

INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE

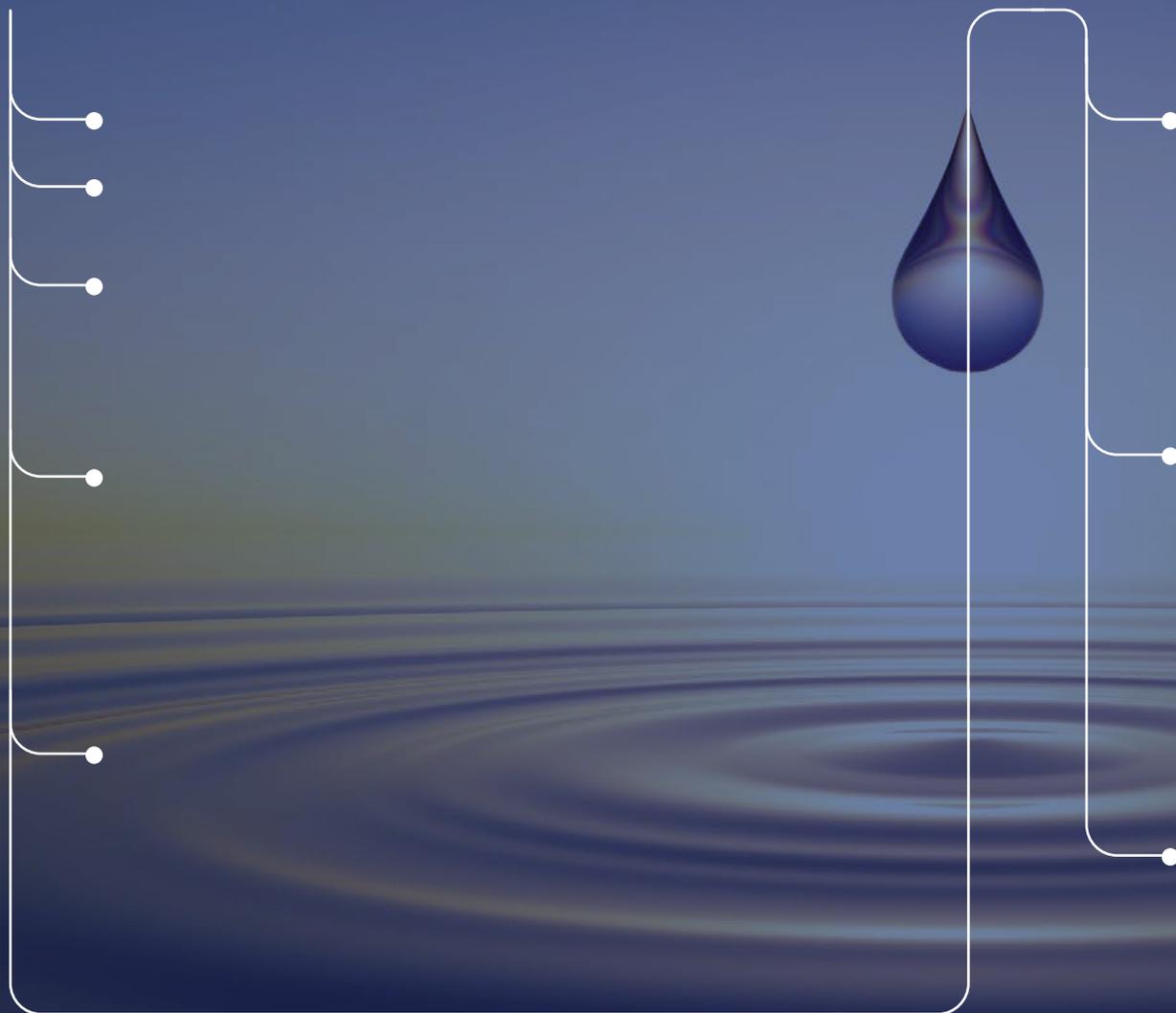
 AQUARA



2020



# ÍNDICE





**José Ignacio Heredero**  
Gerente

Este 2020, un año marcado por la crisis sanitaria de la pandemia de la COVID-19 ha supuesto un esfuerzo de adaptabilidad y resiliencia. La gestión del agua ha adquirido una importancia aún más relevante durante la pandemia, considerando que el suministro de agua y saneamiento han sido más que nunca servicios esenciales y medios preventivos para proteger la salud de las personas.

Las prioridades del servicio han sido garantizar el suministro de agua tanto de cantidad como de calidad durante las 24 horas y los 365 días del año y la de preservar la salud de nuestros trabajadores y nuestros clientes. Para ello se ha producido un profundo cambio en todas las áreas de AQUARA, modificando los procedimientos de trabajo, adaptando el teletrabajo y ampliando y dimensionando los canales de atención a nuestros clientes. Ha supuesto un esfuerzo constante en digitalización que ha conseguido un avance en menos de un año, cuando en circunstancias normales, habría costado una década, tanto en inversión como en formación y gestión del cambio.

Dada la vocación de servicio de nuestra compañía, hemos sido sensibles con el entorno social que nos rodea, reforzando las medidas sociales existentes dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad. Hemos colaborado con las entidades sociales impulsando campañas solidarias y ayudando a nuestros ayuntamientos en la lucha contra la pandemia.

Todos estos cambios han demostrado nuestra capacidad de resiliencia, apoyados con soluciones innovadoras y tecnológicas, aportando todo el conocimiento y experiencia del sector, como ejemplo, el diseño e implantación en tiempo récord del Covid-19 City Sentinel, nuestra solución de monitorización de COVID-19 mediante la técnica de PCR en aguas residuales para detectar y cuantificar las cepas variantes del SARS-CoV-2.

Además, hemos sido capaces de impulsar un Pacto Social por el cual, de forma colaborativa, el modelo de la gestión del agua mejore la calidad de vida de las personas y favorezca un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero, actuando sin dejar a nadie atrás. El pacto social, fundamentado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes: la solidaridad con los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los fondos europeos o el Pacto Verde.

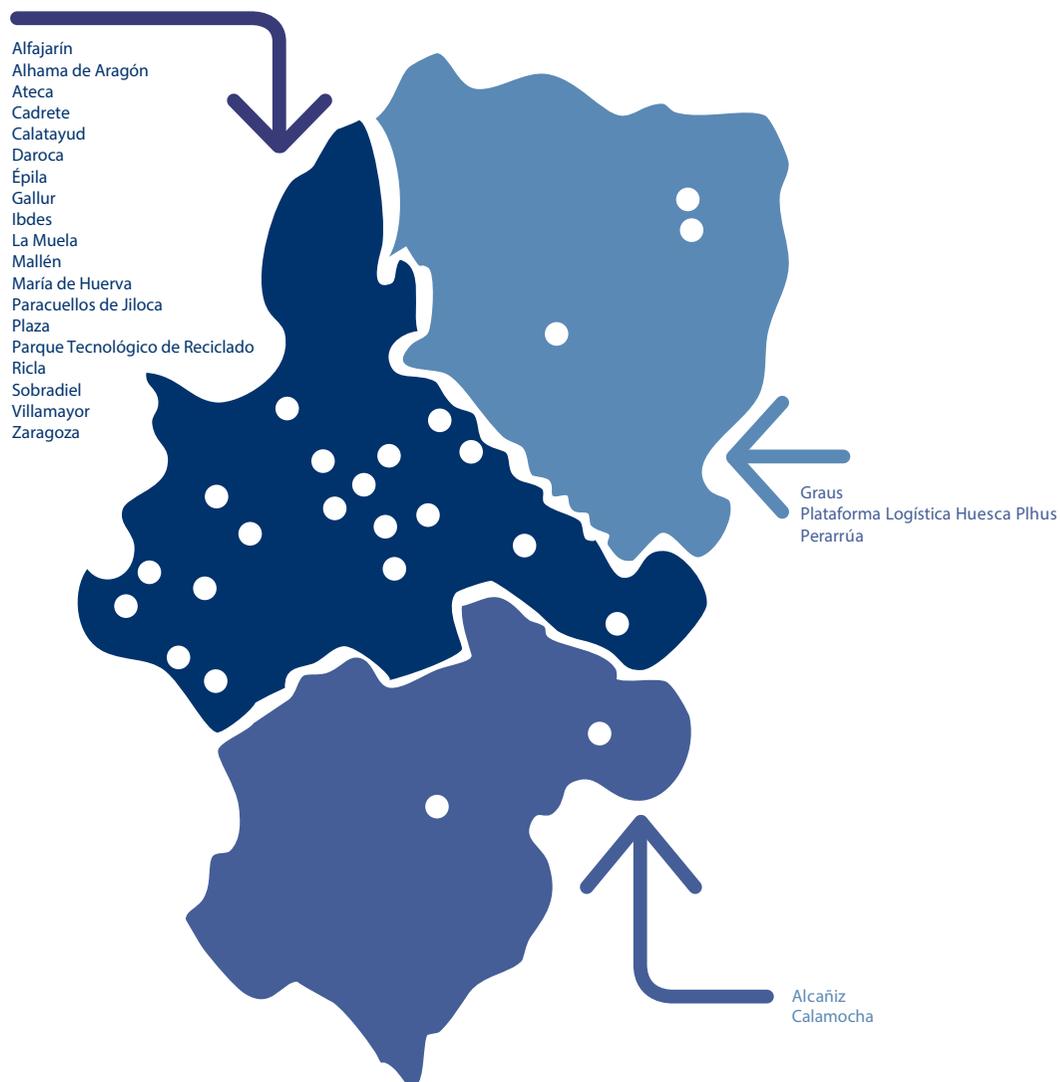
Por último, no puedo más que agradecer a todo el personal de AQUARA su dedicación y compromiso con los valores de la compañía, sin el cual no habría sido posible la consecución de los objetivos obtenidos en el difícil entorno al cual nos hemos enfrentado.





# CONOCE AQUARA

## PRESENCIA DE AQUARA EN ARAGÓN



## CONOCE AQUARA

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

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

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

## CONTACTO

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

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



**AQUARA** **NUESTRA ACTIVIDAD**

**35** servicios gestionados

Al servicio de **754.694** habitantes

**398.761** clientes (incluyendo Aguas Zaragoza)

**151** profesionales

**Agua potable**

**10** estaciones de tratamiento de agua potable

**4,6 Hm<sup>3</sup>** de agua potabilizada

**8,5 Hm<sup>3</sup>** agua suministrada

**833 Km** de red de agua potable

**2,93 GWh** de energía renovable consumida en producción y distribución de agua

**19.028** análisis de agua

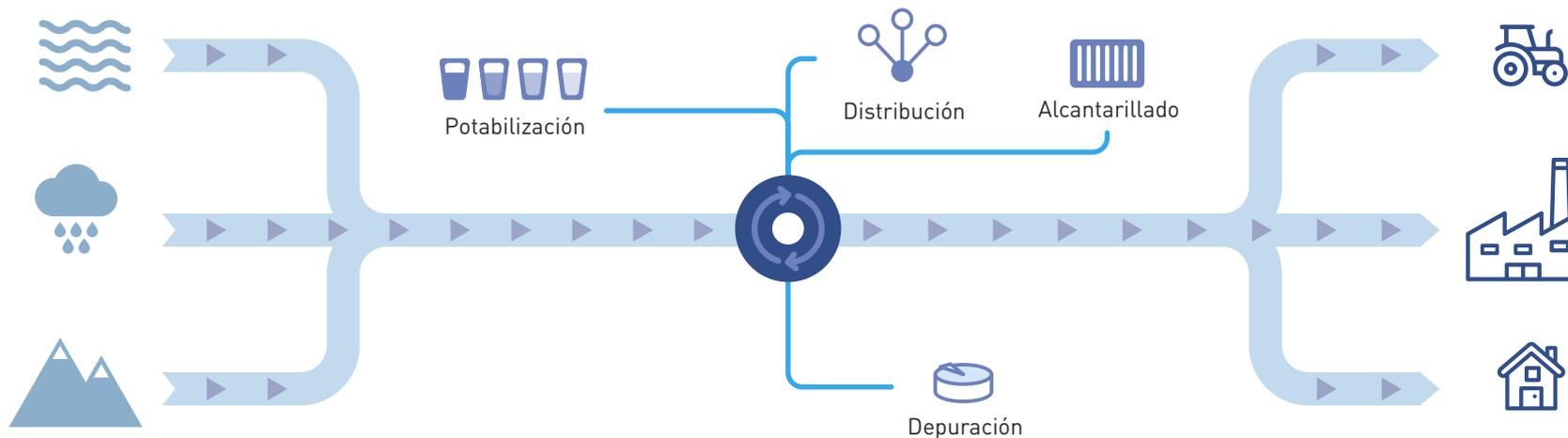
**Alcantarillado**

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

**0,80 GWh** de energía renovable consumida en alcantarillado

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

**43 h** de inspección con cámara en red de alcantarillado



**Agua depurada**

**2** depuradoras

**0,85 Hm<sup>3</sup>** de agua depurada

**100%** lodos valorizados en agricultura

**0,48 GWh** de energía renovable consumida en depuración

**252** análisis de agua residual

**Clientes**

**403.902** parque de contadores

**29.182** contadores suministrados

**54.501** número de contrataciones

**1.412.591** lecturas periódicas realizadas

**44** sectores hidráulicos en funcionamiento





### NUESTRA ESTRATEGIA

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

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

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

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

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

#### VISIÓN: QUEREMOS SER UNA EMPRESA

- ◆ De referencia en la gestión del ciclo integral del agua de Aragón, con una fuerte vinculación ciudadana.
- ◆ Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por éstos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.
- ◆ Que busque la profesionalidad de nuestros empleados y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- ◆ Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+i en la gestión del agua.
- ◆ Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

#### MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- ◆ Llevamos a cabo una gestión excelente del ciclo integral del agua desde el compromiso con las personas y el medio ambiente.
- ◆ Garantizar el acceso al agua a toda la población.
- ◆ Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, los ODS.

#### VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- ◆ Excelencia y calidad al servicio de los ciudadanos.
- ◆ Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación.
- ◆ Transparencia.
- ◆ Implicación y profesionalidad del equipo humano.

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

### NUESTRA POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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



Política de Desarrollo Sostenible de Aquara





## AQUARA ANTE LA COVID 19

### UN NUEVO ESCENARIO

Mientras la Agenda 2030 y los retos vinculados con la acción climática y la presión demográfica marcaron el contexto del año 2019, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 ha determinado el escenario en 2020. Según el Informe "The Global Risk 2021", en este nuevo escenario los riesgos de mayor probabilidad o impacto durante esta década siguen siendo fundamentalmente ambientales. Por ello, a pesar de la emergencia sanitaria, se ha mantenido como prioridad la lucha contra el cambio climático.

### NUESTRA RESPUESTA

La pandemia ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. El sector del agua, sin embargo, ha mantenido su actividad garantizando un servicio esencial vinculado con la salubridad y la higiene de las personas.



Toma de muestras en Calatayud en el marco del programa Covid-City Sentinel.

### ANTICIPACIÓN

Nuestra respuesta a la crisis de la COVID-19 se ha caracterizado por la anticipación, que ha posibilitado una adaptación más efectiva y ágil a las nuevas circunstancias, garantizando siempre el suministro de agua. En el Comité de Crisis hemos compartido e implementado las mejores prácticas en función de cada realidad y de la publicación e interpretación de las normas publicadas. A pesar de que la crisis de la COVID-19 ha provocado una reducción del agua registrada, hemos mantenido una rigurosa política financiera orientada a la protección de la liquidez. También en este ámbito de la actividad nos hemos anticipado y hemos conseguido garantizar el servicio, garantizando la salud de la plantilla y también el empleo, sin realizar ningún ERTE.





## REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN

Desde el inicio de la crisis sanitaria, la comunicación que hemos mantenido con la plantilla ha sido continua y bidireccional.



## DIGITALIZACIÓN Y TELETRABAJO

Con el fin de fomentar el trabajo seguro, de calidad y saludable, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad flexible de empleo y una medida de contención sanitaria contra la COVID-19. El teletrabajo, obligatorio cuando ha sido necesario, se ha mantenido siempre que ha sido posible (por ej. oficinas comerciales). Para las personas que no han podido teletrabajar, hemos adaptado los protocolos de trabajo y especialmente los planes de contingencia en las instalaciones operativas.

La digitalización se ha consolidado como uno de los ejes principales. Así, hemos reorientado las políticas de formación (cambio de presencial a online y adaptación de las temáticas a las nuevas necesidades).

## REFUERZO DE LOS CANALES DIGITALES CON LOS CLIENTES

En cuanto a la atención a los clientes, en Aquara se ha producido un cambio sustancial en los canales de comunicación (online, chatbot, etc.) y el nuevo modelo de oficinas comerciales.

**Los contactos en la oficina virtual se han incrementado un 111 % respecto al año anterior.**

## ACCIÓN SOCIAL

La caída del PIB de España en 11 puntos respecto al año anterior (datos INE) asocia a la crisis sanitaria una crisis social, que ha requerido poner en marcha mecanismos de acción social para apoyar tanto a los nuevos colectivos incluidos en una situación de vulnerabilidad como a hospitales, residencias y otros centros con especiales necesidades. En este sentido, destaca nuestra colaboración con la campaña Cruz Roja Responde.

## OTRAS INICIATIVAS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO Y GARANTIZAR LA SALUD

Hemos garantizado siempre la disponibilidad de mascarillas y EPI y hemos desarrollado e implementado protocolos en caso de contagio, además de medidas como el uso de las pruebas de anticuerpos como herramienta de protección prácticamente en el 100% de la plantilla. La plantilla ha contado con un gabinete de soporte psicoemocional del que se ha hecho una comunicación y la difusión de los canales adecuados para su utilización. Hemos implantado medidas con proveedores, autónomos y pymes para dar continuidad en el servicio y aplicar nuevas condiciones de cobro de facturas. Entre otros también hemos implementado proyectos de vigilancia de la expansión del virus a través de aguas residuales (City Sentinel).

## EN CLAVE DE ALIANZAS

### COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARA PROMOVER UN PACTO SOCIAL

Conscientes de que la recuperación social y económica derivada de la pandemia debe abordarse desde una vertiente holística, en Aquara impulsamos un Pacto Social. Queremos transformar, de forma colaborativa, el modelo de la gestión del agua para mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero, actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. El pacto social, fundamentado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes: la solidaridad con los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los fondos europeos o el Pacto Verde.



Las actuaciones promovidas para hacer frente al escenario generado por la COVID-19 se detallan a lo largo del informe, identificadas por el icono.





## COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

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

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

El autodiagnóstico es validado y posteriormente aprobado por la mesa de la RSA (formada por CCOO, UGT, CEOE, CEPYME y Gobierno de Aragón). Las empresas que reciben el sello aparecen en el registro de empresas RSA, con la información de su gestión de la RS accesible a cualquier interesado.



El sello se renueva de forma anual ratificando el compromiso ético, actualizando el cuestionario y realizando una Memoria de RS como la presente, en señal de transparencia.

**La apuesta por la Responsabilidad Social por parte de Aquara continuó en el año 2020 recibiendo el reconocimiento RSA+ de Gobierno de Aragón**, el cual distingue a la empresas que hacen una apuesta por:

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



**Pilar Capablo**  
Responsable de Desarrollo Sostenible Aquara







## CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2020 DE UN VISTAZO

### PERSONAS



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

**3 de cada 4**

CLIENTES CON ACCESO A BONIFICACIÓN O FONDO SOCIAL

**21.285 €**

TARIFAS SOCIALES

**62.569,74 €**

FINANCIADOS SIN INTERESES DE DEMORA



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

**2012**

PRIMER PLAN DE IGUALDAD

**46,6%**

MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

**4,63%**

PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

**1.671**

HORAS DE FORMACIÓN ANUAL



### PLANETA



**PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA**

**3,39%**

REDUCCIÓN ANR EN 2020

**90.010 m³**

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

**1.076 km**

DE RED INSPECCIONADOS EN BÚSQUEDA DE FUGAS

**476**

AVERÍAS Y FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

**8.194**

AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

**600 m€**

EN OBRAS DE MEJORA DE LA RED



**LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

**1.079 tn**

CO<sub>2</sub> EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES

**8,66 tn**

CO<sub>2</sub> EVITADAS POR MOVILIDAD SOSTENIBLE



**PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES**

**100%**

DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 32 HECTÁREAS



**SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA**

**1.700**

ESCOLARES HAN PARTICIPADO EN PROGRAMA AQUALOGÍA DESDE SU INICIO

**42.082**

CLIENTES SENSIBILIZADOS A TRAVÉS DE SU FACTURA





## PROSPERIDAD



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

**532**

HORAS DE FORMACIÓN EN SSL EN 12 CURSOS

**37**

VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN

**18%**

PLANTILLA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES



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

**UNOS 27,8M€**

DE INVERSIÓN DE SUEZ ESPAÑA



**APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR**

**85.694 tn**

DE RESIDUOS VALORIZADOS, UN 4% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR

## PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



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

**100%**

EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

**100%**

ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

**100%**

DE EMPLEADOS CON COMPROMISO DE CÓDIGO ÉTICO

**100%**

DE PROVEEDORES CON COMUNICACIÓN DE CÓDIGO ÉTICO

**8,08**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES AL CONTACTAR CON SU SERVICIO

## ALIANZAS



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

**260**

PROVEEDORES LOCALES

**1,52M€**

DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

**60,7%**

DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD





## IMPACTO Y COMPARATIVA

### MENSAJES PRINCIPALES



Gracias a las **tarifas sociales** puestas en marcha **47.082 familias aragonesas están protegidas** ante una situación de vulnerabilidad. Así mismo, el acceso al agua se garantiza al 100% de los clientes.



Aquara trabaja en la **reducción de pérdidas de agua**, consiguiendo cifras un **40% mejor que la media del sector**. Esta diferencia aplicada a los 807 km de red gestionada por Aquara hace estimar que esta gestión evita 1,69 hm<sup>3</sup> de pérdidas en las redes, que además equivaldrían a evitar la emisión de 320 tn de CO<sub>2</sub>.



Aquara fomenta el **trabajo estable y de calidad**, así en 2020 el **89,4 % de la plantilla** disponía de un **contrato indefinido, 14 puntos por encima** de la tasa de empleados con contrato indefinido en **España. (75,4%)**



En 2020 Suez España invirtió unos **27,8 M€ en proyectos de I+D+i**.



En España, según datos del INE únicamente el 34% de las **personas con discapacidad** son activos. En Aquara el porcentaje de personas en plantilla es **2,35 veces mayor que el establecido legalmente**. Respecto a la **igualdad de género** en Aquara hay **paridad de hombres y mujeres en puestos de liderazgo** (46,66%). Ambos datos debidos a la apuesta por la igualdad y la inclusión.



En 2020 gracias a las campañas de sensibilización en factura, el programa Aqualogía o la visita a las instalaciones entre otros, hemos **impactado en más de 47.082 personas**, contribuyendo así a sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua a la población en su conjunto.



**Evitamos la emisión de 1.087 tn de CO<sub>2</sub> a la atmósfera anuales**, un logro que es fruto de la apuesta por la **energía renovable** en nuestras instalaciones y las medidas de **movilidad sostenible** implantadas. Las emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas equivalen a la emisión de 2.290 turismos circulando 10 km al día todo un año.



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



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

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



En 2020 Aquara invirtió **1,52 M€ en financiar a sus proveedores para obras y prestación de servicios**, actividades con alto impacto en el empleo local. El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a **dinamizar la actividad económica local**.





# AQUARA 2030

Desde una visión general, los **grandes retos globales** a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recursos naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros. Junto a estos grandes retos, el **coronavirus Covid-19 y la pandemia** que ha traído consigo, ha puesto al mundo ante una **crisis económica y social sin precedentes**.

La **respuesta a nivel mundial** de los grandes retos globales fue la aprobación por parte de las Naciones Unidas en 2015 de la **Agenda 2030** con los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. La **pandemia** ha evidenciado la **conexión** perfecta de todos los retos que **representan los ODS** y la **vulnerabilidad del sistema**.

El **shock sanitario, económico y social** ha hecho aún más evidente la **necesidad de seguir trabajando** para cumplir con la Agenda 2030 y los ODS. **En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.**

## ESTRATEGIA ARAGONESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

El 4 de septiembre de 2018 el consejo de gobierno aprueba la **Estrategia Aragonesa de Desarrollo Sostenible**. Esta estrategia integra una visión global y de conjunto con medidas operativas y concretas en su implementación y en el establecimiento de alianzas con otras administraciones, instituciones o entidades del tejido social que se adhieran a los compromisos de la Agenda 2030.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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

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

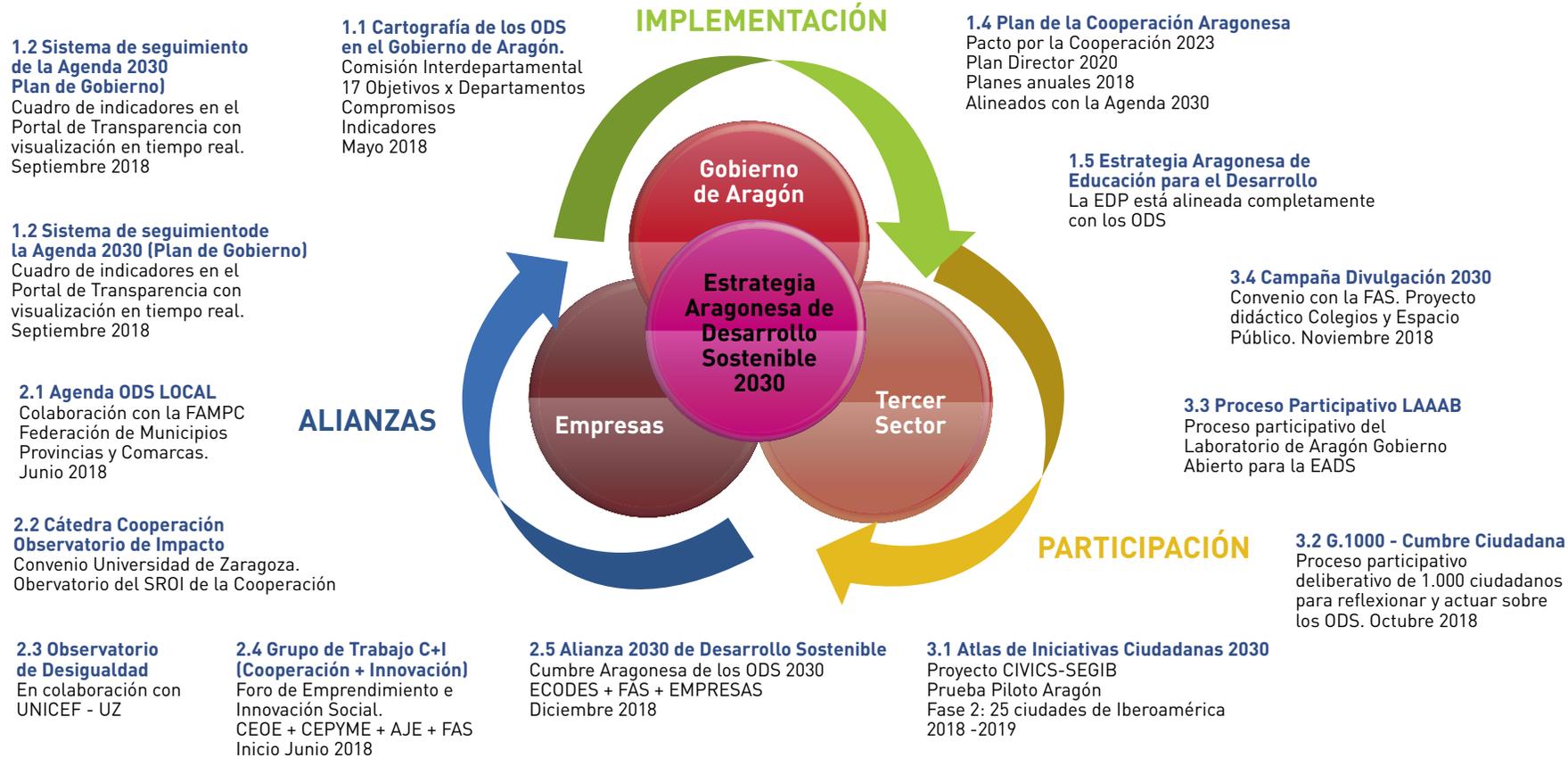
El objetivo del Gobierno de Aragón es que dicha estrategia sirva de referencia para facilitar que, a través de **alianzas y procesos de participación**, los distintos actores de Aragón se impliquen en la Agenda 2030.





## ESTRATEGIA ARAGONESA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

UNA AGENDA 2030 ABIERTA Y COLABORATIVA



Nuestra reflexión es que la mayoría de los ODS tienen en común **el agua como elemento transversal** imprescindible para lograr su cumplimiento: reducción de la pobreza, reducción de las desigualdades, reducción del hambre (producción de alimentos), generación de energía limpia, ciudades resilientes (sequía, inundaciones), infraestructuras sostenibles, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc.

**Así en Aquara, asumimos nuestra responsabilidad y nos alineamos con este planteamiento global, y con la estrategia del Gobierno de Aragón en particular, pretendiendo ser parte activa de la transformación, con el objeto de contribuir a la Agenda 2030 de los municipios en los que operamos, amén de impulsar la Agenda regional y global para lograr alcanzar los 17 objetivos fijados por Naciones Unidas.**





## SITUACIÓN DE LA AGENDA 2030 EN EL CONTEXTO ACTUAL

Las estimaciones actuales muestran que la COVID-19 ha tenido un impacto muy negativo en prácticamente todos los ODS en todas las regiones del mundo. Los efectos de la pandemia han saturado los sistemas de salud, causado el cierre de empresas y fábricas, ha alejado a alumnos de las aulas y ha impactado en las cadenas de valor globales y el suministro de productos. Esta realidad es un revés

muy significativo, que puede dar lugar a un retroceso en logros históricos.

Además de la crisis económica y social, las empresas, administraciones y sociedad han tenido que priorizar soluciones inmediatas para gestionar la crisis sanitaria.

En Aquara la pandemia nos ha afectado, pero hemos seguido operando bajo

dos premisas, primero velar por la seguridad y salud de los empleados y segundo garantizar el suministro de un servicio básico como es el agua a todos los ciudadanos.

Consideramos que es un momento crítico para la reconstrucción. Se trata de una oportunidad para realizar la transformación alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



**Laura de Vega**

Directora de Desarrollo Sostenible

**Desde Aquara y mirando hacia el futuro lo que proponemos es un gran Pacto Social que garantice una recuperación económica y sostenible y que se debe fundamentar en tres grandes ejes: Solidaridad, infraestructuras verdes y empleo**

**Lo primero, solidaridad con los ciudadanos protegiendo a los colectivos más vulnerables**, no dejando a nadie atrás, y más en este contexto de emergencia social.

**El segundo eje de este pacto social son las Infraestructuras verdes.**

**El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático. Los efectos del cambio climático ponen en riesgo tanto la disponibilidad como la calidad**

**del agua por** fenómenos meteorológicos extremos, que cada vez son más frecuentes, como sequías o inundaciones.

**Es necesario disponer de infraestructuras** para hacer frente a los efectos del cambio climático y que ayuden al desarrollo local.

Estas **infraestructuras tienen que ser verdes**, que apoyen a los ecosistemas y que minimicen las emisiones de CO<sub>2</sub>.

**Y el tercero es el empleo.** Debemos seguir generando empleo estable, inclusivo y de calidad y pegado al territorio.

**“De esta pandemia hemos aprendido que la salud de las personas está asociada a la salud del planeta, y que de esto se sale unidos. La suma de todos, tercer sector, administraciones y empresas es lo que nos va a permitir salir más reforzados.**

**Además, contamos con la Agenda 2030 como palanca para avanzar hacia el futuro que queremos”.**

El Gobierno de Aragón acuerda en abril de 2020 junto con los partidos con representación en las Cortes de Aragón, de los agentes sociales y de la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP) la **ESTRATEGIA ARAGONESA PARA LA RECUPERACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA**, como respuesta a la situación generada por la pandemia causada por la COVID-19. Dicha estrategia establece el propósito de trabajar conjuntamente para adoptar y consensuar la estrategia aragonesa con las mejores soluciones a la crisis sanitaria y socioeconómica que, como consecuencia de la COVID-19, ya estamos sufriendo con gravedad. Este acuerdo constató el compromiso de trabajar todos juntos por encontrar medidas que lleven a Aragón por el camino de la recuperación.

**Dentro de la estrategia de recuperación, como no podía ser de otra manera, el ODS 6 y el agua tienen un peso importante, por lo tanto, Aquara como gestor de este bien tan preciado tiene mucho que decir y en qué colaborar.**





### REFORZAMOS NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social han impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente. Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:





Los Compromisos del Rewater Global Plan se concretan en los siguientes Objetivos:

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

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




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

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




### 3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

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




### 4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD

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




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

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




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

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




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

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






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

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




### 9. IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCAS DE TRANSFORMACIÓN

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




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

**OBJETIVO:** Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible. Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.




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



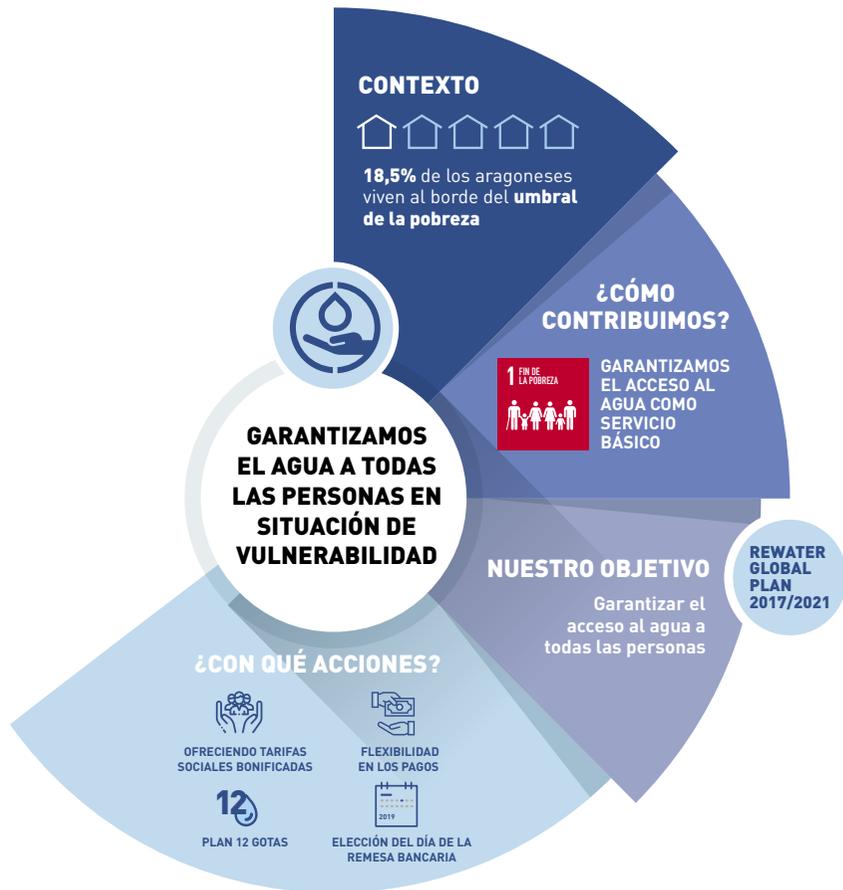
# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS

- Acceso al agua
- Equidad y personas



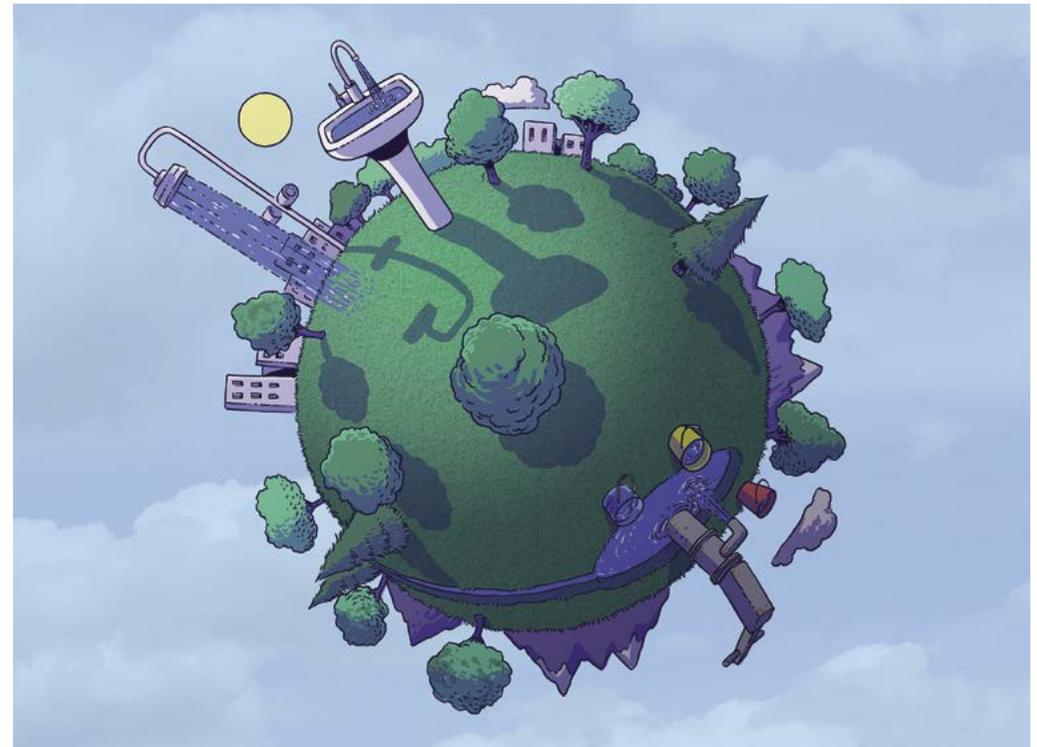


# ACCESO AL AGUA



El **acceso al agua** ha adquirido una nueva dimensión a raíz de la pandemia; siempre ha sido crucial para la **prevención de enfermedades**, y en estos momentos es vital para asegurar la **higiene y la respuesta sanitaria** ante la COVID-19. Así, con el fin de garantizar los niveles de salubridad e higiene, el **suministro de agua y el saneamiento han sido declarados como servicios esenciales**.

Nuestra prioridad ha sido mantener el servicio en cualquier contexto garantizando su calidad y actuando sin dejar nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido a través de las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondo social– con las que **garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica**. No solo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución y saneamiento de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una **rápida transformación de nuestro modelo de atención**, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la **integridad de nuestra plantilla y la de nuestros clientes**.





## GARANTÍA DE ACCESO

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

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

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

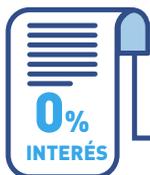
Entre otras medidas de flexibilización, Aquara continúa ofreciendo facilidades en el pago de sus facturas como el **aplazamiento y fraccionamiento, elección del día de pago o plan 12 gotas**, a los clientes en situación vulnerable con el único fin de evitar la suspensión de suministro y contribuir a la regularización de la deuda.

Todas estas medidas Aquara las mantiene hasta doce meses después de la salida de la situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Se está observando un nuevo tipo de usuarios (tanto personas como empresas) que antes de la crisis no eran considerados usuarios vulnerables y que por culpa de la crisis económica ahora ya no pueden hacer frente al pago de la factura del agua. A los usuarios industriales con la actividad cerrada durante el estado de alarma no se les estimó consumo, y a los usuarios domésticos con deuda activa se les informó de todas las facilidades de pago. Respecto de los compromisos de pago se ampliaron un 30% los plazos en cualquier caso adaptándolos a las necesidades de los clientes.



En 2020 50 compromisos de pago por un importe de

62.256,74 €





# EQUIDAD Y PERSONAS



Convencidos de que la salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas, planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, con el entorno social y el laboral.

Asimismo, ante la pandemia causada por el coronavirus se han producido cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. En este sentido, la capacidad de anticipación de Aquara y el compromiso del equipo humano han sido cruciales para asegurar el servicio garantizando la salud de todos los profesionales.

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

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN

Promovemos la ocupación de calidad que favorezca la **igualdad de oportunidades**, la **accesibilidad** y la **inclusión**, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

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

Durante 2020 hemos seguido aplicando en nuestra actividad el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

**Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.

**Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

La compañía cuenta con un **Plan estratégico de Equidad** con seis objetivos estratégicos:

**Cultura de equidad, Ser referentes, Equilibrio de género, Corresponsabilidad, Comunicación equitativa, Respeto.**

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





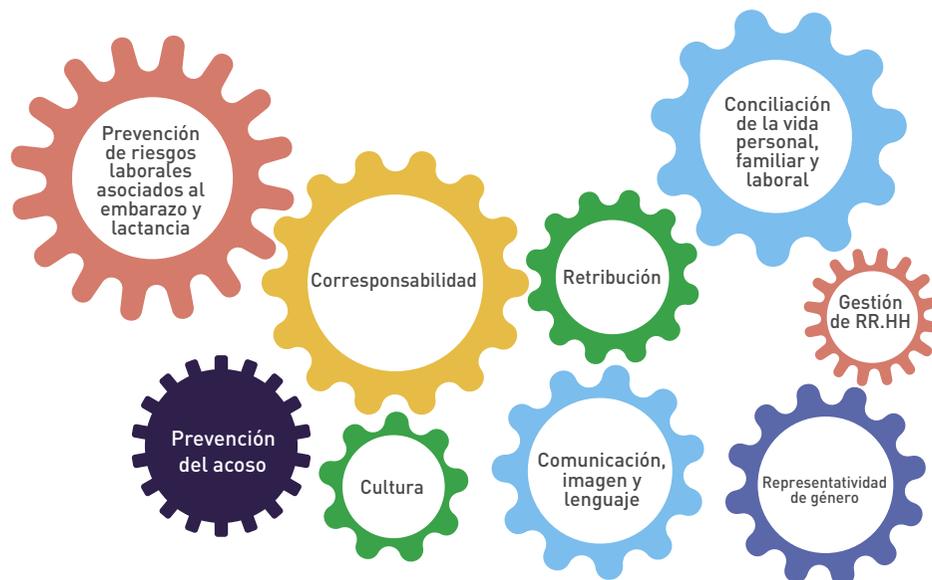
### IGUALDAD DE GÉNERO

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

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

A lo largo del 2020 se ha estado trabajando en la elaboración del diagnóstico de igualdad para la posterior negociación del que será el III Plan de Igualdad de AQUARA.

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



### APUESTA POR LA INCLUSIÓN

**El 4,63 % de la plantilla de Aquara en 2020 estaba formado por personas con discapacidad, superando el 2 % fijado por la legislación vigente.**

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





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



### OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

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

La accesibilidad es considerada una de las claves del desarrollo sostenible, ya que mejora la calidad de vida y contribuye a hacer más habitable el medio urbano. Por ello, pese al auge de los canales no presenciales, Aquara tiene como objetivo trabajar en la **atención inclusiva** en sus oficinas, con el fin de recoger las necesidades de todas las personas, y que puedan realizar sus gestiones en condiciones de seguridad y comodidad de la forma más autónoma y natural posible.

### CULTURA DE EQUIDAD

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

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



**"En 2020 finalizó el proyecto "Bootcamp Impulsa" en el que participé, junto a otras 40 trabajadoras de Suez España. Este proyecto me ha dado la oportunidad de conocerme un poco más en lo personal y enfocar mi carrera profesional. Con la ayuda de mi mentor he podido reflexionar y aprender mucho, marcando pequeños objetivos que con el día a día no te paras a cuestionar o no me atreva a realizar. Sin duda es una experiencia muy gratificante de la que me llevo también el haber conocido a mujeres con mucho talento y muchas ganas".**

**María Pilar Lasheras**  
Jefa del Servicio Calatayud

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

Aquara realizó una campaña digital, denominada #GeneraciónIgualdad para visibilizar y reconocer el papel de la mujer en el sector del agua, en especial, el de las mujeres que integran el equipo de la compañía valorando su compromiso como fuerza motriz de la empresa.



**FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN:** Durante el último año se han impartido las siguientes formaciones online destinadas a la sensibilización en la cultura de equidad "¿Cómo gestionar la diversidad en el entorno laboral?" y "Recomendaciones para una Comunicación Inclusiva".





**SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN** que celebramos del 25 de noviembre al 4 de diciembre junto al resto de sociedades de Suez. Desde Aquara hemos participado en varios webinar abiertos a toda la plantilla, en los que los participantes pudieron compartir de la mano de expertos y expertas en la materia contenidos sobre igualdad de género, diversidad cultural, inclusión y discapacidad, con el objeto de seguir impulsando una cultura de equidad dentro de la organización.

- Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer)
- Taller de sesgos inconscientes
- La diversidad cultural en la empresa: el valor de la diferencia
- La discapacidad. Retos y oportunidades (Día Internacional de las Personas con discapacidad)
- Lanzamiento programa corporativo de voluntariado de 2021 (Día Internacional del Voluntariado)

En julio de 2020 Aquara se unió a la **Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad, Red+D impulsada por Red Acoge**. De este modo, Aquara afianzaba su compromiso para avanzar hacia la creación de entornos laborales inclusivos con la diversidad.



**EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO:** Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la difusión los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, desde 2017 estamos adheridos al grupo de “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, iniciativa del Ministerio de Igualdad. Desde Aquara en 2020 difundimos la campaña “La violencia machista la paramos unidas”, especialmente necesaria al detectarse un aumento de denuncias durante la pandemia.

**RED DE EQUIDAD:** El agente de equidad de Aquara pertenece a la Red de Equidad de Suez, con el objetivo de trabajar en red concienciando sobre el valor de la equidad en la compañía y velando por el cumplimiento de las acciones del plan de igualdad y del Plan Estratégico.

## TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

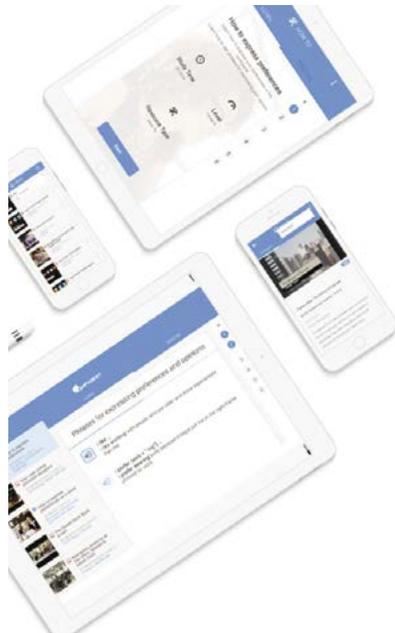
Impulsamos el talento de nuestra plantilla facilitando el acceso a formaciones, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un **equipo humano comprometido, preparado y diverso** es fundamental para afrontar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



Comité de Dirección de Aquara

100% de la plantilla está incluida en el Sistema de Talento Integrado Talent Up. 20 personas de nuestro equipo humano están realizando procesos de Evaluación del Desempeño y Desarrollo.

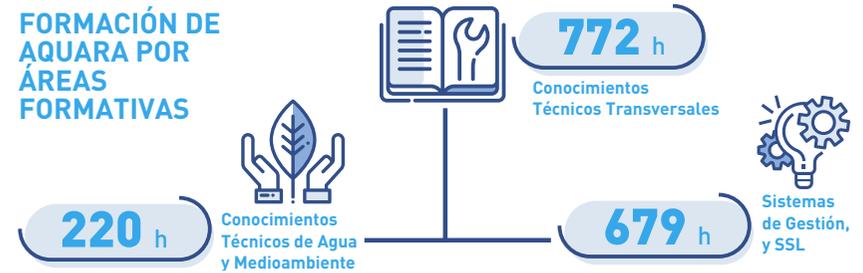




El último año hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En marzo se suspendió toda la formación presencial y se inició un proceso de reconversión de sesiones presenciales a **formaciones virtuales**.

Hemos adaptado contenidos y se han realizado formaciones para cubrir nuevas necesidades: **formaciones específicas sobre COVID-19**, sobre las nuevas medidas de prevención en los centros de trabajo, sobre **atención telefónica al cliente** y sobre **teletrabajo** (y todas sus derivadas: herramientas Office365, gestionar equipos en remoto, gestionar reuniones en Teams, etc.), con especial énfasis en toda la formación vinculada a cómo trabajar en un entorno digital.

### FORMACIÓN DE AQUARA POR ÁREAS FORMATIVAS



### TALENTO JOVEN

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

### COMUNICACIÓN INTERNA



**Para ayudar a reducir la incertidumbre y asegurar que los empleados tienen información de primera mano, en 2020 se reforzaron los canales de comunicación interna como la de red de embajadores, y comunicaciones semanales a toda la plantilla a través de la aplicación Suapp.**

**La red de embajadores ha mantenido encuentros periódicos con la Dirección para tratar las cuestiones que más preocupaban: protocolos de seguridad en las operaciones, la atención telefónica, actuaciones realizadas en las oficinas de atención al cliente y coordinación para la vuelta a los centros y adaptación a la nueva realidad.**

**También se han llevado a cabo reuniones de la Dirección con la plantilla para conocer en primera persona el trabajo de los profesionales en el contexto generado por la COVID-19.**

**Begoña Aguado**  
Responsable de RRHH



El último año la comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión. Ha sido también un elemento esencial para acompañar al personal operativo o de campo, que ha estado en operación adaptada para garantizar el suministro y reducir el riesgo de contagio.





### RED DE EMBAJADORES

La Red de Embajadores es un espacio basado en la confianza, que busca la **cercanía entre la empresa y sus colaboradores**, escuchando sus necesidades y compartiendo información de interés. Es mucho más que un canal interno de comunicación, fomentando la participación de todo el equipo humano, algo que se consigue a través de reuniones y encuentros donde se imparte formación, se debaten asuntos internos y se resuelven dudas.



En 2020 las reuniones de los embajadores pusieron el foco en el impacto de la pandemia tratando las cuestiones que más preocupaban: **protocolos** de seguridad en las operaciones, la **atención telefónica**, actuaciones realizadas en las oficinas de **atención al cliente**, coordinación para la **vuelta a los centros** y adaptación a la nueva realidad. Cabe destacar la implicación directa de la Alta Dirección del grupo en los encuentros virtuales de la Red de Embajadores con el propósito de informar de primera mano de las medidas que la empresa había tomado para seguir prestando servicio teniendo como prioridad número uno la seguridad y la salud de todo el equipo humano.

La COVID-19 ha afectado al día a día de la compañía, pese a ello hemos seguido operando, bajo dos premisas, velando por la seguridad y salud de los empleados y garantizando el suministro de un servicio básico como es el agua a todos los ciudadanos.

### BOLETÍN GOTA A GOTA

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

En 2020 el número especial del Boletín Gota a Gota recogía la crónica de un año histórico y el agradecimiento y **homenaje a toda la plantilla por el esfuerzo realizado para seguir prestando un servicio de calidad durante la pandemia.**



**Ana Lafuente**  
Atención al Cliente - Embajadora

**En las oficinas pasamos a teletrabajo y pudimos seguir atendiendo a nuestros clientes gracias a un esfuerzo en digitalización que llevábamos tiempo realizando.**



**José Mª Pascual**  
Jefe de Explotación

**La seguridad y salud de los empleados ha sido lo primero, desde marzo, viendo lo que venía nos anticipamos y pusimos en marcha el modelo de 'operación adaptada' trabajando en grupos aislados.**



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA

- Preservación del agua
- Concienciación ciudadana
- Lucha contra el cambio climático
- Preservación de la biodiversidad





# 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 concreto, 7 de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico de Europa se encuentran en España. [NEEA (Agencia Europea del Medio Ambiente). 2018]

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

Desde Aquara trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia

de nuestros sistemas de agua urbana ante los fenómenos meteorológicos adversos, cada vez más frecuentes. Además, contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada del agua.



Artículo publicado en *Heraldo de Aragón* sobre la implantación del COVID-19 City Sentinel en Calatayud.



**NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19**

**City Sentinel, control del virus en aguas residuales**

Desde Aquara, se pone a disposición de los ayuntamientos aragoneses la plataforma digital COVID-19 City Sentinel desarrollada por Suez España. Consiste en una herramienta de visualización gráfica de datos de la evolución del virus en aguas residuales, a través de un mapa dinámico del municipio con una sectorización por zonas de influencia que facilita trazar el origen del SARS-CoV-2. Este sistema de vigilancia permite realizar un seguimiento y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes en la población. Ayuda también a las administraciones públicas y sanitarias a prestar más atención a las instalaciones y edificios críticos y de riesgo elevado, como residencias u hospitales. Este sistema de vigilancia fue implantado en el municipio de Calatayud resultando de gran utilidad para evaluar la evolución de los contagios por coronavirus en la localidad.





## SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

### ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

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

**En 2020 hemos suministrado 8,5 hm<sup>3</sup> de agua, de los cuales hemos captado y tratado 6,13 hm<sup>3</sup> y comprado 2,37 hm<sup>3</sup>.**



En 2020 suministramos  
**8,5** hm<sup>3</sup> de agua



**El agua suministrada por Aquara es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2020 se realizaron más de 19.000 análisis.**

**Miguel Casanova**  
Responsable de Calidad del Agua

El **agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente** y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria de Aragón, siendo necesario realizar un tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP) para el caso de aguas superficiales, y al menos, un tratamiento de desinfección microbiológica, en caso de aguas subterráneas.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio certificado y autorizado por la administración sanitaria que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al **Ministerio de Sanidad** y volcados en el **Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo** (SINAC) <https://sinacv2.sanidad.gob.es/>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.



Se realizaron más de  
**19.000** análisis

18.205 cloro

18.205 organolépticas

315 análisis control

114 análisis completos

394 otros análisis

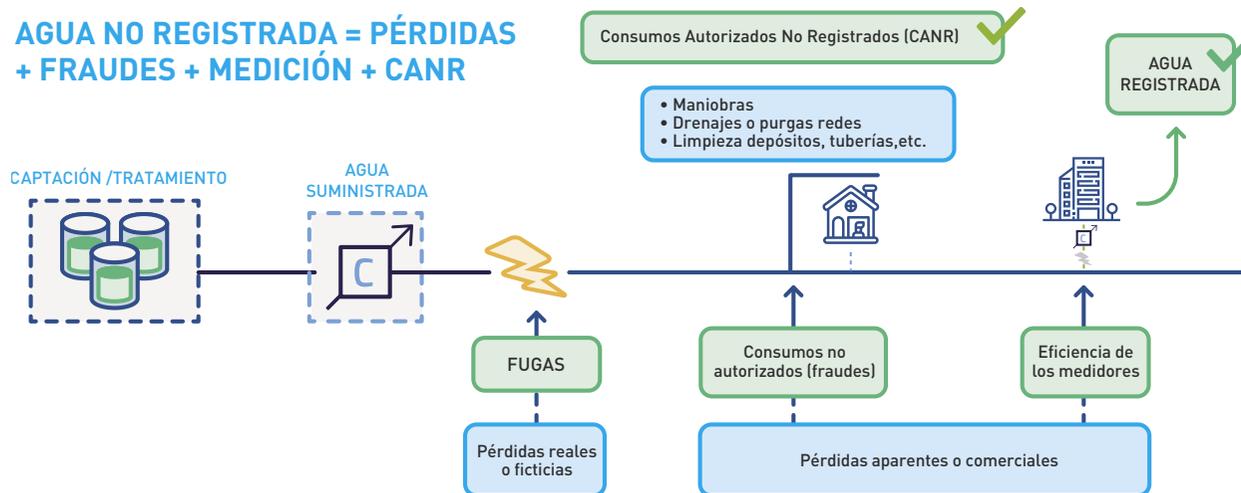




### DISTRIBUCIÓN DEL AGUA

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

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



**Ángel Millán**  
Responsable de Operaciones

“En Aquara trabajamos intensamente para preservar el recurso y evitar la pérdida de este ANR mediante acciones como sectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metroológica 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. Gracias a este trabajo el último año hemos logrado reducir agua no registrada equivalente al consumo diario de 730.000 aragoneses.”

#### ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA 2020

- **90.010** m<sup>3</sup> recuperados en campañas contra consumos no autorizados en la red de agua potable
- **3.933** mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo
- **1.076** km de red inspeccionadas en búsqueda de fugas (159% red)
- **472** actuaciones realizadas en la red entre fugas detectadas y averías reparadas
- **600** m € en obras ejecutadas en la mejora de la red de agua y saneamiento



En 2020 se consiguieron disminuir **94.177** m<sup>3</sup> de ANR ≈ consumo diario de 730.000 aragoneses

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

### ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO

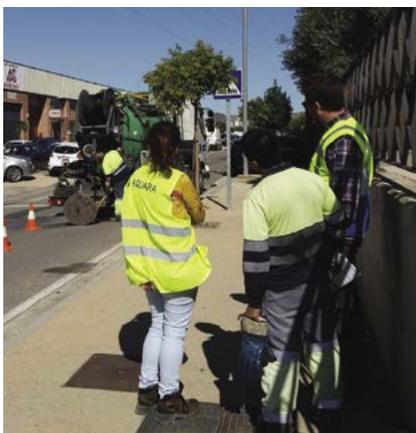
Todo el sistema de redes se encuentra **cartografiado** y reflejado mediante **aplicación informática GIS**, lo que permite un mejor control a la hora de realizar el mantenimiento, tanto preventivo como correctivo de la red.





Búsqueda de fugas en el municipio de Cadrete

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.



Trabajos de limpieza de alcantarillado en Alcañiz

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.



En 2020  
hemos actuado  
sobre

67  
km

de  
alcantarillado

#### CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES (CVII)

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

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

#### DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

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

En 2020, Aquara gestionó 2 depuradoras, las EDAR de Daroca y Calamocha que trataron 0,85 hm<sup>3</sup>, sobre los que se realizaron 252 análisis.

Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen lodos deshidratados, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior. El volumen de producción de lodos del año 2020 ha superado 821 toneladas, que aplicando el modelo circular ha permitido su aprovechamiento en agricultura.





# CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



**Ana Pilar Morillo**  
Directora de Comunicación

A través de nuestro programa Educando en Sostenibilidad contribuimos a concienciar a las generaciones más jóvenes sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. El programa incluye charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de vídeo, etcétera. Muchas de estas acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de los centros educativos.

En 2020 la crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

## AQUALOGÍA

Aqualogía es el **programa educativo del agua para escolares** de educación primaria que pretende acercar a los alumnos el ciclo natural y urbano del agua, así como la **concienciación** sobre la importancia de hacer **un uso responsable de este recurso**. Lo hace con una metodología basada en la participación y en la interactividad, mediante **vídeos, juegos y experimentos**. Aquara lleva desarrollando este programa 6 años durante los cuales ha sensibilizado a más de 1.700 alumnos aragoneses.

En 2020 esta y otras actividades se vieron profundamente alteradas por restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19.



En 2021 hemos acelerado la transformación digital adaptando el programa Aqualogía al entorno virtual, y mantener así la labor educativa y de concienciación. El programa se ha digitalizado para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos).



Taller de Aqualogía





### EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

Tirar **toallitas** WC al inodoro es **una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado**. Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

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



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

Las materias que componen las toallitas tienen cierta querencia por otros residuos que circulan en el agua residual como, por ejemplo, aceites y grasas, con los que forman un núcleo de fibras y grasas al que van adhiriéndose otros residuos hasta formar masas de gran tamaño que provocan obstrucciones y atascos, averías de diversa

índole, intervenciones de emergencia, y en definitiva, suponen un deterioro medioambiental y pérdidas económicas. La suma de cientos y cientos de kilos de estos productos que no se degradan forman una pasta que se asemeja a madejas de telas que obstaculizan y producen atascos diarios en el trabajo de saneamiento. **Las instalaciones más dañadas por este hecho son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen.** Tampoco se debe olvidar que la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice de las mismas.

De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal.

Por esta razón, una de las líneas del plan de contenidos de nuestro canal en Twitter @infoaquara se centra en difundir de manera regular mensajes de concienciación sobre los productos que no deben arrojarse por el inodoro como las toallitas, mascarillas y otros productos de higiene personal, además de en generar una llamada a la acción para que los aragoneses hagan un correcto uso de los sistemas de alcantarillado.



Publicación de concienciación en Twitter





### CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

#### USO INTELIGENTE DEL AGUA - AGUA DEL GRIFO



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En relación con el Covid, desde Aquara se puso en marcha la campaña #AguaSanaySegura, en la que se profundizaba en la importancia del agua del grifo, que cumple con todos los criterios sanitarios y de calidad, y explicaba que el coronavirus nunca se transmite por el agua.

Además de esta campaña, se lanzaron mensajes de tranquilidad a la ciudadanía, asegurando el funcionamiento del abastecimiento y el saneamiento con las mismas garantías, calidad y seguridad que siempre, enfocándolos a la pandemia por el Covid 19. Con fecha 15 de marzo se publicó un comunicado con todas las medidas adoptadas para garantizar el abastecimiento y saneamiento a los aragoneses en El Periódico de Aragón, La Comarca del Bajo Aragón y nuestra propia página web [www.aquara.es](http://www.aquara.es). Además, durante todo el confinamiento se fueron difundiendo mensajes de este tipo a través de nuestro canal de twitter @infoaquara

En noviembre 2020, nos adherimos a la Semana Europea para la Prevención de Residuos con una campaña que ponía el acento en los residuos 'invisibles' en el alcantarillado con el fin de enfatizar esa línea de sensibilización respecto a las toallitas y otros residuos que ya trabajamos durante todo el año. Durante toda la semana, se difundieron mensajes en @infoaquara y se publicó una nota de prensa en los medios locales.

Publicidad DOMINGO 15 DE MARZO DEL 2020 el Periódico de Aragón 13

**AQUARA**

**Aquara adopta medidas para garantizar el suministro de agua**

Ante el estado de alerta por la propagación del Covid-19 y conscientes de la inquietud que lo que afecte a un bien básico como es el agua puede generar entre la población, Aquara desea manifestar que el suministro estará garantizado con las mismas garantías que hasta ahora.

La calidad y la seguridad del agua potable está garantizada en todo momento. Los actuales procesos de tratamiento y los parámetros de control del agua de consumo garantizan la calidad sanitaria, no viéndose ésta afectada por la actual situación. Adicionalmente, el lavado de manos con agua y jabón es una de las principales medidas preventivas para evitar el contagio.

Aquara, en coordinación con las autoridades estatales y el Gobierno de Aragón y en conformidad con sus orientaciones, ha implementado una serie de medidas preventivas encaminadas a proteger la seguridad sanitaria de todos sus empleados, así como a asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones en las que opera, sean plantas de depuración, potabilización o suministro.

Asimismo, Aquara ha adoptado las decisiones necesarias para disponer, en tiempo y plazo, del material necesario y suficiente para asegurar la calidad del suministro con todas las garantías que habitualmente vienen siendo aplicadas.

Para mayor concreción y transparencia, y teniendo en cuenta que hay determinadas operaciones que requieren asistencia presencial, Aquara desea hacer públicas las siguientes decisiones adoptadas:

- Creación de equipos independientes de trabajo operativo en las diversas plantas de tratamiento de agua, dado que las características de la actividad requieren una labor presencial que imposibilita el teletrabajo.
- Estos equipos de trabajo operativo funcionarán de forma independiente, a efectos de evitar cualquier riesgo de contagio y, en caso de que se detectase en alguno de ellos, tener que establecer un periodo de cuarentena.
- La segregación de estos equipos de trabajo implica asimismo la supresión de cualquier contacto directo o indirecto, tanto en instalaciones como vestuarios.
- De otro lado, se están optimizando y extremando las medidas de higiene personal.
- Dadas las características de la actividad cotidiana del ciclo integral del agua, las instrucciones de trabajo a las empresas contratistas se facilitan básicamente de forma telefónica o telemática, sin carácter presencial.
- De la misma manera, para garantizar la esterilidad de las operaciones, se han cancelado todas las visitas a las instalaciones, salvo en actividades esenciales como es el transporte de materiales necesarios para asegurar la salubridad del agua y el normal funcionamiento de dichas instalaciones.
- Ante los riesgos de eventual desabastecimiento de productos o componentes debido al carácter global de esta crisis, Aquara ha procedido, con la colaboración de las empresas suministradoras, a hacer un aprovisionamiento del material necesario para asegurar durante los próximos meses la continuidad del suministro con las garantías habituales hasta el presente.

Aquara está en todo momento en comunicación con las autoridades sanitarias ante la situación actual y ha aplicado los protocolos de prevención dictados por las autoridades en todas sus instalaciones. Las medidas preventivas (sanitarias, teletrabajo, turnos rotatorios...) están orientadas a proteger la salud de los empleados. En todo momento, desde la compañía se ha compartido con los empleados detallada información tanto de la situación en la empresa como en el entorno.

De la misma manera, con el objeto de proteger la salud de sus empleados, la de sus clientes y garantizar la continuidad del servicio con medios alternativos, Aquara recuerda que tiene a su disposición los siguientes canales de atención no presencial donde podrá realizar todas sus gestiones:

- Página web: [www.aquara.es](http://www.aquara.es)
- Teléfono de atención al cliente: 900 330 018

Comunicado publicado en el Periódico de Aragón

### INICIATIVAS Y EVENTOS DESTACADOS

La pandemia nos ha obligado a adaptar nuestras iniciativas y eventos al contexto sanitario para llevarlos al entorno digital y que la ciudadanía pudiese seguirlos desde sus casas. Algunas de las campañas que hemos lanzado desde Aquara en el último año son:

#### CAMPAÑA DE BUENOS HÁBITOS DE HIGIENE #AguaVsCovid19

Desde mitad de marzo hasta junio, habilitamos la campaña #AguaVsCovid19 para hacer llegar a los aragoneses buenas prácticas de higiene para prevenir el Covid-19 como el correcto lavado de manos, la desinfección de pomos de las puertas y otros elementos del hogar, etcétera. Se trató de unas creatividades y unos vídeos tutoriales con mensajes clave que publicamos en nuestro perfil de Twitter @infoaquara.

**Consejos de higiene en casa:**

**4** En casa, limpia con un poco de agua y jabón los pomos de las puertas y los objetos que sueles tocar con frecuencia.

**AQUARA**

*Consejos de higiene difundidos en Twitter.*

#### CAMPAÑA DIGITAL DE CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Con el propósito de sensibilizar a la población de la importancia de cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de informales sobre cómo contribuimos desde Aquara, durante todo el 2020 activamos una





campana gráfica para Twitter y medios de comunicación con distintas creativities y mensajes diferenciados por los ODS que más trabajamos. Se trató de los ODS 6, 13, 15, 11, 9, 4 Y 10.

Se insertaron anuncios en varios medios de comunicación como Heraldo de Aragón o La Comarca del Bajo Aragón y se publicaron mensajes a través del canal @infoaquara.



Visita realizada a la ETAP de Calatayud un año antes de la pandemia

VISITAS A INSTALACIONES

Otras de las acciones de sensibilización que llevamos a cabo habitualmente son las visitas a nuestras instalaciones como la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Calatayud o el Parque Metropolitano del Agua Luis Buñuel de Zaragoza, con el objeto de acercar la gestión del agua a los aragoneses. En 2020 debido a la pandemia suspendimos todas las visitas a instalaciones con el fin de asegurar la continuidad del suministro de agua en los municipios, minimizar el riesgo de contagio y proteger la salud de los vecinos de los municipios en los que estamos presentes.

CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIAL REPERCUSIÓN

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



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Para celebrar los días de especial repercusión también nos adaptamos llevando todas nuestras actividades a formato digital.





### DÍA MUNDIAL DEL AGUA: #ATULADO, EL PAPEL ESENCIAL DEL SECTOR DEL AGUA

El 22 de marzo de 2020 debido al contexto COVID y la declaración del estado de alarma no pudimos realizar eventos presenciales. Por ello, apostamos por poner en valor el papel esencial de los trabajadores del agua en el momento histórico que estábamos viviendo, al mismo tiempo que por lanzar un mensaje de tranquilidad a los ciudadanos a los que queríamos acompañar y decirles que bajo ningún concepto iban a quedarse sin los servicios de agua y saneamiento.

‘Aunque todo esté cambiando, seguiremos a tu lado’ fue nuestro lema durante el DMA 2020, publicando anuncios en los medios locales y realizando difusión mediante nuestro canal en Twitter @infoaquara.



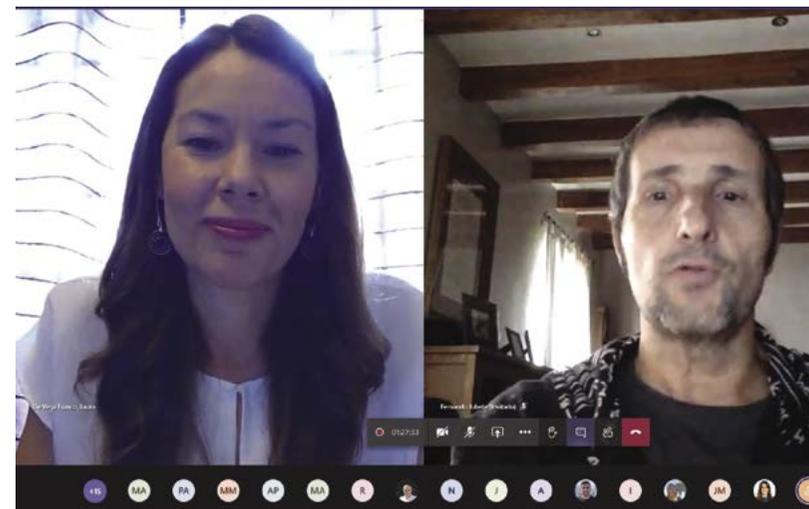
Anuncio Día Mundial del Agua 2020

### DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: ES HORA DE ACTUAR POR LA NATURALEZA

El 5 de junio celebramos el **Día Mundial del Medio Ambiente**, en el que la ONU puso el acento en la biodiversidad con el lema “**La hora de la Naturaleza**”. De esta forma, desde Aquara nos sumamos a esa llamada a la acción global de nuevo en un entorno virtual. ‘**Es hora de actuar #PorLaNaturaleza**’ fue el lema del webinar que organizamos para reflexionar sobre el mensaje que la naturaleza nos estaba mandando: la salud de las personas está ligada a la salud del planeta. De la mano de expertos en la materia, incidimos en esta idea y analizamos cómo de forma individual todos podemos contribuir a mejorar la salud de ese eje indivisible planeta-personas.



Imagen promocional del Webinar



Webinar “Es hora de actuar por la naturaleza”





Por otro lado, no quisimos faltar a la programación virtual de la **Semana del Medio Ambiente del Ayuntamiento de Calatayud**, una cita fijada en nuestro calendario desde hace años. El domingo 7 de junio **se emitió a través del canal de Youtube del Ayuntamiento de Calatayud nuestro taller de experimentos con agua**. Se trató de una convocatoria muy especial ya que los protagonistas fueron los más pequeños de Aquara, es decir, los hijos de varios trabajadores de nuestra empresa fueron los maestros de ceremonia, enseñándonos curiosos y divertidos experimentos científicos que tenían el agua como denominador común.

También en Calatayud **promovimos junto a Cadena SER Calatayud el foro ‘Conoce Tu Servicio’** con el ánimo de acercar a los bilbilitanos la gestión del servicio municipal del agua de la ciudad. A través de un formulario digital recogimos las cuestiones o preguntas que los vecinos de la ciudad quisieron plantearnos y posteriormente dimos respuesta en el programa matinal de Cadena SER Calatayud. A este foro le acompañó una campaña de comunicación local que consistió en la emisión de cuñas, publicación de nota de prensa en medios locales y difusión en las redes sociales de Aquara y del Ayuntamiento de Calatayud.

**Conoce tu servicio municipal de agua** AQUARA

El Ayuntamiento de Calatayud y Aquara estamos al lado de los bilbilitanos para ofrecer un servicio cercano, sostenible y de calidad.

Si quieres conocer desde dentro, la gestión del agua en tu ciudad, envíanos tus preguntas a través de este link <https://forms.gle/hbLsq3YPeXeL3qCb8>

Te responderemos durante la programación de la XII Semana del Medio Ambiente de Calatayud en Cadena Ser Calatayud **SER**

Dentro del contexto del Día Mundial del Medio Ambiente, en **Alcañiz** quisimos mirar hacia delante pensando ya en la reconstrucción verde y la recuperación económica. Por este motivo, participamos en **el especial ‘Contigo Construimos Futuro’ de La Comarca del Bajo Aragón**. En concreto, publicamos una entrevista a la responsable del servicio en Alcañiz, Susana Martínez, en la que, además de reflejar todas las medidas tomadas para dar continuidad al suministro de agua de calidad durante el confinamiento, adelantó nuestra respuesta sostenible, inclusiva y solidaria a la crisis del Covid-19. Esta entrevista tuvo una importante repercusión en el ecosistema digital bajoaragonés y en las redes sociales.



Taller de experimentos emitido en Youtube

**COMARCA**  
Periódico del Bajo Aragón Histórico

CORONAVIRUS ACTUALIDAD SOCIEDAD MUNDO RURAL CULTURA Y OCIO DEPORTE OPINIÓN CLASIFICADOS

Llevamos Calanda a tu casa ENVIÓ GRATIS

**«Las empresas debemos ser palanca de recuperación y progreso»**

**Susana Martínez Ochoa**  
Responsable del Servicio de Aquara en Alcañiz  
Plantilla: 7 personas

TRAYECTORIA AQUARA  
Sector: Ciclo Integral del Agua. Cuenta con 148 empleados en Aragón, 7 personas en Alcañiz. Fundada en 1991, presta servicio a 754.000 habitantes en las provincias de Zaragoza, Huesca y Teruel, una cifra que representa el 57 % de la población total de la Comunidad Autónoma. Gestiona 35 servicios.

Ha sido reconocida con el Sello de Responsabilidad Social Empresarial 2020, Sello Bequal Plus de empresa socialmente responsable con la discapacidad.

Cuenta con sistemas de gestión certificados por las normas ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 de Gestión Medioambiental y la OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales.

Entrevista en el especial "Contigo Construimos futuro"





### DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aquara es el **Día Mundial del Saneamiento** que se conmemora cada 19 de noviembre. En 2020 se hizo hincapié en la necesidad de garantizar el saneamiento para asegurar la salubridad de las ciudades y municipios que gestionamos, así como en la innovación tecnológica asociada al saneamiento que nos ha permitido implementar la herramienta Covid-19 City Sentinel para la detección temprana del Covid-19 en aguas residuales. Durante todo el mes de noviembre se hizo difusión de esta solución puntera en los medios aragoneses más destacados, teniendo presencia también en el programa 'Territorio Vivo' de Aragón Televisión.

Por otra parte, continuamos llevando a cabo acciones de sensibilización sobre los problemas que generan las toallitas y otros residuos sólidos en las redes de saneamiento e instalaciones de depuración. Durante la Semana Europea para la Prevención de Residuos difundimos mensajes de concienciación sobre los residuos invisibles en el alcantarillado a través de nuestro canal en Twitter @infoaquara.

A estas acciones específicas se suman todas las ideas clave en cuanto a sensibilización medioambiental y sostenibilidad que forman parte de nuestro discurso en foros y medios de comunicación.

En 2020 cabe hacer especial mención de los reportajes publicados en los especiales de Responsabilidad Social Empresarial y Agenda 2030 publicados en los meses de junio y octubre en Heraldo de Aragón, además de la página especial sobre la evolución histórica y sostenible que ha tenido el servicio de instalación, mantenimiento y lectura de contadores que llevamos a cabo en la capital aragonesa bajo la marca Aguas Zaragoza, la cual se publicó a finales de diciembre en el mismo medio de comunicación.

Publicaciones en diversos medios de comunicación aragoneses.





## REDES SOCIALES

La situación sanitaria ha hecho que nuestro perfil en Twitter @infoaquara tomase especial relevancia como canal de comunicación en 2020. Así, fue el principal soporte para lanzar informaciones de interés para la ciudadanía en cuanto a canales de atención no presencial y datos sobre el servicio, así como para continuar realizando labores de concienciación sobre la importancia del agua para nuestra salud y el medio ambiente y la relevancia de cuidar nuestro entorno natural. Así mismo, nos seguimos uniendo a la conmemoración de otros días mundiales no directamente vinculados al sector del agua pero a los que nos une un fuerte lazo debido a la transversalidad de nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030.

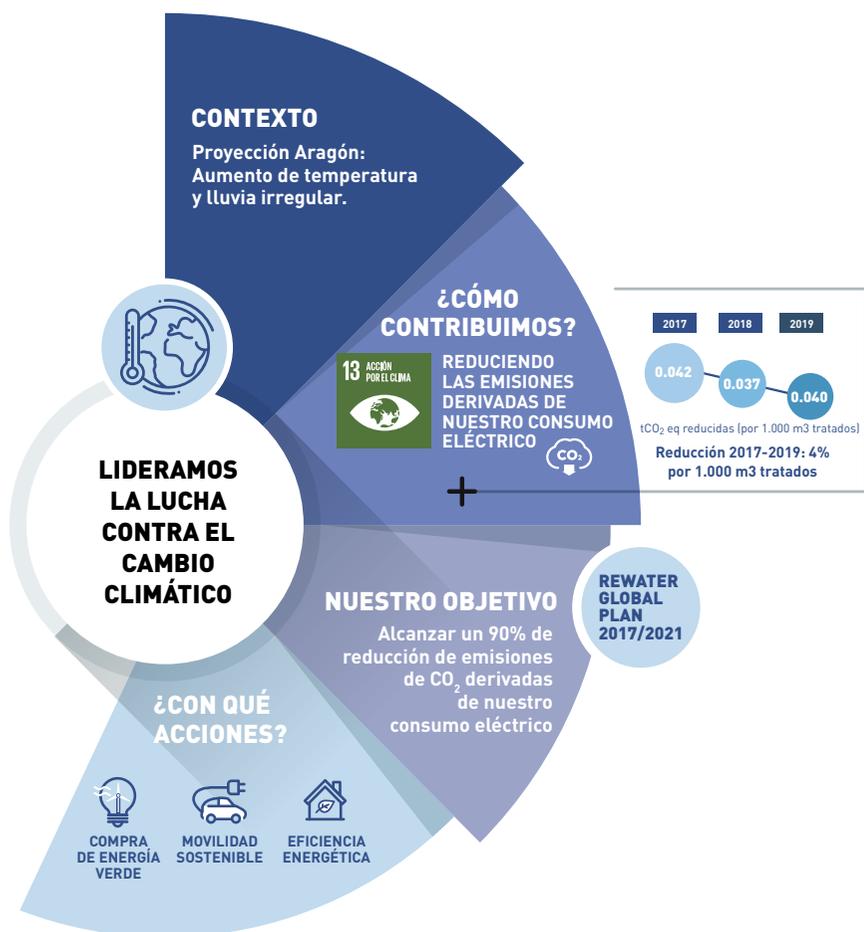


En el último año, nuestro impacto en la red social Twitter fue de en torno a 600 tuits emitidos y más de 162.000 impresiones.





# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2019, el fallo en la adaptación y mitigación al cambio climático aparece como primer riesgo global. En noviembre de 2019 el Parlamento europeo declara la emergencia climática y en enero de 2020 lo hace el Gobierno español.

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2020, las cinco primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales y en términos de impacto, tres ambientales, entre ellos el vinculado a las crisis del agua.

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

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

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

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

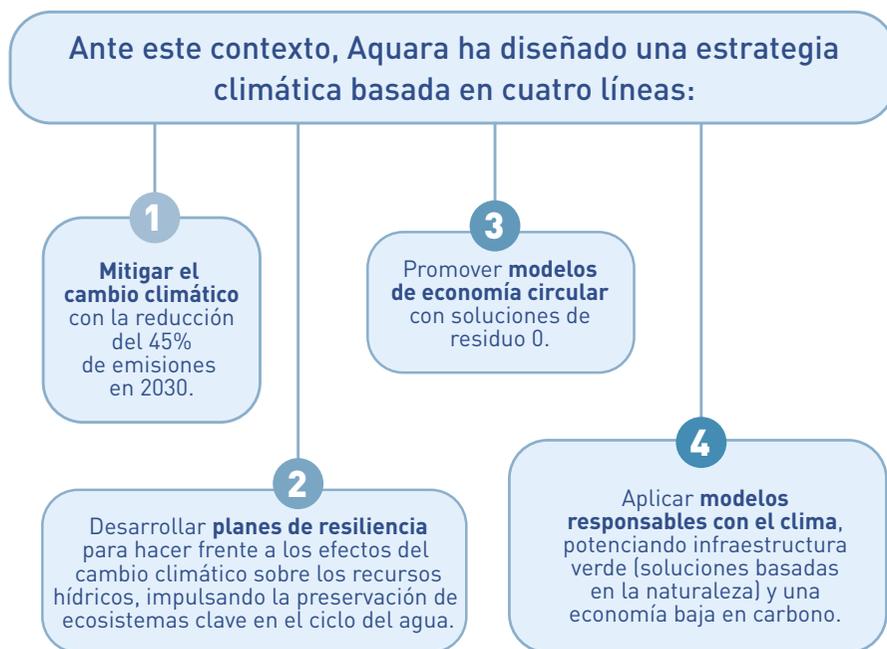




En Aquara no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que los municipios sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático.

Ante la crisis sanitaria, nuestra capacidad de resiliencia nos ha permitido mantener el servicio, cuidando la salud de las personas y la del planeta.

### ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AQUARA



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

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

### 1: MITIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible hemos conseguido reducir el 100% de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico a través de proyectos basados en las siguientes líneas:



#### Compra de energía verde

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

**En 2020 hemos consumido 3,139 GWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico.**



derivadas de nuestro consumo eléctrico. Equivalente a la emisión anual de **1.774 turistas** circulando 10 km al día





### Generación de energía renovable

En 2020 se han instalado placas solares en la ETAP de Graus que con 40 kW de potencia instalada permitirá generar más de 51.000 kWh, evitando así la emisión estimada de 10 tCO<sub>2</sub>h al año.



Instalación de placas solares en la ETAP de Graus

### Eficiencia Energética

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

Las acciones implementadas han permitido reducir el consumo energético optimizando instalaciones de bombeo de agua como, por ejemplo, el bombeo de agua bruta de la ETAP de Alfajarín.

### Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. Aquara cuenta con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible, siendo ya el **40% de la flota de vehículos sostenible**.

Desde 2016, todos los **vehículos** del tipo turismo que se han incorporado a la flota son **híbridos**.

A lo largo del 2020 incorporamos dos vehículos industriales eléctricos uno de ellos a la flota del Parque del Agua en Zaragoza y otro a la **Oficina Municipal del Agua de Zaragoza**, que se unen a las siete motos eléctricas que ya existían dentro de la flota de la oficina Municipal, sumándonos de esta manera a la Estrategia de Movilidad Sostenible del Ayuntamiento de Zaragoza.



Furgoneta eléctrica de la flota de la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza

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

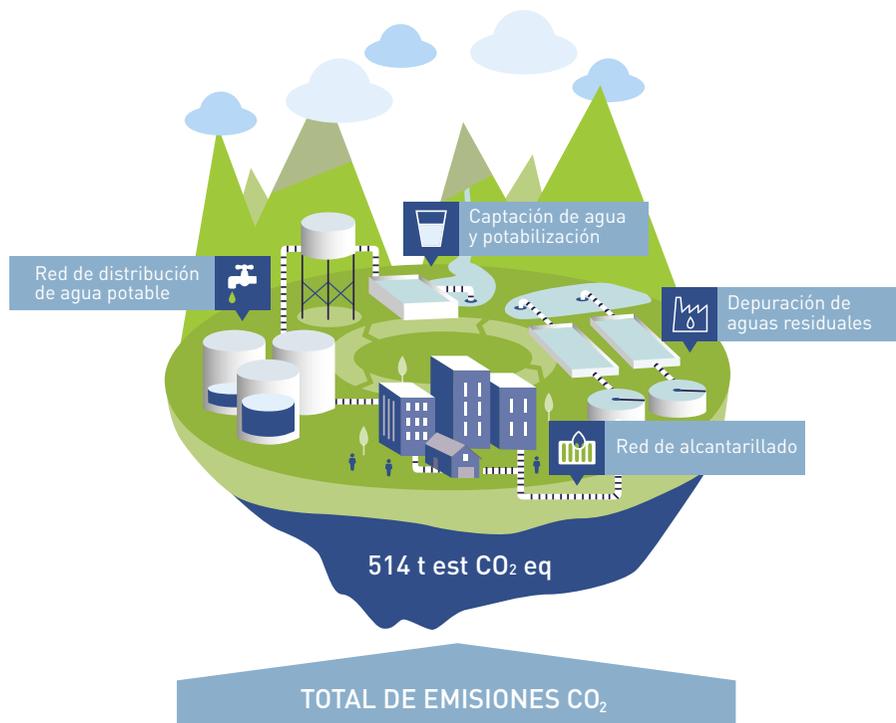




Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. El hecho de haber avanzado en digitalización antes de la aparición de la Covid-19 nos ha permitido aplicar el teletrabajo para todo el personal de oficina en las fases más críticas de la pandemia.

En cuanto a optimizar desplazamientos, cabe destacar que en Aquara se encuentra implantado el aplicativo **GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO** que permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución en el consumo de papel y una reducción de combustible y por tanto de emisiones por optimización de las rutas.

### CICLO URBANO DEL AGUA



### HUELLA DE CARBONO

Aquara en 2020 ha calculado por primera vez e inscrito en el **Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico** su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente a los años 2017, 2018 y 2019, según los requerimientos de ISO 14064-1, "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero".

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

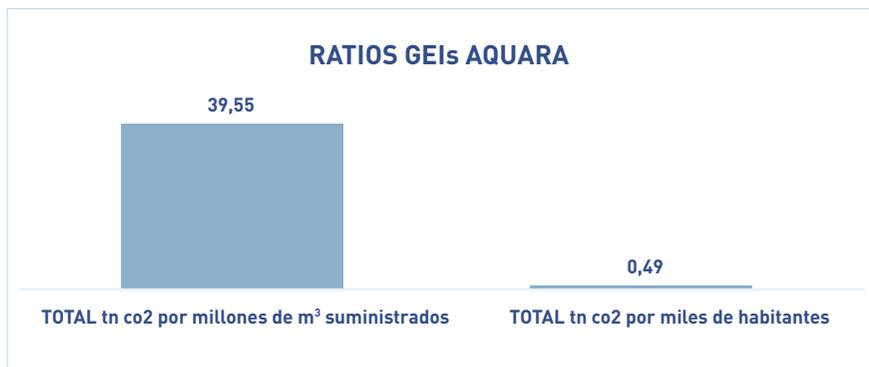
Se ha aplicado un **enfoque de control financiero** es decir, se contabilizan como emisiones de Gases de Efecto Invernadero Aquara todas aquellas atribuibles a las operaciones sobre las que la empresa ejerce control, en términos financieros. Se toma como año base 2017.

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

	2017	2018	2019
<b>HC</b>	<b>364,84</b>	<b>305,88</b>	<b>368,07</b>
<b>hm3 tratados</b>	<b>8,44</b>	<b>7,89</b>	<b>9,30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>43,21</b>	<b>38,72</b>	<b>39,55</b>

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





## 2: ADAPTACIÓN A LAS CONSECUENCIAS DE ESTE CAMBIO CLIMÁTICO SOBRE LOS RECURSOS HÍDRICOS

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

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

## 3: APLICACIÓN DE MODELOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

En el tercer eje de acción de promoción de modelos de economía circular incluimos la promoción de un cambio de paradigma: **de lineal a circular**. Para ello aplicamos tres criterios: la generación de energía renovable, la reutilización del agua y la valorización de los residuos resultantes de la depuración, generando impacto positivo sobre la sociedad y la biodiversidad.

## 4: APLICACIÓN DE MODELOS RESPONSABLES CON EL CLIMA

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

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES VINCULADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

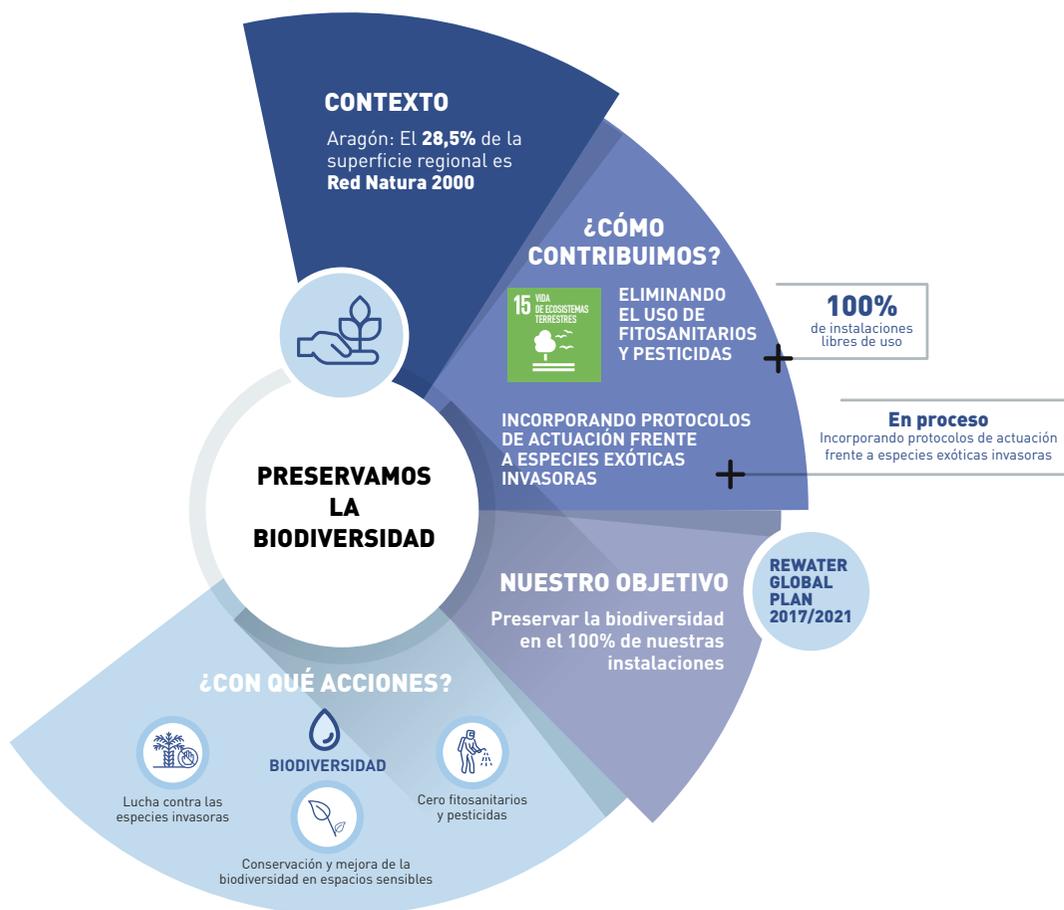
En Aquara abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el **binomio agua-energía**, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua, sino que lo deben hacer con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos. En 2020 hemos participado en talleres telemáticos en los que hemos trabajado en la **identificación de riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático** en los que se han priorizado 38 riesgos y oportunidades.







# PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



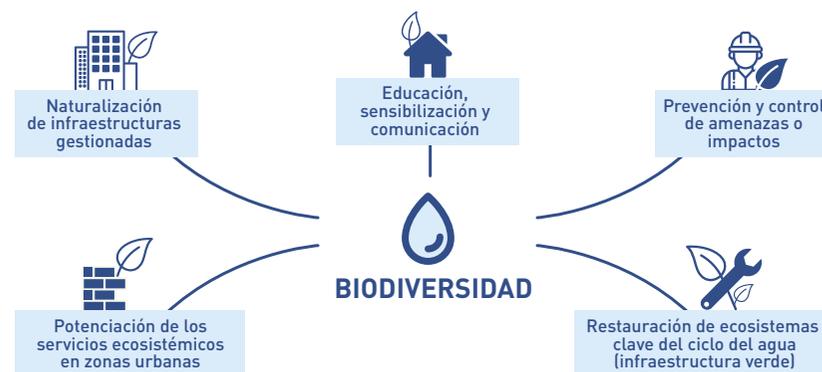
La **biodiversidad es el pilar para que el ser humano pueda vivir en la Tierra**. Sin embargo, los datos que arroja el **informe de 2020 de la Perspectiva Mundial sobre la Diversidad Biológica de Naciones Unidas**, en el plano mundial **no se ha logrado plenamente ninguna de las 20 metas del Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020**, lo que a su vez amenaza el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y dificulta los esfuerzos para hacer frente al cambio climático.

La reciente pandemia de la Covid-19 ha puesto de manifiesto aún más los **vínculos entre nuestra propia salud y la salud de los ecosistemas**, y hace que la necesidad de proteger y recuperar la naturaleza sea aún más urgente.

La Red Natura 2000 ha demostrado que España es uno de los mejores paraísos naturales de toda Europa, en los que todavía se preservan lugares magníficos, y viven especies tan escasas como el lince ibérico, el quebrantahuesos, el oso pardo o el águila imperial. Pero dentro del conjunto nacional, Aragón cumple así mismo un papel destacado, con la declaración de 204 espacios, como ZEC y como ZEPA. En total, se trata 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.





## DIAGNÓSTICOS DE BIODIVERSIDAD

Aquara trabaja para implementar acciones y cambios en la operación, en la línea de avanzar hacia una **economía circular** con compromisos firmes de preservación de la **biodiversidad** y lucha contra el cambio climático.

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 desarrolló ya en el año 2020 el correspondiente **Plan de Acción**.

En los diagnósticos se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora sobre los que se están desarrollando los Planes de Acción, cuyos objetivos son preservar las funciones ecológicas y convertirlas en un espacio multifuncional que favorezca la biodiversidad local, articulando las actuaciones dentro del marco de la **Gestión del Ciclo Integral del Agua**.



El 100% de las instalaciones gestionadas por Aquara se encuentran libres del uso de fitosanitarios.

## ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

La eliminación de fitosanitarios en el mantenimiento de instalaciones conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello en Aquara cada año se imparte formación al personal de instalaciones y se ha desarrollado una guía de mantenimiento ecológico de zonas verdes. Asimismo, se está implementando un distintivo para identificar las instalaciones que han eliminado fitosanitarios.

En 2019 se llevó a cabo la formación de mantenimiento ecológico de zonas verdes y a finales de 2020 se reforzó mediante webinars específicos. Atendiendo a lo establecido en las formaciones, se fue adaptando el mantenimiento de las instalaciones eliminando el uso de fitosanitarios.

En clave interna, en 2020 hemos promovido la participación de todo el personal en varios webinar formativos como el Webinar La Naturaleza desde la Ventana.

## CONTROL DE ESPECIES 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. Por ello desde **Aquara** nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos. Con este objetivo hemos implementado el programa **BiObserva STOP-invasoras**, para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de espacios o instalaciones. De esta forma se mejora la calidad ambiental de las zonas verdes de estas y, sobre todo, se evita la posibilidad que a partir de los ejemplares existentes en su interior puedan dispersarse e invadir las zonas naturales circundantes. El objetivo general del proyecto BiObserva STOP-invasoras es controlar, en todas las instalaciones de Aquara las especies exóticas invasoras establecidas como especies objetivo en el proyecto, además de aquellas sobre las





que exista obligación legal de actuar. La **detección temprana** de las especies invasoras es fundamental para poder detener su expansión y erradicarla.

El programa BiObserva STOP-invasoras dispone de una plataforma web y una app dirigidas al personal de instalaciones, para que puedan realizar la identificación de las especies, inventariar y mapear su presencia en la instalación, desarrollar un plan de control y mantener un seguimiento posterior. En 2020 se ha desplegado el programa, se ha formado al área de operaciones y se está realizando la identificación y mapeado de las especies invasoras.

La plataforma web también se puede consultar públicamente en [www.biobserva.com/stopinvasoras](http://www.biobserva.com/stopinvasoras), con lo que contribuye a la sensibilización y conocimiento de la ciudadanía sobre dicha problemática ambiental.

A lo largo del año 2020 se han realizado varias acciones como:

- Formación y sensibilización sobre especies invasoras a todo el personal que trabaja en instalaciones del grupo.
- Identificación y mapeado de las especies invasoras que tenemos en las plantas de tratamiento de agua.

En concreto se han realizado los diagnósticos en las siguientes instalaciones

- ETAP Alfajarin
- ETAP La Muela
- ETAP Calatayud
- ETAP Gallur
- ETAP Graus
- ETAP PLAZA
- ETAP Parque Tecnológico del Reciclado Lopez Soriano
- EDAR Calamocho
- EDAR Daroca

**No habiéndose detectado las especies invasoras objetivo del proyecto en las evaluaciones.**

BI OBSERVA STOP-invasoras

Proyecto \* Especies objetivo Ver Datos \* Protocolos Para saber más \* Área Interna

### EDAR Daroca

Tipo de instalación: EDAR  
Localidad: Daroca  
Provincia: Zaragoza

Observaciones en esta instalación

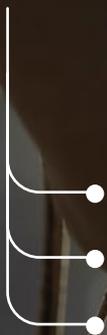
24 de septiembre de 2020  
Especies objetivo no detectadas

SUEZ

© SUEZ SPAIN S.L. Aviso legal Política de Privacidad Política de Cookies



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



## ASEGURAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

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

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



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Gestión de casos positivos y posibles contactos

Basándonos en el principio de máxima prudencia, hemos dado pasos más allá de las recomendaciones marcadas por las autoridades sanitarias:

- Protocolo de gestión tanto para positivos como para posibles contagiados.
- Test PCR previo a la reincorporación al puesto de trabajo.
- Además de la realización de pruebas PCR hemos llevado a cabo una campaña de test serológicos para disponer de una foto del nivel de inmunidad de la plantilla. Se han realizado test a prácticamente el 100% de la plantilla.
- Mensualmente se realizan cribados preventivos a todos los trabajadores que están más expuestos por su actividad laboral a contactos directos.
- Investigación de casos sospechosos en la empresa y rastreo de contactos con otros trabajadores.
- Apuesta por el teletrabajo para reducir los contactos. Medidas organizativas como turnos de trabajo y operación en solitario.
- Cuarentenas preventivas más allá de las obligatorias que marcan las autoridades sanitarias.
- Protección de trabajadores vulnerables, adaptando las actividades al contexto pandémico.
- Apoyo psicoemocional.





### Nos adaptamos a la nueva realidad

- 1. Modelo de teletrabajo aplicado en el 100% del personal que realiza tareas no sujetas a presencialidad forzosa (operaciones en ETAP, EDAR...)
- 2. Promoción de la seguridad y la salud laboral para garantizar el servicio y la salud del personal
- 3. Cambio de modelo en oficinas presenciales
- 4. Innovación para mejorar la seguridad y la salud:
  - City Sentinel
  - Aplicaciones para mejorar las visitas de seguridad

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

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

### PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo **“0 accidentes”**. Para lograr esta meta es indispensable contar con un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo. Así centramos nuestra estrategia en la **formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural.**

Aquara desde 2007 dispone de una **política de seguridad y salud** que **en 2020 ha sido actualizada conforme la nueva ISO 45001**. La política de Salud y Seguridad se articula en torno a tres pilares:

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



**A lo largo de 2020 hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral.**

**Carmen Casamayor**  
Responsable de PRL de Aquara



Certificado ISO 45001





### SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2020** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.

A lo largo del 2020 se han producido 5 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo en Aquara.

Para lograr la reducción de siniestralidad, continuamos con la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.

### BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Con el objetivo principal de reducir los accidentes y su frecuencia, Aquara ha basado sus esfuerzos en la **formación**, así como en distintos proyectos independientes de **fomento de la salud y la seguridad**, como el de **cultura justa**, el **proyecto Hebe** 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



Formación en la Oficina Municipal del Agua de Zaragoza que gestionamos



Charla de seguridad y salud laboral impartida en Aguas Zaragoza

restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones, así como los riesgos psicosociales. Entre las principales acciones se encuentran la actualización de procedimientos de trabajo, la elaboración de planes de acción específicos, así como la impartición de sesiones y charlas formativas.

En 2020 cabe destacar la **formación relativa a la Evaluación de riesgos y Protocolos de actuación de los diferentes puestos de trabajo frente al COVID 19** impartidos a todo el personal; así como la formación de **Actuación frente accidentes e incidentes en el trabajo**.

En 2019 se han impartido un total de **338 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, en más de 22 cursos.

En 2020 se han impartido más de **532 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral** en **12 cursos** a pesar del estado actual frente al COVID-19.



Durante 2019 se han impartido un total de **338** horas



Durante 2020 se han impartido más de **532** horas





Formación en materia de SSL impartidos en Aquara durante el último año:

- Seguridad y Salud en la Oficina - Tarea de Oficina
- Seguridad y Salud en la Oficina - Trabajos con PVDs consejos de salud durante el teletrabajo
- Seguridad y Salud en la Oficina -Riesgos Comunes
- Seguridad y Salud en la Oficina - Comunicaciones. Especial Sensibilidad
- Seguridad y Salud en la Oficina - Embarazadas y Lactancia
- Seguridad y Salud en la Oficina - Comunicaciones. Riesgos
- Seguridad y Salud en la Oficina - Comunicaciones. Accidentes
- Seguridad y Salud en la Oficina - M4-ReglasQueSalvan
- Auditor Interno en Sistemas Gestión según la ISO 45001
- Dumper y miniretro
- Extinción de incendios
- Liderazgo de Seguridad y Salud - actualización
- Liderazgo de Seguridad y Salud para Directivos
- Nivel Básico 60h
- Retroexcavadora
- Riesgo eléctrico baja tensión
- Seguridad y Salud en la Oficina -Trabajo desde casa

**La formación impartida en SSL en Aquara en 2020 se ha incrementado un 37% con especial foco en los riesgos inherentes a los trabajos en oficinas.**



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



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

#### CHARLAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una herramienta clave son las **charlas de seguridad**. Esta iniciativa es fundamental para concienciar a todo el personal sobre la importancia de la seguridad. En ellas se tratan protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc. y cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores. Aquara tiene establecida a través de plafones la impartición de charlas quincenales al personal.

#### SEGURIDAD EN OBRAS

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

**En septiembre de 2020 se celebró la Jornada Día de la Salud Suez “Reforzar mi capital salud para enfrentar pandemias”, en la que se emitieron cuatro vídeos online y cuestionarios de salud sobre la diabetes, el corazón, el peso y la respiración, además de la conferencia webinar con un experto en salud.**



### REGLAS QUE SALVAN

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

**NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN**  
 OBJETIVO: CERO ACCIDENTES MORTALES  
 PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS, Y EMPRESAS EXTERNAS

	No peso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida.		Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.
	Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento.		Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)
	Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.		No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco.
	Bajo a una zanja solo si los medios de protección contra el deslizamiento de tierras son los adecuados.		No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas.

*Las 10 reglas que salvan vidas*

### PROYECTO HEBE

HEBE es el **proyecto de envejecimiento activo** puesto en marcha en 2019 y que pretende a través de los trabajadores determinar acciones que eviten el envejecimiento prematuro debido a factores relacionados con el trabajo. Para ello, se ha realizado un análisis de los trabajadores de más de 55 años a partir de los accidentes de trabajo con baja y sin baja de los últimos años, hábitos (tabaco, alcohol, deporte...) y parámetros fisiológicos (sueño, colesterol, cardiología...), con el objetivo de **proponer acciones que minimicen los factores de riesgos asociados al envejecimiento prematuro**.

Las acciones a desarrollar se enmarcan en los ámbitos de vigilancia de la salud, hábitos saludables, medidas técnicas y medidas organizativas.

### 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 contratistas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



En Aquara en 2020 se realizaron **37 visitas de seguridad** a los distintos centros de trabajo

### PROYECTO CULTURA JUSTA

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

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

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

En 2019 se realizó la formación en investigación de eventos (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el reporte de eventos de alto potencial (HIPO), implantando la metodología de investigación en estos eventos y en 2020 se realizaron reconocimientos al personal: resultados de auditorías, trabajo bien ejecutado a operarios, durante las visitas de seguridad, etc.





### TRABAJANDO POR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Nuestro compromiso de promoción de la salud se traduce en el **Programa de Hábitos Saludables**. Se trata de un programa para estimular dentro de la organización una cultura y un compromiso con la **promoción de los hábitos saludables entre los trabajadores**.

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



**Salud física:** disminuir hipercolesteremia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe



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



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

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

En 2019, a través de la plataforma pusimos el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional**, especialmente como complemento de las evaluaciones de riesgos psicosociales, y en 2020 en consejos y buenas prácticas frente a la **COVID-19**.



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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

Espacio de salud emocional dentro de la plataforma de Hábitos Saludables





# DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



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

## DIGITALIZACIÓN

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

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

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

## DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

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

- **WEB.** Actualizamos la página web de la Sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto de nuestros clientes con su compañía suministradora de agua.
- **ÁREA DE CLIENTES.** Dentro de la página web, hemos renovado el Área de Clientes, implantando nuevas funcionalidades que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también facilitan la gestión por parte del personal de Aquara, permitiéndoles realizar un trabajo más eficaz y eficiente.
- **CRM.** Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.





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

- **Oficinas de Atención al Cliente** en cada municipio gestionado
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales
- **Área de Clientes de la página web** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año ([www.aquara.es](http://www.aquara.es))
- **Teléfono de incidencias** gratuito disponible las 24 horas del día los 365 días del año
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de Avisos Digitales (correos electrónicos y sms)



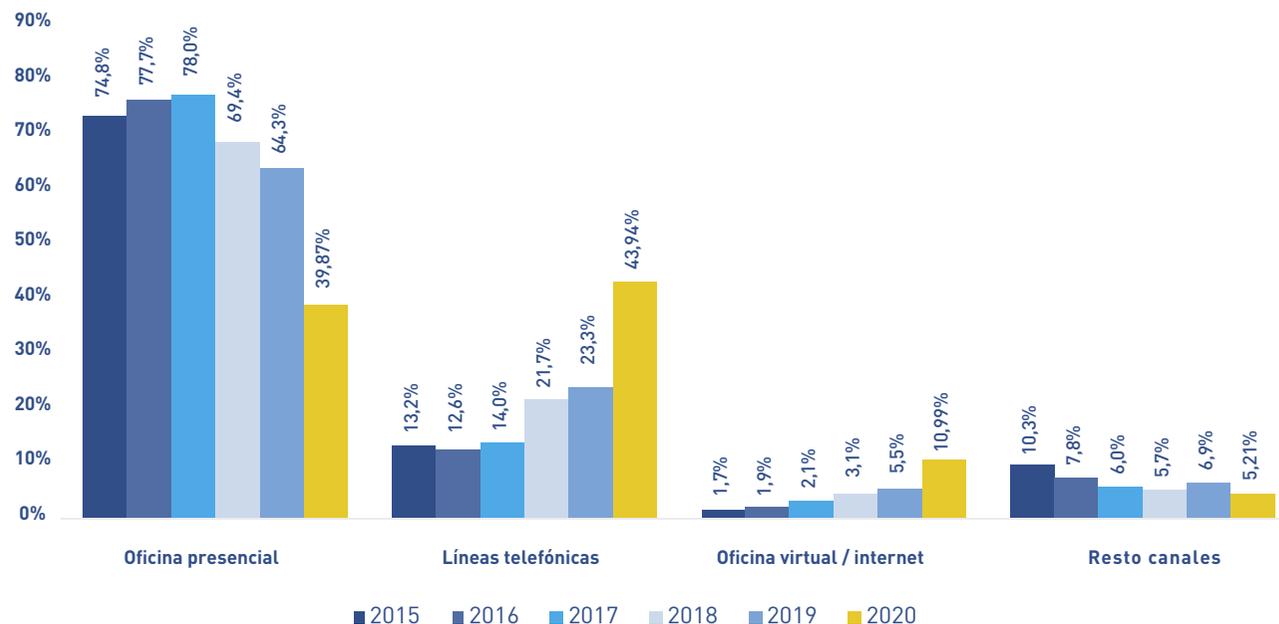
En 2020 aumentamos un 111% los clientes atendidos a través del área de clientes de nuestra página web respecto al año anterior. Esto demuestra que cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio, minimizando los desplazamientos y las esperas innecesarias.

**Jesús Longares**  
Responsable de Clientes de Aquara

- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900814138)
- **Canal Twitter**, disponible de lunes a viernes de 9 a 17 horas (@infoaquara)
- Con el fin de evitar pérdidas de tiempo por parte del cliente, tanto la atención presencial como la telefónica pueden reservarse con antelación a través de una **Cita Previa**, lo que garantiza que el cliente será atendido en la fecha y hora reservada. Para hacer posible que el personal de atención al cliente contacte telefónicamente con los clientes que han solicitado una Cita Previa, Aquara ha desarrollado la plataforma digital **Más Voz**, que permite garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas por los usuarios del servicio.

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.

### EVOLUCIÓN CONTACTOS POR CANAL





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.**

En 2020, con la crisis de la Covid-19 la apuesta por la digitalización dio su salto definitivo potenciando todos los canales digitales de atención al cliente. Desde el departamento de comunicación y clientes se lanzó una campaña muy potente de **apuesta por la atención no presencial, siempre pensando en la salud de los clientes y trabajadores.**

**En Aquara, seguimos a tu lado**  
 Ponemos a disposición nuestros canales de atención no presenciales para realizar todas las gestiones del servicio municipal de agua

- Teléfono de Atención al Cliente: 911 779 020 / 900 330 018
- Teléfono de lecturas: 900 814 138
- Teléfono de incidencias: 900 330 028
- Área de clientes de nuestra web: www.aquara.es/login
- Página web: www.aquara.es
- Puedes solicitar cita previa para la atención telefónica a través de nuestro teléfono o página web

**Ahora en nuestra oficina sólo atendemos con Cita Previa.**

Puedes solicitarla a través de:

- Teléfonos: 911 779 020 / 900 330 018
- Página web: www.aquara.es

**CONSULTA LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

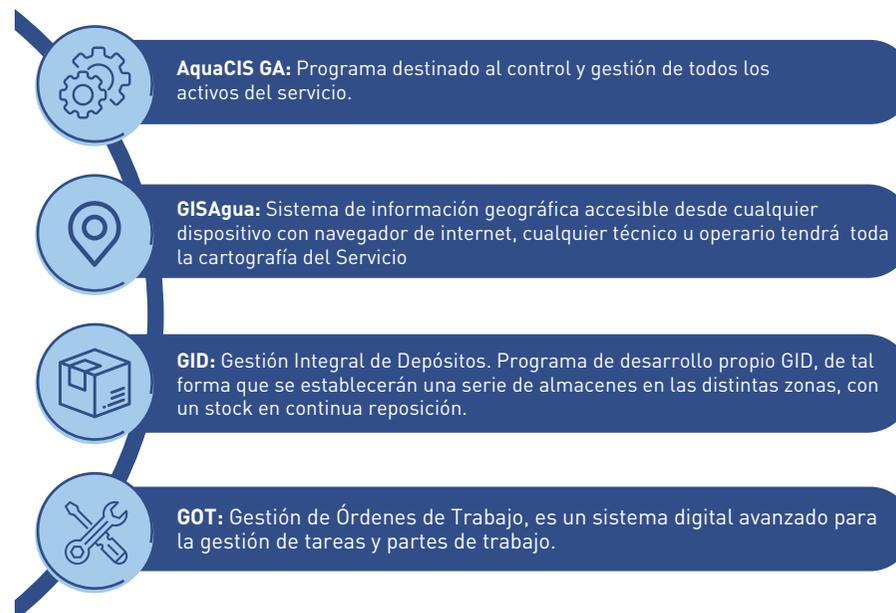
**Estamos a tu lado para facilitar tus gestiones del agua**

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

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

### 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 (volúmenes, cuentahoras, parámetros de calidad, etc.)
- **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 permite mejorar la eficiencia de la gestión diaria y mejora la gestión a medio plazo puesto que es la base de modelos matemáticos y planes de 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., lo que permite una gestión más eficiente y sostenible de los recursos, que se traduce en una optimización tanto en los tiempos de respuesta en los desplazamientos y disminución de CO2, como en la eliminación de papel en las órdenes de trabajo.
- **Otros:** Al margen de las mencionadas, existen una serie de aplicaciones que complementan la gestión inteligente del Servicio:
  - **GEFEL.** Gestión de facturas eléctricas.
  - **Enerlogy.** Gestión energética de consumos, optimizaciones de potencia, tarifas y proyecciones de consumo.
  - **TSZ.** Evaluación y comparativa de soluciones de Tecnologías sin Zanja respecto a las técnicas convencionales, con comparativas de coste, tiempo de ejecución, residuos generados y contaminación.
  - **GRO.** Analiza y evalúa todos los riesgos operativos que pueden darse en el servicio, así como su plan de acción.
  - **GESDOCAL.** Se trata de un portal de gestión de documentos donde se registra toda la información relativa a la gestión del Servicio de manera que sea accesible para todos los trabajadores (Evaluaciones de Riesgo, Protocolos, Permisos de Trabajo, Normativa, Fichas de Seguridad, etc.)

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



## DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de 11.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2020 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.





## INNOVACIÓN CON IMPACTO

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

En este ámbito Aquara se apoya en SUEZ España 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 Suez en España 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.

## CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

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

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

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

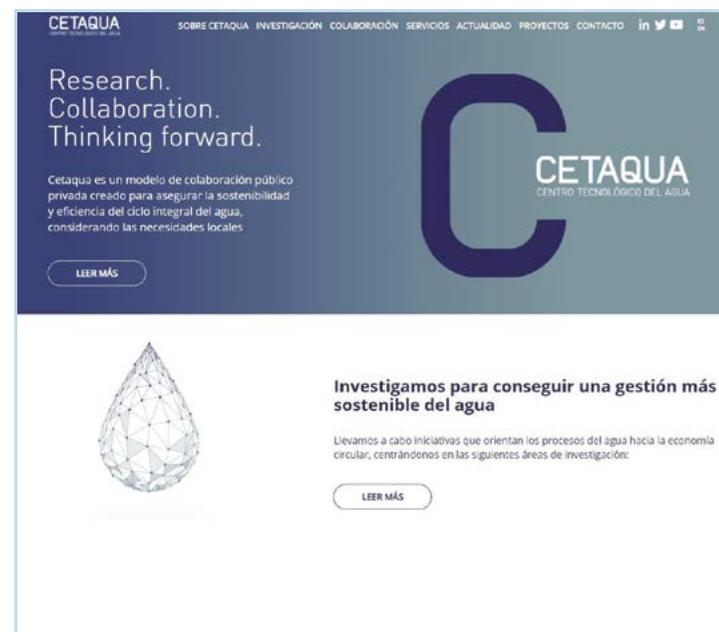
Este modelo, que integra **administración, universidad y empresa**, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y el medio ambiente con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad. Este modelo, creado en 2007 por Aigües de Barcelona, la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

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

- **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.

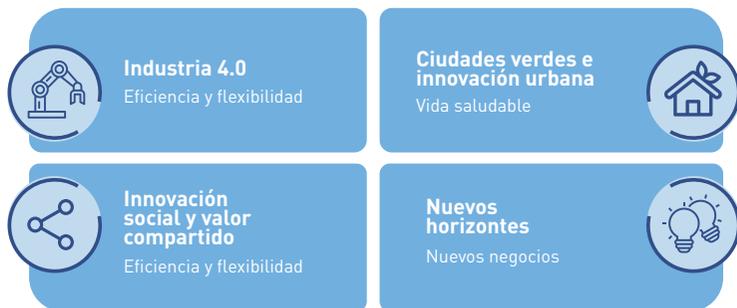
La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una **manera rápida** (agile), **orientada al ciudadano** (customer centered) e **integrando conocimiento externo** (open). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad 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.





- **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. 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. En 2020, debido al contexto sanitario todas las jornadas se llevaron al entorno digital.



A través del Zinnae, Aquara ha participado en proyectos de innovación como:

#### SMAG

SMAG pretende desarrollar una herramienta software que revolucionará las auditorías técnicas de los servicios de abastecimiento de agua y alcantarillado tradicionales, a partir de la toma de datos y el cálculo automático de indicadores, así como la comparación con otros municipios de características similares. Esto permitirá a municipios pequeños (en España el 72% de los municipios son menores de 2.000 habitantes) mejorar en la gestión de sus sistemas de abastecimiento.

#### PROMOVER

Se trata de un proyecto de **modelización inteligente de vertidos en las redes de alcantarillado**. La solución propuesta por PROMOVER se centra sobre el sistema de cuantificación de alivios, llevando a cabo la monitorización de un punto en la ciudad de Zaragoza, a partir del control de la duración del vertido, frecuencia, cantidad y calidad a partir de los siguientes parámetros:

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

#### RENOVEA

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





# DE LINEAL A CIRCULAR

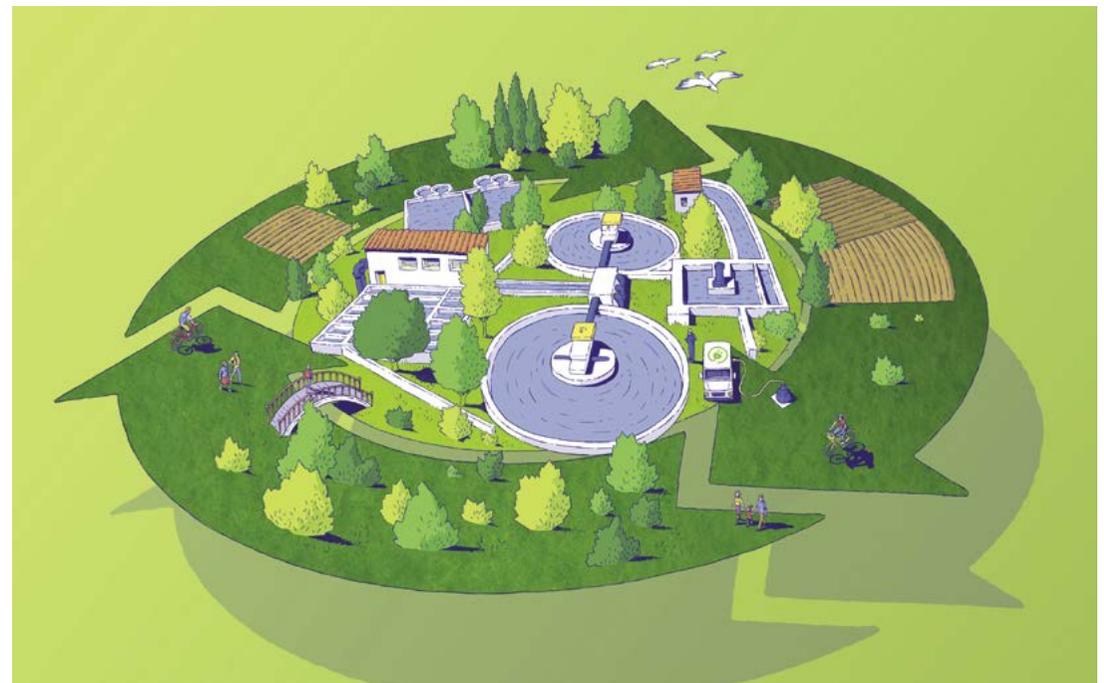


## NUESTRO MODELO CIRCULAR

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

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

Desde Aquara apostamos por un **modelo circular**, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, se pretende **generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía**.





## RESIDUOS DE LA ACTIVIDAD DEL AGUA

En Aquara mejoramos nuestra gestión ambiental evitando la generación de residuos que no son estrictamente necesarios y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, a fin de avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular.

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la UE y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. En 2020 hemos realizado un análisis de buenas prácticas en el reciclado de dichos residuos, así como en la compra de áridos reciclados con el objetivo de extender la práctica de **empleo de materiales reciclados** en los **rellenos de zanjas en obras**. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos.

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

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

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 ellos también contamos con **altos porcentajes de valorización y con proyectos de investigación para encontrar nuevas vías de valorización o extracción de subproductos de alto valor añadido**.



**En el año 2020 en el municipio de Graus, AQUARA destinó 35,44 toneladas de RCD y lodos procedentes de la planta de tratamiento a reutilización a través de gestores autorizados.**

**Susana Cirac**  
Jefa de Servicio de Aquara



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





# BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

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



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En una coyuntura excepcional, como la generada por la COVID-19, nuestra gestión se ha distinguido por la **capacidad de anticipación**, que ha permitido generar respuestas rápidas para garantizar el suministro de agua, velando por la seguridad de nuestros trabajadores y clientes. El **comité de crisis** articulado a tal efecto ha permitido adaptarnos a las nuevas circunstancias de una forma coordinada entre las áreas, efectiva y rápida.



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

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

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el **control interno y gestión de riesgos**. A propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo sostenible, aún vigente. Durante el año 2018 y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. En 2019 se implantó un nuevo marco de referencia de control interno para una mejor definición y categorización de los riesgos. Asimismo, se ha desplegado una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.





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

**Presidente:** Jesús García del Valle

**Consejeros:** José Angel García Cerdán y Laura de Vega Franco

**Secretaria:** Pilar Rodríguez Quiroga

En el año 2019 el Consejo de Administración de Aquara dio un paso importante respecto a la contribución de la compañía a la Agenda 2030. Lo hizo enfocando los consejos a los ODS, otorgando así un papel destacado al Desarrollo Sostenible.

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.



Reunión de Cuadros de Aquara antes de la pandemia.

## ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

En 2020 hemos actualizado nuestro **Código Ético** reafirmando nuestros valores esenciales:

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

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



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

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

El **modelo de prevención de delitos** tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles





riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

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

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

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

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o entrega y aceptación de atenciones, entre otras.
- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de**

**investigación de incumplimiento** de las Políticas de actuación ética de Aquara.

- **Cláusulas específicas en materia de Cumplimiento y cumplimiento de nuestro Código Ético** tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores externos.
- **Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización** en materia de Compliance y de conductas de actuación éticas, extensivo a todos nuestros profesionales con independencia de sus funciones y posición jerárquica en la organización.
- Puesta a disposición de todos los trabajadores de un **Canal Ético de comunicación y denuncia ([codigoetico@aquara.es](mailto:codigoetico@aquara.es))** para la comunicación de forma confidencial al Compliance Officer de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

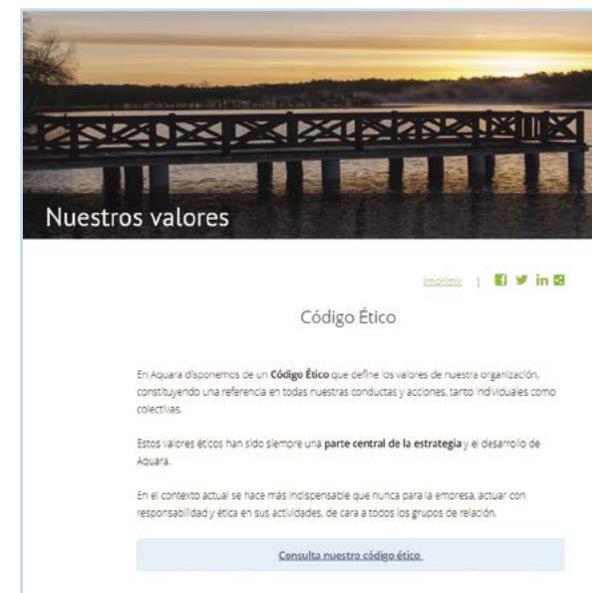
El **Canal Ético** puede ser utilizado por todos los profesionales de la empresa para consultar cuantas dudas de actuación o conducta ética les pudieran surgir en el desarrollo de sus actividades.

La Dirección de la empresa insta de forma continuada a todos los profesionales que integran la plantilla de Aquara a trasladar al Compliance Officer cuantas dudas les surjan en su actuación, así como a poner en su conocimiento las incidencias que conozcan sobre posibles incumplimientos de nuestro Código Ético.

En el marco de la mejora continua, la sociedad llevó a cabo en 2020 una revisión detallada (Risk Assessment) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar

o eliminar dichos riesgos. Por ello, en 2020 **hemos realizado una revisión de nuestra Política de cumplimiento penal y profundizado en el desarrollo del compliance en materia de derecho de la competencia y las posibles sinergias con el modelo de prevención de delitos** a través de sesiones de formación. **También hemos realizado formación en relación con el despliegue de los protocolos de debida diligencia de clientes y socios y formación continuada en materia de sensibilización de todos nuestros profesionales.**

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



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





## DERECHOS HUMANOS

El **respeto a los derechos** humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestra actividad y defenderlos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la política de derechos humanos, en el Código Ético, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos de la mano de Suez España en 2008– y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.

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

## CORRUPCIÓN

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

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

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

En 2020 el Compliance Officer ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y ha realizado las diligencias informativas oportunas.



**Jesús Díaz**  
Oficial de Cumplimiento

**“En 2020 hemos informado a todos nuestros proveedores de nuestro Canal ético para la comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento que pudiera cometerse en el desarrollo de su relación con la empresa. El compromiso decidido de Aquara y todo su equipo directivo es fortalecer y arraigar la cultura preventiva y el buen gobierno corporativo basado en el principio de “tolerancia cero” y en un comportamiento responsable de todos sus profesionales en el ejercicio de sus funciones.”**

2020

Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	78
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	24
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En este contexto de excepcionalidad, se ha producido un despliegue intensivo de medidas en todas las sociedades con un doble objetivo: **proteger la salud de los empleados y preservar el servicio** que prestamos. Pero, a pesar de los esfuerzos y el compromiso de todos los profesionales, no puede excluirse la posibilidad de reclamaciones ante incidentes concretos en un momento posterior. Por ello hemos trabajado desde Compliance para disponer de una adecuada trazabilidad de las actuaciones realizadas en todos los ámbitos (medidas organizativas y operacionales, toma de decisiones y diálogo con los grupos de relación) y en las acciones de formación e información interna y externa. Asimismo, se han incorporado en los mapas de riesgos adaptaciones de elementos de control y reevaluaciones de riesgos, como los vinculados al teletrabajo, tratamiento de datos personales sensibles o ciberseguridad, entre otros.





# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aquara tienen su reflejo en las encuestas de satisfacción del cliente que se vienen realizando y mostrando año a año una evolución positiva. El índice medio de satisfacción global de los clientes de Aquara al contactar con su servicio de agua se sitúa en los 8 puntos sobre 10.

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

Los resultados de las encuestas en relación con los principales indicadores al realizar una gestión con su servicio de agua han sido los siguientes:



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

**El esfuerzo de todo el equipo se centra en mejorar año a año la experiencia de nuestros clientes, siendo éstos el eje central de nuestra actividad.** Todas las mejoras llevadas a cabo están alineadas con la estrategia DISS de Aquara, centrada en la Digitalización, Innovación, Sostenibilidad y Responsabilidad Social.



**"En Aquara nuestros clientes son el corazón que nos mueve y motiva para seguir mejorando. Trabajamos día a día para adaptarnos a cualquier escenario y garantizar en todo momento un buen funcionamiento del servicio"**

**Raquel Tomas**  
Responsable de Clientes de Aguas de Zaragoza





## RECLAMACIONES

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

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

Durante 2020, **el 1,5% de los clientes de Aquara realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 52,5% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

## CUSTOMER COUNSEL, DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

El Grupo Suez ha creado la figura del Customer Counsel, para la defensa y protección de los derechos del cliente, mediante el diálogo y compromiso.

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

<http://customercounsel.suezspain.es>

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

**En 2020 el Customer Counsel no recibió reclamaciones relativas a Aquara.**

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

Servicios de Customer Counsel a disposición del Cliente

<b>Análisis personalizado de reclamaciones</b>	<b>Defensa de los derechos del cliente ante la empresa</b>	<b>Mediación entre clientes y empresa</b>	<b>Identificación de oportunidades de mejora</b>
Analiza de manera personalizada cada reclamación de los clientes que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido de la empresa.	Constituye la última opción amigable, en el seno de Suez, para responder al cliente y encontrar una solución a su reclamación.	Actúa con transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.	Potencia el diálogo y el compromiso con sus clientes, buscando una mejora de los servicios.

## COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

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



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





# CERTIFICACIONES

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

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

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

## GESTIÓN DE CALIDAD

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

## GESTIÓN AMBIENTAL

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

En su compromiso con el medio ambiente, AQUARA ha auditado y obtenido el certificado bajo la norma ISO 14064-1:2006 la huella de carbono asociada a la actividad que desempeña.

## SEGURIDAD Y SALUD

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación de la certificación **ISO 45001** en la compañía obtenida en el año 2020. Se trata de una

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

**En 2020 se renovaron también los certificados de calidad y gestión ambiental. La auditoría se realizó sin detectarse ninguna No Conformidad por parte de la entidad certificadora.**





# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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



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

**Sara Sancho**  
Delegada de Protección de Datos

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

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

**Durante el ejercicio de 2020, se han gestionado 6 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas, en concreto se han ejercido 1 derecho de acceso, 1 derecho de rectificación, y 3 derechos de cancelación.**

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en materia de protección de datos en el 2020 son las siguientes:

- Nombramiento del nuevo DPD y otorgamiento de poderes.
- Comunicación del cambio de DPD a la Agencia Española de protección de datos.
- Ampliación de las políticas del Manual de Funcionamiento del DPD.
- Análisis más detallado de los tratamientos de datos incluidos en el RAT.
- Ampliación del checklist de evaluación del nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Distribución de píldoras informativas sobre materias de protección de datos, especialmente en lo referente a las brechas de seguridad.
- Actualización de la política de privacidad.
- Formaciones al departamento de clientes (Comité de la DR, FAQs...).
- Elaboración de evaluaciones de impacto de nuevos tratamientos de datos.
- Actualización de las instrucciones de trabajo del departamento de clientes.
- Elaboración y aprobación del informe anual de protección de datos.
- Actualización de las políticas de privacidad de clientes y usuarios de la web.
- Actualización del texto banner de las cookies de la web.
- Actualización de la política de privacidad del canal ético.



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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





# ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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

Aquara se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el segundo informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2020, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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



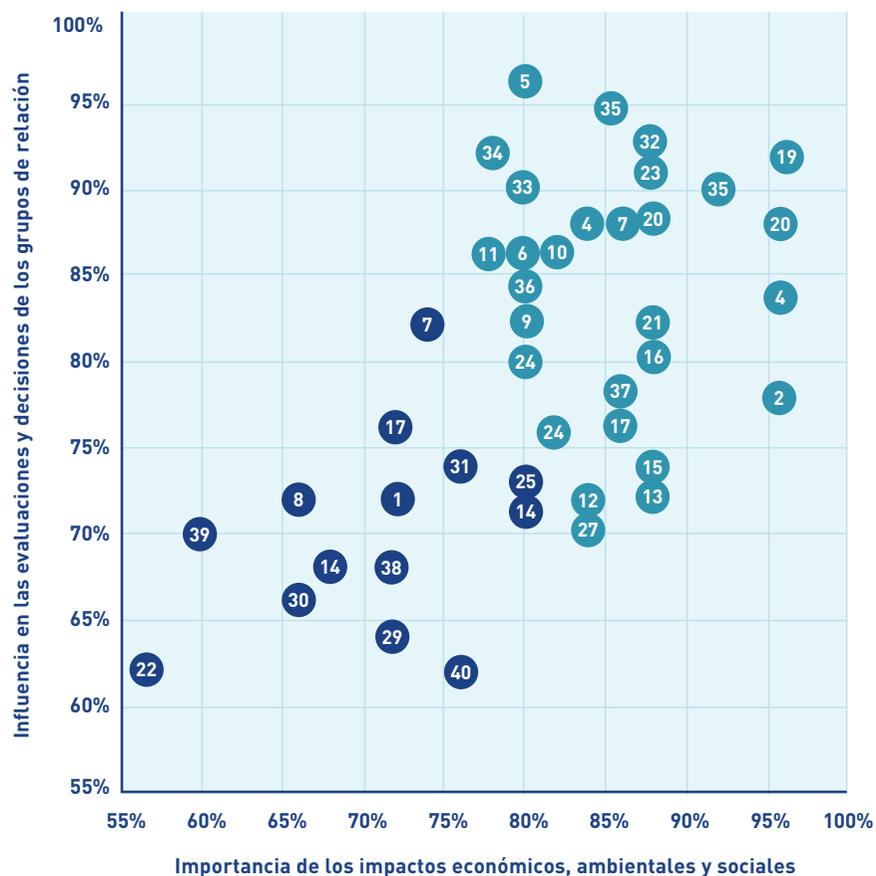


## IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

Aquara ha realizado un **estudio de materialidad** en el que recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Este estudio recoge los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Relación. Estos son los asuntos materiales así como el punto del informe en el que se da respuesta:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



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



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: ALIANZAS





# LAS ALIANZAS COMO MOTOR

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

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

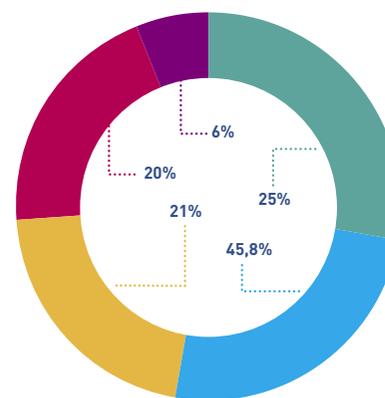
En Aquara aunamos esfuerzos para avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.



## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Desde nuestro compromiso social y ambiental llevamos a cabo numerosas actividades de **apoyo a la comunidad local** que generan un beneficio social. Esta **inversión en acción social** la medimos a través de la metodología **LBG** (London Benchmarking Group) reconocido por el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) que permite calcular la contribución, los logros y los impactos de la acción social empresarial de la compañía.

## DISTRIBUCIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN EN LA COMUNIDAD



- Bienestar social
- Ayuda Humanitaria
- Medio Ambiente
- Salud
- Arte y Cultura
- Otros



En 2020 hemos incidido más en acciones relacionadas con el bienestar social y la ayuda humanitaria.





## APORTAMOS VALOR A LA CIUDADANÍA

Fomentamos **la participación de los trabajadores y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social**. Contamos con una política de colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan así mismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN “LA GRAN RECOGIDA” DEL BANCO DE ALIMENTOS

En 2020, debido a la situación de la Covid-19, no se pudo realizar la Recogida del Banco de Alimentos, pero sí dimos difusión a la campaña de La Gran Recogida para que quien quisiera colaborar, pudiera hacerlo digitalmente. Además, realizamos una donación de algunas cestas de navidad como las que la plantilla recibe en tan señaladas fecha.



Donación de lotes de Navidad al Banco de Alimentos de Zaragoza y Tuit de apoyo a la campaña “La Gran Recogida”



## CRUZ ROJA RESPONDE

Ante la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, Cruz Roja ha desarrollado el **programa “Cruz Roja Responde”** con el objetivo de recaudar fondos para reforzar sus mecanismos de respuesta en emergencias, salud e inclusión social, además de ofrecer una respuesta integral en todas sus áreas de actuación (Socorros, Inclusión Social, Empleo, Salud, Educación y Medio Ambiente).

Desde Aquara con el objeto de contribuir a hacer frente a la situación generada por la pandemia, durante el año 2020 se sumó al máximo desarrollo de este programa, “Cruz Roja Responde” **haciendo difusión del mismo y aportando 1€ por cada cliente que se registrara en el área de clientes de la web de Aquara**. Con esta colaboración, Aquara además contribuía a este programa cuyo objetivo es el de **dar respuesta a las necesidades sanitarias, sociales, educativas, o de empleabilidad de los colectivos más afectados**.



Voluntarios en el programa Cruz Roja Responde

225 personas participaron junto a Aquara en la campaña de apoyo al Programa “Cruz Roja Responde”





### VASOS SOLIDARIOS

Un año más, con motivo del Día Internacional de la Solidaridad y de la mano de Suez España, hemos realizado una campaña en Twitter para promover la participación ciudadana con fines solidarios. Por cada foto de un vaso compartida con la etiqueta #VasosSolidarios, aportamos un euro a la lucha contra el cáncer infantil.



### CONVENIO CON ASAEME

Aquara firmó en 2019 un convenio de colaboración con la **Asociación Augusta de Enfermos Mentales de Catalunya (ASAEME)**. Su objetivo es acercar a sus asociados la gestión del ciclo del agua y las labores administrativas relacionadas con la misma, impulsando así su autonomía a la hora de realizar las gestiones diarias.

Para alcanzar este propósito, desde Aquara realizamos una serie de actividades divulgativas en las instalaciones de la asociación en las que ofrecemos información acerca de los distintos conceptos que componen la factura del agua, cómo se realiza un alta en el servicio de agua o cuál es el procedimiento para cambiar el titular de un contrato, entre otros. Además, damos a conocer entre los miembros de ASAEME las distintas fases del ciclo integral del agua y consejos para hacer un consumo inteligente de agua, así como de los beneficios sanitarios, medioambientales y económicos de consumir agua del grifo.

**En 2020 renovamos nuestra colaboración ASAEME y realizamos un donativo al taller de Navidad que organiza la Asociación.**



Presentación de la asociación anterior a la pandemia al comité de Dirección de Aquara

### CONVENIOS EN FAVOR DE LA INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL DE COLECTIVOS VULNERABLES

**Fundación Federico Ozanam** y Aquara hemos participado en varios proyectos, gracias a la colaboración que mantenemos desde hace años. En diciembre de 2020 se promovió entre los trabajadores de Aquara **la campaña de recogida de juguetes "Da una segunda vida a tus juguetes"** con el fin de destinarlos a distintas acciones sociales dirigidas a niños que tiene en marcha la fundación.



Entrega de los juguetes recogidos





En años anteriores se han realizado otro tipo de actividades como una **donación de calzado de seguridad destinado a los talleres de empleo** que tiene activos la fundación o la impartición de **clases de fontanería** por parte de personal de Aquara a los alumnos de dichos talleres.



Donación de calzado realizada en 2019

## MAPISER



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

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

## CAMPAÑA DE RECOGIDA DE ACEITE DOMÉSTICO USADO EN GRAUS

De la mano de **Cruz Roja Ribagorza**, tenemos en marcha una campaña de **recogida de aceite doméstico usado en Graus**. Así, **las oficinas de Aquara constituyen uno de los puntos de recogida** donde los vecinos pueden depositar su aceite doméstico usado. Desde allí, personal de Cruz Roja lo transporta hasta el centro de reciclaje. La financiación obtenida del aceite reciclado se destina a la compra de productos e higiene personal para familias en riesgo de exclusión social residentes en la zona.



Nueva imagen de la campaña

En 2020, hicimos un ejercicio de renovación de la imagen gráfica de esta campaña para relanzar su difusión, además de mantener reuniones con Cruz Roja Ribagorza en aras de estudiar más vías de colaboración.





### DESINFECCIÓN Y DONACIÓN DE PRODUCTOS EN EL CONTEXTO COVID

El coronavirus ha propiciado que muchas actividades del ámbito cultural y deportivo no puedan realizarse por la acumulación de personas que suponen. Desde Aquara se realizaron acciones en el ámbito solidario como puede ser la **donación de hipoclorito sódico a algunos ayuntamientos para que lo utilizarasen en la desinfección de las calles o desinfecciones realizadas directamente por personal de Aquara como la que se llevó a cabo en la Residencia San Iñigo de Calatayud.**



Labores de desinfección en la residencia de Calatayud



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

La acción voluntaria de la ciudadanía, como expresión del compromiso solidario a favor del interés general y pilar fundamental de una sociedad democrática avanzada, ha adquirido en los últimos años una indudable relevancia. Su ejercicio supone un acto de solidaridad y generosidad, sin esperar nada a cambio. Pero las personas voluntarias consiguen una satisfacción personal y una serie de aprendizajes silenciosos que son difíciles de obtener a través de los currículos educativos tradicionales: se trata de las denominadas competencias transversales o soft skills, habilidades como el trabajo en equipo, la empatía, el trabajo en equipo y la comunicación.

A diferencia del currículum educativo o del laboral, fácilmente acreditables mediante títulos formativos, contratos o certificados de vida laboral, las competencias transversales no suelen ser acreditadas por organismos externos.

El Gobierno de Aragón ha desarrollado el Portafolio de Competencias de Voluntariado #CVOL, una red social innovadora que nace para promocionar, visibilizar, conectar y acreditar la acción solidaria de miles de personas de todas las edades y que permite la acreditación de las competencias adquiridas por los voluntari@s al participar en determinados programas de entidades sociales.

Así en colaboración con la Universidad de Zaragoza se han definido las siguientes once competencias que pueden ser adquiridas a través de la acción voluntaria.



### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

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

Las empresas adheridas se comprometen a:

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





## FUNDACIÓN AQUAE

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



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

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

### Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la Fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, actualmente el programa ha impactado en más de 2.500 niñas de forma directa, además de a sus compañeros de clase. En total, 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España. Alicante, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Galicia son las comunidades autónomas donde está en marcha el Aquae STEM.
- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado la investigación con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También

desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

- **Doctorados industriales:** Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de Doctorados Industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Estas investigaciones nos permiten unir al sector público y privado en busca de un mundo mejor.
- **Becas:** Desde la Fundación se promueven varios programas de becas con el fin de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad. En concreto, Fundación Aquae colabora con el CERN para que varios profesores españoles acudan anualmente a su sede de Ginebra para realizar un máster de una semana. Por otro lado, se mantiene un acuerdo con la OCDE para becar las prácticas de un estudiante en su sede de París. Debido a la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, ambas becas no pudieron materializarse en 2020 pero en 2021 se han retomado.



Profesores en el CERN becados por Fundación Aquae

Por último, Fundación Aquae y **Fundación ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral.





Lo hacen a través de las becas Oportunidad al Talento que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.

- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua:** Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize (SJWP) o 'premio nobel junior' del agua, un certamen que ha convertido en el punto de encuentro de jóvenes estudiantes de todo el planeta interesados en los retos del agua y la sostenibilidad. Están llamados a participar en este certamen todos aquellos alumnos de centros educativos de secundaria, bachillerato y formación profesional en edades comprendidas entre 16 y 21 años, que presenten proyectos de investigación alrededor del agua y la calidad de vida.

### Sostenibilidad

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015, desde entonces hasta hoy, la Fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto es uno de los que **convirtió a Fundación Aquae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC)** del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).
- **Red de Impulsores del Cambio (RIC):** El proyecto de la Red Impulsores del Cambio nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas.



Proyecto Agua para la Amazonía

- **Agua para la Amazonía:** Fundación Aquae y UNICEF, dos organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible, apuestan por la colaboración y cooperación público-privada para sacar adelante proyectos tan importantes como este en el que venimos trabajando en la Amazonía peruana para llevar agua y saneamiento a cerca de 50.000 personas desde 2014.

### Conocimiento

Fundación Aquae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación. El canal Aquae TV, los clips natura, la Wiki Aquae o las infografías elaboradas por la propia Fundación son algunas de las herramientas de divulgación de la Fundación Aquae.

En este sentido, la fundación elabora materiales específicos vinculados a la sostenibilidad, el agua o el medio ambiente para su difusión en fechas clave, como puede ser el Día Mundial del Agua. Desde Aquara, nos unimos a esta iniciativa difundiendo desde nuestros canales corporativos los recursos audiovisuales y gráficos que elabora la fundación.





## Premios

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

## PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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

Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca **de 200 asociaciones** –como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

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

Con algunas de estas asociaciones también colaboramos desde el ámbito local. Este es el caso de la **adhesión a la Red de Pacto Mundial**, formalizada en 2019 con el apoyo a los diez principios del Pacto referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. **En 2020 Aquara renovó la adhesión a la citada Red ampliando su compromiso a la difusión de los diez principios a sus grupos de relación y participando en las asambleas de la entidad.**

Así mismo, Aquara se encuentra adherida a la **Comunidad #PorelClima** de la Fundación Ecología y Desarrollo (**ECODES**).



APOYAMOS  
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

## AQUARA

En noviembre de 2019 AQUARA, comienza su andadura dentro de la Red Española del Pacto Mundial, a la cual se adhiere en dichas fechas.

A lo largo de este año, AQUARA ha ido adaptando su estrategia empresarial y orientándola hacia la contribución de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta forma hemos trabajado en la consecución de los siguientes ODS:

- ODS 1, Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad
- ODS 5 y 10 Garantizamos entornos de trabajo de calidad, diversos e inclusivos
- ODS 6, preservamos el agua como fuente de vida; ODS 15, preservamos la biodiversidad de nuestras instalaciones
- ODS 13, lideramos la lucha contra el cambio climático
- ODS 12, Somos agentes activos en concienciación ciudadana
- ODS 3 y 8, operamos con el reto de 0 accidentes laborales
- ODS 9, impulsamos la digitalización y la innovación como palanca de transformación.
- ODS 11, aplicamos el modelo de economía circular
- ODS 16, gestión bajo principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno
- ODS 17, Fomentamos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo

Este trabajo se ha visto reconocido por Instituto Aragonés de Fomentos ya que hemos obtenido el sello RSA 2020 y RSA+2021 que otorga dicha entidad junto con los agentes sociales de la Comunidad Autónoma Aragonesa.

A lo largo de los próximos años queremos continuar con el camino emprendido en pro de la Responsabilidad Social con lo cual AQUARA quiere manifestar su compromiso con la organización Pacto Mundial y sus Diez principios, los cuales difundirá entre sus grupos de relación.

En Zaragoza a 1 de diciembre 2020



Firmado digitalmente  
por 0182631ST JOSE  
IGNACIO HEREDERO  
(R: A66141177)  
Fecha: 2020.12.02  
20:27:56 +01'00'

Jose Ignacio Heredero Hernando  
Gerente





## DIÁLOGOS CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

### ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

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

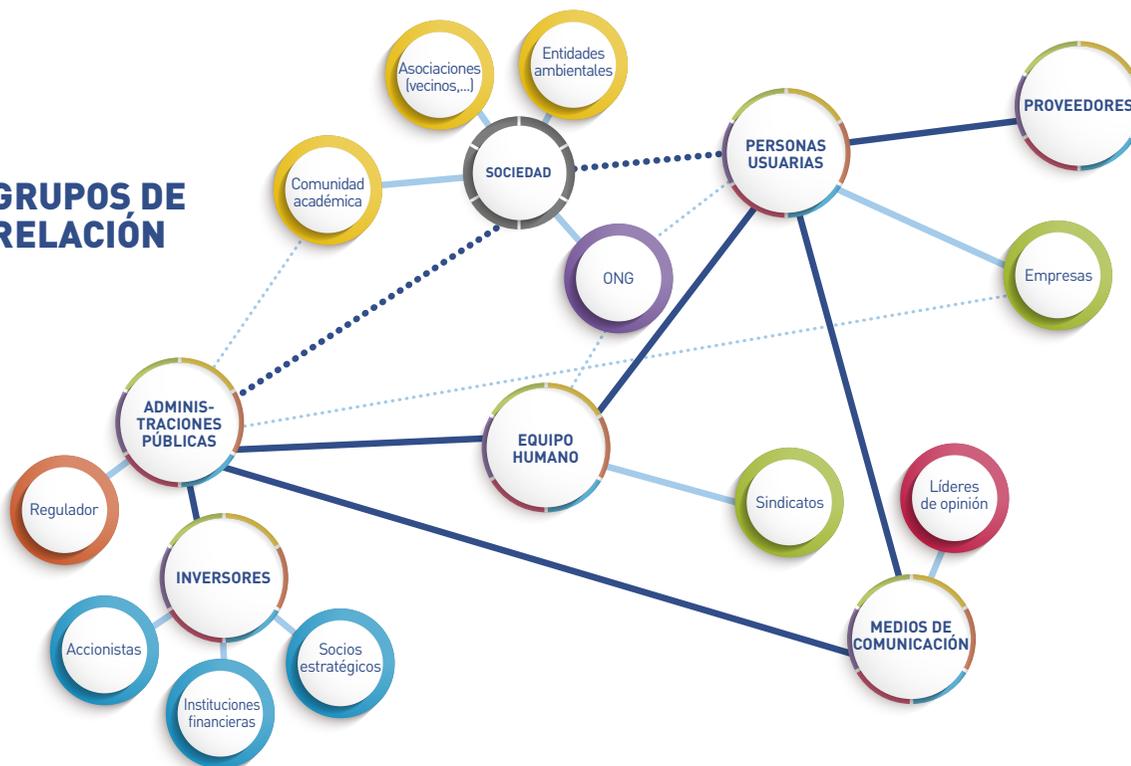
### Implicamos a todas las voces de nuestros grupos de relación.

Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el diálogo con la sociedad, la administración y las empresas en una estrategia conjunta de futuro para mejorar el servicio y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas. En concreto cabe destacar **la reunión mantenida con el Comisionado para la Agenda 2030 del Gobierno de Aragón, Fermín Serrano**, en donde le trasladamos nuestra estrategia de desarrollo sostenible, intercambiamos experiencias y abrimos posibles puntos de encuentro colaborativo para impulsar de forma conjunta los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Comunidad Autónoma. La reunión tuvo repercusión en los medios locales, las páginas web de Aquara y el Gobierno de Aragón y redes sociales.



Encuentro con el Comisionado para la Agenda 2030 del Gobierno de Aragón

### GRUPOS DE RELACIÓN





## ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

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

Aquara entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo Suez, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra. Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local**.

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

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



En 2020 el

**60,7%**

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

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.

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

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Dicho cuestionario ha sido actualizado durante el año 2020, con el objetivo de adaptar las preguntas a la situación y realidad actual en esta materia. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, aspectos sociales y comunidad, y aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad.

Asimismo, desde Aquara valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador de nuestro compromiso de selección.

En términos contractuales y legales queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).

En 2020 el

**100%**

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Además de realizar la búsqueda y adquisición, en momentos de gran escasez, de productos necesarios como mascarillas, guantes, dispensadores, mamparas, materiales para facilitar el teletrabajo, etc., de la mano de Suez España hemos desplegado diversas acciones para hacer frente a esta situación excepcional:

- Sourcing y negociación de los equipos de protección individual (EPI).
- Creación de un mapa de riesgos por cada categoría de compra con:

- Identificación de proveedores críticos para garantizar la continuidad de nuestro servicio.
- Petición de planes de contingencia a los proveedores.
- Envío de cartas a los proveedores principales para que priorizaran el suministro, por nuestra calidad de servicio esencial.
- Refuerzo de la cadena de suministro de productos químicos esenciales para el funcionamiento de las plantas de abastecimiento y depuración.



## PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

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

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

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

Asimismo, **para contribuir al desarrollo de las comunidades locales**, Aquara ha llegado a acuerdos de **suministro y servicios con pymes de ámbito local, por**

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

En 2020 el 35,6% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 1.692.000 euros**.

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

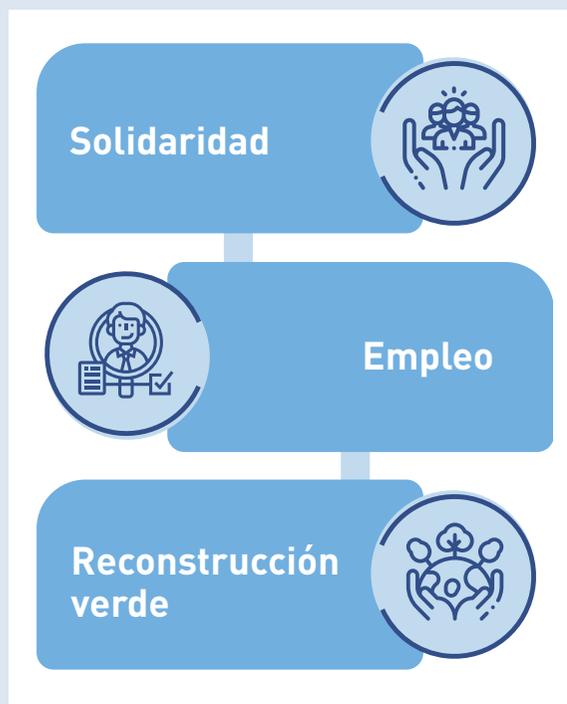
**En 2020 el número de proveedores locales ascendió a 260, representando el 64,2% de los proveedores**, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 35,6% debido a que el aprovisionamiento de productos químicos y material hidráulico se licita.

## ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

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

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

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



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

- ◆ **Solidaridad:** apoyo directo para la garantía de acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad y encarar una nueva relación de proximidad con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario social.
- ◆ **Empleo:** crear empleo verde de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como la digitalización y el desarrollo del talento.
- ◆ **Reconstrucción verde:** impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenibles, más local y resiliente, mediante la implementación de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad.



# ANEXOS



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5
102-3	Ubicación de la sede	5
102-4	Ubicación de las operaciones	5
102-5	Propiedad y forma jurídica	5
102-6	Mercados servidos	5
102-7	Tamaño de la organización	5, 6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	6
102-9	Cadena de suministro	87
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	87
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	30-33
102-12	Iniciativas externas	78-82
102-13	Afiliación a asociaciones	85
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	67-70
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	67-70
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	67
102-25	Conflictos de interés	70
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	67
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	674
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de los grupos de interés	86





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	86
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	75, 76, 86
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	75, 76, 86
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	76
102-47	Lista de los temas materiales	76
102-48	Reexpresión de la información	76
102-49	Cambios en la elaboración de informes	75
102-50	Periodo objeto de informe	2020
102-51	Fecha del último informe	2019
102-52	Ciclos de elaboración de informes	Anual
102-53	Puntos de contacto para preguntas sobre el informe	5
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	75
102-55	Índice de contenidos GRI	90
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Gestión del riesgo y compliance</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	67-70
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67-70
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67-70
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	70
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	70
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	0
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	74
<b>Gestión segura y sostenible del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	30-33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30-33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30-33
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS</b>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	32
<b>Sensibilidad financiera</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	67, 87-88
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67, 87-88
<b>Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	71, 73
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71, 73
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71, 73
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	52 -57
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52 -57
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52 -57





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Consumo energético</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6, 42-46
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6, 42-46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6, 42-46
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	6
302-4	Reducción del consumo energético	42-46
<b>Calidad del agua tratada</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	30-33
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30-33
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30-33
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	0
<b>Eficiencia en las redes de distribución del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32
<b>Economía circular</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	64, 65
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64, 65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64, 65
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS</b>		
306-2	Resíduos por tipo y método de eliminación	65
IS-1	Inversión en I+D	13





ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	34-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34-41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34-41
<b>Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	21-22
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	21-22
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21-22
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	88
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	48-50
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	26







*Agua de confianza para cuidar el planeta*

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

