

# Informe de Desarrollo Sostenible

▶ AQUARA

# AQUARA

## Director Ejecutivo de Aquara, José Ignacio Heredero

El modelo empresarial de Aquara, empresa líder en la gestión del agua en Aragón, se fundamenta en la excelencia operativa, la innovación, la sostenibilidad, las alianzas estratégicas y el compromiso social con un claro objetivo: **aportar valor a toda la sociedad aragonesa.**

En un contexto marcado por el cambio climático y la creciente escasez hídrica, la gestión sostenible del agua se ha convertido en un desafío prioritario para nuestra región. **Aquara, como referente en el sector, combina la innovación tecnológica y la digitalización** para hacer frente a estos retos, implementando soluciones inteligentes que permiten una gestión más eficiente y responsable del recurso hídrico.

La inteligencia artificial y la digitalización juegan un papel fundamental en nuestro modelo de operación, permitiéndonos actuar en tiempo real y anticiparnos a situaciones críticas y eventos meteorológicos extremos. Esta capacidad de previsión y respuesta inmediata es especialmente relevante en un territorio como Aragón, donde **la gestión eficiente del agua es crucial para el desarrollo sostenible de la región.**

Nuestro compromiso se articula en tres ejes fundamentales de acción: **la aplicación del conocimiento experto y la innovación tecnológica; el desarrollo y mejora de infraestructuras sostenibles; y el fortalecimiento de la gobernanza en la gestión hidrológica.** Todo ello, situando siempre a las personas en el centro de nuestras decisiones.

En Aquara somos conscientes de que **las alianzas público-privadas son esenciales para construir un modelo territorial más sostenible, inclusivo y resiliente, alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.** Nuestro arraigo local y la estrecha colaboración con todos los grupos de interés nos permiten promover un diálogo constructivo y una gestión corresponsable de los recursos hídricos.

En este momento crítico para el futuro del planeta, reafirmamos nuestro compromiso social desarrollando proyectos locales junto a entidades y asociaciones del tercer sector, con especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad. **Nuestro propósito es claro: mejorar el futuro de los aragoneses gestionando el agua y los recursos naturales de forma sostenible.**

Desde Aquara continuaremos trabajando en la **transformación ecológica de Aragón**, apoyándonos en nuestros pilares fundamentales: **sostenibilidad, acción social, innovación, digitalización, desarrollo del talento y gestión económico-financiera responsable.** Todo ello será posible gracias a la profesionalidad y el compromiso de todas las personas que forman parte de nuestra compañía.

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# SOMOS AQUARA

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

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

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

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

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

EDAR Alcalá de Ebro  
EDAR Añón del Moncayo  
EDAR Bardallur  
EDAR Belmonte de Gracián  
EDAR Grisén  
EDAR Jaulín  
EDAR Mediana de Aragón  
EDAR Moneva  
EDAR Paracuellos de Jiloca

Alfajarín  
Alhama de Aragón  
Ateca  
Cadrete  
Calatayud  
Daroca  
Épila  
Gallur  
Ibdes  
La Muela  
María de Huerva  
Paracuellos de Jiloca  
Plaza Parque Tecnológico de Reciclado  
Ricla  
Sobradiel  
Villamayor  
Zaragoza

Alcañiz  
Calamocha

Graus  
Plataforma Logística  
Huesca  
Plhus  
Perarrúa  
EDARES Los Mayos

EDAR Angüés  
EDAR Aratorés  
EDAR Bierge- Rodellar- Barrio La Honguera  
EDAR Estada  
EDAR La Peña  
EDAR Montañana  
EDAR Molino de Aratorés  
EDAR Nocito  
EDAR Puente de Montañana  
EDAR Ródenas  
EDAR Tierz  
EDAR Yéqueda

EDAR Alacón  
EDAR Castel de Cabra  
EDAR Cuevas Labradas  
EDAR Griegos  
EDAR Hoz de La Vieja  
EDAR Lechago  
EDAR Luco de Jiloca  
EDAR Navarrete del Río  
EDAR Peralejos  
EDAR Perales de Alfambra  
EDAR Valdecuencia  
EDAR Villar del Cobo

## PRESENCIA DE AQUARA EN ARAGÓN

## CONTACTO

Aquara GESTIÓN CICLO INTEGRAL AGUAS ARAGÓN S.A.U.

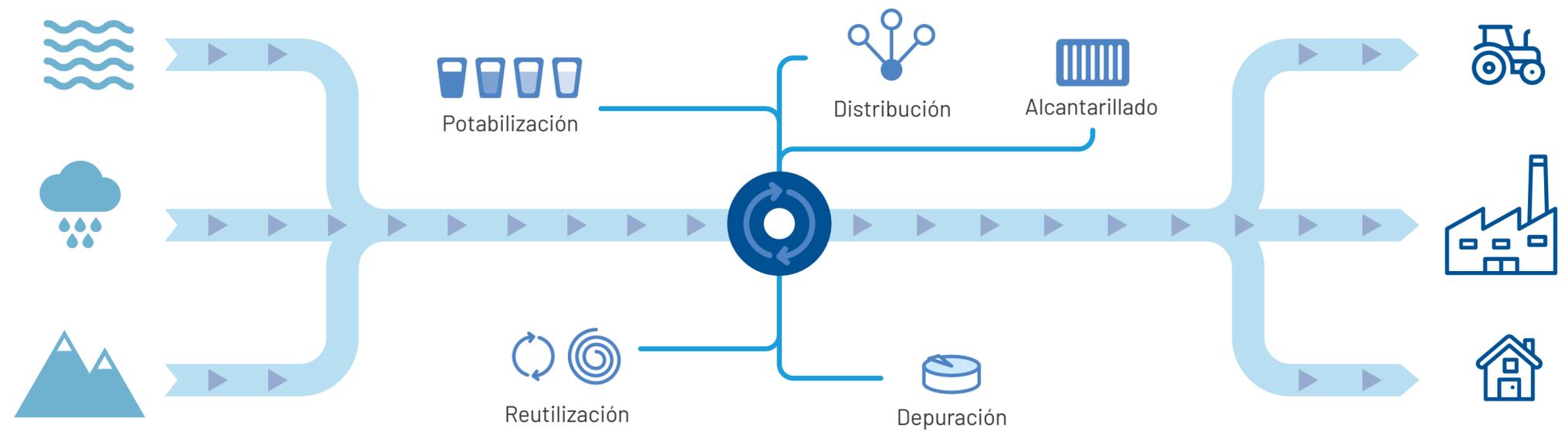
C/ Comuneros de Castilla nº 1, bajo  
Zaragoza  
CP 50002  
@infoAquara  
www.aquara.es

## ENCUÉTRANOS



# NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

**35** servicios  
**323.926** clientes **Aguas Zaragoza**  
**45.127** clientes **Aquara**  
**761.891** habitantes servidos (agua en baja)  
**148** profesionales



**Agua potable**

<b>11</b> Estaciones de tratamiento de agua potable	<b>9,39</b> Hm <sup>3</sup> agua suministrada	<b>24.904</b> análisis de agua
<b>5,63</b> Hm <sup>3</sup> de agua potabilizada	<b>785</b> Km red de agua potable	

**Alcantarillado**

<b>629</b> Km de red de alcantarillado	<b>1.373</b> h de limpieza de la red de alcantarillado con camión CIS
---	--

**Agua depurada**

<b>36</b> depuradoras de agua residual	<b>1,11</b> Hm <sup>3</sup> de agua depurada
<b>100</b> % lodos valorizados en agricultura	<b>3.592</b> análisis de agua residual

**CONOCE AQUARA**

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

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

**COMPROMISO SOCIAL**

- COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
- CADENA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

**GOBERNANZA**

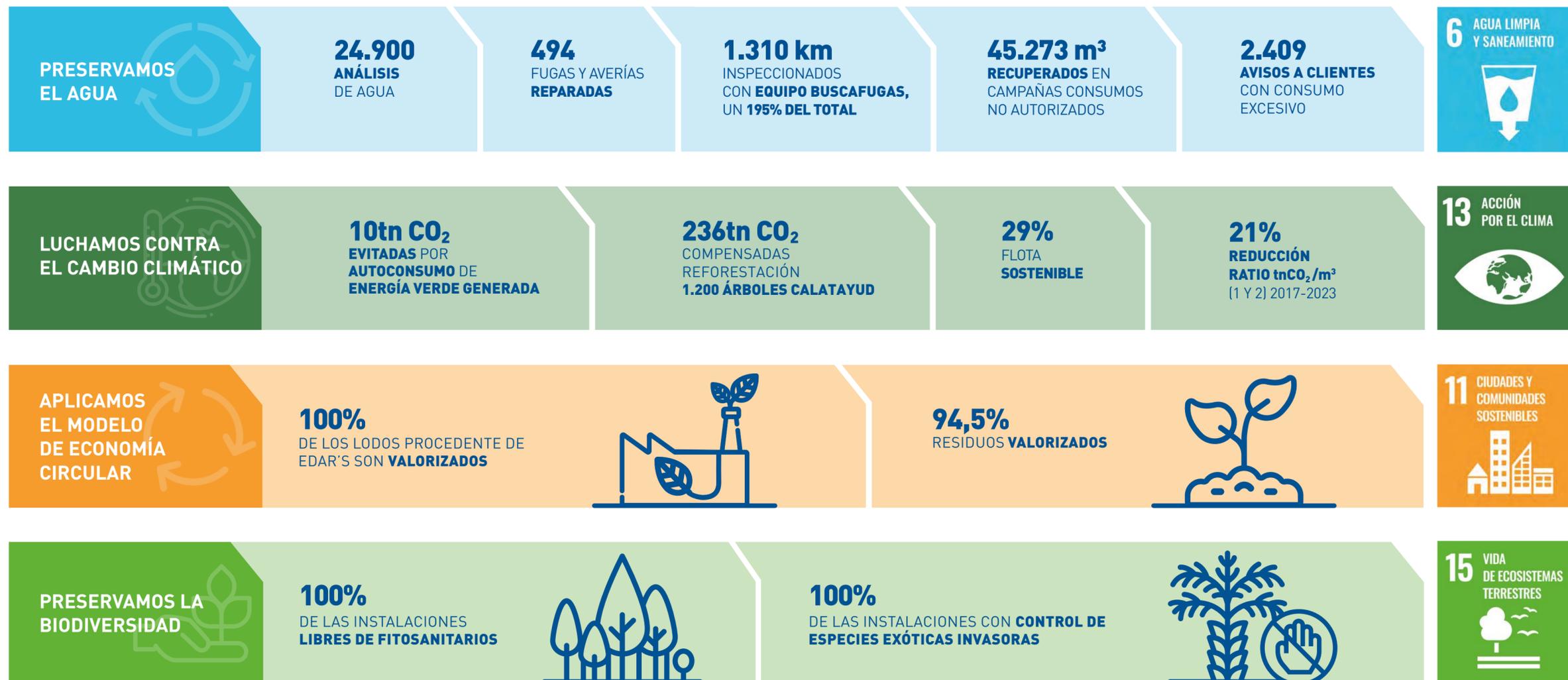
- ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- CIBERSEGURIDAD
- ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**ANEXOS**

# NUESTRA ACCIÓN EN ESG EN 2024

## ACCIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL: Combatimos la contaminación y aceleramos la transformación ecológica



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

COMPROMISO SOCIAL: Apoyamos a la comunidad local

GENERAMOS OPORTUNIDADES EDUCATIVAS, MEJORAMOS LA OCUPABILIDAD Y CREAMOS COMUNIDADES SOSTENIBLES

43 INICIATIVAS DE COMPROMISO SOCIAL

1.800 ESCOLARES HAN PARTICIPADO EN EL PROGRAMA AQUALOGÍA 20 TALLERES EN EL ÚLTIMO AÑO

86 HORAS 16 PARTICIPACIONES EN VOLUNTARIADO CORPORATIVO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

AUMENTAMOS NUESTRO IMPACTO MEDIANTE NUESTRA CADENA DE VALOR

100 % COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

5,74 M€ DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

58 % DE LAS COMPRAS CON IMPACTO EN EMPLEO SON A PROVEEDORES LOCALES

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES: Mejoramos nuestros servicios

GARANTIZAMOS EL ACCESO AL AGUA

38.276 € DESTINADOS A CUBRIR FACTURAS DE AGUA

65.795 € FINANCIADOS A CLIENTES VULNERABLES EN 114 COMPROMISOS DE PAGO

1 FIN DE LA POBREZA

MEJORAMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: 8,43

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

MEJORAMOS NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

41,3 M€ INVERTIDOS EN 470 PROYECTOS DE I+D+I DE EJECUCIÓN DIRECTA

EL 39% DE LA INVERSIÓN EN I+D+I HA SIDO DESTINADA A PROYECTOS AMBIENTALES Y SOCIALES

2,3% AUMENTO DE CLIENTES DIGITALES ÚLTIMO AÑO

Despliegue de DROP, NUEVA HERRAMIENTA DE DIGITALIZACIÓN DE LA OPERACIÓN DIARIA

Despliegue de WICOT, HERRAMIENTA DE NOTIFICACIÓN A CLIENTES AFECTADOS POR AVERÍAS O ACTUACIONES EN LA RED

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

INNOVACIÓN 2024 GRUPO

DIGITALIZACIÓN

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO HUMANO: Contribuimos al desarrollo y compromiso de nuestro equipo humano

OPERAMOS COMPROMETIDOS CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR

1.900 HORAS DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



0 ACCIDENTES CON BAJA ÚLTIMO AÑO

39% PLANTILLA PARTICIPA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



FAVORECEMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

45,45% MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

2012 PRIMER PLAN DE IGUALDAD

3,38% PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA SELLO BEQUAL PLUS

2.616 h. DE FORMACIÓN

18,86 h. DE FORMACIÓN POR EMPLEADO  
16,50 h. DE EQUIDAD

87,13% PLANTILLA CON CONTRATO INDEFINIDO  
+ 3,78% DE JUBILADOS PARCIALES

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



GOBERNANZA

GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

100% ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

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

CERTIFICACIONES: CALIDAD 9.001, MEDIO AMBIENTE 14.001, SSL 45.001, EFICIENCIA ENERGÉTICA 50.001, QUEJAS Y RECLAMACIONES 10.002, HUELLA DE CARBONO 14.064

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social son los ejes principales de nuestro modelo de gestión como queda reflejado en nuestra Visión, Misión y Valores:

### Visión: Ser una empresa

- **Referente en la gestión del ciclo integral del agua** 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

- Llevar 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.**
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de relación.
- **Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.**

### Valores: Principios que nos guían

- **Excelencia y calidad** al servicio de los ciudadanos
- Promoción del **diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso** con los grupos de relación
- **Ética y transparencia**
- Implicación y profesionalidad del equipo humano
- **Sostenibilidad**
- **Equidad**
- **Seguridad y Salud Laboral**
- Tecnología, digitalización e innovación
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad



## NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad**, los numerosos **cambios regulatorios en la materia** y un enfoque basado en nuestra **capacidad de regeneración para actuar como motor de transformación** marcan nuestra **hoja de ruta en términos ESG.**

**ENVIRONMENTAL:**



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

**SOCIAL:**



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

**GOVERNANCE:**



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

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## NUESTRA ESTRATEGIA

En 2024 Aquara completó con éxito su plan estratégico Rewater Global Plan, superando el 100% de los objetivos planteados.

Igualmente Veolia, grupo al que pertenece Aquara, completó su plan estratégico Impact 2023 y lanzó su nuevo Plan Estratégico GreenUp 2027, diseñado para acelerar la transformación ecológica mediante la descarbonización, la regeneración de recursos y la descontaminación, combinando sus tres áreas de negocio clave: agua, residuos y energía.

En Aquara hemos adoptado la estrategia GreenUp 2027, con el propósito de contribuir a la transformación ecológica, aumentando nuestra presencia en un mayor número de municipios de la región, abordando los desafíos ambientales y contribuyendo al crecimiento económico desde el compromiso con las personas y la sostenibilidad en el cuidado del agua.

GreenUp se sustenta en tres pilares:

- **Medioambiental:** soluciones innovadoras para reducir la contaminación, conservar la biodiversidad y optimizar el uso de los recursos naturales.
- **Social:** compromiso con la inclusión, la diversidad y la generación de un impacto positivo en la comunidad.
- **Gobernanza:** gestión responsable, transparencia y un modelo de crecimiento basado en la sostenibilidad.

Green Up comprende compromisos en cinco dimensiones enfocados a cinco grupos de interés y 15 ambiciosos objetivos para mejorar el servicio a nuestros clientes, ayudar al desarrollo y compromiso de nuestros empleados, aumentar la prosperidad e inversión, acelerar la transformación ecológica y apoyar a la comunidad local.

En la implementación de este plan, se ha incorporado también la visión de los Grupos de Interés, asegurando que sus expectativas y aportaciones se integren en el diseño y despliegue de las acciones.



Más allá de garantizar un servicio de agua y saneamiento de calidad, apostamos por una gestión responsable y regenerativa, que no solo minimice impactos, sino que genere beneficios para el medio ambiente y la sociedad.

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## NUESTRA POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

Nuestros valores 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.



## COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

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



Pilar Capablo y Ana Pilar Morillo en el acto de entrega del SELLO RSA + 2025



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

# OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

### ACCIÓN AMBIENTAL

#### COMBATIR LA CONTAMINACIÓN Y ACELARAR LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA

##### PRESERVAR EL AGUA

Reducir nuestra huella hídrica mediante la reducción del agua no registrada y la regeneración de agua.

##### LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Reducir nuestra Huella de Carbono un 45% en 2030 y alcanzar la neutralidad en 2050.

##### APLICAR EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Promover el cambio de paradigma a una economía circular.

##### PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD

Eliminar el uso de fitosanitarios y aplicar protocolos ante especies exóticas invasoras en el 100% de las instalaciones. Implementar planes de acción en instalaciones en espacios sensibles.

### COMPROMISO SOCIAL

#### APOYAR A LA COMUNIDAD LOCAL

##### GENERAR OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

Proporcionar oportunidades educativas y fomentar vocaciones verdes contribuyendo al desarrollo del talento futuro.

##### MEJORAR OCUPABILIDAD

Contribuir a la mejora de la ocupación y la empleabilidad como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social.

##### CREAR COMUNIDADES SOSTENIBLES

Sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente y el uso sostenible del agua.

### MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Poner al cliente siempre en el centro garantizando accesibilidad, cercanía, acompañamiento y eliminando barreras.

### MEJORAR SERVICIOS A TRAVÉS DE DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

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

### COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO HUMANO

#### CONTRIBUIR AL DESARROLLO Y COMPROMISO DE NUESTRO EQUIPO

##### OPERAR COMPROMETIDOS CON LA SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.

##### FAVORECER ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

Incrementar el compromiso de los empleados a través de entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos, promoviendo la igualdad de oportunidades y el voluntariado corporativo.

En el presente informe detallamos el **seguimiento** de los **objetivos** de nuestro Plan Estratégico agrupando las iniciativas en **Acción Ambiental, Compromiso con la Sociedad y Gobernanza**, detallando nuestra contribución a la **Agenda 2030**.

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL:

## Combatimos la contaminación y aceleramos la transformación ecológica

- Preservamos el agua
- Aplicamos el modelo de economía circular
- Luchamos contra el cambio climático
- Preservamos la biodiversidad



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# 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.

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



## GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

Contamos con una larga trayectoria en la **gestión inteligente del agua** gracias a una amplia gama de **desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y sistemas avanzados de apoyo a la decisión** para **mejorar la eficiencia** en la gestión de las infraestructuras hídricas. Estas tecnologías nos permiten **asegurar la continuidad del servicio y ahorrar agua**.

Para nosotros el **uso sostenible del agua** es fundamental, por eso apostamos por una **gestión eficiente** en todas las etapas del ciclo integral, contribuyendo así al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento".



### CONOCE AQUARA

### NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### ANEXOS

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

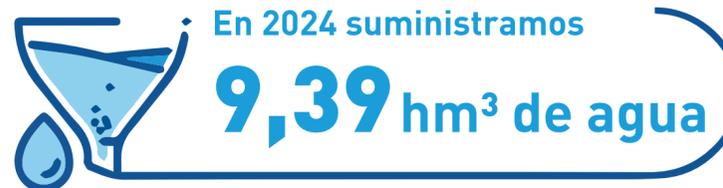
Los recursos hídricos que desde Aquara gestionamos para el abastecimiento de agua potable en los distintos municipios tienen dos orígenes diferentes: recursos superficiales y recursos subterráneos.

Los **recursos superficiales**, de los cuales captamos el agua para el abastecimiento de la población, son principalmente los embalses de la Tranquera, para el abastecimiento a Calatayud y Paracuellos del Jiloca; el embalse de Calanda, para el Abastecimiento de Alcañiz, Calanda, Castelserás y otros; el río Ésera en Graus y el embalse de Yesa a través del Abastecimiento de aguas a Zaragoza y corredor del Ebro.

En cuanto a los **recursos subterráneos**, los más importantes son los sondeos localizados sobre las masas de agua subterráneas denominadas Somontano del Moncayo y Páramos del Alto Jalón.



Captación de agua - Graus



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

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

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



Miguel Casanova  
Responsable de Calidad de Agua

*El agua suministrada por Aquara es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo, en el último año se realizaron más de 23.000 análisis de control en las distintas zonas de abastecimiento. Con el fin de adelantarnos a las incidencias, llevamos a cabo el análisis de riesgos de todas las instalaciones y procesos involucrados en la captación, tratamiento, almacenamiento y suministro de agua, e implementamos medidas preventivas que minimicen estos riesgos.*

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

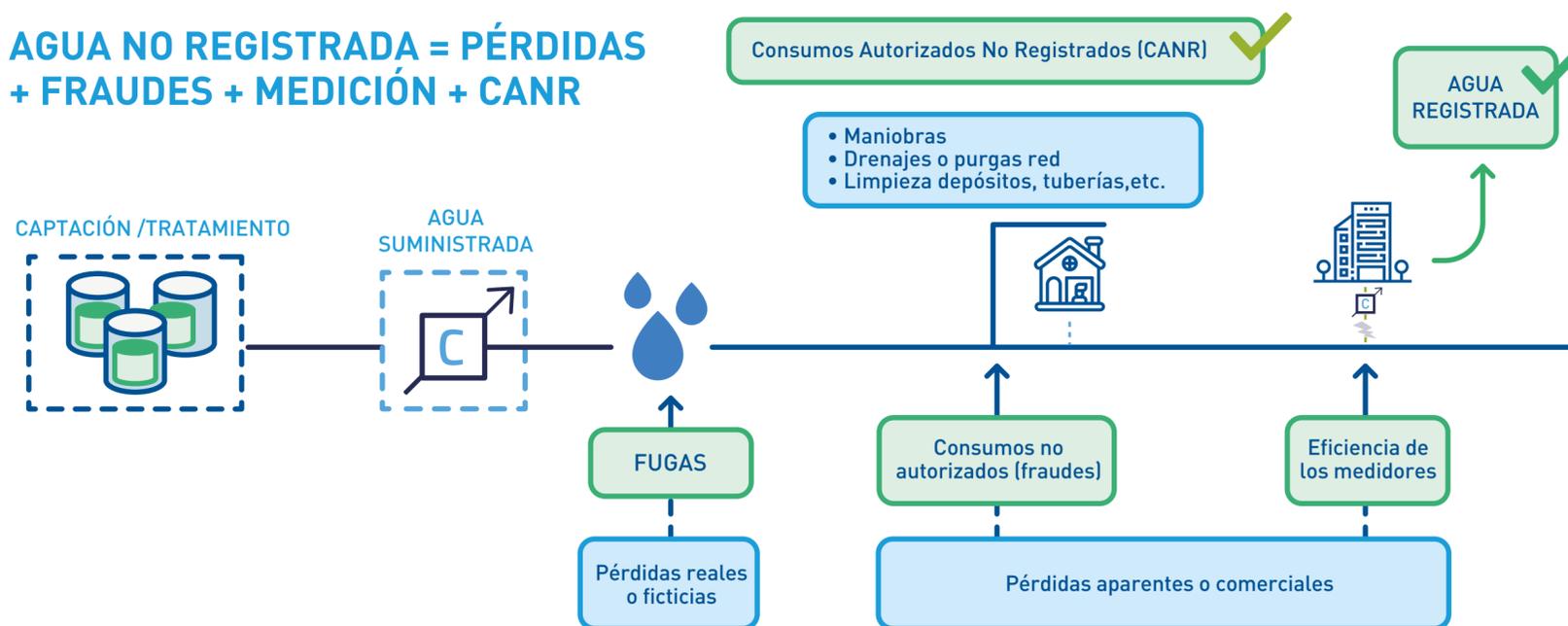
No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, así como errores en los medidores. Esta **diferencia entre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

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua** mediante **desarrollos tecnológicos y técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Todo el sistema de redes se encuentra cartogra-

fiado y reflejado mediante la aplicación informática GISAgua, lo que hace posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua.

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

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA	2024
ACTUACIONES REALIZADAS EN LA RED ENTRE FUGAS DETECTADAS Y AVERÍAS REPARADAS	494
m³ RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA CONSUMOS NO AUTORIZADOS	45.273 m³
MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO	2.409 (900 cartas, 185 SMS, 1.203 email, 80 llamadas)
KM DE RED INSPECCIONADOS CON BRIGADA BUSCAFUGAS	1.310 km un 195% del total

ALCANTARILLADO Y CONTROL DE VERTIDOS



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

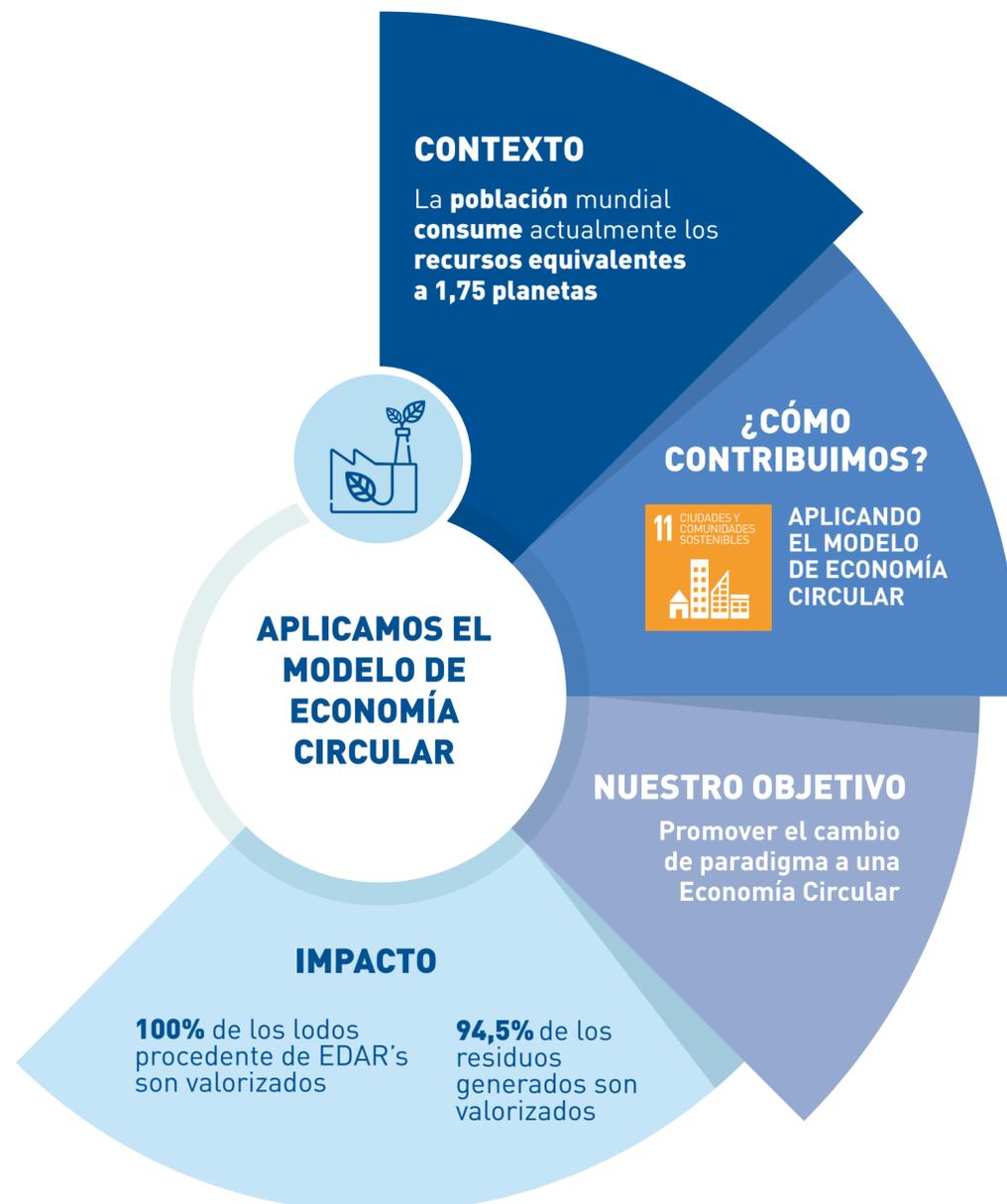
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS



# 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**. Se hace necesario **cambiar el modelo lineal** de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un **modelo circular** que imite a la naturaleza, y donde desaparezca el concepto de residuo.

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

En Aquara contamos con el **sello Aragón Circular** que el Gobierno de Aragón nos concedió en 2022 como **reconocimiento público** de nuestro **compromiso con el modelo de economía circular, del desempeño de buenas prácticas y de actuaciones de mejora de su circularidad**, en el marco de una gestión excelente, innovadora y sostenible.



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## RESIDUOS

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

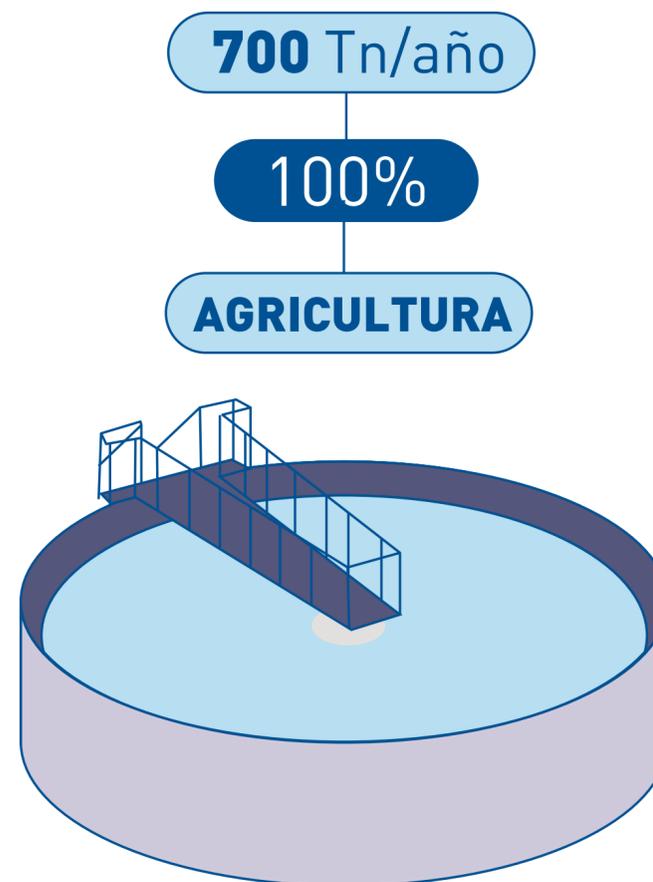
**Hemos conseguido valorizar el 94,5% de los residuos generados en las estaciones de tratamiento de aguas residuales.**

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

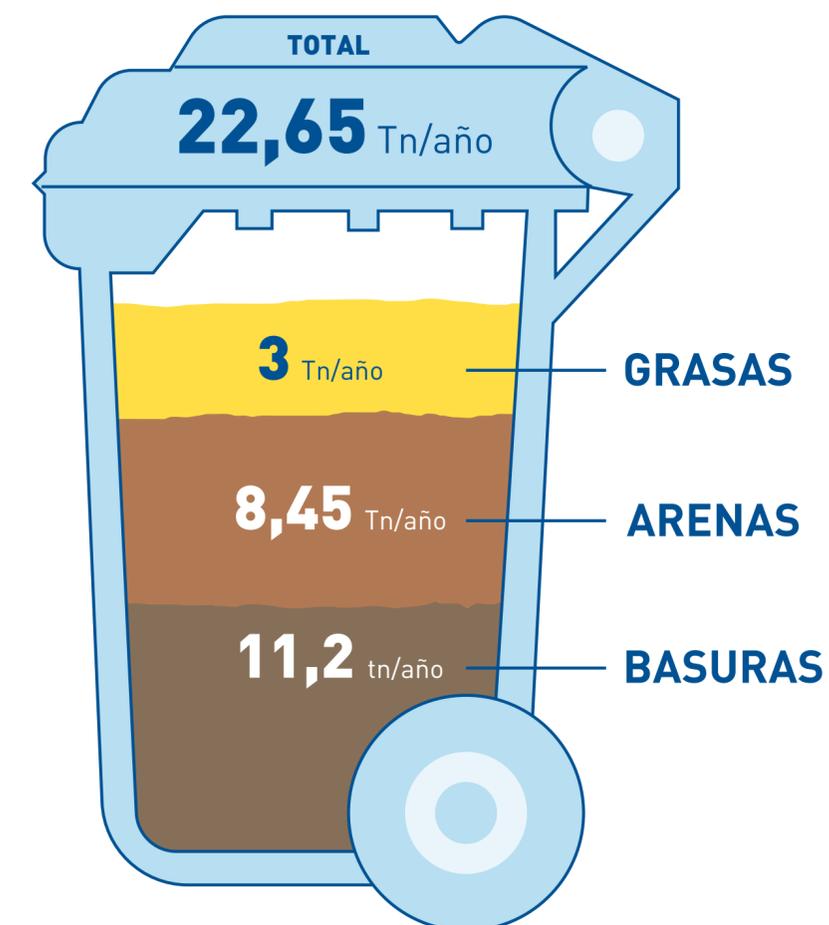
Esta iniciativa se encuentra en desarrollo en el municipio de Graus, en el cual los RCD que generamos son enviados a una planta de tratamiento donde son procesados y preparados para ser reutilizados. También en el mismo municipio, los lodos procedentes del proceso tratamiento de agua potable son deshidratados y enviados a un gestor autorizado que los reutiliza previamente.

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

### TOTAL FANGOS VALORIZADOS



### RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO EDARS



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# 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.

## MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

### Generación de energía renovable

En Aquara la principal fuente de generación de energía renovable proviene de la instalación de **placas de energía solar fotovoltaica en la ETAP de Graus y en la EDAR de Calamocho**. En 2024 esta generación de energía ha evitado la emisión de 10 tn de CO2.



Placas solares instaladas en la EDAR de Calamocho

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## Movilidad sostenible

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

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

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

Nuestro objetivo es seguir incorporando vehículos híbridos y eléctricos a la flota, además de la optimización de los desplazamientos a través de la gestión centralizada de las órdenes de trabajo con el nuevo aplicativo DROP implantado recientemente.



Flota de motos eléctricas de Aguas Zaragoza

## Eficiencia energética

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

## Huella de carbono

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

→ **El inventario de gases de efecto invernadero se encuentra certificado según la norma ISO 14.064.**

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

El cálculo de la huella 2021 se encuentra inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.



**En 2021, en el inventario de emisiones se incluyó por primera vez las emisiones de alcance 3.**

Emisiones incluidas en **alcance 1**: Emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas por las distintas EDAR.

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

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

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

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## Inventario de gases de efecto invernadero (t CO2 eq)

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

**CO<sub>2</sub>**

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

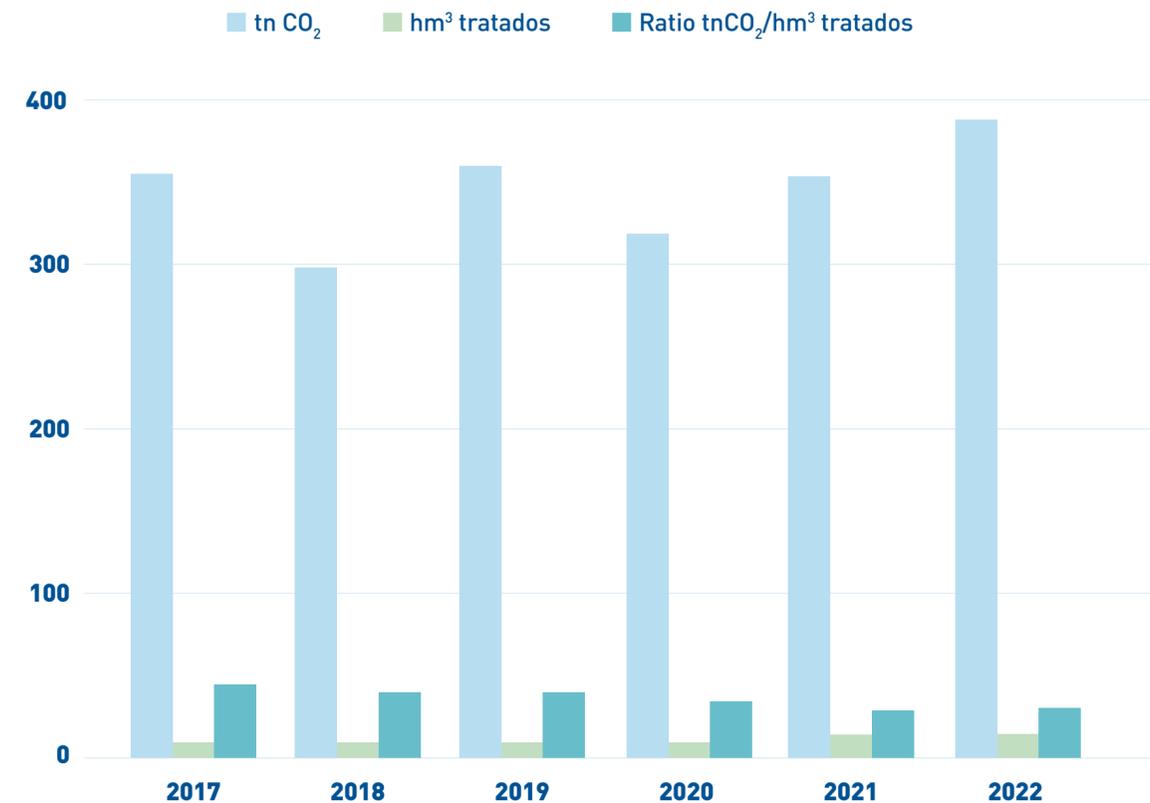
**-21%**



## HUELLA DE CARBONO

### Compensación de la huella de carbono

A través del proyecto **Sembrando Oxígeno**, Aquara, de la mano de la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Calatayud, llevaron a cabo en enero de 2023 un proyecto de compensación de sus emisiones que consistió en la plantación de 1.200 árboles. Con este proyecto se ha evitado la emisión de 236 tn CO<sub>2</sub>.



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

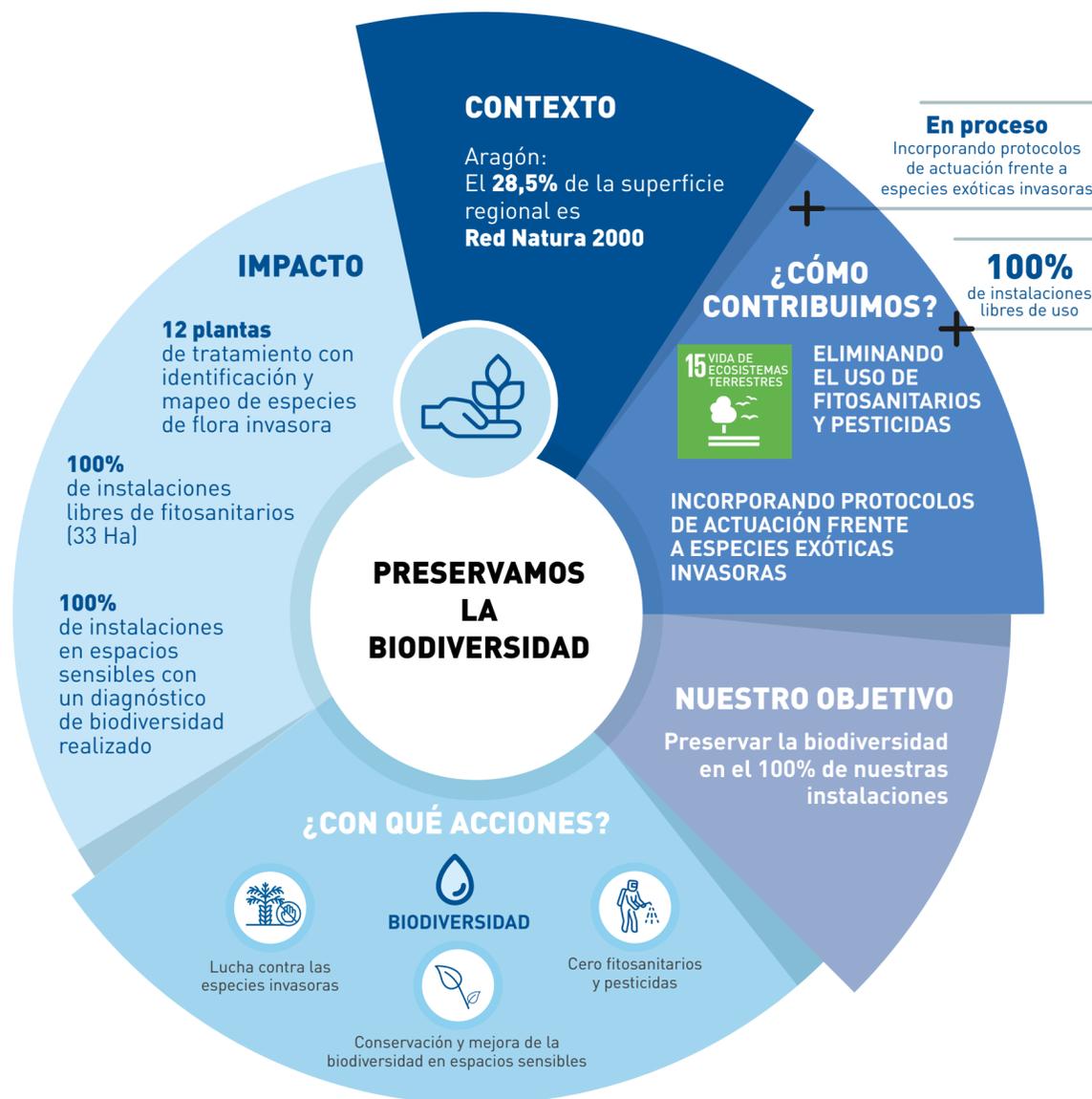
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

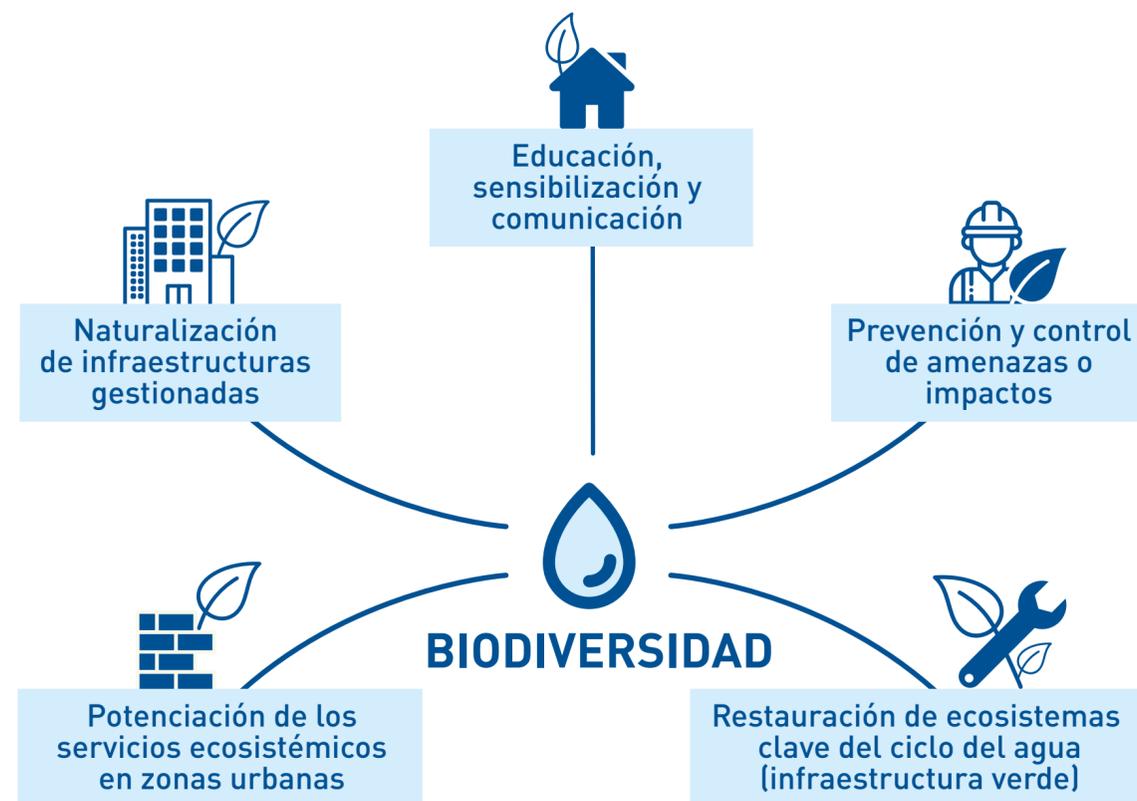
ANEXOS



# PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Dentro del conjunto nacional, **Aragón** cumple un papel destacado en la red natura 2000, con la declaración de **204 espacios como ZEC y como ZEPA**. En total, se tratan de 13.612 kilómetros cuadrados de espacio protegido, es decir, el 28,5% de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En este contexto, y ante el reto de la pérdida de biodiversidad, nuestro compromiso se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad de los entornos donde se ubican nuestras instalaciones.



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

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

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

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



## Lucha contra las especies exóticas invasoras

### BI<sup>o</sup>B<sup>o</sup>SERVA STOP-invasoras

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

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

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

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# COMPROMISO SOCIAL:

- **Compromiso con nuestros clientes**
  - El cliente en el centro
  - Digitales y siempre accesibles
  - Comprometidos con la vulnerabilidad
- **Compromiso con la sociedad**
  - Oportunidades educativas
  - Mejora de la empleabilidad
  - Comunidad sostenible
- **Cadena de valor**
- **Equipo humano**
  - Salud, seguridad y bienestar
  - Compromiso de los empleados
  - Diversidad e inclusión



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

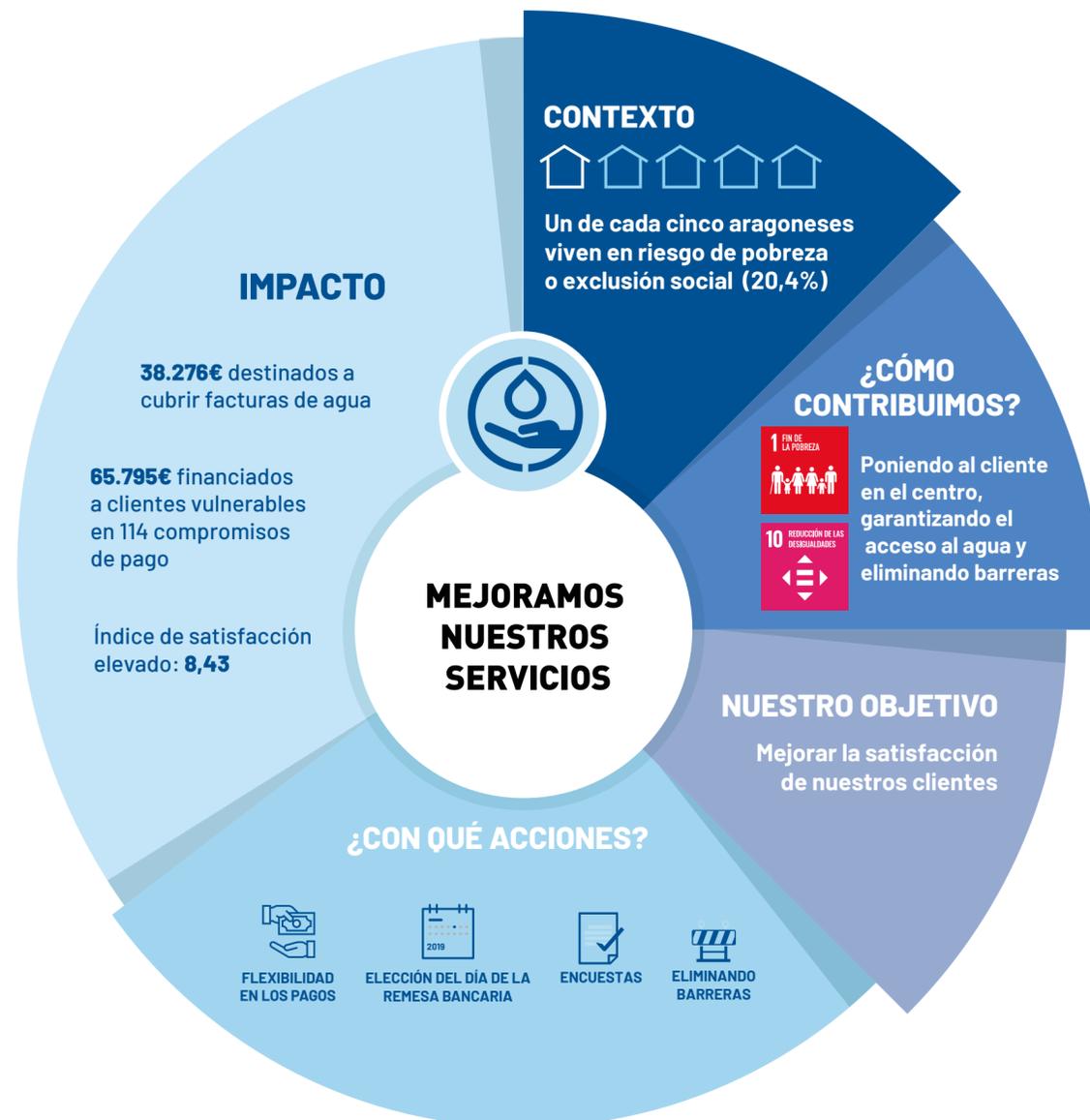
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



Jesús Longares. Responsable de Clientes

En línea con nuestra estrategia de mejora continua y excelencia en el servicio, y con especial atención a no dejar a nadie atrás, Aquara ha implementado un sistema integral de detección y gestión de consumos anómalos (fugas interiores ocultas). Este sistema, que refleja nuestro compromiso con la escucha activa y la adaptación constante para mejorar la experiencia del cliente, especialmente de los más vulnerables, permite: notificar de inmediato a los clientes cuando se detectan los consumos inusuales en sus instalaciones, realizar inspecciones presenciales para verificar la situación y, en caso de confirmarse una fuga, informar sobre el proceso para obtener una bonificación en la factura, suspendiendo temporalmente el cargo bancario para facilitar su gestión. Durante 2024, nuestro sistema de alertas ha generado 2.047 notificaciones a clientes sobre posibles fugas en sus instalaciones, demostrando nuestro compromiso con la protección económica y el bienestar de todos nuestros usuarios.

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS



Raquel Tomas. Responsable de Aguas Zaragoza

*En nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la neutralidad climática, hemos dado un paso decisivo con la implementación masiva de telelectura en contadores de agua, permitiendo una gestión más eficiente. Mantenemos una estrategia multicanal en la atención al cliente, combinando soluciones digitales con la insustituible atención personalizada de nuestros agentes, garantizando así que ningún usuario quede desatendido independientemente de sus preferencias o necesidades específicas. Como apoyo a la transformación digital y mejora de la eficacia del servicio, se remiten notificaciones (mail/sms) para mantener informados en tiempo real a los usuarios sobre consumos anómalos, incidencias de su contador de agua, cortes de agua programados, etc.*

*La combinación de tecnología avanzada y atención personalizada nos permite ofrecer un servicio más eficiente y adaptado a las necesidades actuales, mientras avanzamos hacia un futuro más sostenible en la gestión del agua.*

## MEJORAMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

En Aquara ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la actividad. En este proceso de mejora continua, Aquara trabaja según su modelo Contigo, una iniciativa enfocada a conseguir que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a los servicios de la compañía optando por la **atención multicanal** y, sobre todo, velando por una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de identificar barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas.

Para conseguirlo, proponemos un modelo de atención al cliente basado en estos 3 pilares principales, que componen nuestro ABC de atención al cliente:



### A. EL CLIENTE EN EL CENTRO

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



### B. DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

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



### C. COMPROMETIDOS CON LA VULNERABILIDAD

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

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## EL CLIENTE EN EL CENTRO

Poner al cliente en el centro significa que llevamos a cabo una escucha activa y adaptamos al máximo nuestra operativa para conseguir esa experiencia de calidad, objetivo básico y fundamental de nuestro servicio de atención al cliente.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Esta escucha activa la realizamos a través de **encuestas de satisfacción del cliente**. Realizamos medición en continuo de la experiencia del cliente tras realizar cualquier gestión, con el objetivo de detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.

El resultado de estas encuestas en el año 2024 permitió obtener una **satisfacción con el servicio de 8,43**, lo que ha permitido obtener un valor NSS (Net Satisfaction Score) del 55,43%.



## RECLAMACIONES

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

Durante el último año, **el 1,96% de los clientes de Aquara realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación y calidad del servicio.



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

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

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

Además, en Aquara disponemos del Customer Counsel o Defensor del Cliente cuyo objetivo es establecer un punto de encuentro entre los clientes y la empresa, en aquellos casos en los que las soluciones ofrecidas a las quejas no sean satisfactorias para los usuarios.

Link: <https://www.aquara.es/defensor-del-cliente>

### Aquara contigo para que el idioma no sea una barrera

Te atendemos en tu idioma solicitando cita previa en nuestra web

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

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

نساعدك في لغتك من خلال طلب موعد على موقعنا على الإنترنت

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

#### Ayudas y facilidades de pago

Escanea el código QR e infórmate sobre nuestro fondo social.

**Teléfono**  
Atención al cliente: 911 779 020 / 900 330 018 de L a V de 8 a 21 h

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

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

**AQUARA**

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## B. DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

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

Una apuesta por la **accesibilidad** que se ha traducido en la habilitación de diferentes canales de contacto y la mejora de la experiencia digital de nuestra web y oficina virtual, para asegurar una buena atención y **eliminar todas las barreras de comprensión y accesibilidad**.

### CANALES DE CONTACTO

→ Oficinas: en todos los municipios en los que prestamos el servicio

→ Por teléfono:

#### Atención al cliente

911 779 020 / 900 330 018  
/ 900 102 035

Horario de atención:  
De lunes a viernes de 08:00 a 21:00h

#### Teléfono de lecturas

900 814 138

Para facilitarnos la lectura del contador llámanos a este teléfono, disponible 24 horas al día. Es necesario indicar el número de contrato [visible en el aviso de lectura o en la cabecera de la lectura].

Horario de atención:  
Disponible las 24 horas de los 365 días del año

#### Teléfono de incidencias

900 330 028

Horario de atención:  
Disponible las 24 horas de los 365 días del año

#### Whatsapp Aquara

628 797 258

#### Whatsapp Aguas Zaragoza

689 225 116

Utiliza este teléfono para consultas o gestiones comerciales.

Horario de atención:  
De 08:00 a 21:00 h



→ Página web y Chatbot: <https://www.aquara.es/>

→ Área de clientes: <https://www.aquara.es/login>

→ Servialertas: información gratuita a través de SMS o e-mail

→ Disponible de lunes a viernes de 9 a 17 horas (@infoaquara).

→ App AguaContigo, para realizar gestiones las 24 horas del día 365 días del año

Con el fin de evitar pérdidas de tiempo por parte del cliente, tanto la atención presencial como la telefónica pueden reservarse con antelación a través de una **Cita Previa**, lo que garantiza que el cliente será atendido en la fecha y hora reservada.

Para 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.

Nuestros clientes se suman a nuestro compromiso medioambiental. **El 49% de nuestros usuarios optan por la factura digital.**

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## COMPROMETIDOS CON LA VULNERABILIDAD

Desde Aquara, para no dejar a nadie atrás, prestamos **especial atención a las personas que se encuentran con barreras o vulnerabilidades, económicas, digitales, de comprensión o de accesibilidad.**



### VULNERABILIDAD ECONÓMICA

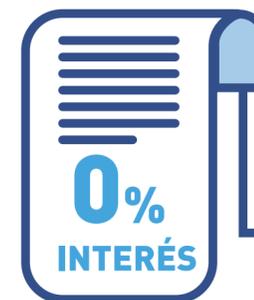
En Aquara tenemos implantadas, desde hace más de diez años, medidas sociales dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de **garantizar el derecho al agua** a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

Hemos implantado **junto a ayuntamientos medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, gestionando fondos sociales en coordinación con los servicios sociales municipales**, lo que nos permite tener constancia de todas las situaciones de vulnerabilidad para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla**. Así, en 2024 se renovó el **Fondo Social de Calatayud**, en marcha desde el año 2022 gracias al diálogo de la mesa del Pacto Social de la ciudad, y que aporta 10.000 € anuales para cubrir recibos de los clientes vulnerables de la localidad.

**En 2024 se destinaron 38.275 € a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas** mediante el mecanismo de bonificaciones en el pago de las facturas, de la mano de los ayuntamientos en los que prestamos servicio.

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

puto anual de facturas a través de un **“pago plano”** mes a mes, llamado ‘Plan 12 gotas’. Todas estas medidas Aquara las mantiene hasta doce meses después de la salida de esta situación de vulnerabilidad, con la intención de **respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.**



114 compromisos de pago por un importe de

65.795 €

### BARRERAS FÍSICAS

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

### BARRERAS DE COMUNICACIÓN

Contamos con **asistencia en 15 idiomas** para garantizar la inclusión de migrantes que no entiendan castellano.

Hemos trabajado en la aplicación de la **lectura fácil** adaptando nuestras comunicaciones para informar de manera más clara y cercana.

Contamos con el servicio de **videoatención mediante lengua de signos**, así como el uso del **canal WhatsApp**.

Los puntos de atención al cliente de las principales oficinas de Aquara disponen de **Bucle magnético**—dispositivo que filtra sonidos de fondo—para usuarios de audífonos y **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

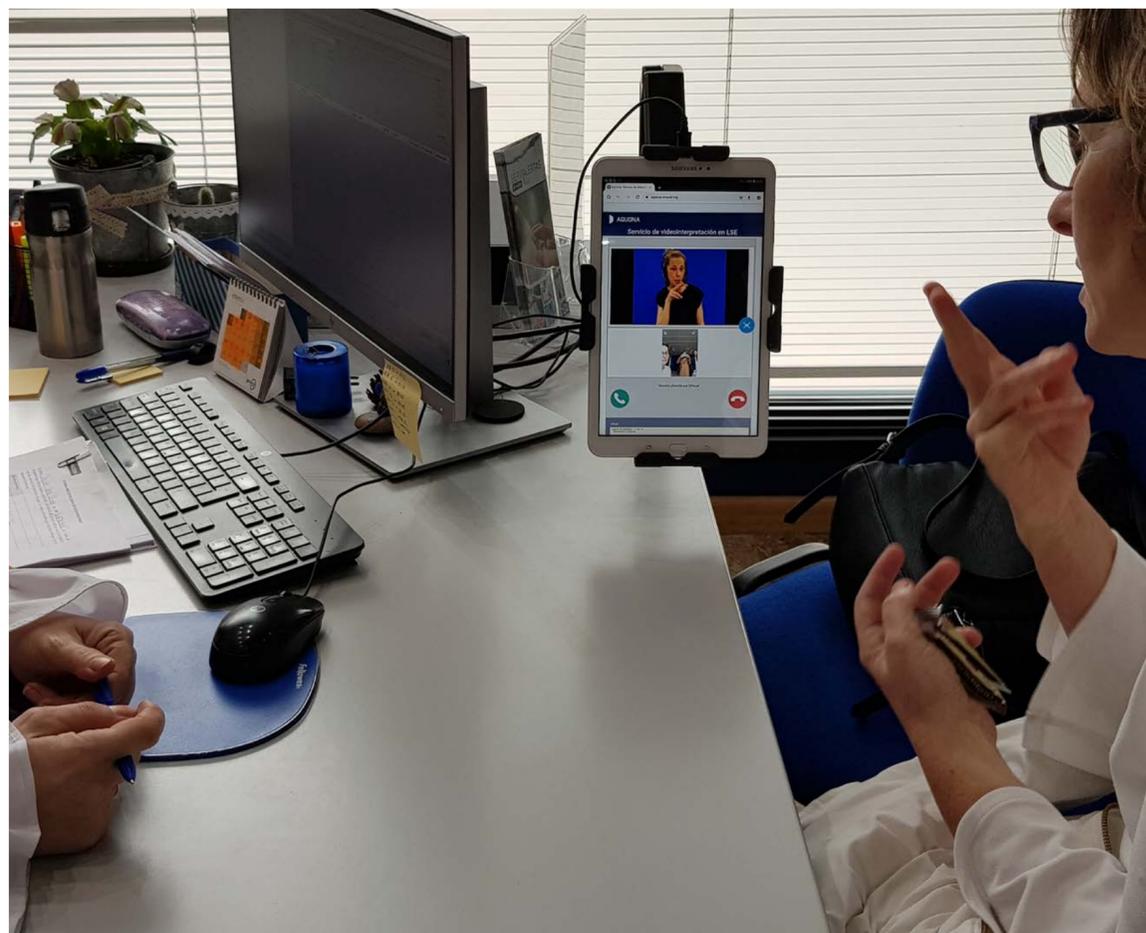
ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

BARRERAS DE DIGITALIZACIÓN

Además de seguir dependiendo de las **oficinas presenciales**, se facilita la **gestión por cuenta de otras personas**, así como el **envío y recepción de documentación en papel**.

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



Atención en lengua de signos mediante videointerpretación

RECONOCIMIENTOS

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

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



Parte del equipo de atención al cliente en las oficinas de Aguas Zaragoza

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# INNOVAMOS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

## DIGITALIZACIÓN

La digitalización nos permite 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**.

## 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.



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

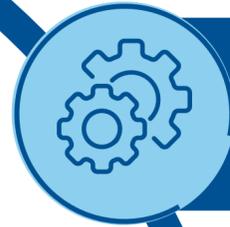
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

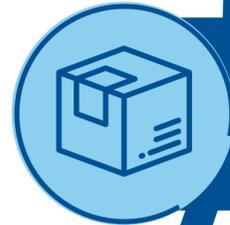
ANEXOS



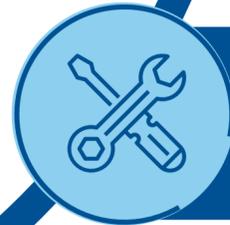
**AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio.



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



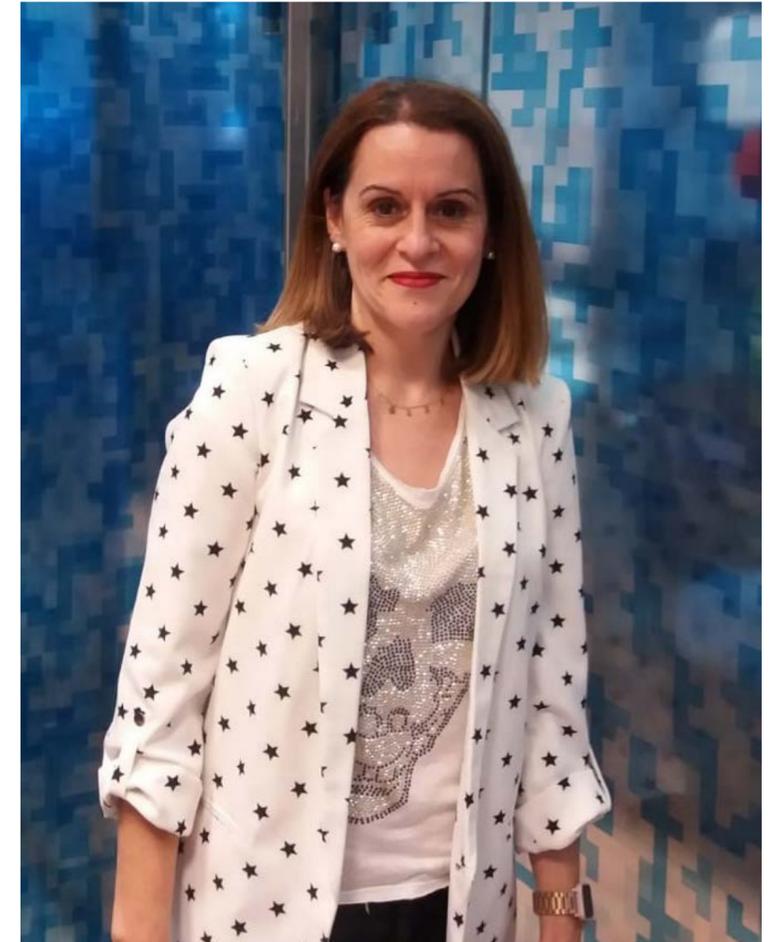
**GID:** Gestión Integral de Depósitos. Programa de desarrollo propio GID, de tal forma que se establecerán una serie de almacenes en las distintas zonas, con un stock en continua reposición.



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

**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.

**DROP** es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo. Proporciona una visión centralizada de los trabajos de los diferentes ámbitos de la organización, comercial, técnica, etc. que permite una gestión más eficiente y sostenible de los recursos.



Pilar Capablo. Directora de Operaciones de Aquara

*El año 2024 ha sido el año del despliegue de una nueva herramienta de digitalización de la operación diaria así como de una herramienta para notificar a los abonados los cortes de suministro debido a averías o actuaciones en la red.*

## CONOCE AQUARA

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

#### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## 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 su Grupo Empresarial, 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 son:

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

#### Cifras innovación 2024 Grupo Empresarial:

- 41,3M€ invertidos en 470 proyectos de I+D+i de ejecución directa
- El 39% de la inversión en I+D+i ha sido destinada a proyectos ambientales y sociales.

## CETAQUA, Centro Tecnológico del Agua

# CETAQUA

CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

Cetaqua, **Centro Tecnológico del Agua**, es el resultado de un **modelo pionero de colaboración público-privada** con 18 años de trayectoria en el desarrollo de soluciones innovadoras, que garantizan la sostenibilidad y eficiencia del ciclo integral del agua en todas sus etapas. Cetaqua es el **polo donde se genera el conocimiento y la innovación del grupo**, siendo referencia internacional en la aplicación de la **I+D+i en el ciclo del agua**, generando un impacto positivo y aumentando la resiliencia de los territorios frente al cambio climático.

Cetaqua comenzó en 2007 con la alianza de Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), y se ha aplicado posteriormente a otros tres centros tecnológicos en Galicia, Andalucía y Chile, junto a una delegación en la Comunitat Valenciana, independientes entre ellos, pero que comparten estrategia y trabajan en colaboración. Cada centro está conectado con su territorio, teniendo en cuenta las necesidades locales para abordar los desafíos globales presentes y futuros, asegurando así un desarrollo económico, ambiental y social sostenible.

Los **proyectos** de Cetaqua se integran en cinco áreas estratégicas de innovación alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- **Planificación y gestión de los recursos:** gestión de los recursos de forma integral para garantizar la seguridad hídrica.
- **Producción y nuevos recursos:** garantía de la seguridad hídrica territorial y promoción de la recuperación de los recursos

- **Residuo cero y descarbonización:** promoción de la eficiencia de los tratamientos de depuración, la autosuficiencia energética y la valorización de los recursos.
- **Sostenibilidad territorial y social:** desarrollo de metodologías y herramientas para una economía circular y sostenible, enfocada al beneficio de la sociedad.
- **Servicios digitales y aplicación de IA:** desarrollo de soluciones y herramientas que permiten eficientar la operación de redes y plantas.

## 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 centrada en el asesoramiento a empresas e instituciones públicas en cómo eficientar el ciclo integral del agua. Su razón de ser es ofrecer soluciones a los desafíos de la seguridad hídrica para contribuir a la construcción de un futuro sostenible y resiliente, bajo principios de la economía circular y la sociedad inteligente. **Aquara es socia de Zinnae, ocupando un puesto dentro de su junta directiva.**

Los ámbitos de trabajo del clúster son **Tecnología digital, Infraestructuras resilientes y Gobernanza adaptativa.** Impulsando proyectos de innovación y digitalización del sector del agua dirigidos a los pequeños y medianos municipios aragoneses, además de promover jornadas de formación y estar presentes en los foros y eventos más destacados como la feria Smagua, en FIMA, en Impact Forum, European Cluster Conference entre otros.

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

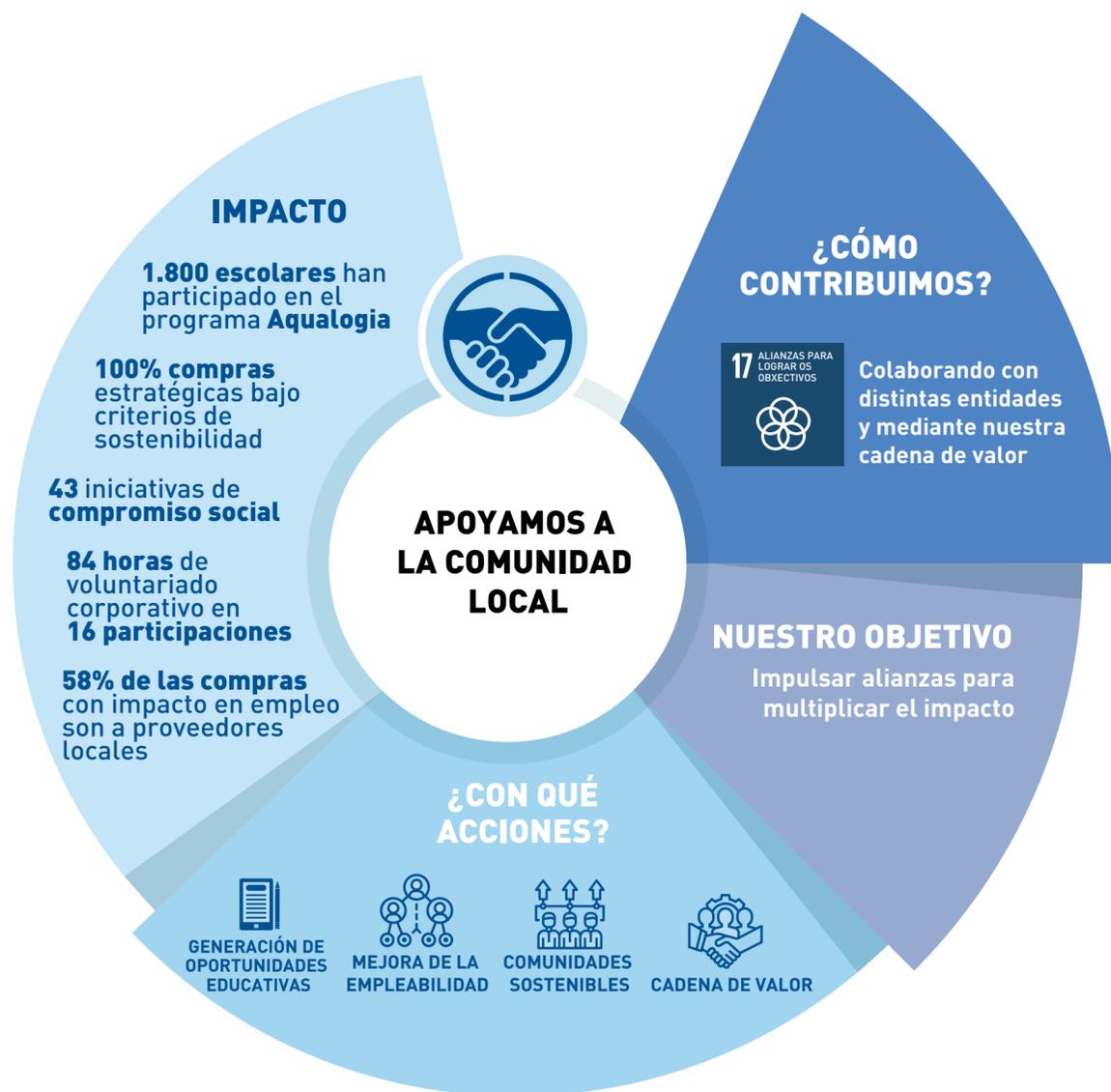
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

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

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

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



**43**  
iniciativas de  
compromiso  
social

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES EDUCATIVAS Y MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD

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

### FP Dual: Grado medio de Técnico en redes y estaciones de tratamiento de agua en el IES Virgen del Pilar de Zaragoza

El **clúster aragonés del agua, Zinnae**, de cuya junta directiva formamos parte, lanzó junto al Gobierno de Aragón el **primer FP Dual ligado al sector del agua** de la Comunidad Autónoma. Su objetivo es promover que los jóvenes adquieran habilidades relevantes en el sector del agua y el medio ambiente, generando así oportunidades en el ámbito de la inserción laboral. Se trata del **Grado medio de Técnico en redes y estaciones de tratamiento de agua en el IES Virgen del Pilar de Zaragoza**. Además de colaborar en la elaboración del currículo formativo y facilitar la realización de prácticas en la empresa, Aquara ha donado materiales de fontanería para la realización del grado.



## ALIANZAS POR LA OCUPACIÓN

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



Firma de uno de los convenios de colaboración que Aquara mantiene con la Fundación Rey Ardid

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

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## MULTIPLICAR EL IMPACTO CON EL PACTO SOCIAL DE CALATAYUD

El Pacto Social que impulsamos junto al **Ayuntamiento de Calatayud es ya un espacio de participación de los distintos agentes sociales y económicos** de la capital bilbiliana que permite multiplicar el impacto social positivo. Es la clave de un modelo de gestión del agua abierto, basado en un proceso de diálogo, colaboración y cocreación que tiene el objetivo de implementar propuestas que, **desde la gestión del servicio, dé respuesta a los retos sociales y ambientales del territorio.**

Permite realizar una escucha activa en continuo de los grupos de relación, ofrecer una respuesta adaptada y anticiparse a futuras necesidades, generando sinergias e iniciativas conjuntas transformadoras.

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



Feria de Empleo de Calatayud 2024

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

- **Fondo Social:** Apoyo directo para garantizar el acceso al agua a todas las familias que residan en Calatayud y que se encuentren en situación de vulnerabilidad.
- **Ocupación:** Los esfuerzos se han centrado en fomentar un **empleo verde y de calidad**, de tal manera que se promueva la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la digitalización y el desarrollo del talento. En este ámbito destacan dos iniciativas. La primera de ellas es la **Feria de Empleo de Calatayud**, un evento que nace del diálogo de la mesa y que en 2024 cumplió su tercera edición con el objetivo de generar oportunidades laborales y dar a conocer a las empresas que trabajamos en la ciudad y los perfiles laborales que demandan cada uno de nuestros sectores.

En 2024 Aquara, tras la firma de un convenio con Cruz Roja, puso en marcha el programa **Becas 'Talento Profesional'** para promover la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento en una sociedad más equitativa y sostenible, priorizando el empleo verde, especialmente el relacionado con el sector del agua. En concreto, el programa se dirigió a los residentes en Calatayud que, debido a un entorno económico complejo, tuvieran dificultad en el acceso a la FP.

También, como consecuencia del Pacto Social de Calatayud, en el mes de octubre se celebró, junto al Ayuntamiento bilbiliano, una **plantación de árboles** en el entorno de la ermita de Santa Bárbara.

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## COMUNIDADES SOSTENIBLES

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



Ana Pilar Morillo. Directora de Comunicación

*La sensibilización y la educación ambiental de la sociedad supone un eje fundamental para la creación de comunidades sostenibles. Desde Aquara llevamos más de 30 años implicando a los aragoneses en el cuidado del agua y el medio ambiente, con iniciativas como las visitas a instalaciones, nuestro programa educativo Aqualogía, centrado en los más pequeños, o acciones de voluntariado ambiental en los que las personas se convierten en agentes activos en la protección de los recursos hídricos y de la naturaleza en general*

## AQUALOGÍA

Aqualogía, el programa dirigido a escolares de Primaria para conocer los ciclos natural y urbano del agua a través de recursos interactivos y divertidos experimentos, es ya un proyecto 'decano' en la Comunidad Autónoma, ya que cuenta con más de 10 años de trayectoria en la Comunidad Autónoma. Más de 1.800 alumnos de **Calatayud, Alcañiz, Ricla, Épila, Sobradiel, Villamayor, Alfajarín, Graus, Paracuellos de Jiloca o Cadrete**, entre otros, han participado en Aqualogía. En concreto, en 2024 se llevaron a cabo 20 talleres en **Calatayud, Alcañiz, Ateca y Alhama de Aragón**.



Talleres de Aqualogía realizados en Alcañiz y Calatayud

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## VISITAS A INSTALACIONES

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

En 2024 destacaron las **visitas a la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Calatayud** por parte de los alumnos de los colegios de la ciudad, enmarcadas en la celebración de la Semana del Medio Ambiente de Calatayud. Asimismo, también se acogió la visita de los alumnos de la Academia Logística de Calatayud.



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



Miembros de la Academia Logística durante la explicación en la sala de control de la ETAP.

## MUÉVETE POR EL MEDIO AMBIENTE

Jornada de sensibilización ambiental que se celebró en el mes de junio en el embalse de La Estanca y en la que también se desarrolló una ruta en bicicleta, un avistamiento de aves y limpieza del entorno. En esta ocasión, además de **voluntarios de Aquara**, participaron el **Ayuntamiento de Alcañiz**, la **Asociación Amigos del Río** y **varios centros educativos de la localidad**. En total, **más de 120 personas** participaron en esta actividad de voluntariado y cuidado del entorno que se enmarcó en las celebraciones del Día Mundial del Medio Ambiente



Foto de familia de todos los participantes en la jornada



Punto de partida de la ruta en bicicleta de Muévete por el Medio Ambiente



Uno de los momentos del taller de avistamiento de aves realizado en La Estanca.

## CONOCE AQUARA

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

#### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DEL AGUA DEL GRIFO

### Día Mundial del Agua - Jornada de calidad del agua del Instituto Aragonés del Agua

Coincidiendo con el Día Mundial del Agua, se celebró una **Jornada sobre la calidad del Agua en Aragón, una iniciativa organizada por el Instituto Aragonés del Agua y el clúster del agua Zinnae**, del que formamos parte. La jornada contó con la participación del alcalde de Calatayud, José Manuel Aranda, que habló sobre los casos de éxito fruto de la colaboración público - privada entre el Consistorio bilbilitano y Aquara. De la misma forma, al acabar el evento se desarrolló una cata de agua en cuya dinamización colaboró personal de Aquara.



Momento de la exposición del caso de éxito del abastecimiento de Calatayud



Dinamización, por parte del responsable de calidad de agua de Aquara, de la cata de agua



Guía y mantel para la realización de la cata

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

## Campana de donación de juguetes para la Fundación Rey Ardid

Desde Aquara entendemos la solidaridad y las alianzas como pilares fundamentales para impulsar entre todos la transformación de los municipios en los que estamos presentes en comunidades más sostenibles.

Por ello, ya por segundo año consecutivo, pusimos en marcha en nuestras oficinas y espacios de Zaragoza y Calatayud nuestra campaña de recogida de juguetes en favor de la Fundación Rey Ardid.



Juguetes recogidos en las oficinas de Aquara



Juguetes recogidos en las oficinas de Aguas de Zaragoza

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

FOROS Y EVENTOS

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

Día del Árbol en Plaza

En el mes de mayo de 2024, Aquara formó parte, por tercer año consecutivo, del Día del Árbol en Plaza, una jornada organizada por la **sociedad urbanística EUC-Plaza** de convivencia familiar y plantación de árboles.

La compañía proporcionó para este evento una carpa con fuente, repartió agua del grifo, regaderas para la plantación y recuerdos. En total, participaron más de 300 personas entre los trabajadores de todas las empresas de la plataforma y voluntarios de Aquara.

Hábitos Saludables: Escuela de fútbol base de Calatayud

Contribuir a la promoción de los hábitos saludables de vida en la sociedad también es un elemento importante para nosotros. Por eso, a lo largo del 2024 hemos llevado a cabo actividades en esa línea como el apoyo a la **Escuela de fútbol base de Calatayud**.



Escuela de fútbol base de Calatayud



Parte del equipo de Aquara y sus familias en el Día del Árbol 2024

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## FUNDACIÓN AQUAE

Desde Aquara nos sumamos a distintos proyectos de nuestra fundación, la **Fundación Aquae**, vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.

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

Sus principales líneas de actuación son:

- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, 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 el talento con la concesión de **premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua.** También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.
- **Becas:** Fundación **Aquae** y Fundación **ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Lo hacen a través de las **becas Oportunidad al Talento** que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.
- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP):** Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize.
- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el que Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces la fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aquae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). En 2022, la plantación de árboles se realizó en el municipio zaragozano de Calatayud.
- **Premios:** Fundación Aquae reconoce el talento en diversas disciplinas como la fotografía, en el que destaca el premio Photo Aquae que pone en valor las imágenes más sorprendentes vinculadas al agua, la naturaleza y la sostenibilidad.



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## VOLUNTARIADO

El programa de voluntariado corporativo HandsON, iniciado en 2017, basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir a nivel local, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano. HandsON ha dado paso en 2024 al **programa Veolia Cares**. Mediante este programa se ha dado **la posibilidad al 100% de la plantilla a realizar al menos una jornada de voluntariado**.

### Iniciativa ‘Muévete por el Medio Ambiente’

El voluntariado también fue una parte importante en la iniciativa ‘Muévete por el Medio Ambiente’ que celebramos en La Estanca de Alcañiz. Además de la ruta en bicicleta y el taller de avistamiento de aves, personal de Aquara, voluntarios de la corporación municipal, escolares, profesores y miembros de la Asociación Amigos del Río participaron en la limpieza del entorno natural de La Estanca.

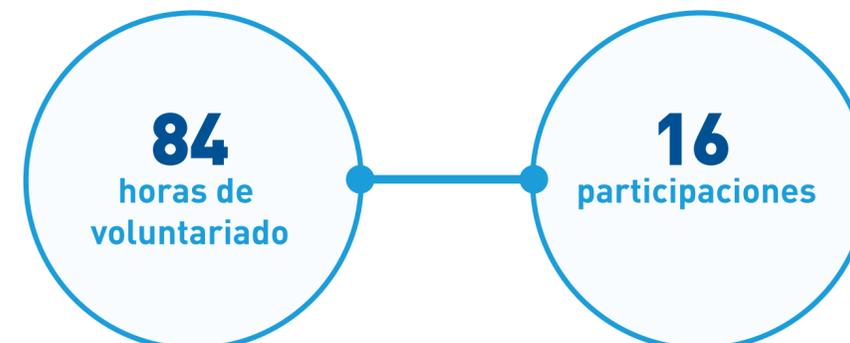


Voluntarios de Aquara y de la corporación municipal en La Estanca de Alcañiz

Además de colaborar en la jornada de La Estanca, en Alcañiz, los voluntarios de Aquara han participado en la **Gran Recogida del Banco de Alimentos de Zaragoza** y en la campaña de recogida de juguetes en Navidad.



Voluntarias de Aquara en La Gran Recogida 2024



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## LAS ALIANZAS COMO MOTOR

Las **alianzas** constituyen un **motor social, ambiental y económico**. Por ello, son un eje fundamental en nuestra estrategia empresarial. Nos permiten, además, generar **vínculos de confianza** con nuestros grupos de relación y colaborar con todos ellos a través de la **cooperación, el diálogo y la transparencia**.

A lo largo de 2024, Aquara ha **multiplicado el impacto de sus acciones**. Lo ha hecho mediante la organización o la participación en eventos en los que, además de a su propio equipo humano, se ha involucrado a clientes y grupos de interés. Así mismo, hemos seguido potenciando la interrelación y el **diálogo con nuestros diferentes grupos de relación para mejorar nuestros servicios** y, en consecuencia, la **calidad de vida de las personas**.

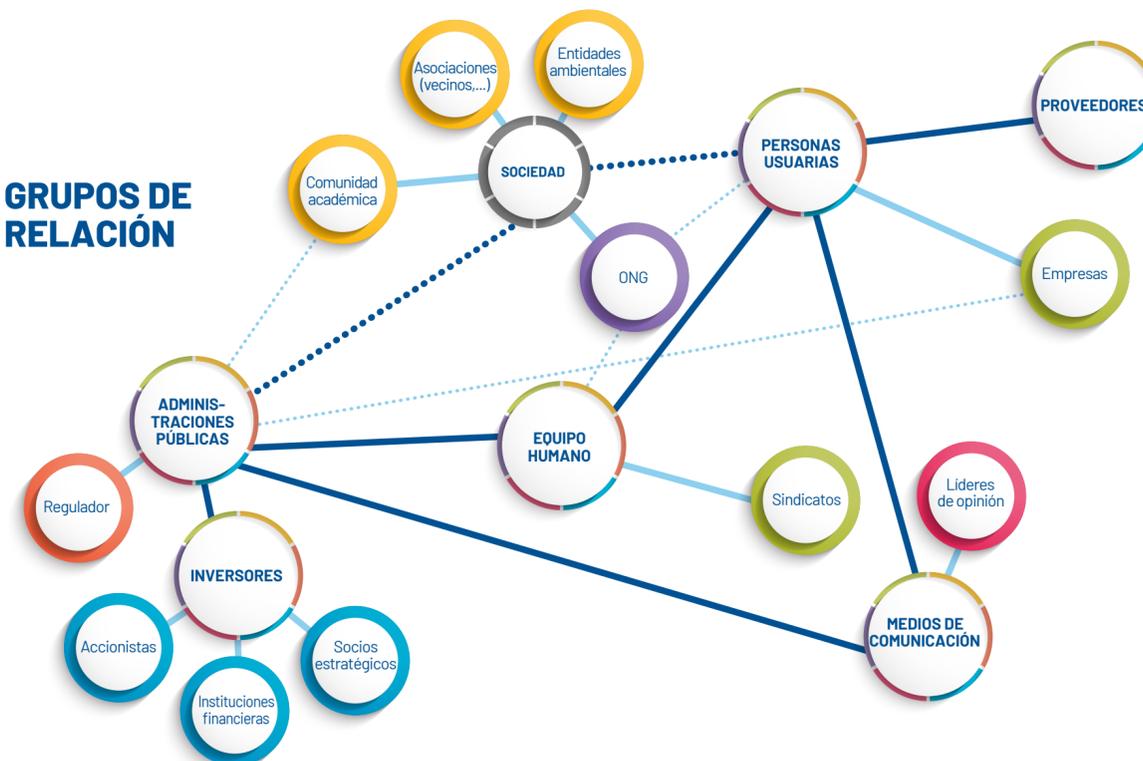
### PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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

Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca de **240 asociaciones** –como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad. Colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Bussines (LBG) y Volutare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

**Aquara está adherida al Pacto Mundial con el propósito de contribuir a la labor de la red desde el territorio aragonés.**

### GRUPOS DE RELACIÓN



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# CADENA DE VALOR

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

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

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

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

Promovemos la **compra responsable** mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

En Aquara apostamos por una **selección de proveedores equitativa y transparente**, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de **sostenibilidad, compliance (penal, ciberseguridad, legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo**. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular. En términos contractuales y legales, queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.).

## PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

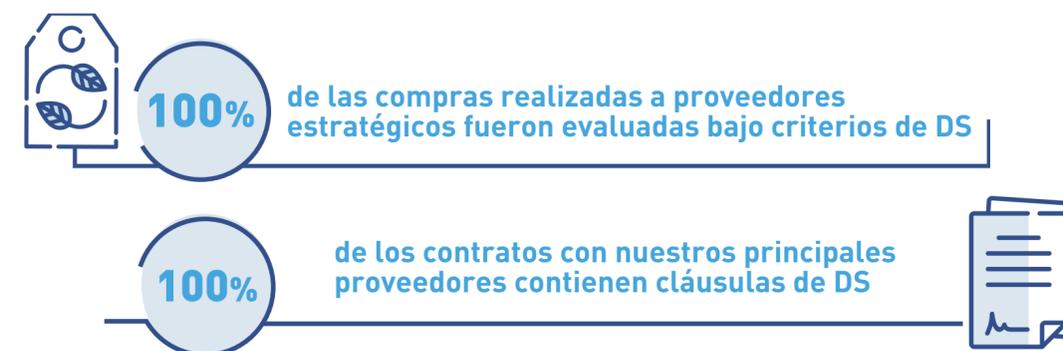
Valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección.

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

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

En 2024, el **29%** de las compras fue dirigido a la financiación de actividades con **alto impacto en el empleo, es decir 5,7 millones de euros. El 58% de estas compras con alto impacto en empleo son a proveedores locales**.

**El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras, en este año 236 proveedores locales, por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.**



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

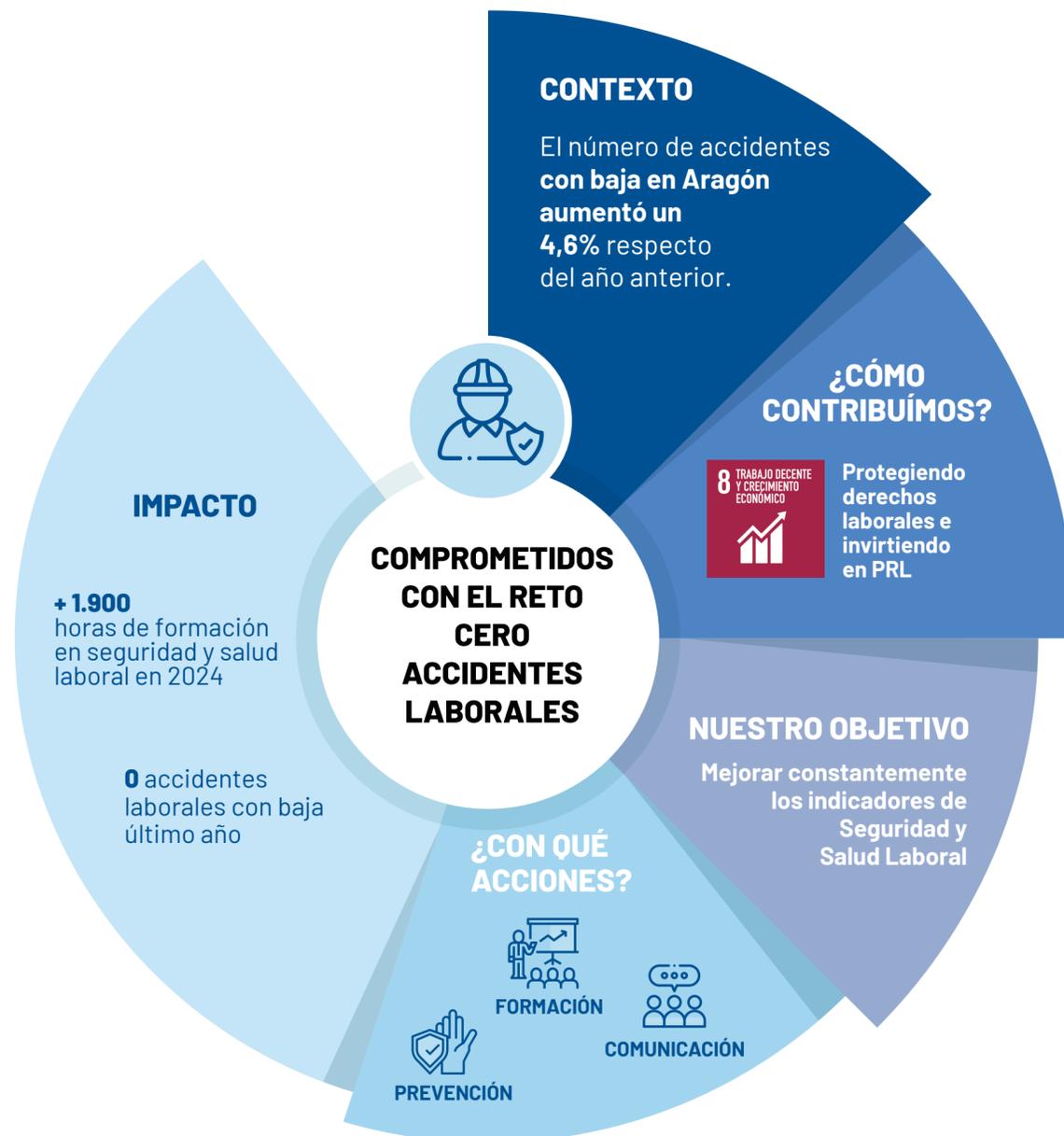
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# EQUIPO HUMANO

## SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

### PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

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

En Aquara desde 2014 disponemos de una **Política de Seguridad y Salud Laboral** que en 2022 se actualizó conforme la nueva ISO 45001. La Política de Seguridad y Salud Laboral se articula en torno a tres pilares:

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

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



Carmen Casamayor. Responsable de Prevención de Riesgos Laborales de Aquara.

A lo largo de 2024 hemos mantenido estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo las lesiones y el deterioro de la salud de nuestros trabajadores; y mejorando continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

Una muestra de ello son los ESTÁNDARES DE GESTIÓN DE ALTO RIESGO (EGTAR), alineados en “implementar una cultura de prevención en todos los niveles de la organización” para conseguir 0 accidentes. Tras analizar las causas detalladas de los accidentes laborales del Grupo VEOLIA durante un periodo de 10 años, el estudio ha permitido identificar las 10 actividades con mayor riesgo y establecer estándares utilizando las buenas prácticas internas y externas. Estos estándares contienen las definiciones, gestión de riesgos asociados y los requisitos mínimos de seguridad que deben ser aplicados sistemáticamente dentro del grupo. Todos los trabajadores son responsables de aplicar y hacer cumplir los requisitos a diario: “Ninguna tarea es tan importante, ningún trabajo es tan urgente que justifique arriesgar la vida o la de los compañeros, siempre seguro”.

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

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, hemos centrado nuestros esfuerzos en la **formación**, así como en distintos proyectos independientes de **fomento de la salud y la seguridad**, como el de cultura justa, o el programa de hábitos saludables.

## SINIESTRALIDAD LABORAL

**A lo largo del 2024 no se ha producido ningún accidente laboral con baja durante la jornada de trabajo en Aquara.**

En 2024, tanto el índice de frecuencia (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) como el índice de gravedad (IG: nº de jornadas perdidas por accidente con baja por mil de horas trabajadas) han tenido un valor de 0,00 mejorando los resultados obtenidos en 2023 (IF: 17,5 - IG: 0,23).

Estos índices reflejan la importancia de continuar trabajando para disminuir la siniestralidad. Destacar que durante 2024 se ha desarrollado un **Plan de Acción** cuyo objetivo principal ha sido la disminución de la siniestralidad. Algunas de las acciones que se han llevado a cabo han sido las siguientes: formar y concienciar a los trabajadores en la aplicación adecuada de los métodos de trabajo incidiendo en los riesgos mayores (espacios confinados, zanjas, alturas...); adquisición de nuevos equipos; digitalización de permisos de trabajo; acompañamiento a mandos intermedios; gestión de contratos o reconocimientos a los trabajadores en materia de SSL. También se ha continuado con la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, realización de visitas de seguridad por la dirección y los mandos intermedios, así como la publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.



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

## FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En los últimos años hemos ejecutado distintas acciones para reforzar la detección y control de los factores de riesgo relacionados con las zonas de acceso restringido, los trabajos en altura, la intervención en máquinas e instalaciones, así como los riesgos psicosociales. Entre las principales acciones se encuentran la actualización de procedimientos de trabajo, la elaboración de planes de acción específicos, así como la impartición de sesiones y charlas formativas.



Curso de trabajos en altura para personal operario


Durante 2024 se han impartido un total de

1.911 horas de formación

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## Formación en liderazgo de seguridad laboral

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

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

## Charlas de seguridad y salud laboral

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

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



Equipo operario de Calatayud en una de las charlas de seguridad.

## SEGURIDAD EN OBRAS

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



En 2024 no se ha producido ningún accidente con baja en obra

## VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la dirección permiten **fomentar el diálogo con trabajadores propios y contratados, y detectar los buenos comportamientos y las mejores prácticas**. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



Durante el 2024 se han realizado 116 visitas de seguridad al personal e instalaciones

Durante 2024 se ha comenzado a trabajar en un proyecto del Grupo Veolia a nivel mundial relacionado con las Visitas de Seguridad: el "COACH DE SEGURIDAD". El proyecto busca "generar impacto" y aportar un valor añadido a las visitas realizadas por la dirección y los mandos intermedios.

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## 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 ella se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas. Así mismo, la plataforma incluye el acceso a un **gimnasio online** y a una **plataforma de salud nutricional integral de nueva incorporación el último año**



Espacio de salud emocional dentro de la plataforma de Hábitos Saludables

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

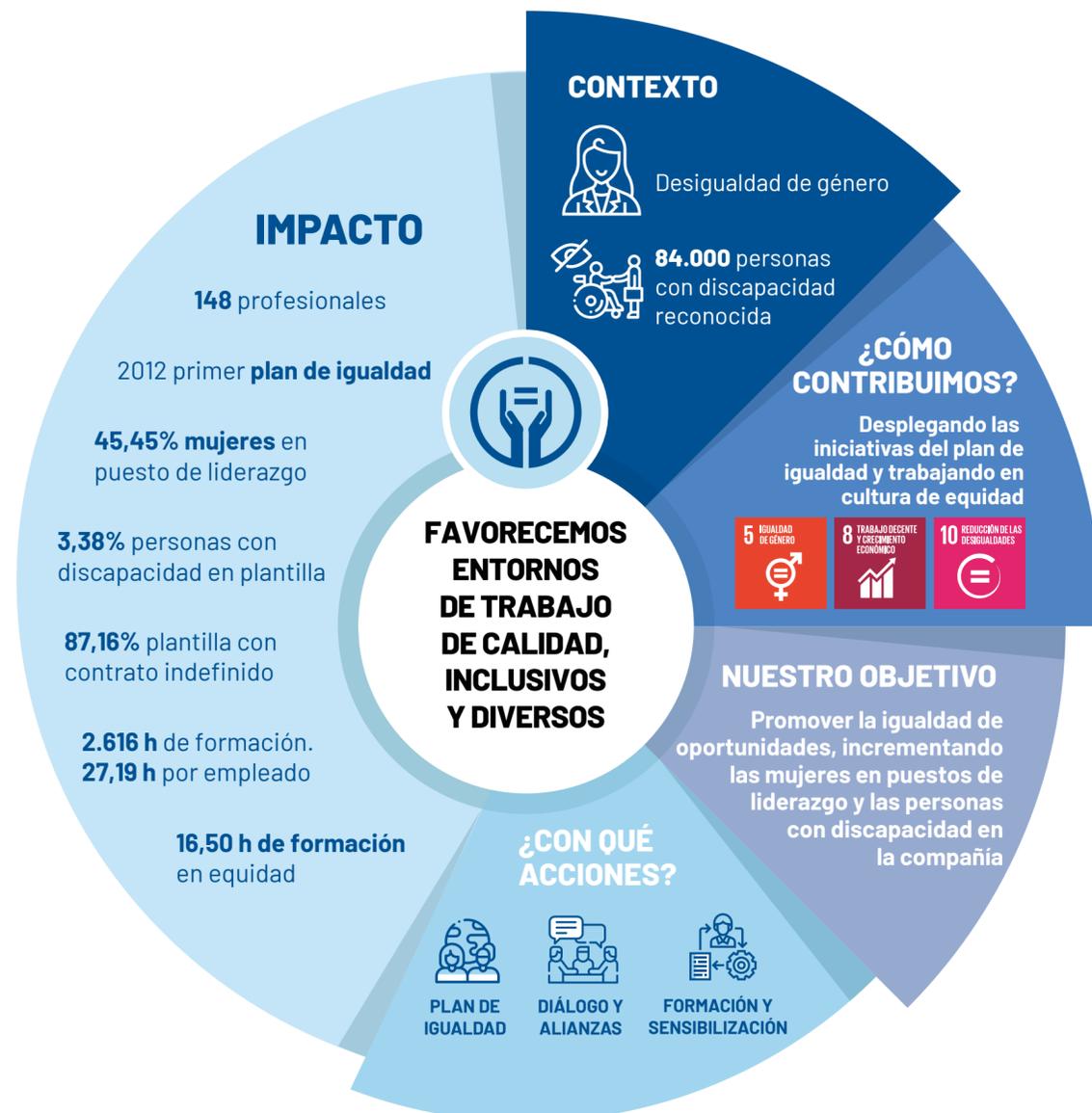
CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS



# DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

## EQUIDAD E INCLUSIÓN

Hemos seguido velando por la aplicación del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa.

Nuestra prioridad:

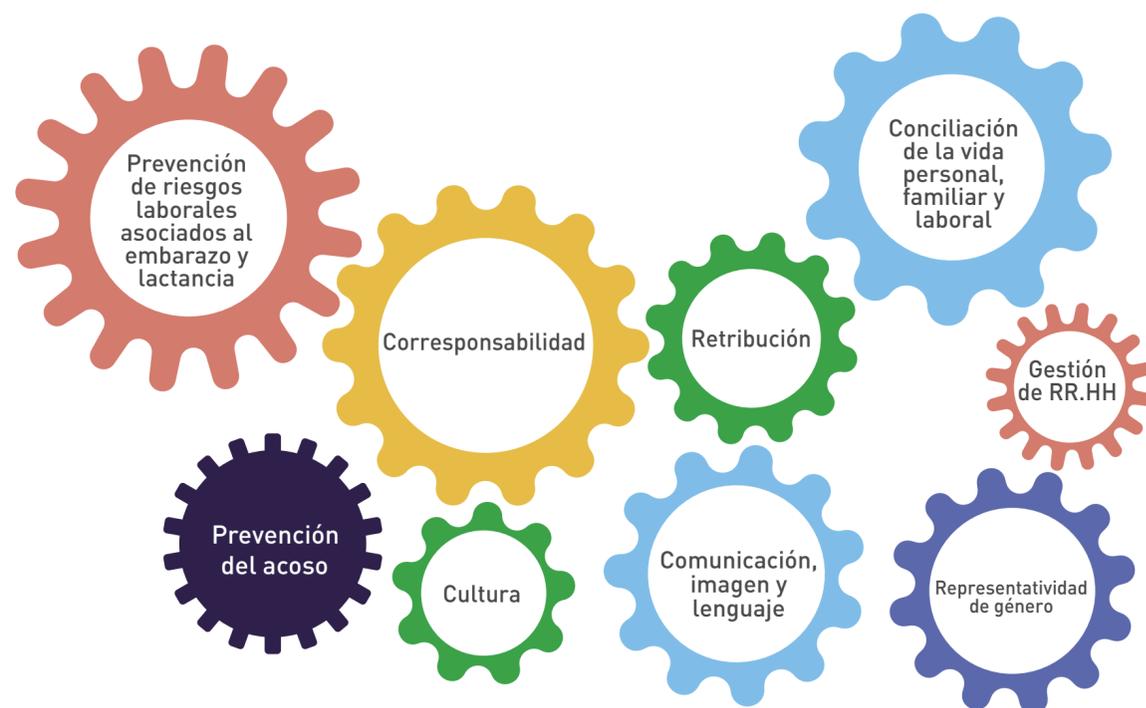
- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión.

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

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



## IGUALDAD DE GÉNERO



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

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

Aquara, dentro del compromiso que mantiene con sus trabajadores, firmó en diciembre de 2018 un acuerdo con el Comité de Empresa para fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral.

Las principales medidas acordadas son la **jornada continua**, turnándose entre los empleados para realizar un día a la semana en jornada partida de tal manera que siempre haya disponibilidad en horario de tarde, **acumulación de la lactancia**: 15 días laborales, **adaptación de la jornada de trabajo** semanal para **mujeres a partir de la semana 30 de gestación, adaptación de la jornada de trabajo** para personas que tengan a su cuidado directo hijos/as de hasta 4 años de edad y **familiares dependientes, cuidado de parientes** hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad **en caso de accidente o enfermedad grave y flexibilidad horaria** de entrada y de salida de 30 minutos.

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



### CONOCE AQUARA

### NUESTRA HOJA DE RUTA

#### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

#### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### ANEXOS

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2024 hemos reforzado nuestro compromiso contra la violencia de género renovando el convenio con el Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, para promover acciones de sensibilización en el marco de la iniciativa '**Empresas por una sociedad libre de violencia de género**'.

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

## Distintivos y reconocimientos

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



3,4%

de la plantilla son personas con discapacidad

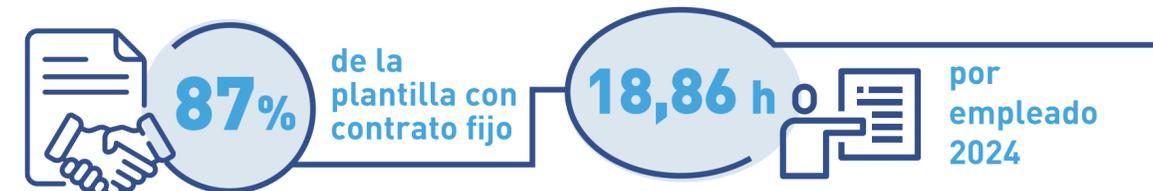
## SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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

Como todos los años hemos realizado actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género** contra la mujer, el Día de la Mujer, el **Día Internacional de las personas con Discapacidad** y el **Día Internacional del Voluntariado** se organizaron a nivel corporativo distintos webinar y talleres: webinar Salud y género, webinar Mujeres que nos inspiran; webinar: Rompiendo prejuicios. Conoce la realidad de las personas migrantes y refugiadas; Taller Sesgos Inconscientes que afectan a personas LGTBI; webinar Impulsa tu carrera: oportunidades para jóvenes talentos; y webinar Creando espacios diversos e inclusivos.

## TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

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



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# GOBERNANZA:

- Ética, cumplimiento normativo y modelo de prevención
- Certificaciones
- Protección de datos personales
- Ciberseguridad
- Acerca del informe de desarrollo sostenible



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# GOBERNANZA

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

El **Consejo de Administración de Aquara** tiene entre sus facultades determinar las políticas y estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. En esta línea, el Consejo de Administración y los órganos de gobierno de las sociedades filiales y/o participadas supervisan la composición y el funcionamiento del órgano designado en materia de estructura **ética y compliance**.

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

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

También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

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

→ **Presidente:** Javier Díez Pérez

→ **Consejeros:** José Ángel García Cerdán y Javier Puertas Rodríguez

→ **Secretaria:** Pilar Rodríguez Quiroga

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



Comité de Dirección de Aquara

# ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

Aquara manifiesta su firme **compromiso con el establecimiento y fortalecimiento de una cultura de cumplimiento ético y normativo** bajo el principio de “**tolerancia cero**”. La sociedad desarrolla su actividad con especial atención al cumplimiento de las leyes autonómicas y nacionales que le son de aplicación, y muy especialmente en lo relativo al cumplimiento de los principios fundamentales y la protección del medio ambiente.

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

## Durante el último año:

- Aquara puso a disposición de todos sus profesionales y partes interesadas la revisión y **actualización de su Código Ético** acordada por su Órgano de Administración en diciembre de 2023.
- Se ha implementado un **Programa de Acogida para el personal de nueva incorporación** en el que se incluye información, entre otros, sobre los principios éticos de la Sociedad y los criterios de prevención contra la corrupción.
- Se ha continuado difundiendo entre sus profesionales la actualización de su **Sistema Interno de Información** (canal interno de denuncias) como elemento fundamental de su **modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales**. Este canal es monitorizado de forma continuada, no habiendo recibido comunicación de ningún incidente significativo.
- En línea con la última revisión que ha realizado de su **Política de conflictos de interés**, continúa velando porque las actuaciones de sus Profesionales sean en todo momento imparciales, objetivas, y respetuosas evitando así influencias indebidas..
- Los **acuerdos de patrocinio y mecenazgo** se realizan según la Política aprobada con el objetivo de garantizar la transparencia, cumplimiento legal y cumplimiento de los procedimientos internos de la sociedad.

## Gestión ética. Un compromiso de todas y todos.

Los valores corporativos se expresan a través de comportamientos y estos deben estar guiados en todo momento por el cumplimiento del **Código Ético**. <https://www.aquara.es/etica-y-cumplimiento>



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### ANEXOS

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## 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 estamos adheridos y en nuestro **plan estratégico de desarrollo sostenible**.

## SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

**Aquara condena totalmente la corrupción en todas sus formas.** La sociedad ha revisado y actualizado su **Código de Conducta Anticorrupción, de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de Aquara así como para el resto de colaboradores, proveedores o terceros con los que se relaciona.**



Jesús Díaz. Compliance Officer

**El canal de denuncias de la Sociedad es monitorizado de forma continuada de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.**

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

### INDICADORES

Periodo 2024

N.º de situaciones en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	0
Nº de casos de corrupción confirmados	0
Personal que ha recibido formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25
Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	0
Nº de incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con la información de servicios	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
Nº de incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	0

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# CERTIFICACIONES

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

Nuestro sistema de gestión agrupa bajo un **único modelo** todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de la **Política de Gestión Integrada**, que incluye el **compromiso de la dirección** en estos aspectos.

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

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

## GESTIÓN AMBIENTAL

Basado en la norma de gestión ambiental **ISO 14001**, este estándar se focaliza en el **cumplimiento de los requisitos legales aplicables** en los servicios gestionados, así como la evaluación de nuestros **impactos en el entorno** y la aplicación de las **medidas necesarias para prevenirlos**.

## SEGURIDAD Y SALUD

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

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

## QUEJAS Y RECLAMACIONES

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

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

## HUELLA DE CARBONO

Anualmente Aquara calcula la **huella de carbono** de su actividad y realiza un **inventario de emisiones de gases de efecto invernadero**. En base a la **Norma ISO 14064** se realiza la verificación externa de dicho Informe.

## ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Desde 2024 Aquara dispone de **certificación de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** la cual asegura que se cumplen reglas y principios de regulación de acceso, integridad y uso de información a través de medios electrónicos, obligatorio para administraciones públicas y, como es nuestro caso, para empresas que trabajan con las mismas.



## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Aquara cuenta con **Delegada de Protección de Datos (DPD)** desde mayo de 2018. Todos las **solicitudes de derechos ARCO+** recibidas, han sido atendidas en tiempo y forma y no han generado reclamaciones posteriores ante la autoridad de control. **Aquara no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.**

**Durante el último año se han llevado a cabo:**

- Implantación de soluciones tecnológicas para la mejora del proceso.
- Conservación, anonimización y supresión de datos.
- Análisis de iniciativas y servicios. Evaluaciones de impacto realizadas.
- Acciones formativas y de sensibilización a empleados, incluyendo a las nuevas incorporaciones.
- Actualización de políticas e implantación de nuevos documentos y procedimientos.
- Implantación de la nueva ficha de análisis de iniciativas (FAST).
- Actualización del RAT y de los Análisis de Riesgos de la compañía.
- Implantación de medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Procesos de bloqueo y eliminación de datos personales de clientes y empleados.



# CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad es fundamental para garantizar la **continuidad y fiabilidad de los servicios esenciales** que prestamos. En un mundo cada vez más interconectado y digitalizado, la **protección de nuestras infraestructuras críticas y sistemas es una prioridad estratégica.**

**Abarca dos ámbitos fundamentales:**

- **Tecnologías de la Información (IT):** Implementamos los más altos estándares de seguridad respaldados por certificaciones internacionales como el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- **Tecnologías de Operación (OT):** Protegemos las infraestructuras críticas mediante monitorización continua de sistemas SCADA, implementación de medidas de seguridad física y lógica, planes de contingencia y segregación de redes IT/OT.



**Para reducir los riesgos, la estrategia de ciberseguridad se sustenta en cinco pilares:**

- **Vigilancia y Monitorización** a través de un **Centro de Operaciones de Seguridad** que proporciona **monitorización continua de amenazas, detección temprana de incidentes y respuesta inmediata.**
- Formación y concienciación, incluyendo formación específica en ciberseguridad y simulacros de respuesta a incidentes.
- **Inversión** constante en **tecnología avanzada de seguridad, sistemas de detección y prevención de intrusiones, y soluciones de encriptación.**
- **Cumplimiento Normativo.** Nos adaptamos continuamente a las exigencias regulatorias, incluyendo la Directiva NIS2 y normativas de protección de datos.
- **Colaboración y alianzas.** Mantenemos colaboración con organismos gubernamentales, expertos y asociaciones sectoriales.

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

# 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, 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)** e incorpora los aspectos más relevantes, en términos de sostenibilidad, para la organización y sus grupos de relación de acuerdo al **estudio de materialidad.**

Aquara se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el quinto informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2024 a diciembre de 2024, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo. De acuerdo a este compromiso con la transparencia, Aquara, además del presente informe, mantiene actualizada en su página web información relativa al servicio.

De acuerdo con lo dispuesto en la **Ley de Sociedades de Capital**, Aquara está exenta de elaborar el estado de información no financiera al estar integrada en el informe de gestión consolidado de la sociedad dominante. Este estado de información no financiera se encuentra disponible en la web del Grupo Empresarial.

## IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

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

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

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

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

## ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

## COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

## GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

# ANEXOS

- Anexo I-Índice de contenidos estándares de GRI
- Anexo II-Estudio de materialidad
- Anexo III-Certificados

## Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>GRI 1 2022</b>		
<b>GRI 2 CONTENIDOS GENERALES</b>		
2-1	Detalles organizacionales	1
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	1
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1, 57
2-4	Actualización de la información	57
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2, 42
2-7	Empleados	2, 48
2-9	Estructura de gobernanza y composición	52
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	52
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	52
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Presentación Director Ejecutivo de Aquara
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7
2-23	Compromisos y políticas	7, 8, 9
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	7, 8, 9
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	53
2-28	Afiliación a asociaciones	41
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	41

### CONOCE AQUARA

### NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### ANEXOS

## Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
<b>GRI 3 TEMAS MATERIALES</b>		
<b>3-1</b>	Proceso de determinación de los temas materiales	57
<b>3-2</b>	Lista de los temas materiales	57
<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	57, 61, 62, 63
	Calidad del Agua Potable	13
	Garantizar el suministro de agua a los clientes en situación de vulnerabilidad	27
	Seguridad y salud laboral	43
	Disponibilidad del agua	13
	Calidad del agua tratada	13
	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	23
	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	52
	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	29
	Ética e integridad	52
	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	1
	Residuos y Economía Circular	15
	Adaptación al Cambio Climático	17

### CONOCE AQUARA

### NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### ANEXOS

**CONOCE AQUARA****NUESTRA HOJA DE RUTA****ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO SOCIAL**

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

**GOBERNANZA**

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**ANEXOS****Anexo II Estudio de materialidad**

Se han definido los siguientes 18 temas potencialmente materiales:

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

## CONOCE AQUARA

## NUESTRA HOJA DE RUTA

### ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

### COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

### GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

## ANEXOS

## Anexo II Estudio de materialidad

### TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

El listado siguiente incluye únicamente los temas prioritarios resultantes (los que finalmente han sido seleccionados).

ID	Tema material	Categoría	Estándares GRI	Dónde ocurre el impacto*
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	3-3	D y F
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Gobernanza		D y F
15	Calidad del servicio	Social	3-3; 418-1	D y F
6	Digitalización	Gobernanza	3-3	D y F
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	3-3; 303-3; 303-5	D y F
10	Interacción con los grupos de interés	Gobernanza	3-3; 2-29	D y F
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Gobernanza	3-3	D
28	Seguridad y salud	Social	3-3; 403-1 a 403-10	D
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Social	3-3; 401-1	D
34	Adaptación a la escasez hídrica	Medio ambiente	3-3; 303-1	D y F
36	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente	3-3; 303-2; 303-4	D y F
16	Calidad organoléptica del agua	Social	3-3; 416-2	D y F
41	Calidad del agua tratada	Social	3-3	D y F
12	Gestión responsable de las compras	Social	3-3; 414-1	D y F

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

**CONOCE AQUARA**

**NUESTRA HOJA DE RUTA**

**ACCIÓN AMBIENTAL**

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

**COMPROMISO SOCIAL**

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

**GOBERNANZA**

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**ANEXOS**

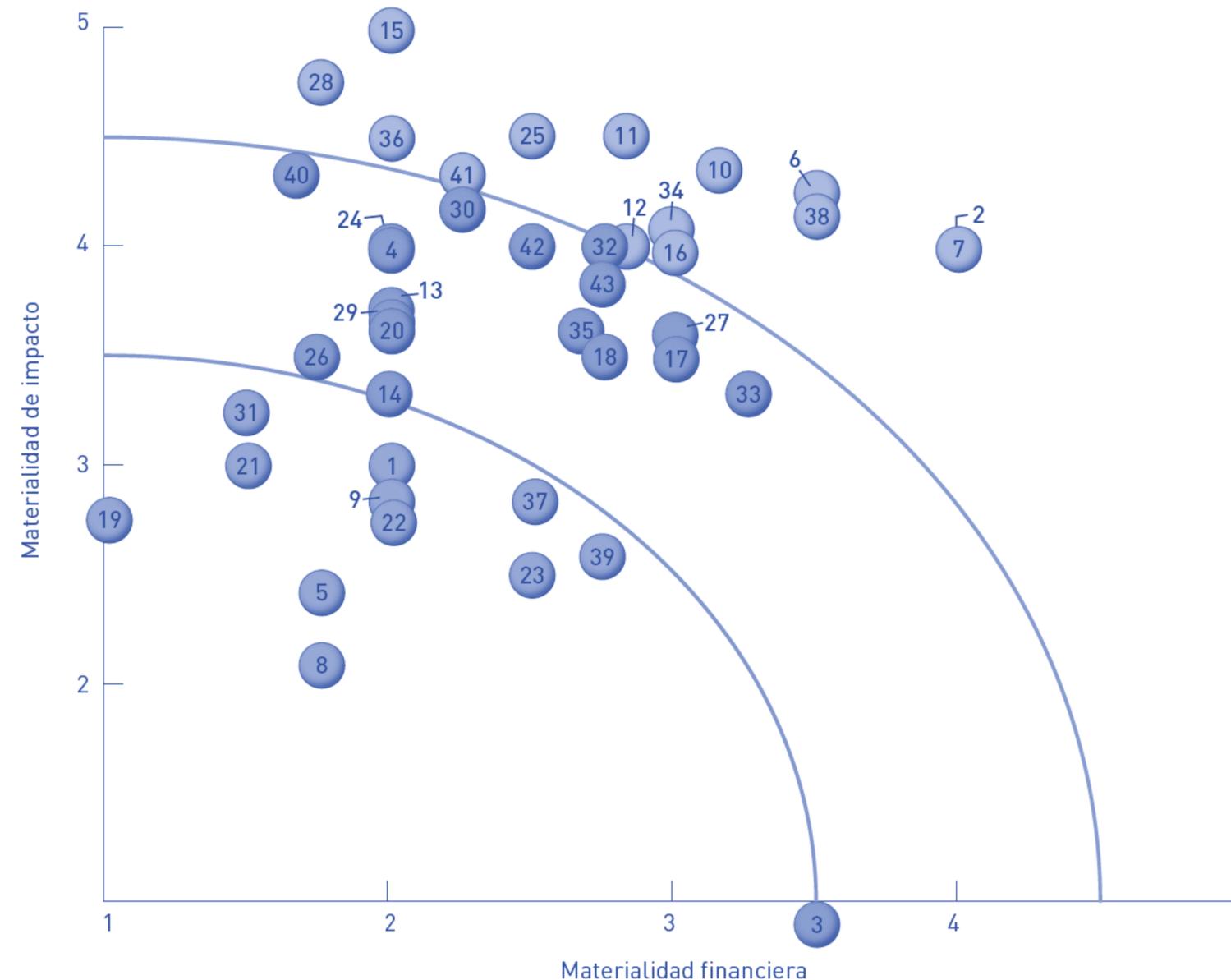
**Anexo II Estudio de materialidad**

**MATRIZ DE MATERIALIDAD**

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

El eje horizontal representa la materialidad financiera. Cuanto más a la derecha está un tema, mayor es el potencial impacto financiero del mismo.

El eje vertical representa la materialidad de impacto. Cuanto más arriba se encuentra un tema en la matriz, mayor es el impacto social y/o medioambiental del mismo.



CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

## Anexo III Certificados



### Certificado de Registro

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

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

Dispone del certificado Nº: **CMS 763096**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente alineado con la norma ISO 10002:2018

Este certificado está vinculado a los certificados para cada centro de trabajo y/o entidad incluidas en el alcance de esta certificación.

Tratamiento de quejas y reclamaciones, recepción, análisis y resolución final.

Contrato para la ejecución de la gestión integral del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento de la ciudad de Calatayud.

Suministro, instalación y mantenimiento de contadores y apoyo a la gestión de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua del Ayuntamiento de Zaragoza.

Por y en nombre de BSI:

Denilse L'Ecluse, Managing Director Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2022-06-08  
Fecha de última emisión: 2024-06-05

Fecha efectiva: 2024-06-08  
Fecha de caducidad: 2025-06-07



Página: 1 de 2

...making excellence a habit.™

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

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



### Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

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

te - EMS 631193 ES (1).pdf

Dispone del certificado Nº: **EMS 631193**

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

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

David Fardel, Country Manager, Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2009-05-15  
Fecha de última emisión: 2024-04-22

Fecha efectiva: 2023-05-03  
Fecha de caducidad: 2026-05-02



Página: 1 de 2

...making excellence a habit.™

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

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Gaetano De Castilla 23, Milano, Italy, phone: +39 02 4441 8150  
Miembro de BSI Group.



### Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2015

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

Dispone del certificado Nº: **FS 631192**

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

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

David Fardel, Country Manager, Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2007-03-12  
Fecha de última emisión: 2024-04-22

Fecha efectiva: 2023-05-03  
Fecha de caducidad: 2026-05-02



Página: 1 de 2

...making excellence a habit.™

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

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Gaetano De Castilla 23, Milano, Italy, phone: +39 02 4441 8150  
Miembro de BSI Group.

CONOCE AQUARA

NUESTRA HOJA DE RUTA

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

CADENA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CIBERSEGURIDAD

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ANEXOS

# Anexo III Certificados

**Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico**

La organización:

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

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

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

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



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

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

**Verificación de la Huella de Carbono**

Concedida a

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

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

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

**ESTÁNDAR**

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

La Huella de Carbono se aplica a:

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

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

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

Número del certificado: ES139633-2

Aprobación original: 21-08-2023

Certificado en vigor: 21-08-2023

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

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



Bureau Veritas Certification



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

Certificado\*  
**SPRL - 390-04/2007**

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

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

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

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

Realizada/as en o desde: Conducted in or from:  
Gerencia Concesiones Aragón: C/ Comuneros de Castilla, 1 bj, 50002, Zaragoza (Zaragoza)  
- Zaragoza: Servicio Cadrete; Servicio Calatayud (ETAP); Servicio Epila (ETAP); Servicio Gallur (ETAP); Zaragoza (oficinas Pablo Ruiz Picasso, Molino del Pilar, Ranillas - P.M.A.), AZUD, Pol. Industrial Plaza (ETAP) Servicio Ateca; Servicio La Muela (ETAP); Servicio Alfajarín (ETAP); Servicio Alhama de Aragón; Servicio Ibdes; Servicio Ricla; Servicio Villamayor; Daroca (EDAR); Servicio Paracuellos de Jiloca (Zaragoza); Polígono Tecnológico de Reciclaje (Zaragoza); Servicio Sobraduel (ETAP)  
- Huesca: Servicio Graus (ETAP); Angüés (EDAR)  
- Teruel: Servicio Alcañiz; Servicio Calamocha (EDAR); Alacón (EDAR)

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

**AUDELCO**  
 Auditoría y Certificación S.A.  
 Fecha vigencia: 25/10/2022  
 Effective date:  
 Fecha caducidad: 25/10/2025  
 Expiry date:  
  
 Alfonso Macoliver Macaya  
 Director General




Entidad de certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditada por ENAC con acreditación nº 36/C-50046  
Certification body for occupational health and safety management systems accredited by ENAC with accreditation nº 36/C-50046  
AUDELCO Auditoría y Certificación, S.A. C/ Ferraz, 3 28008 Madrid C.E.F. A-81550519 www.audelco.es

