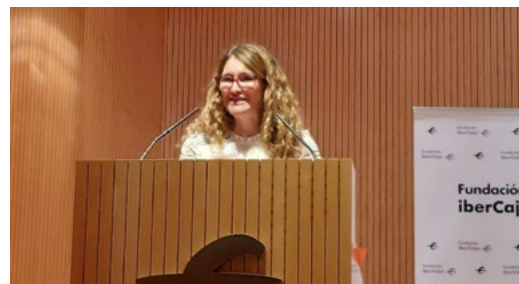
José Ignacio Heredero durante su intervención.



Página publicada en el especial de Municipalismo.

### ENCUENTRO DE DIRSE, LA ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN ARAGÓN

En Aquara, como parte del tejido empresarial, formamos parte de la Asociación de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE). En 2022, participamos del encuentro celebrado en el Patio de la Infanta de la Fundación Ibercaja, con la presencia de la directora de Sostenibilidad de Agbar, Dulcinea Mejide, para compartir la experiencia del uso de los toolkits para los directivos de RSE.



Dulcinea Mejide durante su intervención.



Foto de familia del encuentro DIRSE en Zaragoza.

### WORLD MEDIA CONGRESS 2022

A finales de septiembre, Zaragoza acogió la 73 edición del World Media Congress 2022 que tuvo lugar en el Palacio de Congresos de la Expo y desarrolló eventos destacados en diferentes ubicaciones de la ciudad como el Palacio de La Aljafería.

Durante el Congreso que contó con nuestro patrocinio, la directora de Comunicación Territorial de Agbar, Carmen Piñán, participó en una de las mesas redondas y parte del equipo de Aquara estuvo presente en los diversos eventos enmarcados dentro del Congreso.



Nuestra responsable de Desarrollo Sostenible, Pilar Capablo.



Pilar Capablo, María Pilar Lasheras y Carmen Piñán en el palacio de La Aljafería.



Carmen Piñán durante su intervención en la mesa redonda.





## 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, que en 2023 cumple 10 años y se encuentra 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. Alicante, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Galicia son los territorios donde está en marcha el Aquae STEM.
- **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.



Entrega de premios de la Cátedra Aquae de Economía del Agua.

- **Becas:** 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 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.





Valla informativa sobre Sembrando Oxígeno en Calatayud.

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). En 2023, la plantación de árboles ha llegado al municipio zaragozano de Calatayud.

## 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, en el que destaca el premio Photo Aquae que pone en valor las imágenes más sorprendentes vinculadas al agua, la naturaleza y la sostenibilidad.



Imagen ganadora de PhotoAquae 2022.





## 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.**

## 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 y favorezcan el networking como es el caso de los **Premios Aragoneses del Año**, un certamen de El Periódico que celebró su XXVIII edición en 2022 y que es exponente del talento y la cultura aragonesa.



José Ignacio Heredero y Ana P. Morillo de Aquara, junto al alcalde de Calatayud, José Manuel Aranda.





## 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 a proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2022 asciende ya al 100%.

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.

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.

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 2022 el **100%**

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

En 2022 el **100%**

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS





En 2022 hemos desarrollado la Estrategia de Compra Sostenible que está formada 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 2022, el **36%** de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 5,98 millones de euros**.

El último año el **número de proveedores locales ascendió a 264, representando el 61% de los proveedores**, aunque en volumen de compra el porcentaje es del 36% debido a que el aprovisionamiento de productos químicos y material hidráulico se licita.

## ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

### EL PACTO SOCIAL, UNA ALIANZA HACIA LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y SOLIDARIA DEL AGUA

La estrategia de recuperación social y económica –necesaria para salir de la crisis ocasionada por la COVID-19 primero y ahora la energética e inflacionista– 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.
- ◆ **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 agentes vinculados a la acción social, la formación y el empleo que están integrados en nuestra Mesa de Diálogo. Las entidades que forman parte del Pacto Social junto a Aquara son el **Ayuntamiento de Calatayud, Cruz Roja, Cáritas, Cámara de Comercio, Inaem, IES Leonardo Chabacier y IES Emilio Jimeno.**



Autoridades en el stand de Aquara en la Feria de Empleo de Calatayud.



Integrantes de la mesas del Pacto Social de Calatayud.



La SER Calatayud entrevistó a José Manuel Aranda y José Ignacio Heredero en el stand de Aquara.





Las sucesivas mesas de diálogo han dado como resultado un Plan de Trabajo que se ha venido desarrollando a lo largo de 2022, con tres proyectos principales:

#### ◆ PROGRAMA DE ACERCAMIENTO EMPRESA AL ALUMNADO Y DEMANDANTES DE EMPLEO

Mejora de la empleabilidad de desempleados, en particular de los más jóvenes.

Para ello se realizará una serie de actividades que acerquen la empresa a los alumnos, con el objeto de que los jóvenes reciban ofertas de empleo pero también que se mantengan en educación continua o incluso conozcan el mundo de la empresa a través de charlas, visitas o prácticas. La actividad central de este proyecto consiste en una feria de empleo anual. En junio de 2022, tuvo lugar la primera edición con gran afluencia de participantes y repercusión en los principales medios locales.

#### ◆ PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Sensibilizar a la ciudadanía en el cuidado del medio ambiente a través de las actividades:

Jornada de sensibilización con escolares y voluntarios de las entidades participantes de Limpieza de espacios públicos, el programa educativo Aqualogía y acciones de concienciación en torno al fomento del agua del grifo, el cuidado del medio ambiente y la contribución a los ODS de la ONU, con iniciativas como el taller 'Gota a Gota. Versos para 2030'.

#### ◆ PROGRAMA DE EMPLEO

Programa de transformación social que tiene como objetivo empoderar a las personas bonificadas por el Fondo Social para que puedan salir de éste, mejorando su empleabilidad, fomentando su inserción laboral y contribuyendo a la mejora de calidad de vida.



Distintas mesas del Pacto Social de Calatayud.



# ANEXOS



**ÍNDICE DE CONTENIDOS DE ACUERDO CON GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES</b>		
2-1	Detalles organizacionales	5
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	72,5
2-4	Actualización de la información	72
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6
2-7	Empleados	6
2-9	Estructura de gobernanza y composición	66
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	66
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	66
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	12
2-23	Compromisos y políticas	11
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	11
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	66
2-28	Afiliación a asociaciones	75
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	75





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	73
3-2	Lista de los temas materiales	73
<b>CALIDAD DEL AGUA POTABLE</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	28
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	28
<b>GARANTIZAR EL SUMINISTRO DEL AGUA PARA LOS CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	15
<b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	51
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	51
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	51
403-3	Servicios de salud en el trabajo	55
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	53
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	61





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>DISPONIBILIDAD DEL AGUA</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	28
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES</b>		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	89
<b>CALIDAD DEL AGUA TRATADA</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	28
<b>GRI 303: Agua y efluentes</b>		
303-4	Vertido de agua	28
<b>DIGITALIZACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	56
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	66
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	66
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	66
<b>COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y EL SECTOR PÚBLICO</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	75





<b>ESTÁNDARES GRI</b>		
<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	41
<b>GRI 305: EMISIONES</b>		
<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	41
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
<b>302-1</b>	Consumo de energía dentro de la organización	41
<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	41
<b>ECONOMÍA CIRCULAR</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	62
<b>EFICIENCIA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL AGUA</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	28
<b>CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	33









*Agua de confianza para cuidar el planeta*

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