



**AQUARA**

**INFORME DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE 2023**

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



**José Ignacio  
Herdero**

Director Ejecutivo de Aquara

En un mundo cada vez más desafiado por el cambio climático, la escasez de recursos naturales y el crecimiento demográfico, la gestión sostenible del agua se ha convertido en un imperativo global. Aquara, como líder en soluciones innovadoras para el control y optimización del recurso hídrico, se encuentra a la vanguardia de este desafío, combinando la digitalización, el cuidado del medio ambiente y el compromiso con las personas para garantizar un futuro más sostenible y equitativo.

El agua es un recurso finito y esencial para la vida en nuestro planeta, pero su distribución desigual y los efectos del cambio climático han exacerbado la presión sobre este valioso recurso. En este contexto, Aquara ha asumido el compromiso de desarrollar e implantar soluciones tecnológicas de vanguardia que permitan un uso más eficiente, responsable y accesible del agua, minimizando el impacto ambiental y promoviendo prácticas sostenibles que beneficien a toda la comunidad.

Nuestra empresa ha apostado por la digitalización como una herramienta clave para optimizar la gestión del agua y ponerla al servicio de las personas. Mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), sensores inteligentes y sistemas de monitoreo en tiempo real, podemos recopilar y analizar datos precisos sobre el consumo, la calidad y la distribución del agua. Esta información valiosa nos permite tomar decisiones

informadas, identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para garantizar un acceso equitativo y asequible al agua para todos.

Además, en Aquara estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la preservación de la biodiversidad, reconociendo que el bienestar de las personas está intrínsecamente ligado a la salud de nuestro planeta. Nuestras soluciones están diseñadas para minimizar el impacto ambiental, promoviendo el uso eficiente de los recursos, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la protección de los hábitats naturales.

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros clientes, socios y comunidades locales para implementar prácticas sostenibles en toda la cadena de valor, desde la captación hasta el tratamiento y la distribución del agua. Nuestro enfoque holístico nos permite abordar los desafíos hídricos desde múltiples ángulos, integrando la tecnología, la sostenibilidad ambiental y el bienestar humano en un esfuerzo conjunto por construir un futuro más resiliente y equitativo para todos.

En las siguientes secciones de este informe, explicaremos en detalle nuestras iniciativas y logros en materia de desarrollo sostenible, destacando los avances tecnológicos, las mejores prácticas y los casos de éxito que demuestran nuestro compromiso con un futuro más verde, inclusivo y centrado en las personas.

# CONOCE AQUARA

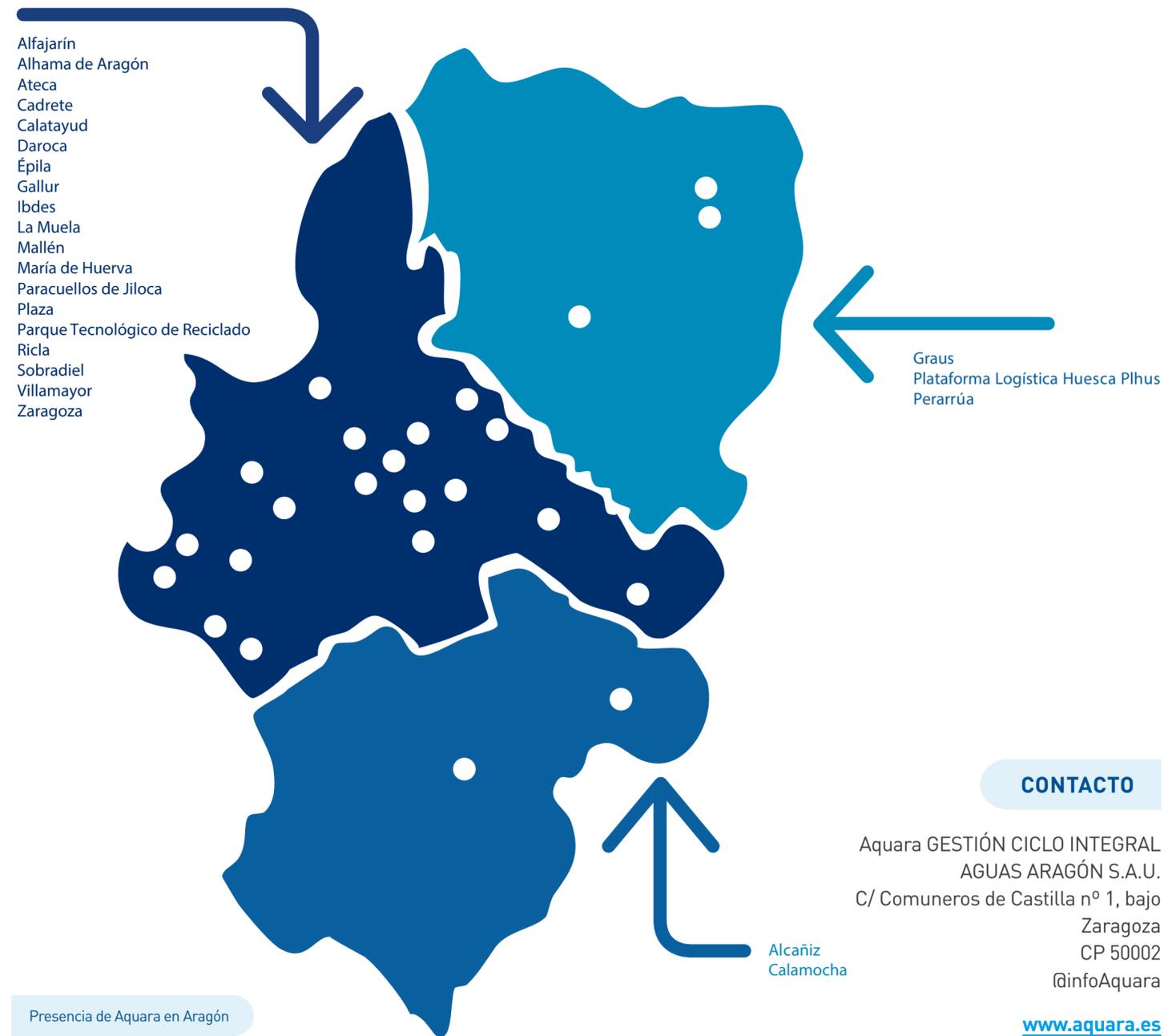
En Aquara, **Gestión Ciclo Integral Aguas de Aragón**, somos una empresa perteneciente al grupo Veolia, especializada en la **protección de los recursos naturales**. Centramos nuestra actividad en los servicios del **ciclo integral del agua**, siendo referencia en **Aragón**, donde operamos desde el año **1991**.

Desde ese momento, hemos trabajado para **transformar el ciclo lineal del agua en un modelo circular, sostenible y bajo en carbono**, gracias a la incorporación de servicios y nuevos sistemas de trabajo que nos permiten optimizar la gestión de los recursos en las ciudades y municipios donde operamos.

En total, damos un **servicio diario a 774.000 personas** residentes en las tres provincias aragonesas, **Zaragoza, Huesca y Teruel**, una cifra que representa el 58 % de la población total de la Comunidad Autónoma.

Nuestra misión es ser motor de **transición ecológica** en el territorio con la puesta en marcha de soluciones innovadoras que mejoren nuestro entorno, así como la **calidad de vida de nuestros clientes**, haciéndoles cada vez más conscientes de la importancia de preservar los recursos hídricos y medioambientales, a través de acciones continuadas de sensibilización.

Es precisamente ese compromiso con el **bienestar de las personas y del planeta** el que centra nuestra actividad para realizar una **gestión sostenible del agua que permita garantizar un futuro de prosperidad y desarrollo en Aragón**.



## CONTACTO

Aquara GESTIÓN CICLO INTEGRAL  
AGUAS ARAGÓN S.A.U.  
C/ Comuneros de Castilla nº 1, bajo  
Zaragoza  
CP 50002  
@infoAquara

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

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

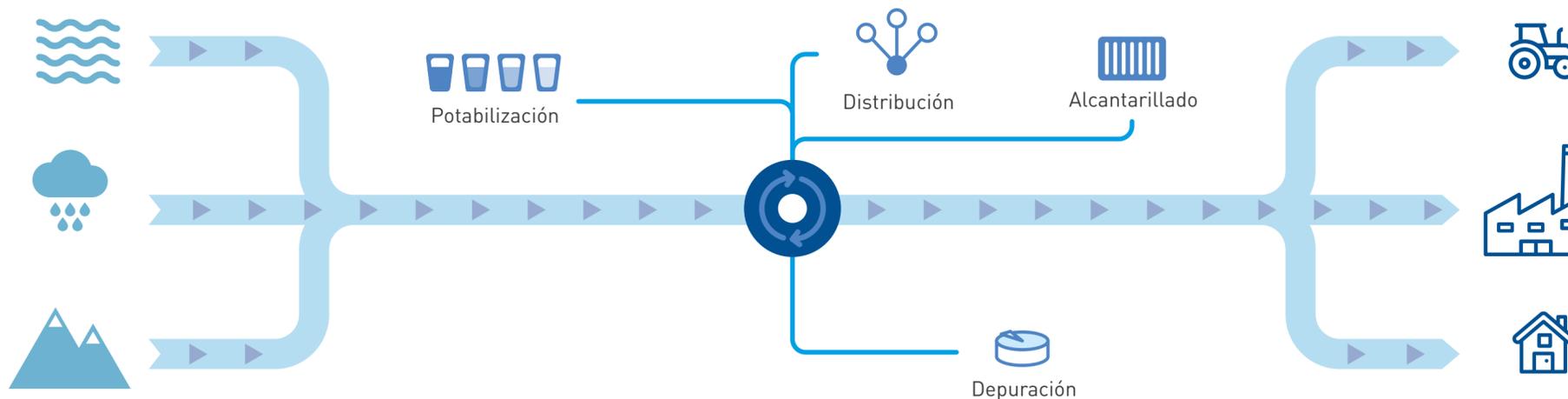
- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

### ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS



Desde Aquara se gestionan también 141,14 km de red de agua industrial o no tratada



# NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR SOBRE EL IDS

### ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

## ACCIÓN AMBIENTAL



CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

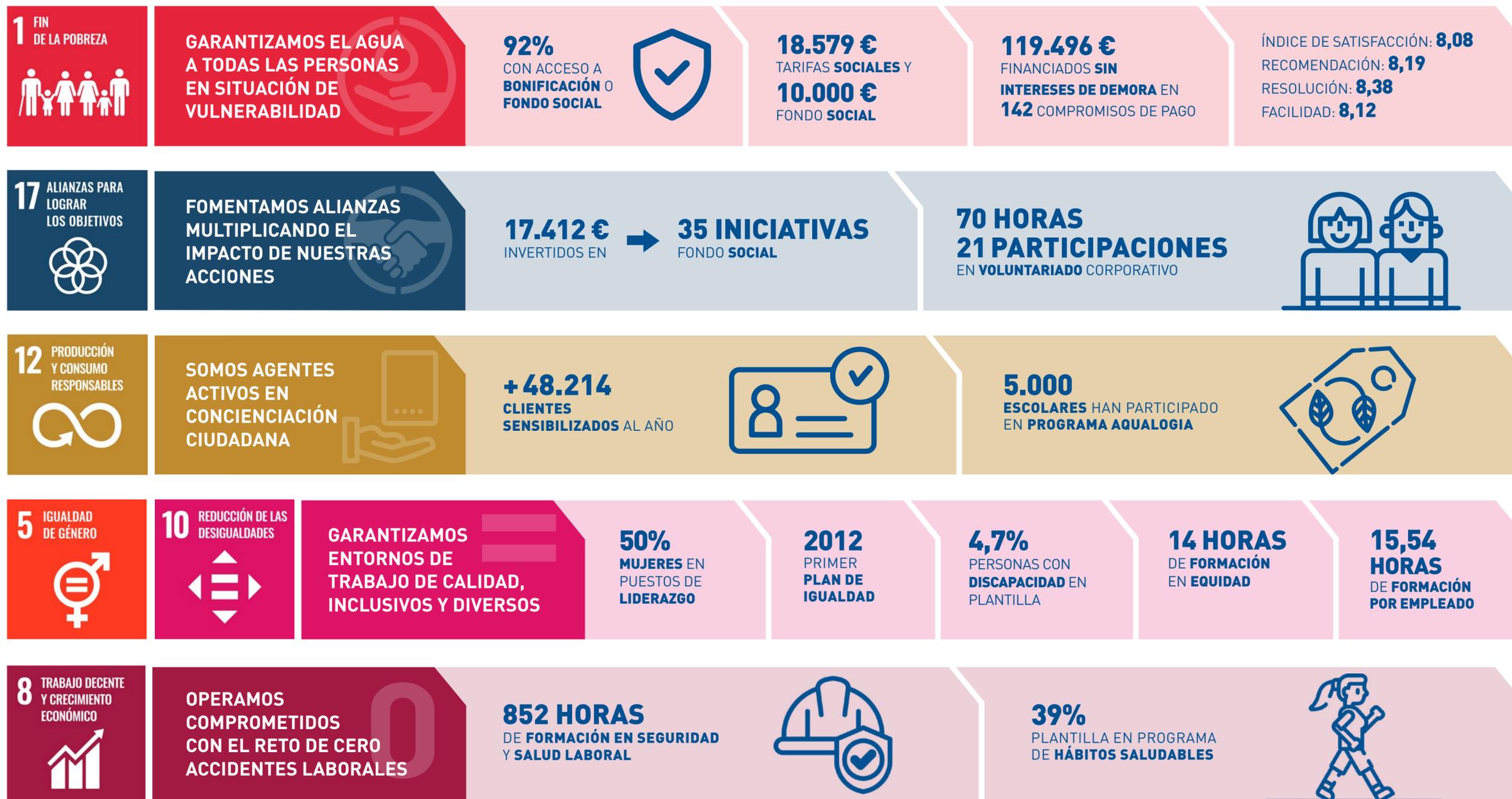
GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

GOBERNANZA



CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRA ESTRATEGIA

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

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.

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.

# NUESTRA HOJA DE RUTA

La **imprevisibilidad y volatilidad** marcan los principales riesgos, según el informe “The Global Risks”, presentado por el World Economic Forum en enero de 2023. Al impacto de la COVID-19 en la salud, la sociedad y la economía, se suman las cada vez más crecientes **crisis humanitarias**, las preocupaciones por la seguridad energética, la necesidad de cadenas de suministro seguras y resilientes, los tipos de interés, la inflación, así como el clima extremo provocado por el **cambio climático**.

Todo ello pone de relieve, más si cabe, la urgencia y necesidad de seguir trabajando para cumplir con la **Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de Naciones Unidas. Así mismo, la estrecha interconexión entre los **criterios ESG - Environmental, Social, Governance** - y otros riesgos empresariales, hace necesario el desarrollo de estrategias que tengan en cuenta dichos criterios.

Por otra parte, los numerosos **cambios regulatorios** en materia de sostenibilidad marcan la estrategia. Desde Aquara atendemos estos cambios:

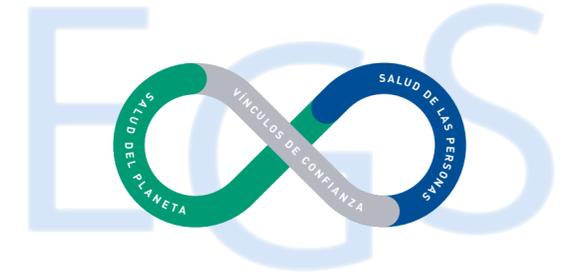
♦ La **taxonomía ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a luchar contra el cambio climático y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.

♦ **La Ley 11/2018 de Información No Financiera**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.

♦ **La Directiva 2022/2464** sobre **Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD)** y el **Reglamento Delegado 2023/2772** que incluye el primer **conjunto de Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (ESRS)**.

♦ 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.

Es por ello que **consideramos como referentes los factores ESG - Environmental, Social, Governance - que se refieren a aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo.**



## ENVIRONMENTAL:

- Mitigación del cambio climático
- Adaptación al cambio climático
- Uso sostenible y protección del agua y recursos marinos
- Transición hacia la economía circular
- Prevención y control de la contaminación
- Protección de la salud de los ecosistemas



## SOCIAL:

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



## GOVERNANCE:

- Identificación y anticipación de riesgos y oportunidades
- Innovación con impacto
- Alianzas, diálogo y grupos de interés

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRA POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El **Desarrollo Sostenible forma parte de nuestro modelo de gestión** e implica una forma de entender la compañía que contribuye a generar **valor compartido para todos nuestros grupos de relación**, incluyendo a las generaciones futuras.

Nuestros valores progresan 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 CORPORATIVA

En Aquara, desde 2019 estamos adheridos al **Plan de Responsabilidad Social del Gobierno de Aragón**. Así, por cuarto año consecutivo, hemos renovado el **Sello RSA+**, un distintivo promovido por el Ejecutivo aragonés y los principales agentes sociales de la Comunidad (CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CCOO) que avala el compromiso con la responsabilidad social corporativa de Aquara.

El distintivo refleja el impulso que en la compañía damos a aspectos como la **igualdad de oportunidades, el voluntariado, la promoción de la cultura aragonesa y el compromiso con los criterios ESG** y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el cumplimiento de la **Agenda 2030** de Naciones Unidas.



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.



Pilar Capablo y Ana Pilar Morillo en el acto de entrega del SELLO RSA 2024

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza

10. ALIANZAS COMO MOTOR  17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

GOVERNANCE

Salud de las personas y equilibrio económico

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL  1. FIN DE LA POBREZA  6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA  12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE   
 7. EQUIDAD Y PERSONAS  8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  7. ENTORNOS SEGUROS  8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 

SOCIAL

Salud del planeta

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  13. ACCIÓN POR EL CLIMA  2. PRESERVACIÓN DEL AGUA  6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD  15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES   
 3. DE LINEAL A CIRCULAR  11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  9. INNOVACIÓN  9. INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 

ENVIRONMENTAL

# OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los compromisos del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible se concretan en los siguientes objetivos:

## COMPROMISO 1: LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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



## COMPROMISO 2: PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



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



## COMPROMISO 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.



## COMPROMISO 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.



## COMPROMISO 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.



## COMPROMISO 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.



## COMPROMISO 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.





## COMPROMISO 8: OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



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



## COMPROMISO 9: IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN



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



## COMPROMISO 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** de nuestro Plan Estratégico agrupando las iniciativas en **Acción Ambiental, Compromiso con la Sociedad y Gobernanza** y detallando nuestra contribución a la **Agenda 2030**.

### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

# PRESERVACIÓN DEL AGUA

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

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

**España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico.** En nuestro país, lo estamos experimentando desde hace varios años: la escasez del agua es un desafío importante para gran parte del territorio y las previsiones no son alentadoras. Además, según la Agencia Europea de Medio Ambiente, los efectos del cambio climático en el agua se intensificarán a lo largo de los próximos años.

**Ante este gran reto, hemos adaptado nuestro modelo de gestión del agua para asegurar la resiliencia de nuestros sistemas de abastecimiento y asegurar de forma continuada y sostenible el abastecimiento, así como una gestión inteligente y sostenible del alcantarillado que contribuya a reducir nuestra huella hídrica en los municipios donde estamos presentes.**



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

## ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

Los recursos hídricos que desde Aquara gestionamos 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 captamos el 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.



Captación de agua en el Río Ésera



El **agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente**, especialmente, las establecidas en el nuevo Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua, de consumos, su control y suministro y el Programa de Vigilancia Sanitaria de Aragón.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio certificado que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente informados al **Ministerio de Sanidad** a través del [Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo](#) (SINAC) con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

Además de la disponibilidad para la consulta de los análisis realizados en SINAC, en el último año hemos ampliado la **información de los abastecimientos en nuestra página web**. En ella puede consultarse el origen y el tratamiento del agua de cada uno de los municipios, la estructura y los conceptos de la factura del agua, así como las tarifas y bonificaciones disponibles.



**Miguel Casanova**  
Responsable de Calidad de Agua

**El agua suministrada por Aquara es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo, el último año se realizaron más de 14.600 análisis de control en las distintas zonas de abastecimiento.**

**Durante el año 2023 todo el equipo ha realizado un gran esfuerzo en la implementación del nuevo RD/2023, para asegurar la calidad del agua de consumo humano.**

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

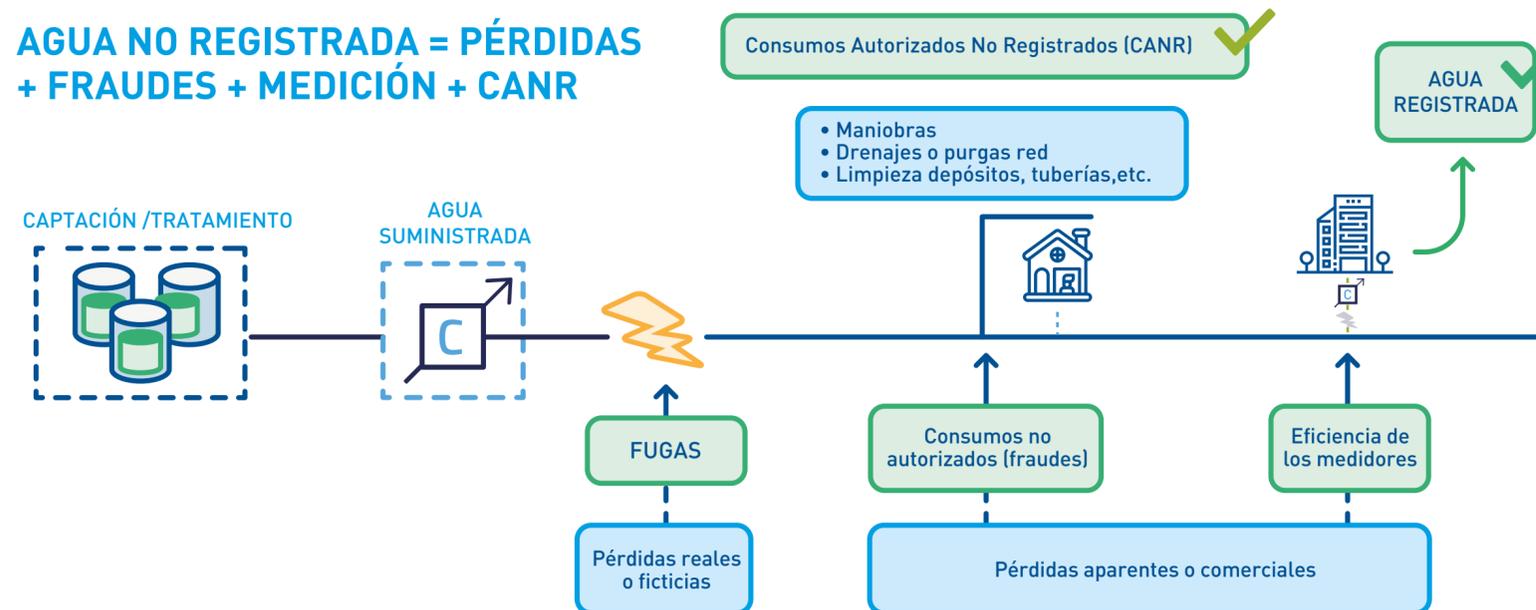
No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, así como errores en los medidores. Esta **diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra** se denomina **agua no registrada (ANR)**.

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua** mediante **desarrollos tecnológicos** y **técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras.

Todo el sistema de redes se encuentra cartografiado y reflejado mediante aplicación informática GISAgua, lo que hace posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua.

También hemos llevado a cabo acciones como **sectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telelectura, campañas de búsqueda de fugas, campañas de detección de consumos no autorizados y planes de renovación de redes**, entre otros.

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



**Pilar Capablo**  
Directora de Operaciones de Aquara

La gestión avanzada de los servicios gestionados, junto a actuaciones en infraestructuras, y el control y supervisión constante de la red de abastecimiento de agua, nos ha permitido asegurar la continuidad del suministro y ahorrar 109.714 m<sup>3</sup> de agua en Aragón respecto del año anterior.

**CONOCE AQUARA**

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS



**Raúl Gonzalo**  
Jefe de Servicio de Aquara en Calatayud

Preservar el recurso hídrico es una de nuestras prioridades. Por ello, aplicamos la digitalización para llevar a cabo una gestión avanzada del agua. En los últimos años, se ha avanzado en cuanto a monitorización y sectorización de las redes de distribución, entre otros elementos.

**ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA 2023**

m<sup>3</sup> RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA CONSUMOS NO AUTORIZADOS EN LA RED DE AGUA POTABLE **54.218 m<sup>3</sup>**

MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO **2.870 (1.229 cartas, 253 SMS, 1.356 e-mail, 32 llamadas)**

ACTUACIONES REALIZADAS EN LA RED ENTRE FUGAS DETECTADAS Y AVERÍAS REPARADAS **593**

KM DE RED INSPECCIONADOS CON BRIGADA BUSCAFUGAS **1.415 km un 210% del total**



Trabajos de búsqueda de fugas

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO

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

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



Equipos de inspección mediante cámara de TV



Trabajos de inspección de la red

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.

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 2023 ha superado **173 toneladas**, cuyo destino principal es la **agricultura**.

En 2023 Aquara gestionó 32 depuradoras a lo largo de la geografía aragonesa, que trataron 1,1 hm<sup>3</sup> de agua, sobre los que se realizaron 702 análisis.



EDAR de los pequeños municipios de Los Mallos de Riglos

# 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 Aquara contamos con el sello Aragón Circular que el Gobierno de Aragón nos concedió en 2022 como reconocimiento público de nuestro 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.



### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# RESIDUOS

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

**Hemos conseguido valorizar el 79% de los residuos generados en las estaciones de tratamiento de aguas residuales.**

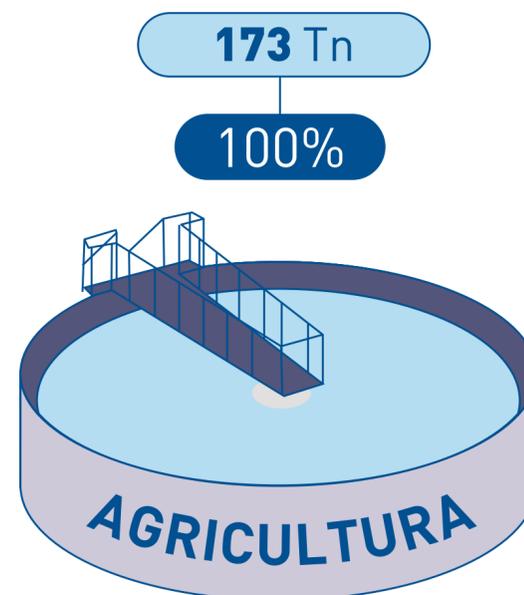
Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, algunas explotaciones ya han avanzado en el reciclaje de este tipo de residuo y la compra de **áridos reciclados** para las 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.

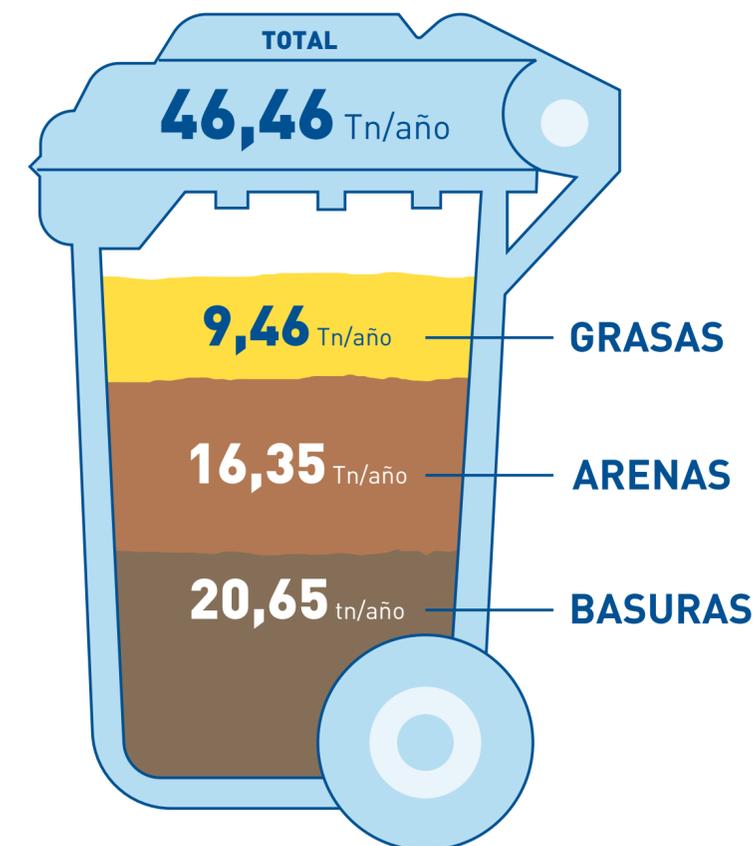
También en el mismo municipio, los lodos procedentes del proceso de tratamiento de agua potable, son deshidratados y enviados a un gestor autorizado que los reutiliza previamente.

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.

## TOTAL FANGOS VALORIZADOS



## RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO EDARS



### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

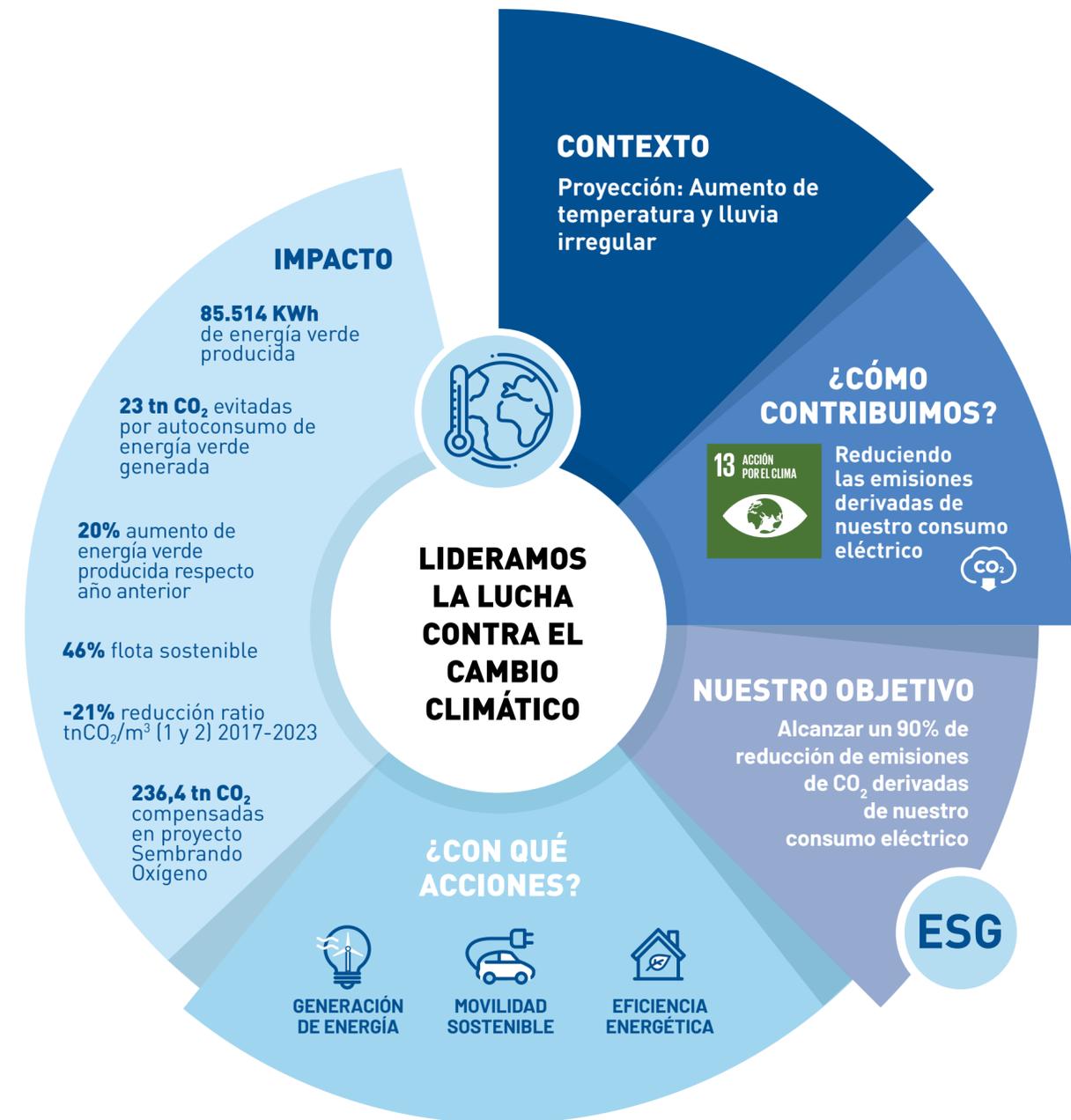
ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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.

Tanto en el **Informe de Riesgos Globales** del **Foro Económico Mundial** de 2022 como en el de 2023 los **riesgos ambientales** ocupan muchas de las primeras posiciones. 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.

En Aquara nos **alineamos con esta estrategia de actuación** que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía mediante una **transición ecológica y digital**, así como con las Estrategias Regionales de Cambio Climático. Además, ayudamos a que los **municipios sean más resilientes** y **se adapten mejor a los efectos del cambio climático**.



# ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AQUARA

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

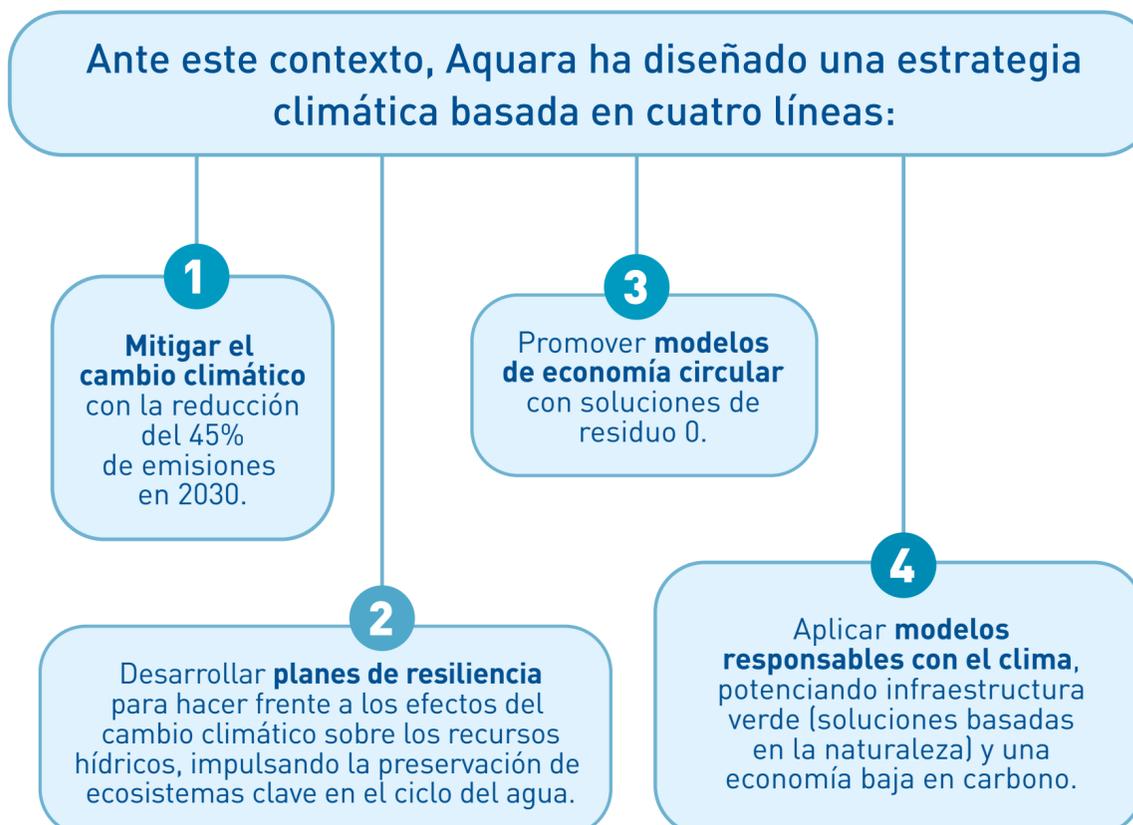
SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



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

## MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

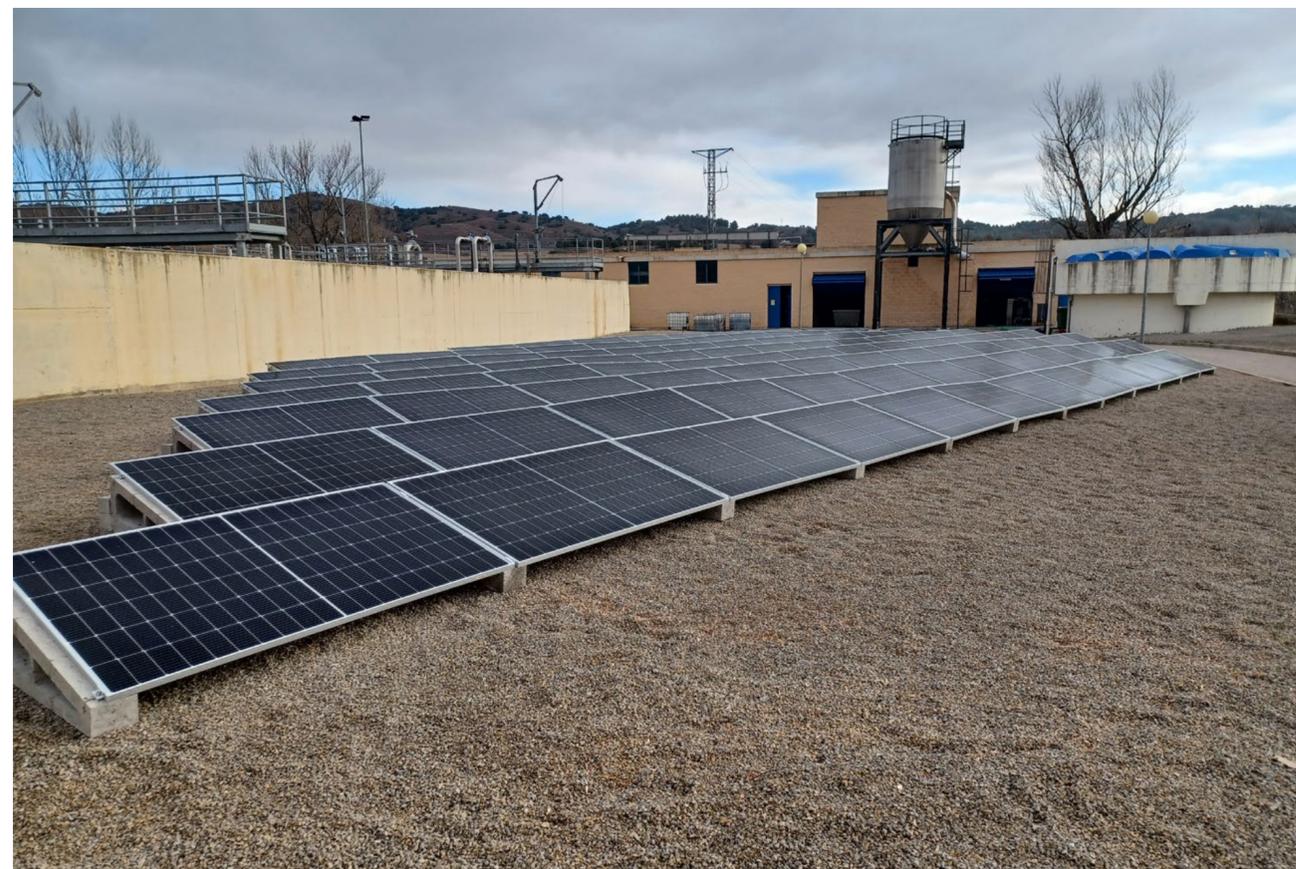
Reducimos las **emisiones de gases de efecto invernadero** responsables del cambio climático mediante proyectos basados en las siguientes líneas:



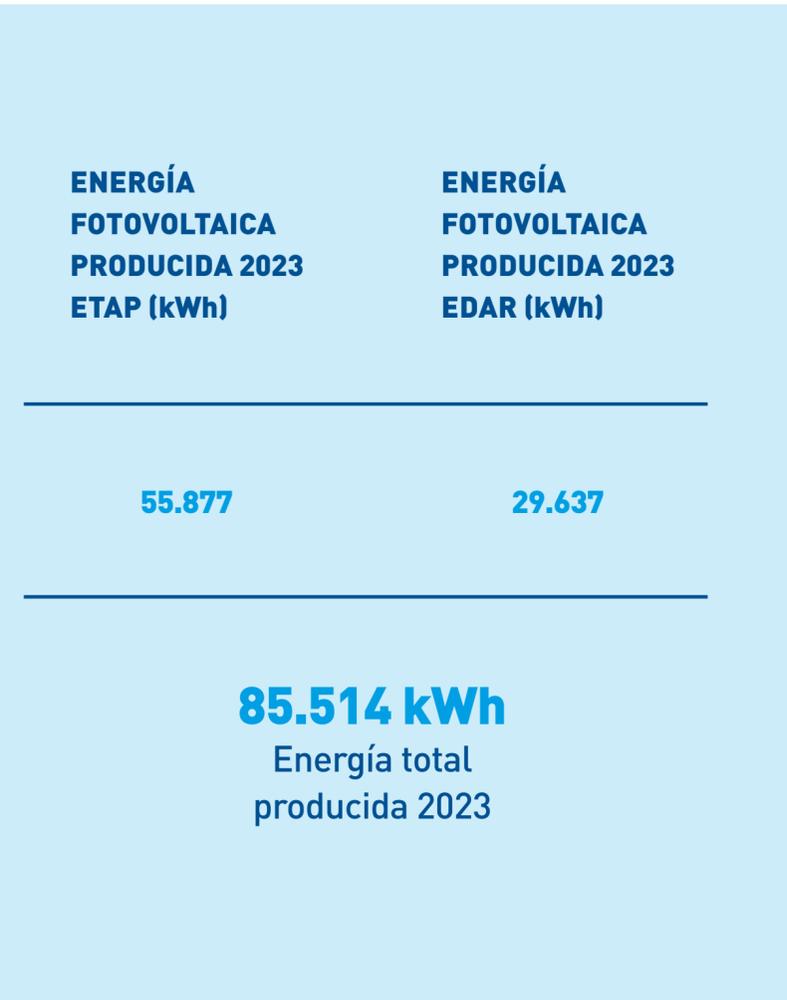
# GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

La generación de energía renovable es fundamental para alcanzar los objetivos en la lucha contra el cambio climático. La principal fuente de generación de energía renovable proviene de la instalación de **placas de energía solar fotovoltaica en la ETAP de Graus y en la EDAR de Calamocho**, que han permitido aumentar la energía verde generada.

En **2023 se ha producido un total de 85.514 kWh, que representa un aumento del 20% respecto del año anterior y que equivale a evitar la emisión de 23 tn de CO<sub>2</sub>.**



Placas solares instaladas en la EDAR de Calamocho



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

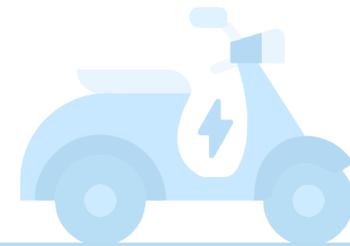
ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# MOVILIDAD SOSTENIBLE

Hemos seguido trabajando en la **optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota**, además de la incorporación de **vehículos ecológicos**. Se ha ampliado el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctricos e híbridos).

El impulso del **teletrabajo** y la sustitución de las reuniones presenciales por **reuniones online** también ha provocado una reducción del consumo de combustible.



Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos. Hemos conseguido que el 46% de la flota sea sostenible, contando con distintivo ambiental ECO, llegando al 100% en algunos municipios como es el caso de Zaragoza.



Flota de motos eléctricas de Aguas Zaragoza



Operarios de Aquara manejando el sistema GOT

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# 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. Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética de los últimos dos años han sido la **mejora en los sistemas de aireación o del control de la aireación de las depuradoras y la monitorización de los procesos de potabilización**.

La Huella de Carbono se encuentra inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



Para la **reducción** de su inventario **de gases de efecto invernadero**, Aquara cuenta con un **Plan de Acciones Dirigidas** incluido en el Sistema Integrado de Gestión.

**Aquara está certificada por la norma ISO 14064. En 2020 comenzamos a calcular e inscribir en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico nuestro inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente a los años 2017, 2018, 2019 y 2020 con alcance 1 y 2. En 2021, en el inventario de emisiones se incluyó por primera vez las emisiones de alcance 3.**

Se ha aplicado un **enfoque de control financiero tomando como año base para los alcances 1 y 2 el año 2017**.

Los **resultados** del inventario de emisiones GEI's para el alcance 1 y 2 son los siguientes:

Emisiones incluidas en **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.

Emisiones incluidas en **alcance 2**: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad.

Emisiones incluidas en **alcance 3**: Emisiones relativas a actividades relevantes

- ◆ Emisiones debidas al consumo de reactivos químicos
- ◆ Emisiones debidas a la gestión de los residuos propios generados en las actividades del ciclo urbano del agua.
- ◆ Emisiones debidas al transporte externo de reactivos y residuos.
- ◆ Emisiones ligadas a viajes corporativos.
- ◆ Emisiones indirectas asociadas a la producción de combustibles consumidos.
- ◆ Emisiones asociadas a la reposición de tuberías
- ◆ Pernoctaciones en hotel.
- ◆ Gestión de RCDs.

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

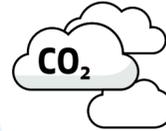
ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (T CO<sub>2</sub> EQ)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
HC ALCANCE 1 Y 2	364	305	358	318	370	397
HC ALCANCE 1 - 3					934	954
m <sup>3</sup> TRATADOS	8442983	7899281	9305241	9343921	10115324	11663478
RATIO tn CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> 1 Y 2	43	38	38	34	36	34
RATIO tn CO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup> 1 - 3					92	81



**Reducción del ratio tnCO<sub>2</sub>/m<sup>3</sup> tratados (alcances 1 y 2) con respecto al año base de 2017: -29%**

En 2021 y 2022 se han incrementado las emisiones al incluir el alcance 3.

# HUELLA DE CARBONO

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

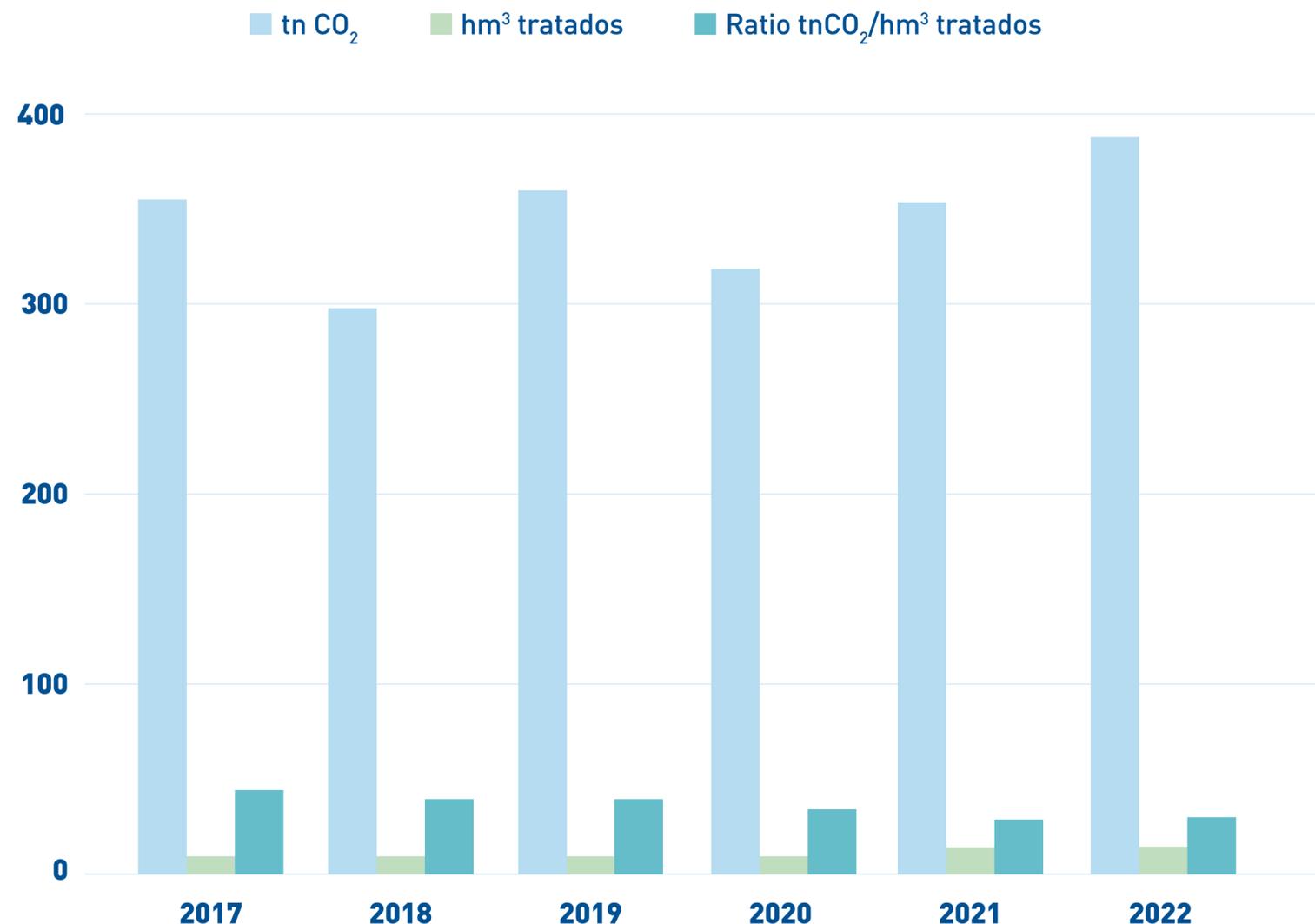
SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



## COMPENSACIÓN HUELLA DE CARBONO

A través del proyecto **Sembrando Oxígeno**, Aquara, de la mano de la **Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Calatayud**, llevó a cabo en enero de 2023 un proyecto de compensación de sus emisiones que consistió en la **plantación de 1.200 árboles**. Debido a que el verano de 2023 ha sido muy seco y con elevadas temperaturas, en diciembre de 2023 se repusieron 550 unidades en colaboración con la entidad Adibil.

Las absorciones totales correspondientes a la plantación de los árboles ascienden a 236,40 t/CO<sub>2</sub>.



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

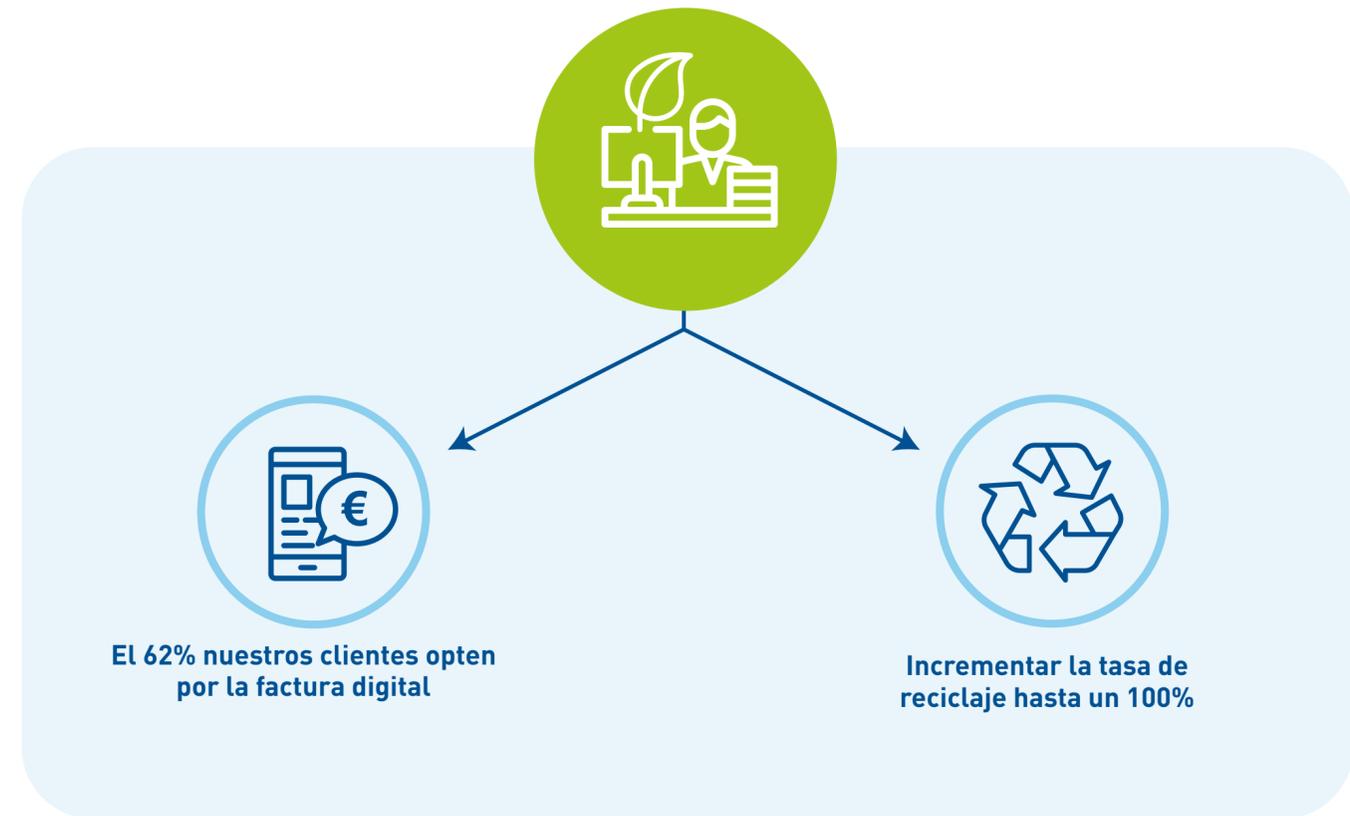
# OFICINA VERDE

Desde Aquara continuamos avanzando en 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 CO<sub>2</sub>**), y reducir los **residuos** generados.

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:



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

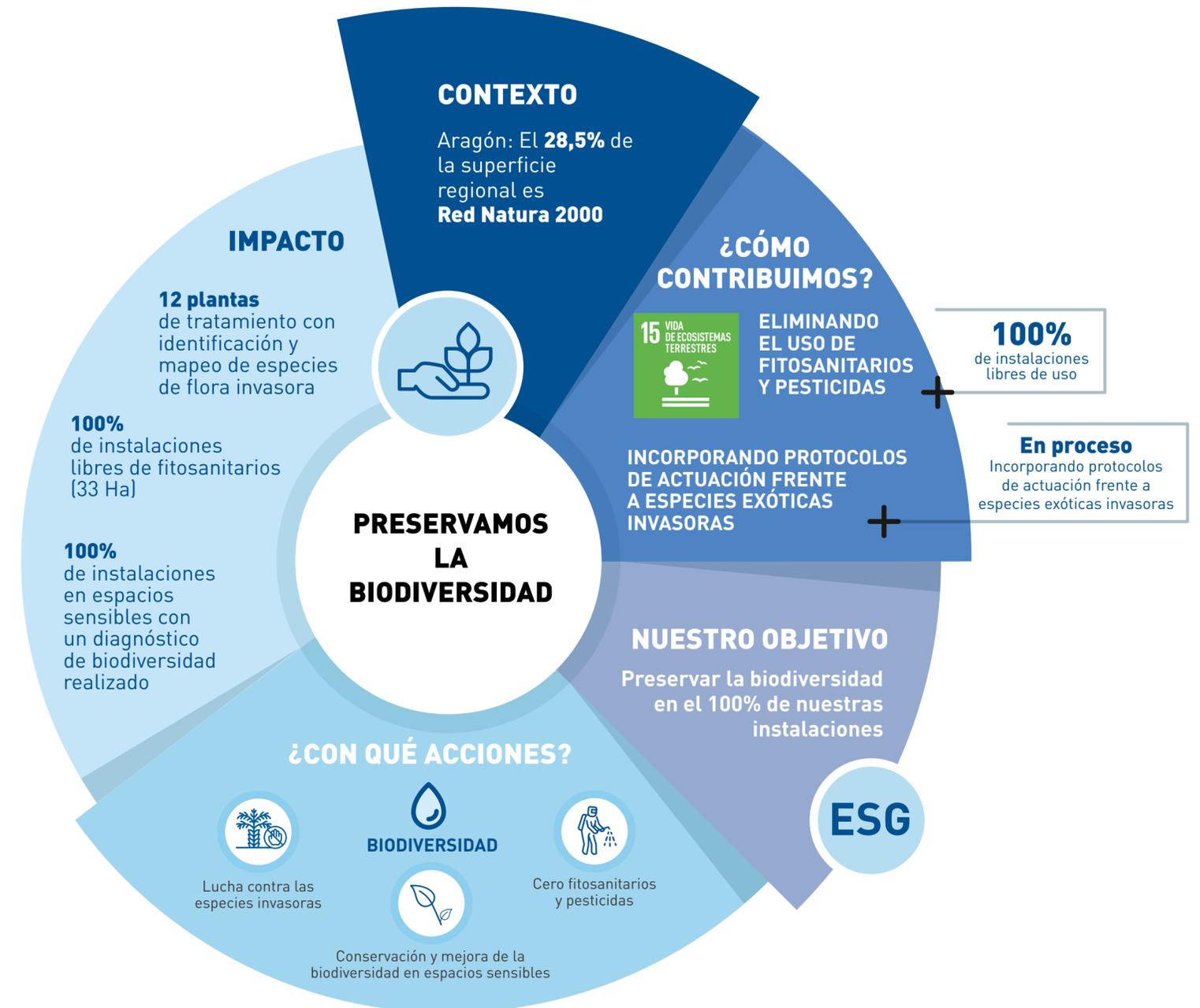
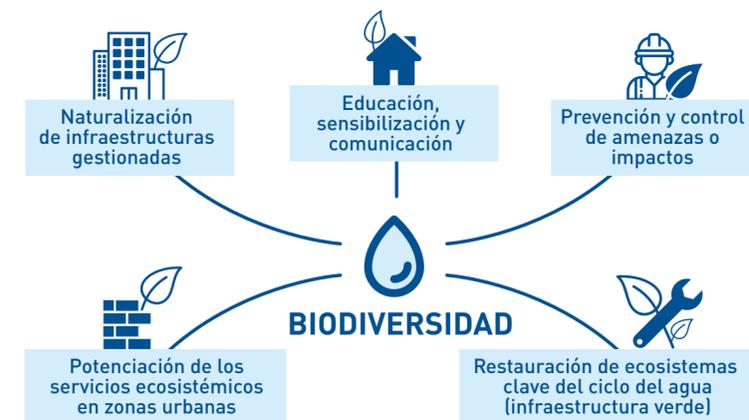
CERTIFICADOS

# PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Dentro del conjunto nacional, **Aragón** cumple un papel destacado en la Red Natura 2000, 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.

En este contexto, 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 aporten beneficios a la salud de las personas y a las actividades del entorno.

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



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. **Desde 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de Aquara, obteniendo los distintivos de *instalación libre de fitosanitarios*.**

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un **cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica** que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

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 La Muela, espacio libre del uso de fitosanitarios



## DE PLANTAS DE TRATAMIENTO CONVENCIONALES A INFRAESTRUCTURA VERDE

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

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

**12 plantas**  
de tratamiento con identificación y mapeo de especies de flora invasora

## LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS



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

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

### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- CONOCE AQUARA
- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

- ACCIÓN AMBIENTAL
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

## ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

### ACCESO AL AGUA

En Aquara tenemos implantadas, desde hace más de diez años, medidas sociales dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de **garantizar el derecho al agua** a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

Hemos implantado **junto a ayuntamientos medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad gestionando fondos sociales en coordinación con los servicios sociales municipales**, 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**. Así, en 2023 se renovó el **Fondo Social de Calatayud**, en marcha desde el año anterior, gracias al diálogo de la mesa del Pacto Social de la ciudad, y que aporta 10.000 € anuales para cubrir recibos de los clientes vulnerables de la localidad.

En 2023 se destinaron 18.579 € 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.

Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de **elegir el día de remesa bancaria**, de **fraccionar una o varias facturas** a través de los **compromisos de pago** o

bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un **“pago plano”** mes a mes, llamado ‘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**.

0% INTERÉS

142 compromisos de pago para financiar a clientes vulnerables por un importe de

119.496 €



# EL CLIENTE EN EL CENTRO

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



**Raquel Tomás**  
Responsable de Clientes de Aguas Zaragoza

En Zaragoza existe una gran concienciación sobre el recurso hídrico caracterizado por ser vital y limitado. Por ello en Aguas Zaragoza seguimos aplicando una cultura del esfuerzo para dar respuesta a las necesidades de los clientes de forma eficiente.

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 en las interacciones con nuestros clientes para mejorar la comprensión y anticiparnos y adaptarnos a sus demandas.

En segundo lugar, la tecnología nos permite ofrecer una **omnicanalidad**. El modelo permite que el cliente, en función de su condición, de su perfil, y en función del tipo de gestión o trámite que quiere realizar, tenga la **libertad de poder elegir el canal** que más se adapte a sus necesidades o posibilidades, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

Y por último, nuestro compromiso con la **equidad**, para asegurar que tratamos a todas las personas en igualdad de condiciones. Aquara Contigo tiene identificadas cuatro 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. Así, hemos trabajado en la aplicación de la lectura fácil en nuestras comunicaciones y en la implantación de **servicios de interpretación y videointerpretación para clientes extranjeros o con discapacidad auditiva.**

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 vulnerabilidad.** En Zaragoza se realizaron estas sesiones con la Dirección y equipos de Clientes y Gerencia.



Personal de atención al cliente en las oficinas de Aguas Zaragoza

**CONOCE AQUARA**

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

**DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES**

**Una apuesta clara por los nuevos canales**

Hemos acelerado el **despliegue de los nuevos canales no presenciales**, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan.

Hemos mejorado la **usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales**, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente. Y hemos desplegado también **nuevos canales de atención como WhatsApp, ChatBot y la aplicación “AguaContigo”**, que ayudan a facilitar la experiencia del cliente y garantizan nuestra accesibilidad.

Así mismo, 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.

Por otro lado, 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.

Para finalizar, hemos **incrementado las capacidades digitales de la plantilla y especializado aún más los equipos de trabajo**.

Esta especialización nos permite ser más efectivos en la gestión y nos facilita el ajuste de los equipos en base al análisis de las encuestas de las personas usuarias, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas.



**SOCIALMENTE RESPONSABLES**

Hemos desplegado un programa específico de iniciativas para **eliminar las barreras** existentes: de comprensión (nuevos idiomas de atención); ligadas a la digitalización (además de los nuevos canales no presenciales, se facilitan las gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel); por **discapacidades sensoriales** (como el servicio de videointerpretación de lengua de signos española) o **cognitivas** (revisión de las comunicaciones para informar de manera más clara y cercana a todas las personas), además de informar de todas las ayudas disponibles para personas en situaciones de **vulnerabilidad económica**.

Más allá de las iniciativas de mejora, en Aquara promovemos un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar las barreras y dar respuesta a todas las personas, a fin de no dejar a nadie atrás.

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

La **satisfacción con la calidad del agua, la continuidad del suministro, la excelencia del servicio, la claridad en la factura y la percepción del precio** son los aspectos con mayor peso para los clientes a la hora de valorar el servicio.

Aquara ha implantado un procedimiento telefónico de **medición en continuo de la experiencia del cliente**. 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. Este análisis nos permite detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.

El resultado de estas encuestas ha sido:

<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>8.19</b>
<b>RESOLUCIÓN</b>	<b>8.38</b>
<b>FACILIDAD</b>	<b>8.12</b>
<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>8.08</b>



**Jesús Longares**  
Responsable de Clientes

Dentro de nuestro proceso de mejora continua y escucha activa del cliente, en Aquara nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones de nuestros usuarios en un plazo máximo de 10 días, testando su satisfacción con nuestras respuestas y habilitando herramientas que permiten reabrir su reclamación si no están de acuerdo y un nuevo análisis de la misma, con un manual de estilo propio que promueve una comunicación clara y sencilla con nuestros clientes, fomentando que nos transmitan sus necesidades y aprovechando cada contacto como una oportunidad de mejora y de búsqueda de lo que nuestros usuarios demandan. Se realizan informes periódicos de análisis de reclamaciones para detectar estas oportunidades y actuar sobre los problemas encontrados implicando a toda la organización.

## Aquara contigo

**para que el idioma no sea una barrera**

Te atendemos en tu idioma solicitando cita previa en nuestra web

Nous nous occupons de vous dans votre langue en demandant un rendez-vous sur notre site

Vă ajutăm în limba dvs. solicitând o programare pe site-ul nostru web

نساعدك في لغتك من خلال طلب موعد على موقعنا على الإنترنت

[www.aquara.es/cita-previa](http://www.aquara.es/cita-previa)

**Ayudas y facilidades de pago**

Escanea el código QR e infórmate sobre nuestro fondo social.

**Teléfono**

Atención al cliente:  
911 779 020  
de L a V de 8 a 21 h

**Canales digitales**

WhatsApp:  
628 797 258  
de L a V de 8 a 21 h

Área de clientes:  
[www.aquara.es](http://www.aquara.es)

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

**CONOCE AQUARA**

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

**RECLAMACIONES**

En Aquara ponemos a disposición de los clientes todos nuestros canales para que puedan registrar sus reclamaciones, ya sea a través de nuestros canales digitales, por teléfono o directamente en nuestras oficinas. Nuestro personal se encarga de contactar con el cliente para comprender la naturaleza de la reclamación y tomar las medidas necesarias para resolverla.

**Nuestro compromiso es dar respuesta a las reclamaciones en el plazo máximo de 10 días laborables.**

Anualmente renovamos la certificación **ISO 10.002 de Satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones** que acredita que la compañía cuenta con un proceso de quejas y reclamaciones eficiente y eficaz. Cada una de las quejas se trata como una oportunidad de mejora.

Durante el último año, el **1,43 % de los clientes de Aquara realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación y calidad del servicio.

**CUSTOMER COUNSEL, DIÁLOGO CON LOS CLIENTES**

En Aquara disponemos de una oficina **-Customer Counsel-** que analiza casos de posibles controversias entre cliente y la empresa gestora del servicio para encontrar soluciones de mutuo acuerdo.

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 mediante el correo [customercounsel@customercounsel.com](mailto:customercounsel@customercounsel.com).

**En 2023 el Customer Counsel recibió y resolvió una reclamación relativa a Aquara, promoviendo la mediación entre las partes.**



# RECONOCIMIENTOS

**Aquara, 'Elegida Servicio al Cliente del Año' 2023**, como compañía mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua durante el certamen de los líderes de servicio Sotto Tempo.

Se trata de un certamen de referencia que evalúa la atención al cliente mediante los cinco principales canales a distancia a través de una metodología que combina la técnica de Mystery Shopper y las encuestas de satisfacción.



**Reconocidos por el Modelo "Contigo" en los IX Premios DEC, Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente. El modelo ha resultado ganador en la categoría de "Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente".**



Gala de entrega del galardón

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# ACCIÓN SOCIAL

El contexto actual se encuentra marcado por importantes **desafíos económicos, educativos y laborales**, con datos que reflejan una cronificación preocupante de la pobreza. La **vulnerabilidad** se extiende también a los niños y niñas: casi uno de cada tres está en riesgo de pobreza o exclusión. Ante esto, **Aquara se compromete con la comunidad** a través de la implementación de **proyectos transformadores**, con un impacto directo en las personas y que priorizan las situaciones de vulnerabilidad. Como parte integral de su actividad, Aquara actúa como **motor de transformación social**, algo que se refleja en la puesta en marcha de programas de acción social a través de tres ejes fundamentales:

- 🔹 **La generación de oportunidades educativas**
- 🔹 **La mejora de la empleabilidad**
- 🔹 **La creación de comunidades sostenibles**



**CONOCE AQUARA**

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

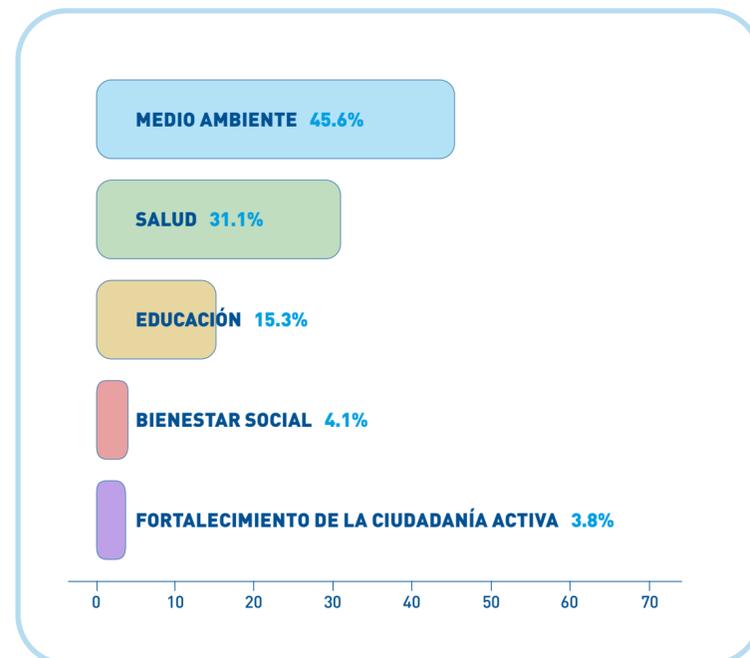
ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Además, Aquara **colabora con entidades sociales y ambientales** para desarrollar proyectos que contribuyan a los tres ejes de su estrategia de acción social. Estos programas y proyectos, centrados en **la educación, el empleo y la sostenibilidad comunitaria**, no sólo mejoran las vidas de las personas y fortalecen la cohesión social, sino que también se planifican en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo la **igualdad, la educación de calidad, el trabajo decente o la protección del medio ambiente**.

**Medimos nuestra inversión en acción social a través de la metodología LBG** (London Benchmark Group).



Jornada de sensibilización en Alcañiz

**35 iniciativas**

**18.579 €**  
destinados a fondos  
y tarifas sociales

**17.412 €**  
invertidos en  
proyectos acción social

# GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Desde Aquara nos comprometemos a proporcionar **oportunidades educativas** y a **fomentar vocaciones verdes** relacionadas con el medio ambiente y la ciencia, contribuyendo al desarrollo del talento futuro. El objetivo es permitir a los estudiantes acceder a una formación de calidad, adquirir habilidades relevantes para el sector del agua y el medio ambiente, y mejorar sus perspectivas laborales.

## FP DUAL: GRADO MEDIO DE TÉCNICO EN REDES Y ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA EN EL IES VIRGEN DEL PILAR DE ZARAGOZA

Desde el **clúster aragonés del agua, Zinnae**, de cuya Junta Directiva formamos parte, lanzó junto al Gobierno de Aragón **el primer FP Dual ligado al sector del agua** de la Comunidad Autónoma. Su objetivo es promover que los jóvenes adquieran habilidades relevantes en el sector del agua y el medio ambiente, generando así oportunidades en el ámbito de la inserción laboral.

Se trata del **Grado medio de Técnico en redes y estaciones de tratamiento de agua en el IES Virgen del Pilar de Zaragoza**. Además de colaborar en la elaboración del currículo formativo y facilitar la realización de prácticas en la empresa, Aquara, desde la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza, donó material de fontanería para la realización del Grado.



Personal de Aguas Zaragoza entregando material de fontanería en el IES Virgen del Pilar

# ALIANZAS POR LA OCUPACIÓN

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

La **ocupación resulta factor clave** para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social o con dificultades de acceso al mercado laboral. Es en este ámbito donde las alianzas con los agentes locales cobra especial importancia. En Aquara mantenemos acuerdos con entidades aragonesas como la **Fundación Federico Ozanam**, la **agencia de colocación de Fundación DFA**, la **Fundación Rey Ardid** o la **empresa Mapiser** para mejorar las oportunidades laborales de sus asociados. Así mismo, contamos con un convenio con **Inserta de Fundación ONCE**.

De este modo, cada vez que en la empresa tenemos una vacante, informamos, en primer lugar, a estas entidades de las características del puesto de trabajo para que, si alguno de sus asociados se ajusta el perfil, conozca de primera mano y pueda presentarse a la oferta de empleo. De la misma forma, Aquara otorga a estas entidades una posición preferente a la hora de subcontratar trabajos que se adapten a la oferta laboral y formativa de las mismas.



## RECONOCIMIENTO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA (IMEFEZ)

El Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Ayuntamiento de Zaragoza (IMEFEZ) y su entidad, Zaragoza Dinámica, reconoció el trabajo que realizamos desde Aquara a la inserción laboral en la ciudad.

Se trató de una ceremonia dedicada a todos los colaboradores del IMEFEZ donde **recibimos un diploma de manos de la alcaldesa de Zaragoza y presidenta del IMEFEZ, Natalia Chueca**, y del consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza, Carlos Gimeno.



La alcaldesa de Zaragoza y el consejero, entregando el reconocimiento al personal de Aquara

## CONVENIO A FAVOR DE LA INSERCIÓN LABORAL EN ALCAÑIZ

En Alcañiz también estamos avanzando en materia de ocupación y empleo. Así, en el verano de 2023, firmamos un acuerdo de colaboración con el Ayuntamiento alcañizano para favorecer el desarrollo de **prácticas y formación en la empresa a personas de los talleres municipales de empleo** vinculados a nuestro sector.



El alcalde de Alcañiz, Miguel Ángel Estevan, y el gerente de Aquara, J. Ignacio Heredero



Representantes municipales y de Aquara con miembros de los talleres

# MULTIPLICAR EL IMPACTO CON EL PACTO SOCIAL DE CALATAYUD

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

El Pacto Social que impulsamos junto al **Ayuntamiento de Calatayud es ya un espacio de participación de los distintos agentes sociales, económicos** de la capital bilbiliana que permite multiplicar el impacto social positivo. Es la clave de un modelo de gestión del agua abierto, basado en un proceso de diálogo, colaboración y cocreación que tiene el objetivo de implementar propuestas que, **desde la gestión del servicio, en respuesta a los retos sociales y ambientales del territorio**, permite realizar una escucha activa en continuo de los grupos de relación, ofrecer una respuesta adaptada y anticiparse a futuras necesidades, generando sinergias e iniciativas conjuntas transformadoras.

Este Pacto se fraguó en diciembre de 2021 cuando se formó la **Mesa de Diálogo, la cual está integrada por el Ayuntamiento de Calatayud, Cruz Roja, Cáritas, Cámara de Comercio, Inaem, IES Leonardo Chabacier e IES Emilio Jimeno.**

**Gracias al diálogo y al trabajo llevado a cabo en la mesa, han surgido iniciativas como:**

♦ **Fondo Social:** Apoyo directo para garantizar el acceso al agua a todas las familias que residan en Calatayud y que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

♦ **Ocupación:** Los esfuerzos se han centrado en fomentar un empleo verde y de calidad, de tal manera que se promueva la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la digitalización y el desarrollo del talento. En este ámbito destacan dos iniciativas. La primera de ellas es la **Feria de Empleo de Calatayud**, un evento que nace del diálogo de la mesa y que en 2023 cumplió su segunda edición con el objetivo de generar oportunidades laborales y dar a conocer a las empresas que trabajamos en la ciudad y los perfiles laborales que demandan cada uno de nuestros sectores. En segundo lugar, destaca el **proyecto de acompañamiento e inserción laboral** a modo **bolsa de empleo** que se está fraguando en la mesa del Pacto, con el propósito de ofrecer asistencia y formación que ayude a los usuarios del fondo social a conseguir un trabajo y salir de esta manera de la situación de vulnerabilidad que estén viviendo.



Stand de Aquara en la feria de empleo de Calatayud 2023



La mesa del Pacto Social, tratando temas vinculados a la ocupación

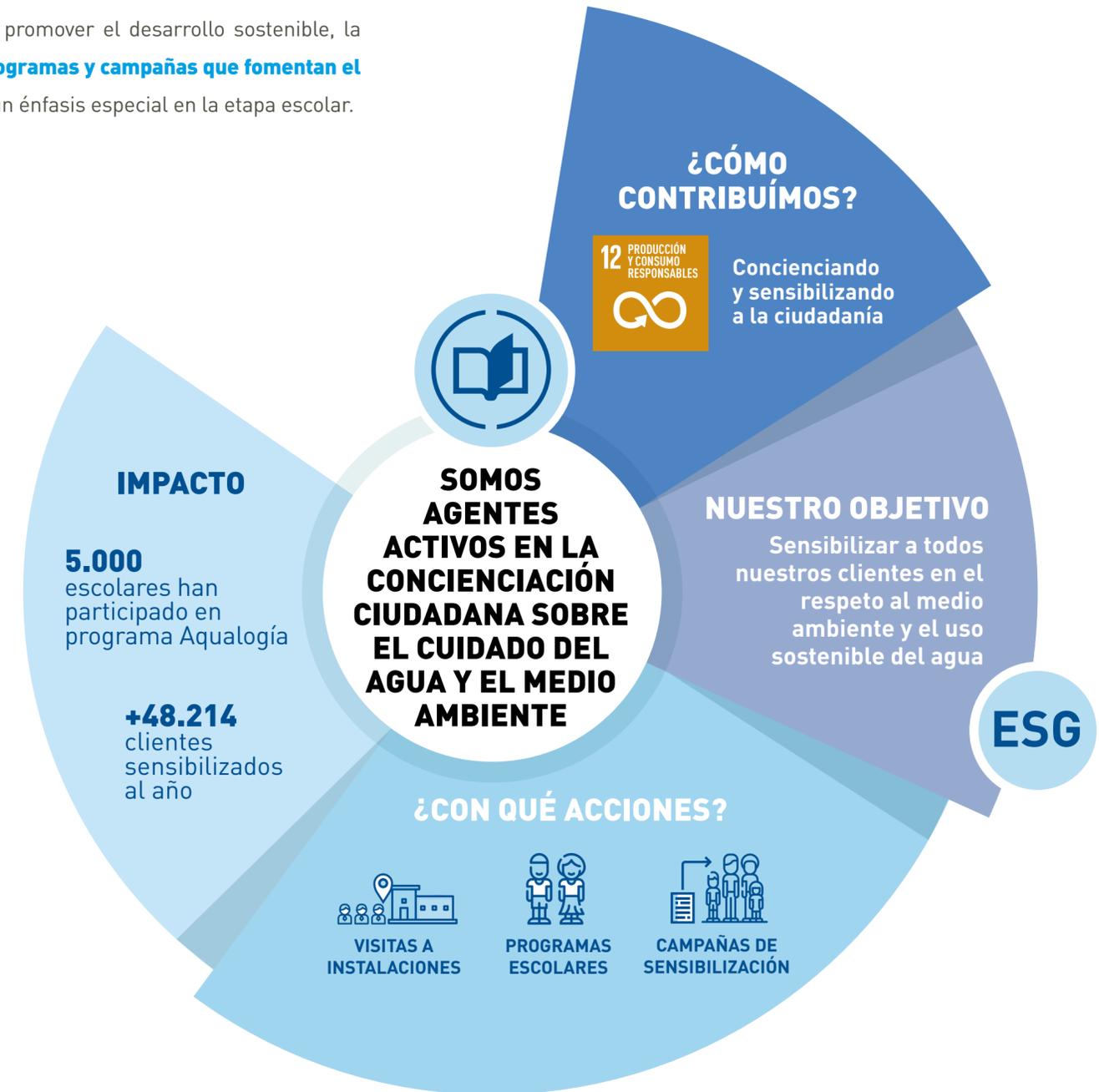
# COMUNIDADES SOSTENIBLES

Aquara contribuye a la creación de **comunidades capacitadas y empoderadas** para promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos. Esto incluye **programas y campañas que fomentan el conocimiento del ciclo integral del agua y la sostenibilidad** en todas las edades, con un énfasis especial en la etapa escolar.



**Ana Pilar Morillo**  
Directora de Comunicación

La sensibilización sobre el cuidado del agua y el medio ambiente es una de las herramientas más potentes para implicar a la ciudadanía en el impulso y la creación de comunidades sostenibles en las que sus propios habitantes sean motor de transformación y progreso para garantizar un futuro sostenible. Por ello, desde hace más de una década trabajamos en distintas iniciativas de concienciación como Aqualogía, las visitas a instalaciones, así como actividades de llamada a la acción en donde los ciudadanos se convierten en los protagonistas del cuidado del medio ambiente. Todo ello lo englobamos en nuestro proyecto #EducandoenSostenibilidad que tiene un carácter transversal y cuenta con la implicación de todos los ámbitos de nuestra compañía.



**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

## COMUNIDADES SOSTENIBLES

En Aquara entendemos que sólo una comunidad, ciudad o municipio capacitada y empoderada, será capaz de **promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos** esenciales para la vida, como el agua.

## EDUCANDO EN SOSTENIBILIDAD

Por ello, en el marco de nuestro proyecto **‘Educando en Sostenibilidad’**, impulsamos programas y campañas que fomentan el conocimiento del ciclo del agua y la sostenibilidad, con un énfasis especial en la etapa escolar.

## AQUALOGÍA

Aqualogía, el programa dirigido a escolares de Primaria para conocer los ciclos natural y urbano del agua a través de recursos interactivos y divertidos experimentos, es ya un proyecto ‘decano’ en la Comunidad Autónoma. **En los últimos diez años, más de 5.000 alumnos de Calatayud, Alcañiz, Ricla, Épila, Sobradiel, Villamayor, Alfajarín, Graus, Paracuellos de Jiloca o Cadrete, entre otros, han participado en Aqualogía. En concreto, en 2023 se llevaron a cabo talleres en Calatayud, Alcañiz y Ricla.**



Talleres de Aqualogía realizados en Alcañiz y Calatayud



## VISITAS A INSTALACIONES

Con el propósito de acercar nuestro trabajo diario a la ciudadanía y enseñar cómo tratamos y cuidamos del recurso hídrico, realizamos visitas guiadas por las instalaciones de tratamiento de agua que gestionamos.

En 2023, destacaron las visitas a la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Calatayud por parte de los alumnos de los institutos de la ciudad, enmarcadas en la celebración de la Semana del Medio Ambiente de Calatayud.



Uno de los grupos que visitaron la ETAP durante la Semana del Medio Ambiente

## CUIDEMOS JUNTOS DE LA RIBERA DEL GUADALOPE

Implicar a los niños de Alcañiz en el cuidado de su entorno natural más cercano y la adopción de hábitos de consumo responsable que generen menos residuos, como el consumo de agua del grifo, fue el objetivo de ‘Cuidemos Juntos de la Ribera del Guadalupe’. Se trató de una jornada de limpieza y voluntariado ambiental que llevamos a cabo junto al Ayuntamiento de Alcañiz y 150 alumnos y profesores de 4º de Primaria, enmarcada en la Semana Europea para la Prevención de Residuos. Este evento contó con alta repercusión en los medios locales y redes sociales.



Recogida de residuos y charla de sensibilización en el marco de la actividad.



**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**VERSOS PARA 2030: COLABORACIÓN CON EL DÍA MUNDIAL DEL AGUA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZ**

Desde AQUARA colaboramos en la celebración del Día Mundial del Agua organizada por el Ayuntamiento de Alcañiz en el Centro Joven de la capital alcañizana.

De esta forma, se distribuyeron los poemarios **'Gota a Gota, versos para 2030'** y se organizó un taller para implicar a los más pequeños en el conocimiento y el compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de Naciones Unidas.



Taller realizado en Alcañiz

**PROMOCIÓN DEL AGUA DEL GRIFO**

La promoción del agua del grifo es un eje transversal en todas nuestras acciones de sensibilización. Por ello, se reparten botellas reutilizables corporativas y se ofrecen charlas de **concienciación sobre las ventajas para las personas y el planeta del consumo del agua del grifo** en la mayoría de las acciones que se llevan a cabo con niños. Claros ejemplos son las visitas a instalaciones o la actividad de voluntario de Alcañiz. Además, se difunden mensajes en esta línea durante todo el año en medios de comunicación y nuestro canal en X [@infoaquara](#).



Fuente de agua para sensibilización de escolares en Alcañiz

En este ámbito también destaca la **campana 'Vasos Solidarios'**, una iniciativa que se lanza desde el grupo de empresas al que pertenecemos cada Navidad, que, además de promocionar el consumo de agua del grifo, realiza una llamada a la acción en redes sociales para que todos los empleados y sus familias colaboremos subiendo fotos de vasos, ya que por cada foto el grupo destina un euro a un proyecto social de una entidad sin ánimo de lucro.

**CAMPAÑA DE DONACIÓN DE JUGUETES PARA LA FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM**

En Aquara intentamos que 'Educando en sostenibilidad' llegue tanto a pequeños y adultos externos a la compañía, como a nuestro propio equipo interno. La vertiente más social de 'Educando en Sostenibilidad' la encontramos en la campaña de recogida de juguetes que cada Navidad ponemos en marcha en nuestras oficinas de Zaragoza, Calatayud y Alcañiz. Todos los juguetes recogidos se donaron a la Fundación Federico Ozanam.



Recogida de juguetes en la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza

# FOROS Y EVENTOS

Desde Aquara participamos en eventos relevantes vinculados al agua, medio ambiente, los hábitos saludables de vida o al desarrollo de la Comunidad Autónoma.

## DÍA DEL ÁRBOL EN PLAZA

Por segundo año consecutivo, participamos en el 'Día del Árbol' que organiza la sociedad **EUC-PLaza** 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.



Equipo de Aquara con la Dirección y personal de EUC Plaza

## HÁBITOS SALUDABLES: ESCUELA DE FÚTBOL BASE DE CALATAYUD Y RUTA POR EL CAMINO DE SANTIAGO

Contribuir a la promoción de los hábitos saludables de vida en la sociedad también es un elemento importante para nosotros. Por eso, a lo largo del 2023 hemos llevado a cabo actividades en esa línea como el apoyo a la **Escuela de fútbol base de Calatayud** o la realización de **parte del Camino de Santiago** que el equipo de Aquara en Calatayud realizó el verano pasado.



Escuela de fútbol base de Calatayud



Ruta por el Camino de Santiago

## FORO DE MUNICIPALISMO Y PREMIOS ARAGONESES DEL AÑO DE EL PERIÓDICO DE ARAGÓN

Desde Aquara también apoyamos aquellos eventos autonómicos que ponen en valor el talento y el potencial de Aragón como Comunidad. Por esta razón, tenemos presencia en los Premios Aragoneses del Año de El Periódico de Aragón y en el II Foro de Municipalismo, del que fuimos patrocinadores.



José Ignacio Heredero y Ana P. Morillo en la gala de 2023



Foto de familia del Foro Municipalismo 2023

### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# DÍAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

## CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

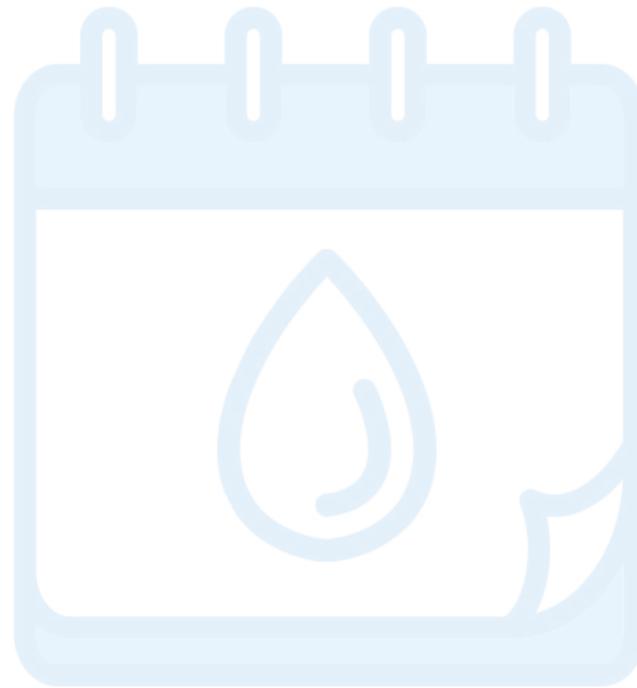
## GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDSS

## ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Existen fechas en el calendario que son de especial relevancia para poner en valor la importancia de la gestión del agua y el saneamiento, el cuidado de los recursos, la lucha contra el cambio climático o la preservación de la biodiversidad. Son una serie de efemérides en las que incrementamos nuestras **actividades de sensibilización en los municipios en los que estamos presentes**, ya sea a pie de calle, en los centros educativos, en las instalaciones que gestionamos o a través de los medios de comunicación y redes sociales.



## DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Se celebra cada año el **22 de marzo** y, de la mano de las Naciones Unidas, busca **sensibilizar a la población** sobre la condición indispensable de este recurso para la vida.

Realizamos jornadas de puertas abiertas en instalaciones, actividades educativas e intensificamos nuestra presencia en los medios de comunicación locales y regionales.



Artículo corporativo del Día Mundial del Agua 2023

## DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Cada 5 de junio nos unimos a esta celebración con difusión en los medios y RRSS, de acuerdo con el lema establecido por Naciones Unidas. Entre las actividades destaca la **jornada de puertas abiertas** que celebramos en la **estación de tratamiento de agua potable de Calatayud**, la cual recibió la visita de los alumnos de los dos institutos de la ciudad. Esta actividad se enmarcó dentro del programa de actos de la Semana del Medio Ambiente del Ayuntamiento de Calatayud.



Alumnos del IES Leonardo Chabacier en la sala de control de la ETAP de Calatayud

## DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Tiene lugar cada 19 de noviembre y durante esta celebración desde Aquara visibilizamos el papel de la gestión de las infraestructuras de saneamiento en la lucha contra el cambio climático y **recordamos a la población la importancia de no arrojar toallitas y otros residuos por el inodoro**. Las toallitas causan grandes atascos en las tuberías que pueden tener consecuencias devastadoras para el medio ambiente. Lo hicimos con artículos en medios de comunicación, como Heraldo de Aragón.

# REDES SOCIALES

En 2023 continuamos utilizando X (antes 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 X fue de más de

**395**  
tuits emitidos

**157.000**  
impresiones



## 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](http://aquara.es) Se unió en octubre de 2013

248 Siguiendo 663 Seguidores

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas importantes en materia de conocimiento y sensibilización es la que mantiene Aquara con la Fundación Aquae. Desde la compañía **nos sumamos a distintos 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:

♦ **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED y la fundación se 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 el talento 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.

♦ **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):** Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize.

♦ **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el que Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces la fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aquae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). En 2022, la plantación de árboles se realizó en el municipio zaragozano de Calatayud.

♦ **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.



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# VOLUNTARIADO

El programa de voluntariado corporativo HandsON, iniciado en 2017, basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir a nivel local, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano. HandsON ha dado paso en 2023 al **programa Veolia Cares**. Mediante este programa se ha dado **la posibilidad al 100% de la plantilla a realizar al menos una jornada de voluntariado**.

## ‘CUIDEMOS JUNTOS DE LA RIBERA DEL GUADALOPE’

En noviembre de 2023, reunimos a más de 150 alumnos y profesores de 4º de Primaria de Alcañiz, empleados y miembros de la corporación municipal y gran parte de nuestro equipo humano para cuidar del entorno natural. Esta jornada, enmarcada en la Semana Europea para la Prevención de Residuos, llevó por nombre ‘Cuidemos juntos de la ribera del Guadalope’ y consistió en una charla de sensibilización y una posterior limpieza de la ribera del río en donde **se recogieron más de 100 kg de basura**.



Voluntarios de Aquara, personal municipal y escolares de Alcañiz en la jornada de voluntariado

Con motivo de la **Gran Recogida del Banco de Alimentos de Zaragoza**, desde Aquara colaboramos con personal voluntario que participó acudiendo presencialmente a las tiendas y supermercados para colaborar con la Gran Recogida.



Voluntarias de Aquara en La Gran Recogida 2023



### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# EQUIDAD Y PERSONAS

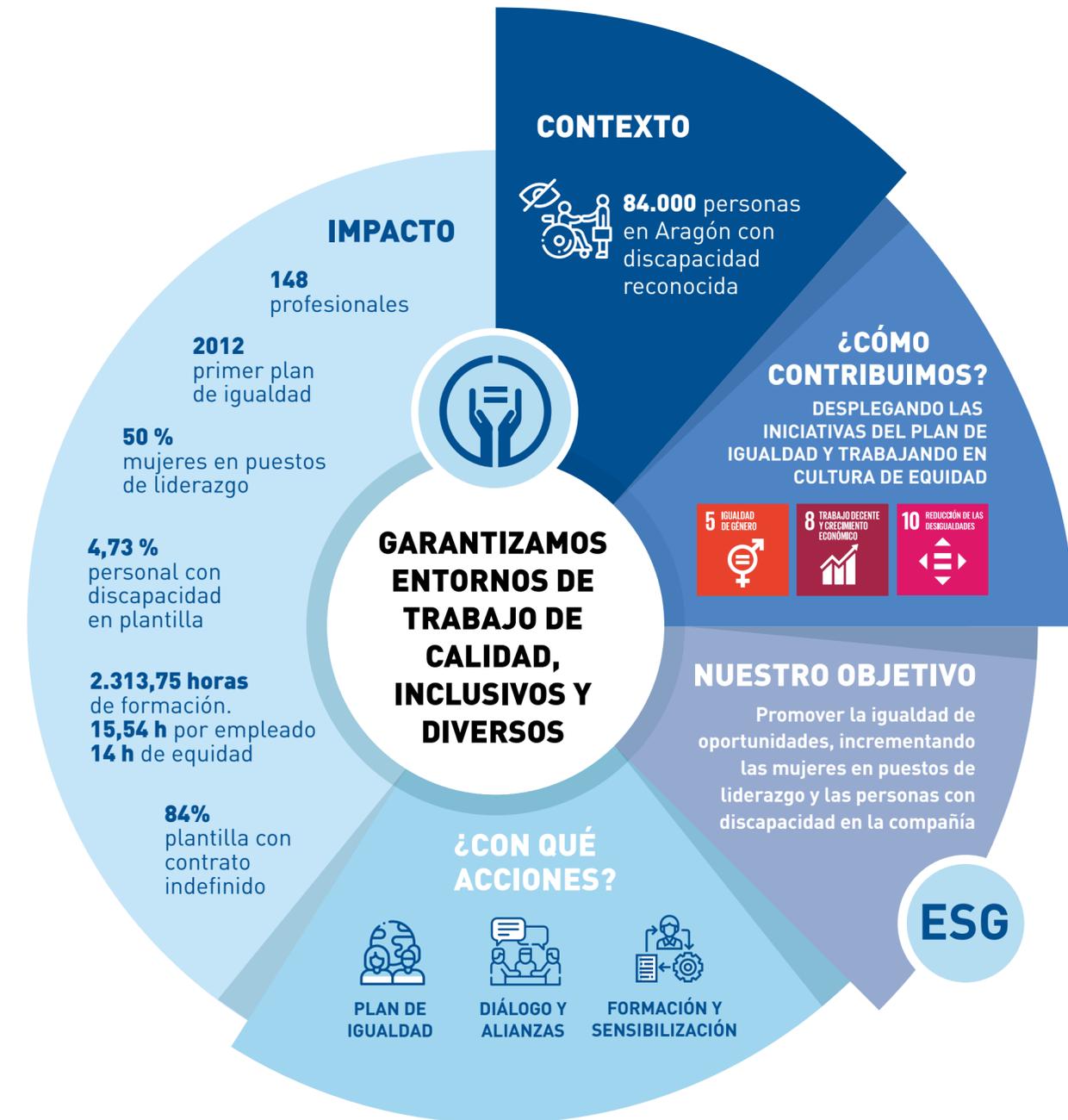
## EQUIDAD E INCLUSIÓN

Hemos seguido velando por la aplicación del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, ahora también atendiendo a la ley 15/2022. Nuestra prioridad:

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

Disponemos de un canal de denuncias para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral.

Pertenece a la Red+D de empresas comprometidas con la diversidad, la igualdad de trato y la inclusión promovida por Red Acoge.



### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

IGUALDAD DE GÉNERO

En **Aquara trabajamos por la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres desde 2012**, año en el que aprobamos nuestro Plan de Igualdad. Gracias a él se ha avanzado para que la igualdad esté presente en todos los ámbitos empresariales como la **selección de personal, formación, la política salarial, la salud laboral o la conciliación**.

En 2023 se firmó el **III Plan de Igualdad** con el objeto de seguir avanzando en equidad mejorando los ámbitos mínimos establecidos en el Real Decreto 901/2020 por el que se regulan los Planes de Igualdad.

Aquara, dentro del compromiso que mantiene con sus trabajadores, firmó en diciembre de 2018 un acuerdo con el Comité de Empresa para fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral que consiste en la organización de los horarios de trabajo. Los trabajadores podrán realizar la **jornada laboral en jornada continua**, turnándose entre ellos para realizar un día a la semana en jornada partida de tal manera que siempre haya trabajadores disponibles en horario de tarde.

Hemos implantado el **modelo de trabajo híbrido** para favorecer el **bienestar de la plantilla**. Así, disponemos de un modelo de trabajo a distancia de dos días que permite flexibilidad y autonomía en la prestación de trabajo, una mayor capacidad de concentración, un ahorro en el coste económico y en el tiempo invertido de desplazamiento y ayuda a mitigar la huella de carbono.

Se dispone de **acuerdos de conciliación** para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de **corresponsabilidad**. Las principales medidas acordadas son la **jornada continua, acumulación de la lactancia**: 15 días laborales, **adaptación de la jornada de trabajo** semanal para **mujeres a partir de la semana 30 de gestación, adaptación de la jornada de trabajo** para **personas** que tengan **a su cuidado directo hijos/as** de hasta 4 años de edad y **familiares dependientes**, cuidado de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad **en caso de accidente o enfermedad grave** y **flexibilidad horaria** de entrada y de salida de 30 minutos.

Además, en 2023 nos unimos al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para promover la **sensibilización ante la violencia de género y favorecer la inserción laboral de las mujeres víctimas de esta lacra social**.



CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2023 hemos reforzado nuestro compromiso contra la violencia de género mediante un convenio con el Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, para promover acciones de sensibilización en el marco de la iniciativa **‘Empresas por una sociedad libre de violencia de género’**.

El objetivo de esta colaboración es impulsar la implicación de todos los agentes sociales en la prevención y en la concienciación social para construir, de manera conjunta, una sociedad libre de cualquier forma de violencia. De este modo, Aquara manifiesta su disposición y ofrece su colaboración al **Ministerio de Igualdad** para contribuir, en la medida de sus posibilidades, a **favorecer la sensibilización ante la violencia de género entre su plantilla** y hacia la sociedad en general mediante canales de comunicación propios, como el envío de comunicados internos y la realización de campañas de concienciación en redes sociales.



DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

Hemos mantenido la **acreditación Bequal Plus** que ha certificado a Aquara como compañía socialmente **responsable en materia de discapacidad**, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.

Hemos obtenido el **tercer premio** en la categoría Empresas en los **premios SUPERCUIDADORES 2022**, certamen en el que se nos ha reconocido la estrategia sobre discapacidad e inclusión. El objetivo de los premios es sensibilizar y visibilizar entidades que desarrollan **acciones dirigidas a cuidar a las personas mayores y otros colectivos vulnerables**.



**4,73%** de la plantilla son personas con discapacidad



certifica que

**AQUARA**

GESTIÓN CICLO INTEGRAL 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 17 de junio de 2021, habiendo obtenido la calificación de Bequal Plus.

Certificado nº: 007/2023  
 Fecha de expedición: 3 de julio 2023  
 Vigencia del certificado: 3 de julio 2026  
\*ver reverso

  
 Luis Cayo Pérez Bueno  
Presidente de Bequal





**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**SUPERANDO BARRERAS**

Para **superar barreras físicas** Aquara cuenta con un **plan de accesibilidad**, como consecuencia de una serie de auditorías siguiendo el *Manual de accesibilidad* editado con la colaboración del CSIC. Cabe destacar la colocación de rampas de acceso a múltiples oficinas.

Para **romper barreras de comunicación**, hemos desplegado el proyecto de accesibilidad universal en las principales oficinas de Aquara. Los puntos de atención al cliente de estas oficinas disponen de:

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

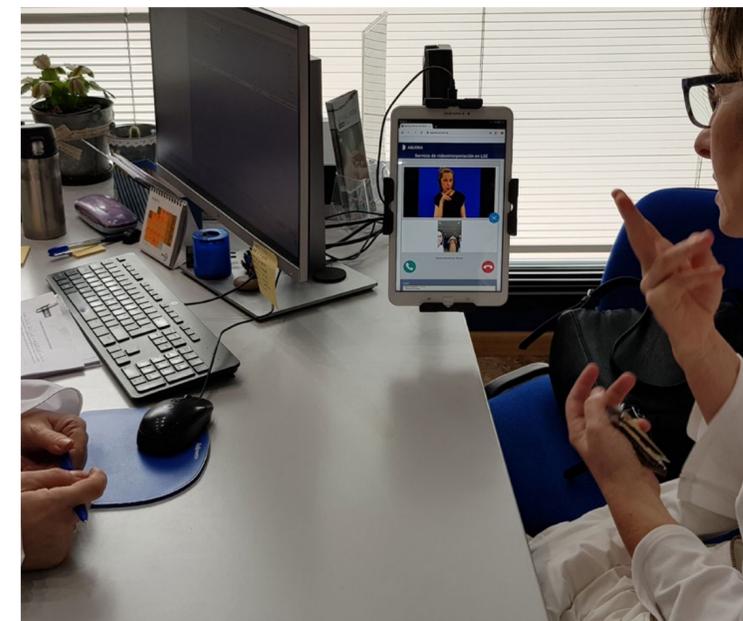
♦ **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.

Así mismo, en todas las oficinas de Aquara hemos incorporado el **servicio de videointerpretación en lengua de signos** y la **atención en 15 idiomas**.

Hemos trabajado en varias iniciativas vinculadas a la **señalización e información accesible**, como el proyecto de **lectura fácil** que aplicamos a todas las comunicaciones con nuestros clientes.



Hemos reforzado la **formación del personal**, permitiendo que dispongan de las habilidades necesarias para poder ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada cliente.



Atención en lengua de signos mediante videointerpretación

**SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD Y DIVERSIDAD**

A través de la plataforma online corporativa de formación se ha llevado a cabo la **formación Diversidad e Inclusión** dirigida a toda la plantilla.

Como todos los años hemos realizado actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género** contra la mujer, del **Día Internacional de las personas con Discapacidad** y del **Día Internacional del Voluntariado** se organizó a nivel corporativo la Semana de la Equidad, ciclo formativo telemático en el que se publicaron post y se realizaron seminarios relacionados con la diversidad de la plantilla como los talleres de Diversidad LGTBIQ+ (REDI) y el taller descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes (Fundación Eurofirms).

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

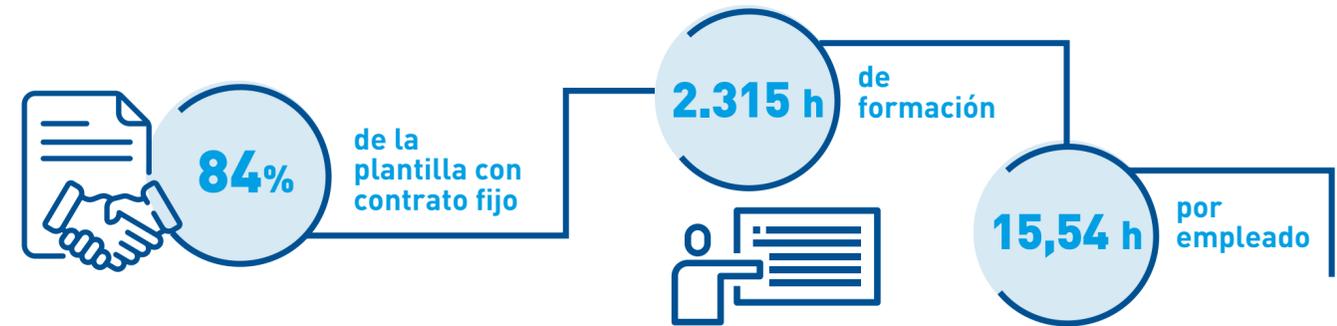
**TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL**

Centramos nuestros esfuerzos en **atraer, pero también retener el talento**, facilitar la movilidad como palanca de desarrollo profesional e impulsar el **crecimiento de los profesionales** favoreciendo el acceso al aprendizaje continuo, haciendo de Aquara el lugar donde las personas que comparten nuestro propósito y valores quieren trabajar.

A lo largo del año se ha participado en distintos programas formativos 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.



**TALENTO JOVEN**

En Aquara **promovemos y complementamos 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.

Por ello, a través del clúster aragonés del agua Zinnae del que formamos parte, hemos puesto en marcha junto al Gobierno de Aragón el **FP DUAL de Técnico en redes y estaciones de tratamiento de aguas**, que se está desarrollando en el IES Virgen del Pilar de Zaragoza.

Además, desde la Oficina Municipal del Agua que gestionamos realizamos una donación de materiales de fontanería al IES Virgen del Pilar, con el fin de consolidar nuestro apoyo al desarrollo del ciclo formativo orientado a fomentar el empleo joven en el sector del agua.



Momento de la firma del convenio para la puesta en marcha del FP Dual

# COMUNICACIÓN INTERNA

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

En el ámbito de la comunicación interna, hemos trabajado en tres ejes: la **dinamización e impulso de nuestra Red de Embajadores**, la **publicación del boletín de comunicación interna** y la **contribución a la difusión y conocimiento del propósito de Veolia entre nuestros equipos**.

### RED DE EMBAJADORES

En abril de 2023, retomamos la actividad presencial con un encuentro en Madrid en donde participaron todos nuestros embajadores, los facilitadores y los responsables de las áreas funcionales de la Dirección Territorial. Además, se ha dado apoyo a los embajadores para la difusión de información y se han mantenido diversas reuniones.



Encuentro de la red de Embajadores realizado en Madrid

### BOLETÍN DE COMUNICACIÓN

‘**Transformación al servicio del planeta y las personas**’ fue el título del boletín de comunicación interna de 2023. Allí recogimos todas las acciones realizadas durante el primer semestre del año, así como las líneas más importantes del Plan de Transformación que estamos impulsando como compañía.

### DÍA DEL PROPÓSITO

Como parte del grupo Veolia, participamos en el Día del Propósito colaborando con la organización de talleres para que todo nuestro equipo humano tuviera la oportunidad de **conocer el propósito de la compañía**, un propósito que nos guiará hacia

la **transición ecológica** y al aumento de la calidad de vida de las personas. En Aquara se realizaron talleres en Calatayud y en la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza.



Taller del Día del Propósito impartido en Aguas Zaragoza

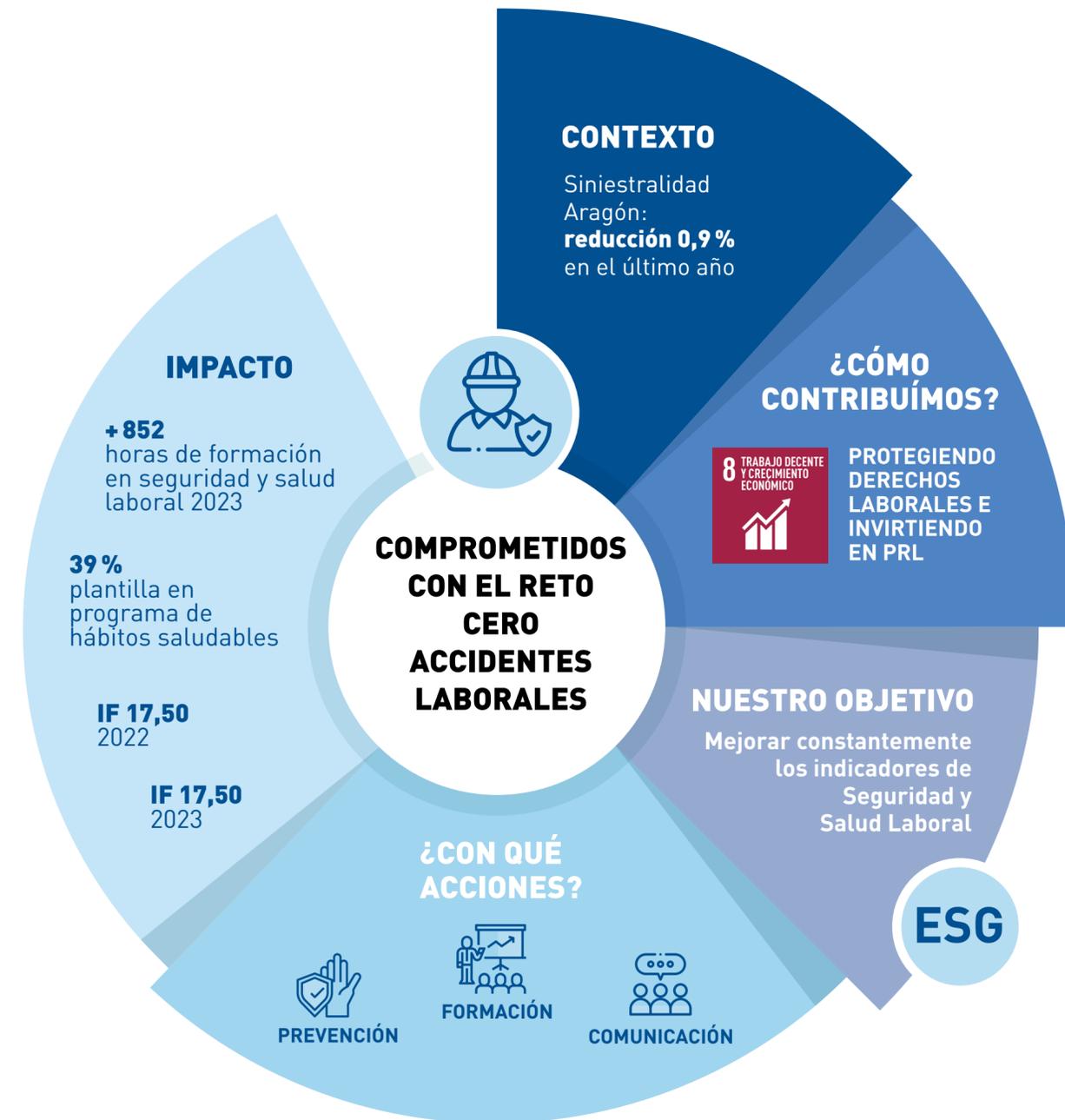
# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

## 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.**

En Aquara desde 2014 disponemos de una **Política de Seguridad y Salud Laboral** que en 2022 se actualizó 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..
- 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.
- 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.**



### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

#### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

#### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



Carmen Casamayor  
Responsable PRL Aquara

A lo largo de 2023 hemos mantenido 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; y mejorando continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

Una muestra de ello son los **ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE ALTO RIESGO (EGTAR)**, alineados en “implementar una cultura de prevención en todos los niveles de la organización” para conseguir

0 accidentes. Tras analizar las causas detalladas de los accidentes laborales del Grupo Agbar durante un periodo de 10 años, el estudio ha permitido identificar las **10 actividades con mayor riesgo** y establecer estándares utilizando las buenas prácticas internas y externas. Estos estándares contienen las definiciones, gestión de riesgos asociados y los requisitos mínimos de seguridad que deben ser aplicados sistemáticamente dentro del grupo. Todos los trabajadores son responsables de aplicar y hacer cumplir los requisitos a diario: “Ninguna tarea es tan importante, ningún trabajo es tan urgente que justifique arriesgar la vida o la de los compañeros, siempre seguro”.

	Espacios confinados	Hidrolavado - agua a alta presión	
	Elevación de cargas	Tránsito en el trabajo	
	Excavación y zanjas	Control de energías peligrosas	
	Trabajo en alturas	Trabajos con calor	
	Manejo y almacenamiento de materiales peligrosos	Electricidad	

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**SINIESTRALIDAD LABORAL**

A lo largo del 2023 se han producido 4 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo en Aquara, dos de ellos por manipulación de tapas de arquetas. 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 2023** se ha basado en concienciar a los trabajadores en la aplicación adecuada de los métodos de trabajo, 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.

**El índice de frecuencia de 2023 fue 17,50** (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) manteniendo el mismo valor del año anterior, y el **índice de gravedad de 2023 fue 0,23** (IG: nº de jornadas perdidas por accidente con baja por mil de horas trabajadas) un 65% menor, debido a que a pesar de tener el mismo nº de accidentes con baja que en 2022 las lesiones producidas fueron más leves y requirieron de menos días de baja. Estos índices reflejan la importancia de continuar trabajando para disminuir la siniestralidad.



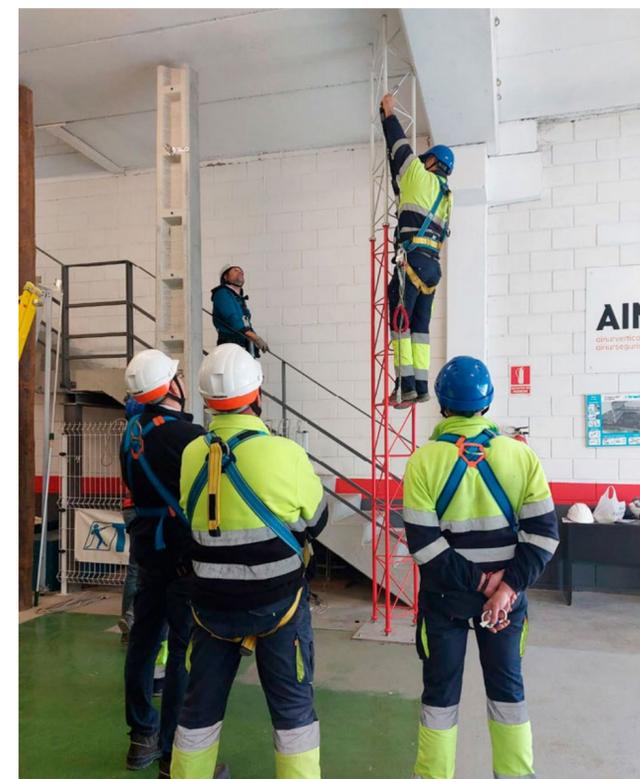
Charlas de seguridad a los equipos de Aguas Zaragoza y de la zona periférica de Zaragoza.

# BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, hemos centrado nuestros 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.



Curso de trabajos en altura para personal operario

## 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, organizativos y técnicos de la seguridad.

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

## CHARLAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

Otra iniciativa formativa son los **simulacros que se realizan en las instalaciones**, en los que se analizan las actuaciones derivadas de una rotura en la red, un fallo electromecánico en las instalaciones, un incendio, etc.



Charla de seguridad en oficinas

### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

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 nosotros.



En el 2023 no se ha producido ningún accidente de trabajo en obra

**VEOLIA**

## 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.

<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p>	<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> 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.</p>
<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p>	<p><b>TRABAJO EN ALTURAS</b> Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p>
<p><b>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS</b> Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p>	<p><b>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS</b> 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.</p>
<p><b>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA</b> Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p>	<p><b>ELECTRICIDAD</b> Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
<p><b>TRABAJOS EN CALIENTE</b> Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p>	<p><b>OPERACIONES DE ELEVACIÓN</b> Nunca trabajo ni pasé por debajo de una carga suspendida.</p>
<p><b>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS</b> Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p>	<p><b>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN</b> 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.</p>

alwa safe

Las reglas que salvan vidas. VEOLIA

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQSV), alineadas con los estándares de gestión de alto riesgo (EGTAR), se centran en la detección de las **12 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía**. Durante 2023 se han llevado a cabo diferentes actuaciones:

- Renovación de los compromisos de los trabajadores de Aquara en el cumplimiento de las reglas que les aplican.
- Instalación en los espacios de trabajo de cartelera de gran tamaño para dar difusión de las mismas, tanto a trabajadores como a subcontratas.
- Comprobación del cumplimiento de las RQSV en las visitas de seguridad realizadas, no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.

CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

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 mejores 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.



El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



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.**



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



# CADENA DE VALOR

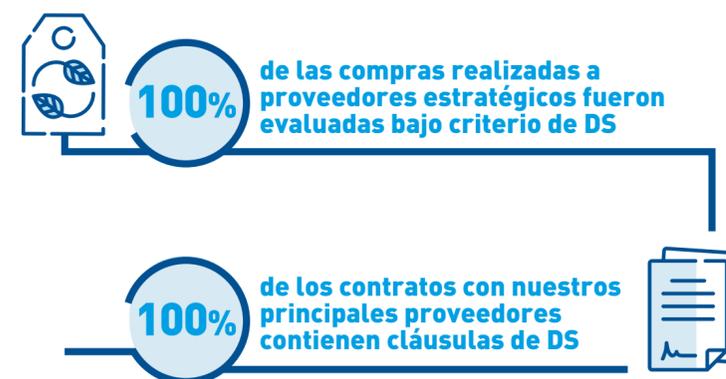
La **actividad de compras** constituye una de las funciones clave de la empresa por su **elevado impacto económico, medioambiental y social**, motivo por el cual Aquara ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios, su Estructura Ética 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. 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. En términos contractuales y legales, queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.).



## PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

Valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección.

Entendemos la gestión de la cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, no solo en el ámbito de grandes fabricantes y suministradores a escala nacional e internacional, **sino también contribuyendo al desarrollo de la economía local**. Por ello, hemos llegado a acuerdos de suministro y servicios con **pymes de ámbito local** con el fin de reforzar, en la medida de lo posible, el desarrollo económico de los territorios en los que estamos presentes.

En este sentido, apostamos también por promocionar las actividades económicas con un valor social adicional, por cuyo motivo incluimos en nuestros criterios la promoción de centros especiales de empleo y empresas de inserción laboral acreditadas, fomentando la contratación de organizaciones que, además de favorecer la integración de colectivos con dificultades en la inserción laboral, estén próximas al territorio donde operamos.

En 2023, el **35%** de las compras fue dirigido a la financiación de actividades con **alto impacto en el empleo, es decir 7,3 millones de euros**.

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras, en este año 252, por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.

### CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

### ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# MODELO DE GOBERNANZA

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. En esta línea, el Consejo de Administración y los órganos de gobierno de las sociedades filiales y/o participadas supervisan la composición y el funcionamiento del órgano designado en materia de estructura **ética y compliance**.

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**.

El Consejo de Administración formula y aprueba las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad. 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.



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

**Presidente:**  
**Javier Díez Pérez**

**Consejeros:**  
**Marta Colet Gonzalo, Sonia Romera Gómez**

**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.



Comité de Dirección de Aquara

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# ÉTICA

Aquara, en línea con los principios de buen gobierno y de coherencia con el propósito adoptado y sus valores, tiene el firme compromiso de promover el estricto cumplimiento de la legislación y regulación vigentes tal y como resulta de su Código Ético y de sus estrictas Políticas, instrucciones y procedimientos internos.

Nuestro sistema de **Compliance** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en el **Compliance Officer**, el cual reporta directamente al Consejo de Administración de Aquara y dispone de capacidad autónoma de iniciativa y control.

Nuestra estrategia en materia de **Ética y Cumplimiento** tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética

empresarial fundamentada en el estricto cumplimiento de nuestro **Código Ético** disponible en la página web: <https://www.Aquara-sa.es/etica-y-cumplimiento>

El órgano de gobierno de Aquara manifiesta su firme compromiso con el establecimiento y fortalecimiento de una cultura de cumplimiento ético y normativo bajo el principio de **“tolerancia cero”**, proclamando que ninguna circunstancia ni oportunidad de negocio puede justificar la violación de las leyes, reglamentos y las normas internas que rigen la actividad empresarial de Aquara.

El órgano de gobierno ha revisado y actualizado el **Código Ético** de la Sociedad, el **Código de Conducta Anticorrupción** y algunas de sus principales políticas y procedimientos internos

de control que lo desarrollan, tales como la *Política de patrocinios y mecenazgos*, la *Política de conflictos de interés* o los procedimientos de evaluación de proveedores y de diligencia debida de terceros.

Adicionalmente durante el periodo y enmarcado en el contexto de la toma de control de la compañía por parte del Grupo Veolia se ha reforzado nuestro modelo de Compliance y se han adaptado las políticas y procedimientos existentes.

En materia de concienciación, Aquara asume a través de su Programa de Compliance la realización continuada de acciones formativas dirigidas a fomentar la implantación de una verdadera **cultura de cumplimiento**.

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# Gestión ética. Un compromiso de todas y todos

Nuestros valores corporativos se expresan a través de nuestros comportamientos y estos deben estar guiados en todo momento por el cumplimiento de nuestro Código Ético

**CONOCE AQUARA**

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

**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.

Así, en el marco del proceso de mejora continua de su modelo de Compliance durante el periodo Aquara ha revisado y actualizado su **Código de Conducta Anticorrupción** de conformidad con los objetivos y marco de actuación establecido por su accionista.

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



**Jesús Díaz**  
Compliance Officer de Aquara

En Aquara consideramos la comunicación y el diálogo como un pilar básico para el desarrollo de una verdadera cultura de cumplimiento, y en esta línea hemos actualizado nuestro canal ético para que cualquier profesional pueda comunicar de forma segura, confidencial y anónima cualquier incumplimiento de la legislación relacionada con el desarrollo de nuestra actividad, así como la normativa interna.

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

## NUESTRO CANAL DE DENUNCIAS

Aquara dispone de **un sistema interno de información integrado en su modelo de cumplimiento normativo** para facilitar a sus profesionales, colaboradores y terceros con los que se relaciona, la comunicación **de forma confidencial, y anónima** si así se desea, de cualquier posible acto contrario a la legalidad o a las normas internas de la compañía.

Durante el periodo y especialmente tras la entrada en vigor de la Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y aunque el sistema interno de información de que ya disponía Aquara cumplía en lo sustancial con las previsiones de esta norma, se han realizado algunas adaptaciones del mismo para su completo encaje en el nuevo marco legal de acuerdo con lo establecido en la política de Aquara sobre el sistema interno de información y protección de los informantes y el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas en el canal ético.

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

AQUARA	2023
<b>Nº de situaciones en función de los riesgos relacionados con la corrupción.</b>	<b>0</b>
<b>Nº de casos de corrupción confirmados.</b>	<b>0</b>
<b>Personal que ha recibido formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.</b>	<b>12</b>
<b>Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.</b>	<b>0</b>
<b>Nº de incumplimientos de la legislación y normativa ambiental</b>	<b>0</b>
<b>Nº de casos de incumplimiento relacionados con la información de servicios.</b>	<b>0</b>
<b>Nº de casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.</b>	<b>0</b>
<b>Nº de incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.</b>	<b>0</b>

# CERTIFICACIONES

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

Nuestro sistema de gestión 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 corporativa y en el resto de nuestras dependencias.

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.

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.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aquara dispone de la certificación en la Norma ISO 10002. Este certificado acredita que Aquara cuenta con un proceso de quejas y reclamaciones eficiente y eficaz, en el que está implicada toda la organización.

A través de los ciclos de auditorías internas y externas anuales y los excelentes resultados de los dos últimos años, Aquara mantiene activos todos los certificados mencionados.

### Gestión de la calidad

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

### Seguridad y salud

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la certificación del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** según el estándar **ISO 45001**.

### Gestión ambiental

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

## HUELLA DE CARBONO

Anualmente Aquara calcula la huella de carbono de su actividad y realiza un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero. En base a la norma ISO 14064-1: 2019 se realiza la verificación tanto interna como externa, por entidad acreditada independiente, de dicho Informe.



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

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

Durante el ejercicio de 2023, se han gestionado un total de 6 ejercicios de derechos de protección de datos. En concreto se han ejercitado 2 derechos de supresión, y 3 derechos de rectificación.

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

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en materia de protección de datos durante el periodo 2022 y primer semestre del año 2023 han sido:

- ◆ **Soluciones tecnológicas para la mejora del flujo de trabajo dentro de la propia organización.**
- ◆ **Acciones formativas y de sensibilización.**
- ◆ **Actualización de políticas.**
- ◆ **Conservación, anonimización y supresión de datos.**
- ◆ **Implantación de la nueva ficha de análisis de iniciativas (FAST).**
- ◆ **Desafíos en el ámbito laboral.**
- ◆ **Actualización del RAT y de los Análisis de Riesgos de la compañía.**
- ◆ **Conciencia y cultura empresarial en materia de ciberseguridad.**
- ◆ **Implantación de nuevos documentos y proceimientos.**
- ◆ **Nuevas políticas y actualización de políticas existentes.**
- ◆ **Implantación de medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).**
- ◆ **Análisis de iniciativas y servicio. Evaluaciones de impacto realizadas.**

## CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

## ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

# 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**.

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



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

## DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

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, pero sin olvidar nuestras oficinas, creando las primeras oficinas 'Contigo', que despliegan soluciones pensadas para dar una atención a todos nuestros clientes. Actualmente, los clientes de Aquara tienen a su disposición diversos canales en función de sus necesidades, 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 en X**, disponible de lunes a viernes de 9 a 17 horas ([@infoaquara](https://twitter.com/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 (900104216) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

Como novedad este año hemos incorporado la aplicación **"AguaContigo"**, donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año

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 **Genesys**, que permite garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas por los usuarios del servicio.

**En 2023 aumentó un 3,4 % los clientes digitales respecto a 2021.** Cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.

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 de la Oficina Virtual.**



CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

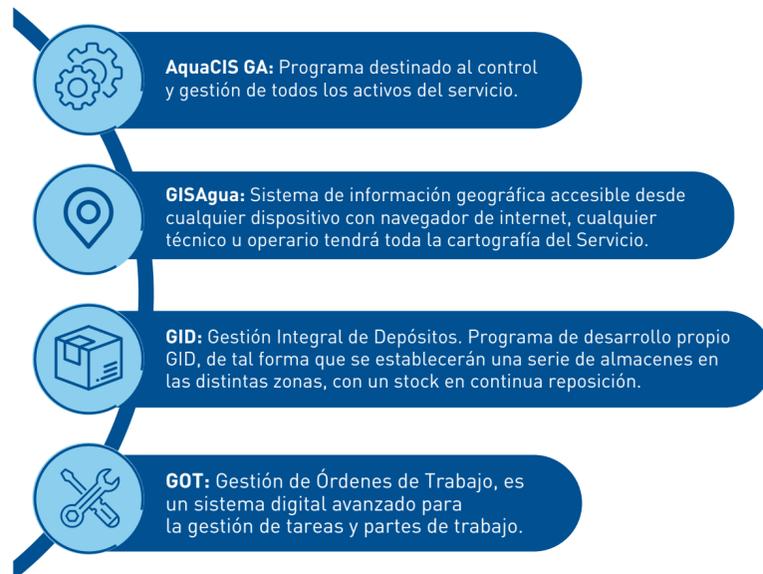
CERTIFICADOS

En 2023 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.**

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, 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.

♦ **GALIA:** Gestión avanzada de limpieza de alcantarillado, bajo plataforma GIS que permite una gestión optimizada del mantenimiento de la red de saneamiento.

♦ **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

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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 reinención 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.

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.

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico.

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

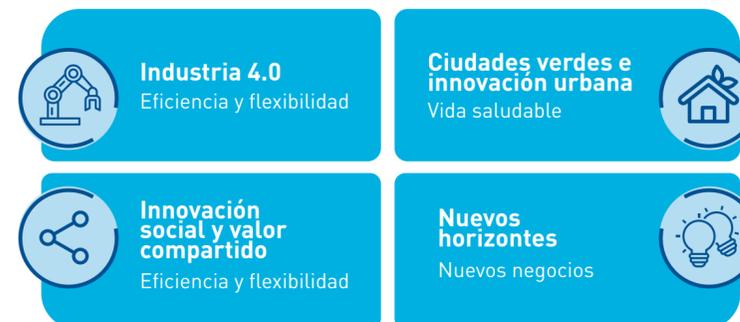
◆ **Agua 4.0:** aplicaciones de inteligencia artificial que mejoran la toma de decisiones en todo el ciclo del agua.

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

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

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

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



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

Zinnae, el clúster para el uso eficiente del agua, es una asociación sin ánimo de lucro aragonesa centrados 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 digital o la presentación de la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático.

Zinnae lanzó junto al Gobierno de Aragón el primer FP Dual ligado al sector del agua de la Comunidad Autónoma. Su objetivo es promover que los jóvenes adquieran habilidades relevantes en el sector del agua y el medio ambiente, generando así oportunidades en el ámbito de la inserción laboral.



# LAS ALIANZAS COMO MOTOR

Las **alianzas** constituyen un **motor social, ambiental y económico**; por ello, son un eje fundamental en nuestra estrategia empresarial. Nos permiten, además, 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**.

Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el **diálogo con nuestros diferentes grupos de relación** para **mejorar nuestros servicios** y, en consecuencia, la **calidad de vida de las personas**.

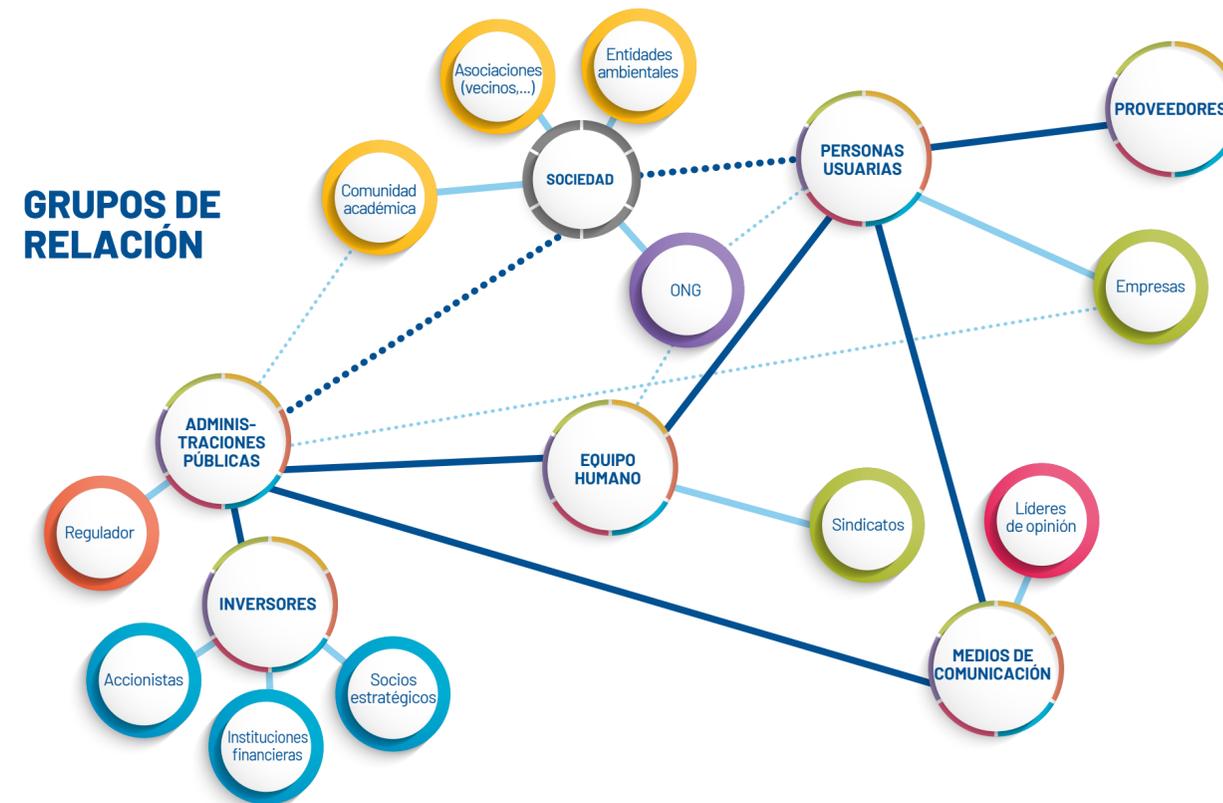
## PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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 **240 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. 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 Red Española del Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Bussines (LBG) y Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas 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.



## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

# SOBRE EL IDS

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

El informe sigue el modelo para la elaboración de memorias de sostenibilidad **Global Reporting Initiative** (GRI), en su **versión estándares**, de acuerdo con la opción de **conformidad esencial** e incorpora los aspectos más relevantes, en términos de sostenibilidad, para la organización y sus grupos de relación de acuerdo al **estudio de materialidad.**

Aquara se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el quinto informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2023 a diciembre de 2023, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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

De acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 262.5 de la Ley de Sociedades de Capital**, Aquara está exenta de elaborar el estado de información no financiera al estar integrada en el informe de

gestión consolidado de la sociedad dominante Agbar. Este estado de información no financiera se encuentra disponible en la web: <https://www.agbar.es/comunicacion/documentos/>.

## 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.

Más allá del ejercicio de reporting, el análisis de materialidad también es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad. Recientemente, los organismos reguladores –tanto nacionales como internacionales– han promovido el concepto de doble materialidad como mejor acercamiento a la definición de los temas relevantes para las compañías.

Esta doble perspectiva se basa en la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática sino dinámica de la compañía, sus efectos sobre el entorno y los efectos que el propio entorno puede ejercer sobre la misma, y su capacidad de consecución de sus objetivos.

En definitiva, se trata de la materialidad de los impactos sociales y ambientales. Tras el estudio se obtienen los temas que tienen que ver con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.

**Aquara ha realizado un análisis de doble materialidad que nos permite identificar qué temas tienen mayor materialidad desde las perspectivas de impacto y financiera.** El detalle de este análisis se recoge en el Anexo II. Se evalúan los siguientes aspectos:

- ◆ El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.
- ◆ El nivel de impacto que la empresa puede generar en la sociedad y el planeta en cada tema material –y una estimación de si fuese positivo o negativo–, así como la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.

En la matriz se puede observar qué temas tienen mayor materialidad desde cada una de las perspectivas (impacto y financiera).

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

## GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Estos son los temas materiales más relevantes, así como el punto del informe en el que se da respuesta:

TEMA MATERIAL	APARTADO DEL INFORME
2 Colaboración público-privada	Gobernanza
7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Innovación con Impacto
15 Calidad del servicio	Certificaciones
6 Digitalización	Digitalización
38 Reutilización del agua	De lineal a circular
10 Interacción con los grupos de interés	Diálogo con nuestros grupos de relación
11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Nuestra hoja de ruta
28 Seguridad y salud	Entornos seguros y saludables
25 Compensación y prestaciones a los empleados	Equidad
34 Adaptación a la escasez hídrica	Preservación del agua
36 Gestión responsable de los recursos	Preservación del agua y De lineal a circular
16 Calidad organoléptica del agua	Preservación del agua
41 Calidad del agua tratada	Preservación del agua
12 Gestión responsable de las compras	Sostenibilidad en nuestra cadena de valor

## **ANEXOS**

**ANEXO I** Índice de contenidos  
estándares de GRI

**ANEXO II** Estudio de materialidad

**ANEXO III** Certificados

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXO I ÍNDICE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES</b>		
2-1	Detalles organizacionales	3
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3, 74
2-4	Actualización de la información	74
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4, 61
2-7	Empleados	4
2-9	Estructura de gobernanza y composición	62
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	62
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	62
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	9-12
2-23	Compromisos y políticas	12
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	12
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	62
2-28	Afiliación a asociaciones	73
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	73

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	74
3-2	Lista de los temas materiales	75
<b>CALIDAD DEL AGUA POTABLE</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	14
<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	30
<b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	55
<b>DISPONIBILIDAD DEL AGUA</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	14

**CONOCE AQUARA**

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>CALIDAD DEL AGUA TRATADA</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	17
<b>DIGITALIZACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	68
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	63
<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	73
<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	20

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	18
<b>EFICIENCIA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL AGUA</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	15
<b>CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	41
<b>CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	31
<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, LA CONFIANZA Y LA REPUTACIÓN</b>		
<b>GRI 3: TEMAS MATERIALES</b>		
3-3	Gestión de los temas materiales	46, 63

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**ANEXO II ESTUDIO DE MATERIALIDAD**

Se han definido los siguientes 18 temas potencialmente materiales:

Gobernanza	Social	Medio ambiente
Buen gobierno y gestión de riesgos	Satisfacción de los usuarios	Biodiversidad y ecosistemas
Ética empresarial	Garantía de acceso al agua	Energía y mitigación del cambio climático
Tecnología e innovación	Acción social	Adaptación al cambio climático
Gestión y protección de datos	Diversidad, equidad e inclusión	Economía circular, uso eficiente de los recursos y su abastecimiento
Construcción de alianzas y comunicación con grupos de interés	Bienestar, conciliación y condiciones laborales	Contaminación del agua y el medio
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio		Gestión del ciclo integral del agua
Cadena de suministro responsable		

## CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

### GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

## TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

El listado siguiente incluye únicamente los temas prioritarios resultantes.

ID	Tema material	Categoría	Estándares GRI	Dónde ocurre el impacto*
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	3-3	D y F
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Gobernanza	3-3	D y F
15	Calidad del servicio	Social	3-3	D y F
6	Digitalización	Gobernanza	3-3	D y F
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	3-3	D y F
10	Interacción con los grupos de interés	Gobernanza	3-3	D y F
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Gobernanza	3-3	D
28	Seguridad y salud	Social	3-3	D
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Social	3-3	D
34	Adaptación a la escasez hídrica	Medio ambiente	3-3	D y F
36	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente	3-3	D y F
16	Calidad organoléptica del agua	Social	3-3	D y F
41	Calidad del agua tratada	Social	3-3	D y F
12	Gestión responsable de las compras	Social	3-3	D y F

\* D = Dentro de la organización, F = Fuera de la organización, D y F = Dentro y fuera de la organización.

## ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

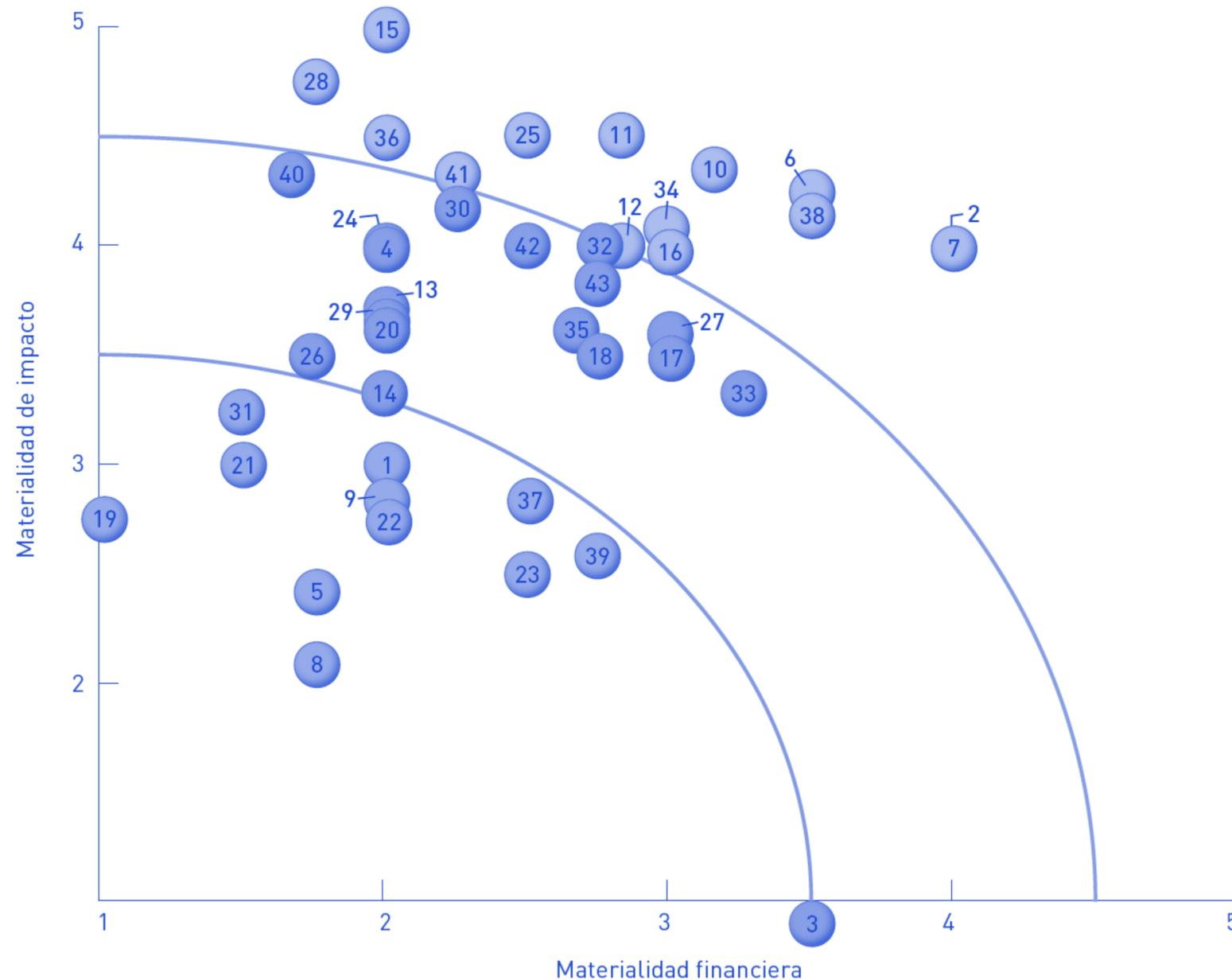
**MATRIZ DE MATERIALIDAD**

La metodología utilizada en el análisis de doble materialidad permite observar qué temas son más materiales desde las perspectivas de impacto y financiera. Se evalúan los siguientes aspectos:

- ◆ El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.
- ◆ El nivel de impacto que la empresa puede generar en la sociedad y el planeta en cada tema material –y una estimación de si fuese positivo o negativo–, así como la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.

En la matriz se puede observar qué temas son más materiales desde cada una de las perspectivas (impacto y financiera). La matriz permite identificar qué temas son materiales desde ambas perspectivas o una de ellas.

- El eje horizontal representa la materialidad financiera. Cuanto más a la derecha está un tema, mayor es el potencial impacto financiero del mismo.
- El eje vertical representa la materialidad de impacto. Cuanto más arriba se encuentra un tema en la matriz, mayor es el impacto social y/o medioambiental del mismo.



**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**ANEXO III CERTIFICADOS**





## Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2015

Este documento certifica que: Aquara Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.  
C/ Comuneros de Castilla, 1  
50002 Zaragoza  
España

Dispone del certificado Nº: **FS 631192**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de ISO 9001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

*David Fardel*  
David Fardel, Country Manager, Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2007-03-12

Fecha de última emisión: 2023-04-11

Fecha efectiva: 2023-05-03

Fecha de caducidad: 2026-05-02

Página: 1 de 2




...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#). Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/o telefono +34 914008620](#).

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Fara 35, Milano, Italy, phone: +39 02 6679091  
Miembro de BSI Group.

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ANEXO III CERTIFICADOS

**bsi.**  

## Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que: **Aguas de Zaragoza, S.A.**  
c/ Comeneros de Castilla, 1  
50002 Zaragoza  
España

Dispone del certificado Nº: **EMS 646552**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI: David Fardel  
David Fardel, Country Manager, Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2009-05-15      Fecha efectiva: 2023-05-03  
Fecha de última emisión: 2023-04-11      Fecha de caducidad: 2026-05-02

  Página: 1 de 2

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.  
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).  
Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes](#)/o teléfono +34 914008620.  
Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Fara 35, Milano, Italy, phone: +39 02 6679091  
Miembro de BSI Group.

CONOCE AQUARA

- NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS
- NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- SOBRE EL IDS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

ANEXO III CERTIFICADOS

**bsi.**  

## Certificado de Registro

Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente - ISO 10002:2018

Este documento certifica que: **Aquara Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.**  
 Aguas Zaragoza  
 Zentro Expo.  
 Avda. Ranillas, 3 A, oficina 0A  
 50018 Zaragoza  
 España

Dispone del certificado Nº: **CMS 763096-001**  
 y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente alineado con la norma ISO 10002:2018

Este certificado forma parte y su validez está vinculada con el certificado global CMS 763096.  
 Tratamiento de quejas y reclamaciones, recepción, análisis y resolución final.  
 Suministro, instalación y mantenimiento de contadores y apoyo a la gestión de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua del Ayuntamiento de Zaragoza.

Por y en nombre de BSI:   
 Denise L'Ecluse, Managing Director Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2022-06-08      Fecha efectiva: 2024-06-08  
 Fecha de última emisión: 2024-06-05      Fecha de caducidad: 2025-06-07

 Página: 1 de 1

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.  
 Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#).  
 Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/](#) o teléfono +34 914008620.

BSI (EMEA) Headquarters: 389 Chiswick High Road, London, W4 4AL, United Kingdom  
 Miembro de BSI Group.

CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ANEXO III CERTIFICADOS

**ISO 45001**  
Certificado\*  
SPRL – 390-04/2007

**GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**  
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT  
ISO 45001:2018

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales seguido por: AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifies that the Occupational Health and Safety management system adopted by:

**AQUARA Gestión ciclo integral de aguas de Aragón, S.A.U.**

es conforme con los requisitos establecidos en la Norma ISO 45001:2018, con el siguiente alcance:  
Complies with the requirements of ISO 45001:2018 standard, for the following scope:

Actividad/es: Activity/ies:  
Ciclo integral del agua: captación, tratamiento y distribución de agua potable; saneamiento; control de la calidad del agua y gestión de abonados. Construcción, mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras hidráulicas. Management of the complete water cycle; water quality control and customer management. Construction, maintenance, conservation and repairing of hydraulic infrastructures

Realizada/as en o desde: Conducted in or from:

Gerencia Concesiones Aragón: C/ Comuneros de Castilla, 1 b.j, 50002, Zaragoza (Zaragoza)

- Zaragoza: Servicio Cadrete; Servicio Calatayud (ETAP); Servicio Epila (ETAP); Servicio Gallur (ETAP); Zaragoza (oficinas Pablo Ruiz Picasso, Molino del Pilar, Ranillas - P.M.A.), AZUD, Pol. Industrial Plaza (ETAP) Servicio Ateca; Servicio La Muela (ETAP); Servicio Alfajarín (ETAP); Servicio Alhama de Aragón; Servicio Ibdes; Servicio Ricla; Servicio Villamayor; Daroca (EDAR); Servicio Paracuellos de Jiloca (Zaragoza); Polígono Tecnológico de Reciclaje (Zaragoza); Servicio Sobradiel (ETAP)
- Huesca: Servicio Graus (ETAP); Angües (EDAR)
- Teruel: Servicio Alcañiz; Servicio Calamocha (EDAR); Alacón (EDAR)

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. This certificate is valid unless it is canceled or withdrawn upon AUDELCO's written notification.

\* Includo en el alcance del certificado SPRL – 390/2007 de Agbar Dirección Regional Centro

**AUDELCO**  
Auditoría y Certificación S.A.  
Alfonso Masoliver Macaya  
Director General

Fecha vigencia: 25/10/2022  
Effective date:  
Fecha caducidad: 25/10/2025  
Expiry date

**AUDELCO**  
Auditoría y Certificación

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditada por ENAC con acreditación nº 36/C-SG046  
Certification body for occupational health and safety management systems accredited by ENAC with accreditation nº 36/C-SG046  
AUDELCO Auditoría y Certificación, S.A. G. Ferraz, 3. 28908 Madrid, C.I.F. A-81550519 www.audelco.es

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**ANEXO III CERTIFICADOS**

**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**

La organización:

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

Ha inscrito su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con los siguientes datos:

Año de cálculo	2017
Alcances	1 + 2
Límites de la organización incluidos en el cálculo	Se incluyen las actividades de abastecimiento y saneamiento de agua desarrolladas en sus instalaciones y vehículos: 4 oficinas, un almacén de aguas y 18 servicios de agua potable y alcantarillado ubicados en la Comunidad Autónoma de Aragón.

y se le otorga el derecho al uso del siguiente sello:







Valvanera Ulargui Aparicio  
Directora General  
Oficina Española de Cambio Climático  
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Fecha de inscripción: 13 - 11 - 2020  
Código: 2020-a706

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**ANEXO III CERTIFICADOS**

**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**

La organización:

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

Ha inscrito su huella de carbono en la sección a) de Huella de carbono y de compromisos de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, con los siguientes datos:

Año de cálculo	2018
Alcances	1 + 2
Límites de la organización incluidos en el cálculo	Se incluyen las actividades de abastecimiento y saneamiento de agua desarrolladas en sus instalaciones y vehículos: 4 oficinas, un almacén de aguas y 18 servicios de agua potable y alcantarillado ubicados en la Comunidad Autónoma de Aragón.

y se le otorga el derecho al uso del siguiente sello:

Valvanera Ulargui Aparicio  
Directora General  
Oficina Española de Cambio Climático  
Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Fecha de inscripción: 13 - 11 - 2020  
Código: 2020-a707

**CONOCE AQUARA**

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

**GOBERNANZA**

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

**ANEXOS**

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

**ANEXO III CERTIFICADOS**

Bureau Veritas Certification



**Verificación de la Huella de Carbono**

Concedida a

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

C/ COMUNEROS DE CASTILLA, Nº1-50002-ZARAGOZA - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification certifica que el cálculo de la Huella de Carbono ha sido verificado y encontrado conforme con los requisitos del estándar:

**ESTÁNDAR**

---

**ISO 14064-1:2018**  
(UNE-EN ISO 14064-1:2019)

La Huella de Carbono se aplica a:

---

- CATEGORÍA 1 - EMISIONES DIRECTAS DE GEI
- CATEGORÍA 2 - EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR ENERGÍA IMPORTADA
- CATEGORÍA 3 - EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR EL TRANSPORTE
- CATEGORÍA 4 - EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR PRODUCTOS QUE UTILIZA LA ORGANIZACIÓN

ACTIVIDAD DE:  
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS (COMPRA, CAPTACIÓN, POTABILIZACIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA, MANTENIMIENTO, CONTRATACIÓN, LECTURA DE CONTADORES, FACTURACIÓN, COBRO Y ATENCIÓN AL CLIENTE); RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES (ALCANTARILLADO); DEPURACIÓN, CONTROL DE VERTIDOS Y SERVICIO DE ANÁLISIS DE AGUA DE CONSUMO HUMANO, RESIDUAL Y FANGO. OBRAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA.

PERIODO VERIFICADO: 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

Número del certificado:	ES139633-2
Aprobación original:	21-08-2023
Certificado en vigor:	21-08-2023

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, 28108 Alcobendas - Madrid, España  
1/1



CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ANEXO III CERTIFICADOS

Bureau Veritas Certification



**Verificación de la Huella de Carbono**

Concedida a

**AQUARA, GESTION CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGÓN S.A.U.**  
C/ COMUNEROS DE CASTILLA, N°1  
50002 ZARAGOZA  
España

**Bureau Veritas certifica que el cálculo de la Huella de Carbono correspondiente al año 2019 ha sido verificado y encontrado conforme con los requisitos del estándar:**

**ESTÁNDAR**

---

**ISO 14064-1:2006**  
(UNE-EN ISO 14064-1:2012)  
La Huella de Carbono se aplica a:

---

LOS ALCANCES 1 Y 2 PARA LAS ACTIVIDADES DE:  
INSTALACIÓN, DESMONTAJE Y LECTURA DE CONTADORES, ASÍ COMO CONTRATACIÓN Y ATENCIÓN A CLIENTES.  
EL ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS (COMPRA, CAPTACIÓN, POTABILIZACIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA, BÚSQUEDAS DE FUGAS, MANTENIMIENTO, FACTURACIÓN, COBRO Y OBRAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA).  
LIMPIEZAS DE ALCANTARILLADO, LIMPIEZAS DE ALJIBES, DEPÓSITOS DE AGUA, Y ESPACIOS CONFINADOS EN GENERAL.  
ANALÍTICA DEL AGUA RESIDUAL Y EL FANGO.

<b>Número del certificado</b>	<b>ES120226-1</b>
<b>Certificado en vigor:</b>	<b>19-03-2021</b>

*Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación*

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valporillo Primera 22-24, Edificio Caoba, Pol. Ind. La Granja, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain



CONOCE AQUARA

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE EL IDS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ANEXO III CERTIFICADOS

Bureau Veritas Certification



**Verificación de la Huella de Carbono**

Concedida a

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

C/ COMUNEROS DE CASTILLA, Nº1-50002-ZARAGOZA - ESPAÑA

Bureau Veritas Certification certifica que el cálculo de la Huella de Carbono ha sido verificado y encontrado conforme con los requisitos del estándar:

**ESTÁNDAR**

---

**ISO 14064-1:2018**  
(UNE-EN ISO 14064-1:2019)

La Huella de Carbono se aplica a:

---

- CATEGORÍA 1 - EMISIONES DIRECTAS DE GEI
- CATEGORÍA 2 - EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR ENERGÍA IMPORTADA
- CATEGORÍA 3 - EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR EL TRANSPORTE
- CATEGORÍA 4 - EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR PRODUCTOS QUE UTILIZA LA ORGANIZACIÓN

ACTIVIDAD DE:  
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS (COMPRA, CAPTACIÓN, POTABILIZACIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN, CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA, MANTENIMIENTO, CONTRATACIÓN, LECTURA DE CONTADORES, FACTURACIÓN, COBRO Y ATENCIÓN AL CLIENTE). RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES (ALCANTARILLADO), DEPURACIÓN, CONTROL DE VERTIDOS Y SERVICIO DE ANÁLISIS DE AGUA DE CONSUMO HUMANO, RESIDUAL Y FANGO. OBRAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA.

PERIODO VERIFICADO: 01 DE ENERO DE 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.

Número del certificado:	ES139633-1
Aprobación original:	21-08-2023
Certificado en vigor:	21-08-2023

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, Edificio Caoba, 28108 Alcobendas - Madrid, España  
1/1



