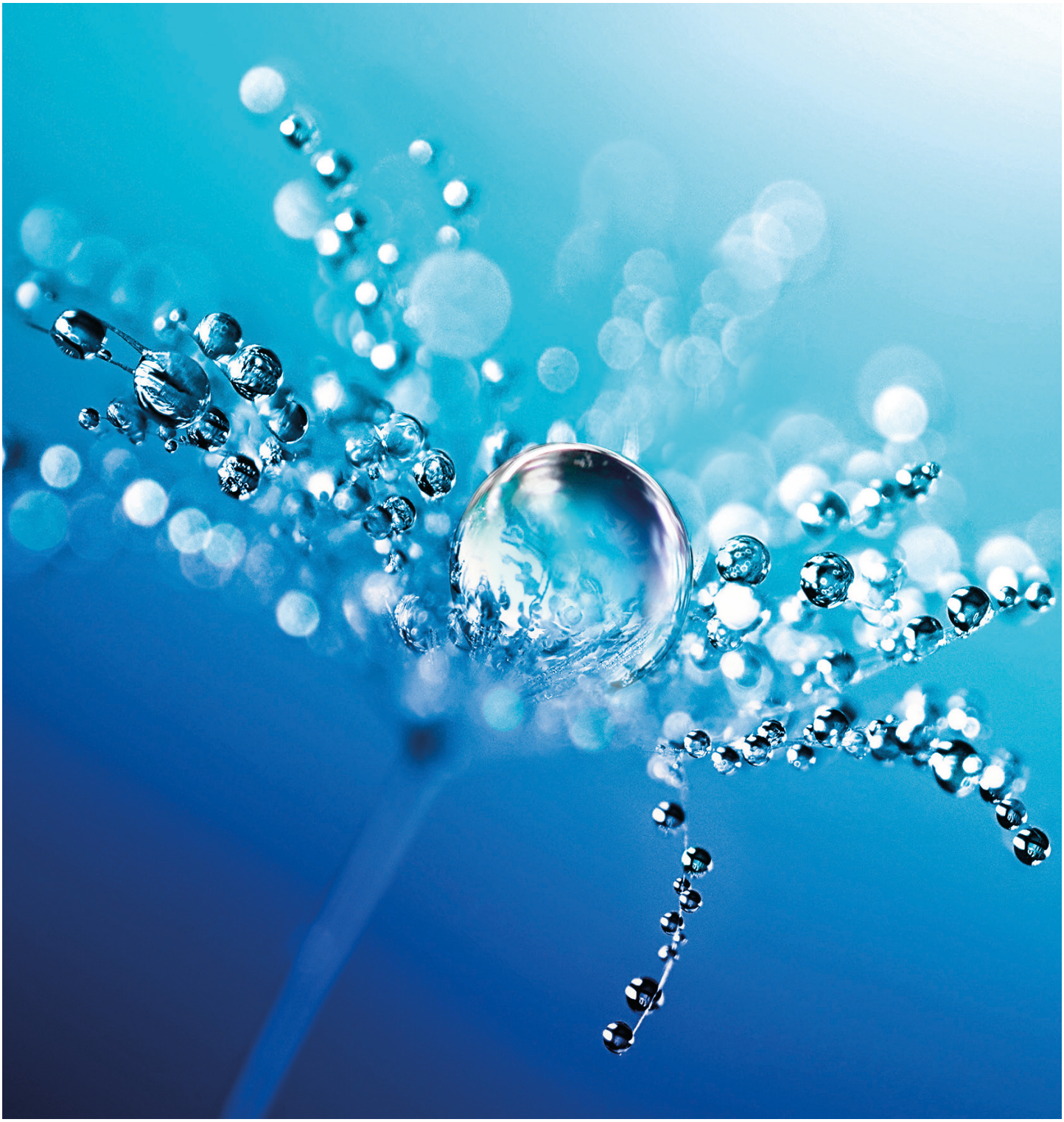
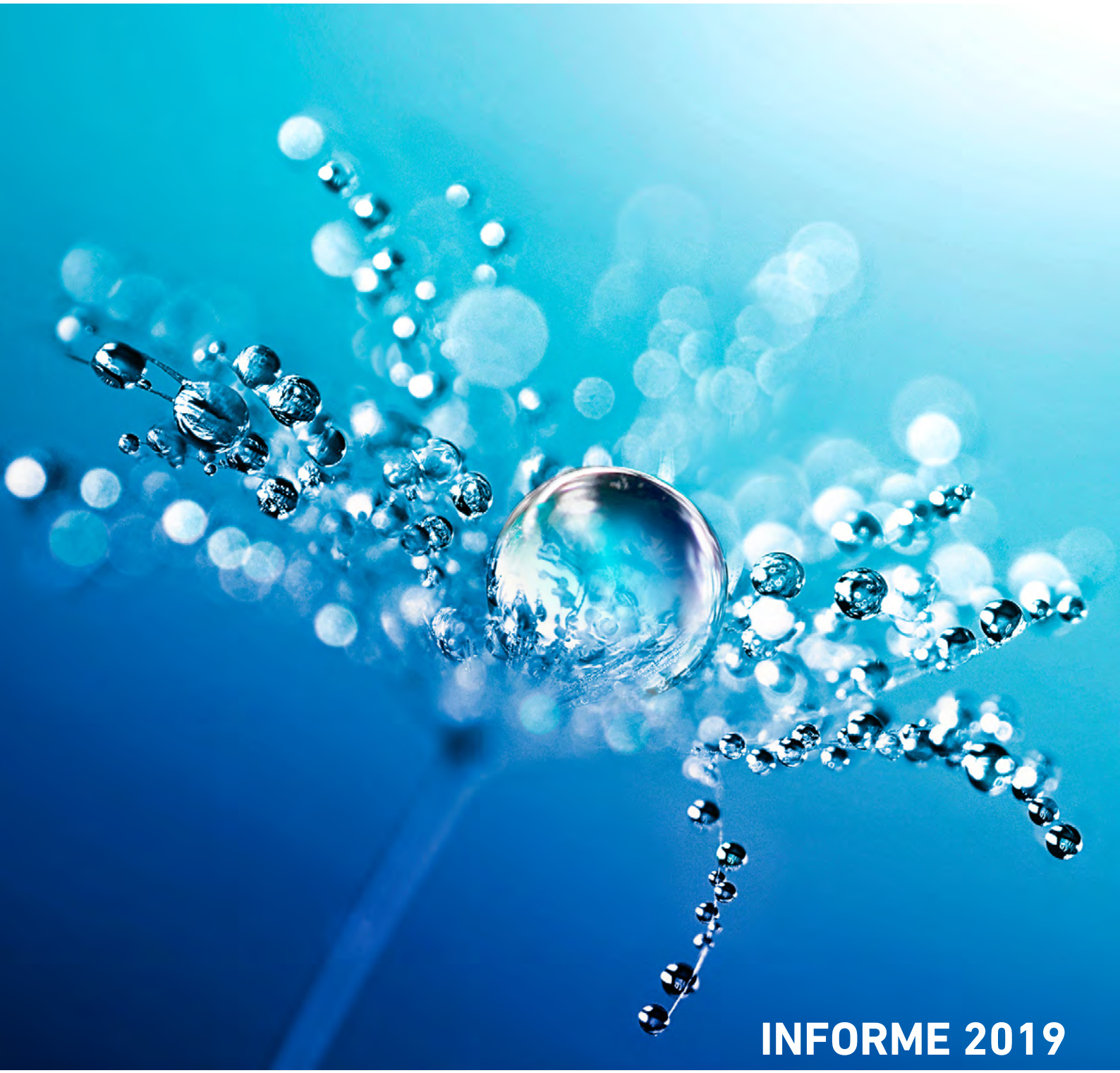
suez

AQUONA

INFORME

DESARROLLO SOSTENIBLE





INFORME 2019

AQUONA



01 CONOCE AQUONA

02 AQUONA 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

03 CONTRIBUCIÓN DE AQUONA A LA AGENDA 2030

- 3.1 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PERSONAS
  - 3.1.1 ACCESO AL AGUA
  - 3.1.2 EQUIDAD Y PERSONAS
- 3.2 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PLANETA
  - 3.2.1 PRESERVACIÓN DEL AGUA
  - 3.2.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
  - 3.2.3 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
  - 3.2.4 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- 3.3 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PROSPERIDAD
  - 3.3.1 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
  - 3.3.2 DIGITALIZACIÓN E INNOVACION
  - 3.3.3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 3.4 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
  - 3.4.1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA
  - 3.4.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
  - 3.4.3 CERTIFICACIONES
  - 3.4.4 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
  - 3.4.5 ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE
- 3.5 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS
  - 3.5.1 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD
  - 3.5.2 DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN
  - 3.5.3 ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR
  - 3.5.4 PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN
  - 3.5.5 FUNDACIÓN AQUAE

ANEXO I ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ANEXO II REFERENCIAS

AQUONA, 50 AÑOS TRANSFORMANDO LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DEL AGUA

Nuestra vocación es impulsar un gran pacto social en el territorio que garantice una recuperación económica sostenible.

En 2019 hemos cumplido nuestro primer medio siglo de vida como una empresa referente en cuanto a compromiso social y ambiental en Castilla-La Mancha y Castilla y León. Este compromiso lo materializamos promoviendo una gestión del agua en los municipios en los que estamos presentes que va mucho más allá de la eficiencia y la excelencia en la prestación de servicio. Somos impulsores de la transformación del paradigma global que está demandando la sociedad para afrontar grandes retos mundiales. Cuestiones como la preservación de la salud o la emergencia climática requieren realizar una gestión de los recursos hídricos basada en la planificación, las soluciones inteligentes e innovadoras, la tecnología y unas infraestructuras modernas capaces de afrontar los fenómenos meteorológicos adversos, cada vez más frecuentes.

Las alianzas, como establece el objetivo de desarrollo sostenible número 17, juegan un papel clave para alcanzar esta transformación que promovemos en más de 130 municipios castellanomanchegos y castellano y leoneses. Gracias a estas alianzas, el trabajo de nuestro equipo humano, la confianza de nuestros clientes y la colaboración que mantenemos con las administraciones, hemos asumido con responsabilidad el compromiso de liderar el impulso a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas para conseguir que la Agenda 2030 sea una realidad en el territorio.

La actual crisis generada por la pandemia del covid-19 impacta directamente en nuestro día a día y, por ende, en el cumplimiento de las metas que establece la Agenda 2030. En Aquona asumimos con responsabilidad nuestro papel en la recuperación económica y social de las comunidades autónomas donde operamos y por ello proponemos un gran pacto social para una salida de la crisis compartida, sostenible y equitativa para todos. Solidaridad, ocupación y reconstrucción verde conforman los tres grandes ejes de este pacto que sólo podrá llevarse acabo con éxito si se apoya en la colaboración público-privada entre empresas y administraciones y en las alianzas con los distintos actores que componen la sociedad civil.

En 2019 la ONU ya reconoció el rol protagonistas de las empresas para ser el motor de cambio y ahora de recuperación a escala mundial. Un papel que en Aquona entendimos ya hace años cuando integramos el desarrollo sostenible y fijamos metas concretas en torno a los 17 ODS en nuestra propia estrategia empresarial. Hemos conseguido hitos vinculados a la lucha contra el cambio climático, la promoción de la economía circular, la preservación y el acceso al agua, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en materia de inclusión y equidad.

El desafío para los próximos 50 años es seguir avanzando en este camino siendo promotores de una transición ecológica en Castilla-La Mancha y Castilla y León. Esta transición ecológica, basada en la inversión en una red de infraestructuras, fuerte, renovada y sostenible, dará respuesta a grandes problemas como la despoblación, generando empleo en los pequeños municipios y asegurándoles un futuro próspero y resiliente frente al cambio climático.

Fruto de esta visión y de un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad, presentamos nuestro segundo informe de desarrollo sostenible, el cual recoge todas las iniciativas llevadas a cabo en 2019 y nuestros principales objetivos en 2020 para conseguir entre todos unos municipios sostenibles y llenos de vida.

Jesus Garcia del Valle
Consejero Delegado



DESARROLLO SOSTENIBLE



Impreso de forma ecológicamente responsable



01
CONOCE AQUONA

Aquona Gestión de Aguas de Castilla, es una empresa del Grupo Suez, dedicada al sector del agua y del medio ambiente que desarrolla su actividad: captación, potabilización, distribución, depuración y reutilización, por concesión o empresas mixtas, en más de 130 municipios de **Castilla-La Mancha y Castilla y León desde 1.969.**

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

CONTACTO

AQUONA
GESTIÓN DE AGUAS DE CASTILLA S.A.U.

C/ General Ruiz nº1
CP 47004 - Valladolid
CIF A66141169
@InfoAquona
www.aquona-sa.es

EMPRESAS MIXTAS

Aquona, como socio privado y tecnológico, participa en el accionariado de tres empresas mixtas para la gestión sostenible del agua: Aguas de León en Castilla y León, y Aguas de Albacete y Aguas de Puertollano en Castilla-La Mancha.

Las empresas mixtas son sociedades en las que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La administración pública participa en el capital y en su Consejo de Administración.

Aguas de León

- **67** profesionales
- **43.914** clientes
- **13,9 hm3** agua suministrada

Aguas de Albacete

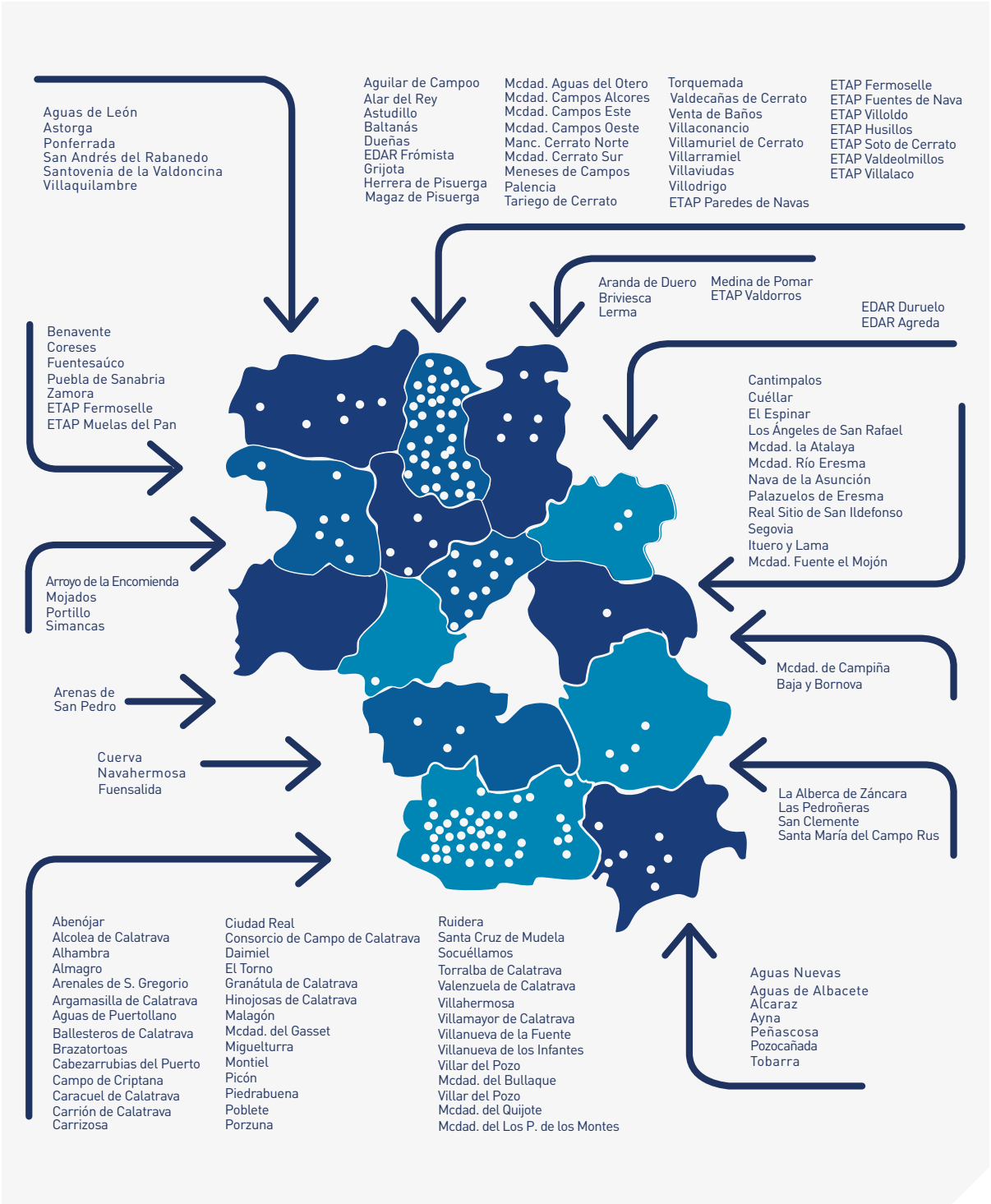
- **87** profesionales
- **93.584** clientes servidos
- **13,2 hm3** agua suministrada
- **10 hm3** agua depurada

Aguas de Puertollano S.L.

- **50** profesionales
- **28.636** clientes
- **4,5 hm3** agua suministrada
- **3,4 hm3** agua depurada



PRESENCIA DE AQUONA EN CASTILLA Y LEÓN Y CASTILLA- LA MANCHA



NUESTRA ACTIVIDAD

AQUONA

50
años de experiencia

130
municipios

424.012
clientes

Al servicio de
1.100.000
habitantes

572
profesionales



Agua potable

53
Estaciones de tratamiento de agua potable

44,3 Hm^3
de agua tratada

76 Hm^3
agua suministrada

5.500 Km
de red de agua potable

36 GWh
de energía renovable consumida en producción y distribución de agua

171.000
análisis de agua

Alcantarillado

2.270 Km
de red de alcantarillado y colectores gestionados

44.448
imbornales limpiados al año

1.017 Km
de red de saneamiento limpiada

20.700 h
de limpieza de la red de alcantarillado con camión CIS

0,14 GWh
de energía renovable consumida en alcantarillado

Agua depurada

57
depuradoras

44 Hm^3
de agua depurada

760.000 m^3
de agua reutilizada

100%
lodos valorizados en agricultura

19 GWh
de energía renovable consumida en depuración

67.596
análisis de agua residual

NUESTRA ESTRATEGIA

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

D Digitalización

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

I Innovación

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

S Sostenibilidad

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

S Compromiso social

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

Visión: Queremos ser una empresa

- Referente en Castilla y León y Castilla-La Mancha en la gestión del ciclo sostenible del agua, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por estos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.

Misión: Qué hacemos para lograrlo

- Llevar a cabo una gestión eficaz, eficiente y sostenible del ciclo integral del agua para favorecer el desarrollo económico, ambiental y social en los municipios gestionados.
- 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 (ODS) 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 y de los proveedores.
- Seguridad y Salud Laboral.
- Tecnología, digitalización e innovación.
- Equidad.
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2019 DE UN VISTAZO

PERSONAS

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

7 de cada 8
CLIENTES CON ACCESO A BONIFICACIÓN O FONDO SOCIAL

91.500€
DESTINADOS A FONDOS SOCIALES

161.000€
TARIFAS SOCIALES

448.000€
EN COMPROMISOS DE PAGO FINANCIADOS SIN INTERESES

GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

2012
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

39,7%
MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

2%
PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

9.748
HORAS DE FORMACIÓN ANUAL 17,8 H POR PROFESIONAL

PLANETA

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

3,8%
REDUCCIÓN ANR EN 2019 EQUIVALENTE AL CONSUMO DE CASTILLA Y LEÓN Y CASTILLA-LA MANCHA DE UN DÍA Y MEDIO

152.000m3
RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

4.794km
DE RED INSPECCIONADOS EN BÚSQUEDA DE FUGAS (90% DE LA RED)

4.805
FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS

27.014
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

1,2M€
INVERTIDOS EN OBRAS DE MEJORA DE LA RED

PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES

78%
DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 51 HECTÁREAS

4.400
OBSERVACIONES DE AVES EN PROYECTO BIOBSERVA

1.600 ÁRBOLES
PLANTADOS EN ZAMORA PARA RECUPERACIÓN ZONA FORESTAL

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

19.300tn
CO_2 EVITADAS POR 100% CONSUMO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES

2.400tn
CO_2 EVITADAS POR GENERACIÓN PROPIA DE EE

250tn
CO_2 EVITADAS POR EFICIENCIA ENERGÉTICA

114tn
CO_2 EVITADAS POR MOVILIDAD SOSTENIBLE

310tn
CO_2 COMPENSADAS

SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

3.500
ESCOLARES HAN PARTICIPADO EN PROGRAMA AQUALOGIA

2.000
VISITANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

297.145
CLIENTES SENSIBILIZADOS ATRAVÉS DE SU FACTURA

PROSPERIDAD

OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

3,5
VECES MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

7%
REDUCCIÓN ÍNDICE DE FRECUENCIA RESPECTO 2018

238
HORAS DE FORMACIÓN EN SSL EN 46 CURSOS

180
VISITAS DE SEGURIDAD DE LAS DIRECCIÓN A 167 CENTROS DE TRABAJO

39%
PLANTILLA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES

IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

UNOS 25M€
DE INVERSIÓN DE SUEZ ESPAÑA EN 383 PROYECTOS DE I+D+I

APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

6,75%
DE ENERGÍA GENERADA RESPECTO DE LA CONSUMIDA

2,1GWh
DE EE GENERADA EDAR PALENCIA

760.000m3
AGUA REUTILIZADA

39.671tn
DE RESIDUOS VALORIZADOS

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

100%
EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

100%
ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

292
HORAS FORMACIÓN PRESENCIAL CÓDIGO ÉTICO

57%
PERSONAS FORMADAS EN CÓDIGO ÉTICO, ACUMULANDO EL 100% DE LA PLANTILLA

7,07
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ALIANZAS

FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

1.300
PROVEEDORES LOCALES

6,9M€
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

73,3%
DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

91.216€
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL EN 64 ACCIONES

123
PARTICIPACIONES EN 32 ACCIONES DE VOLUNTARIADO EQUIVALENTES A 22% DE EMPLEADOS

207
REUNIONES DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE RELACIÓN

IMPACTO Y COMPARATIVA

Mensajes principales

ODS1

Gracias a las **tarifas y fondos sociales** puestos en marcha **316.331 familias de Castilla y León y Castilla-La Mancha están protegidos** ante una situación de vulnerabilidad. Así mismo, el acceso al agua se garantiza al 100% de los clientes.

ODS 6

Aquona trabaja en la **reducción de pérdidas de agua**, consiguiendo cifras un **12% mejor que la media del sector**. Esta diferencia aplicada a los 5.500 km de red gestionada por Aquona hace estimar que esta gestión evita 2,8 hm^3 de pérdidas en las redes, que además equivaldrían a evitar la emisión de 317 tn de CO_2. El **agua reutilizada** por Aquona en los últimos tres años equivaldría a suministrar agua a más de **43.000 personas** a lo largo de un año.

ODS 8

Aquona fomenta el **trabajo estable y de calidad**, así en 2019 **el 94,1 % de la plantilla disponía de un contrato indefinido, 20 puntos por encima** de la tasa de empleados con contrato indefinido en **España**.

El **índice de frecuencia** de Aquona (número de accidentes por millón de horas trabajadas) es **3,5 veces inferior al del sector de captación, depuración y distribución de agua.**

ODS 9

En 2019 Suez España invirtió unos **25 M€ en proyectos de I+D+i**.

ODS 12

En 2019 gracias a las campañas de sensibilización en factura, el programa Aqualogía o la visita a las instalaciones entre otros, hemos **impactado en más de 302.000 personas**, lo que supone el 27% del total da la población a la que damos servicio, contribuyendo así a sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

ODS13

Las **emisiones de CO_2 evitadas** por la compra de energía verde, la producción a través de instalaciones de autoconsumo, las medidas de eficiencia energética y de movilidad sostenible implementadas equivalen a la emisión de **46.500 turismos circulando 10 km al día todo un año**.

El **ahorro de energía eléctrica de los últimos dos años derivado de las mejoras en eficiencia energética** por parte de Aquona equivale a suministrar durante un año, energía eléctrica a **275 hogares en España**.

En 2019, la **electricidad producida por Aquona a partir de fuentes renovables** (cogeneración con biogás) ascendió a 2,1 GWh, el equivalente al **6,75 % del consumo energético total de la compañía** en abastecimiento y saneamiento.

ODS15

Hemos **eliminado el uso de fitosanitarios** en el mantenimiento de las instalaciones, gracias a ello, **hemos liberado 51 hectáreas** de estos productos tan ligados a la pérdida de biodiversidad.

ODS 16

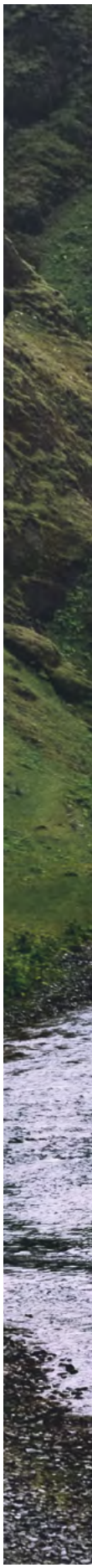
El **suministro de agua es el servicio público de gestión municipal mejor valorado por los ciudadanos** en las principales ciudades españolas (Observatorio de Servicios Urbanos, OSUR).

Según la encuesta interna realizada por Aquona, el **servicio de suministro de agua es el más valorado** por los clientes entre todos los suministros y respecto de los servicios municipales.

ODS 17

La implicación local de Aquona en 2019 ha pasado por el desarrollo de iniciativas relativas a educación, medio ambiente, bienestar social y arte y la cultura con una inversión aproximada de 91.216 € que junto a los 91.500€ destinados a fondos sociales hacen una **inversión social de 182.716 €.**

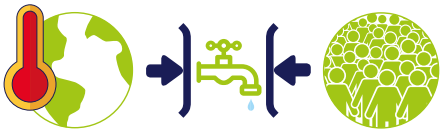
En 2019 Aquona invirtió **6,97M€ en financiar a sus proveedores para obras y prestación de servicios**, actividades con alto impacto en el empleo local. El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a **dinamizar la actividad económica local**.





02

AQUONA 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE



Desde una visión general, los **grandes retos globales** a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recurso naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros.

El **cambio climático** provoca **alteraciones en el régimen de precipitaciones y en la temperatura**, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos. Una de las variaciones más importantes que se producirán en los próximos años será el tipo y frecuencia de las precipitaciones. Como resultado, los periodos de lluvias se verán reducidos y los de sequía ampliados.

Nuestro **planeta** se encuentra bajo una **presión creciente**; nunca hemos extraído y utilizado más recursos que ahora mismo y, de seguir así, necesitaremos más de 1,7 planetas para cubrir nuestras necesidades. De los 7-8 millones de especies que hay en el mundo, 1 millón está en riesgo.

2019

En 2019, España agotó sus recursos naturales equivalentes a un año el 28 de mayo (IEEB)

5 de los 7 riesgos globales más probables y de mayor impacto son ambientales (Foro Económico Mundial, 2019)

La **respuesta a nivel mundial** de estos retos globales es la aprobación por parte de la **ONU** en 2015 de la **Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, dando continuidad a los objetivos del milenio e incorporando a un mayor número de agentes (gobiernos, empresas, ONG's, universidades, etc...), con el objetivo de no dejar a nadie atrás.

La Agenda cuenta con **17 Objetivos y 169 metas de Desarrollo Sostenible**, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de las ciudades.

Como novedad la agenda incorpora a las empresas como motor económico que son y las llama a la acción para contribuir a alcanzar los ODS. En concreto el ODS 17, impulsa las **alianzas entre gobiernos, sector privado y sociedad civil** para lograr el Desarrollo Sostenible.

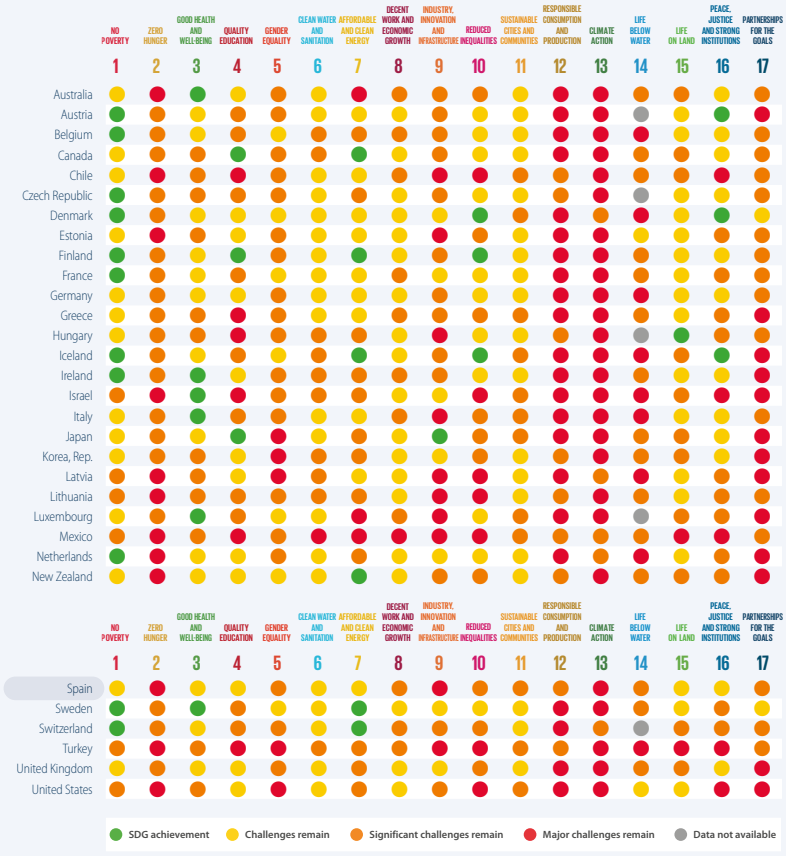
Los ODS se han situado como prioridad en las agendas internacionales, nacionales, regionales y locales. Así, a nivel nacional el gobierno español presentó el **Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030**, y a nivel regional **"Directrices para la Implementación de la Agenda 2030 en Castilla y León"** y el **"Informe Objetivos para transformar nuestro mundo: Castilla-La Mancha, comprometida con la Agenda 2030"**.

El **punto de situación de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** ha sido evaluado por diferentes entidades a distintos niveles:

Según el Sustainable Development Report 2019 España se sitúa en el puesto 19 del ranking de países.



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



Rank	Country	Score
1	Denmark	85.2
2	Sweden	85.0
3	Finland	82.8
4	France	81.5
5	Austria	81.1
6	Germany	81.1
7	Czech Republic	80.7
8	Norway	80.7
9	Netherlands	80.4
10	Estonia	80.2
11	New Zealand	79.5
12	Slovenia	79.4
13	United Kingdom	79.4
14	Iceland	79.2
15	Japan	78.9
16	Belgium	78.9
17	Switzerland	78.8
18	Korea, Rep.	78.3
19	Ireland	78.2
20	Canada	77.9
21	Spain	77.8
22	Croatia	77.8
23	Belarus	77.4
24	Latvia	77.1
25	Hungary	76.9
26	Portugal	76.4
27	Slovak Republic	76.2
28	Malta	76.1
29	Poland	75.9
30	Italy	75.8
31	Chile	75.6
32	Lithuania	75.1
33	Costa Rica	75.0
34	Luxembourg	74.8
35	United States	74.5
36	Bulgaria	74.5
37	Moldova	74.4
38	Australia	73.9
39	China	73.2

A nivel regional es el Informe 17x17 (2019) el que analiza el grado de **cumplimiento** de los **ODS** marcados en la Agenda 2030.

Castilla y León	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17
Castilla - La Mancha	ODS 1	ODS 2	ODS 3	ODS 4	ODS 5	ODS 6	ODS 7	ODS 8	ODS 9	ODS 10	ODS 11	ODS 12	ODS 13	ODS 14	ODS 15	ODS 16	ODS 17

Fuente: Informe 17x17 del Observatorio de la Sosteniblidad, AIS Group y Fund. Ciudadania

A nivel local, es el Informe de REDS (Red Española para el Desarrollo Sostenible) **Mirando hacia el futuro: Ciudades Sostenibles** el que evalúa el desempeño de los objetivos de Desarrollo Sostenible en 100 ciudades.

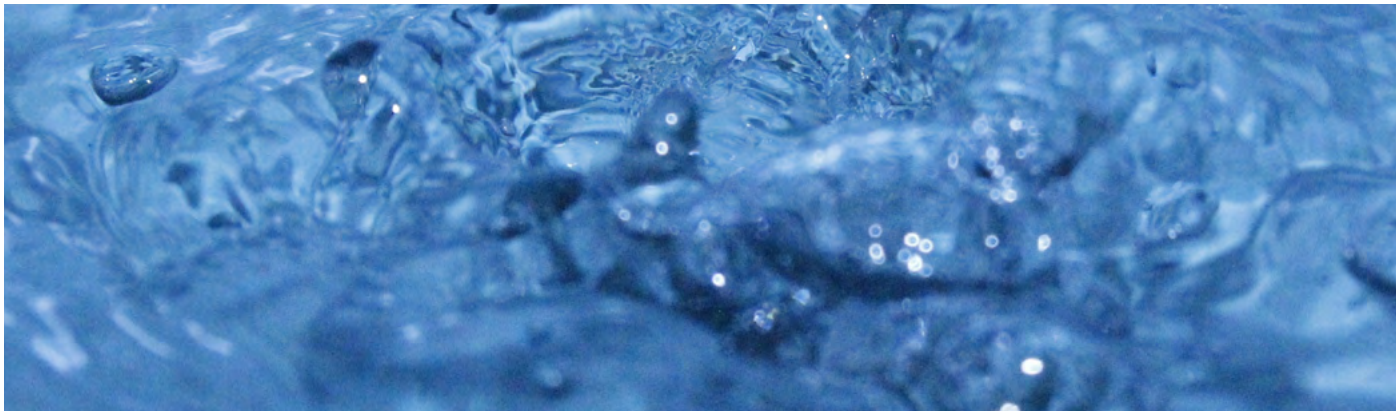
Nuestra reflexión es que la mayoría de los ODS tienen en común **el agua como elemento transversal** imprescindible para lograr su cumplimiento: reducción de la pobreza, reducción de las desigualdades, reducción del hambre (producción de alimentos), generación de energía limpia, ciudades resilientes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

En Aquona asumimos nuestra responsabilidad y nos alineamos con el planteamiento global para ser parte activa de la transformación y contribuir así a la Agenda 2030 de los municipios en los que operamos. De esta manera, contribuimos con las metas de los ODS a todos los niveles: local, regional y global.



LAURA DE VEGA
Directora de Desarrollo Sostenible

Nuestro firme compromiso es contribuir a la Agenda 2030 de los municipios en los operamos, lo que permitirá mejorar la calidad de vida de las personas, preservar el medio ambiente y contribuir al desarrollo local.



Rewater Global Plan, nuestro Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible

Nuestro compromiso queda plasmado en nuestro **Plan Estratégico REwater Global Plan (2017-2021)**, a través del cual **integramos los ODS** a nuestra estrategia corporativa. En concreto hemos priorizado nuestra contribución a los ODS 1 Fin de la pobreza, 6 Agua limpia y saneamiento, 13 Acción por el clima y 17 Alianzas para lograr objetivos. No obstante, también contribuimos a los ODS 5 Igualdad de género, 10 Reducción de desigualdades, 12 Producción y consumo responsables y 15 Vida de ecosistemas terrestres.

Con el REwater Global Plan hemos desplegado nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de dos grandes bloques: la **sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad social**. Así, el RGP 2017-2021 recoge el compromiso de la compañía con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, además de la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

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

SOSTENIBILIDAD
Objetivo 1

Lideramos la lucha contra el cambio climático

Reducir las emisiones de CO_2 derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 100% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.

SOSTENIBILIDAD
Objetivo 2

Preservamos el agua como fuente de vida

Reducir un 20% el agua no registrada.

SOSTENIBILIDAD
Objetivo 3

Aplicamos el modelo de economía circular

Promover el cambio de paradigma a una economía circular.

SOSTENIBILIDAD
Objetivo 4

Preservamos la biodiversidad

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles, eliminar el uso de fitosanitarios y la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.

SOSTENIBILIDAD
Objetivo 5

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todos nuestros clientes.

COMPROMISO SOCIAL
Objetivo 6

Somos agentes activos en concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente

Sensibilizar a 400.000 personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

COMPROMISO SOCIAL

Objetivo 7

Favorecemos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos

Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo, con el objetivo del 33% y las personas con discapacidad en la compañía, al menos un 2,5%.

COMPROMISO SOCIAL

Objetivo 8

Operamos comprometidos con el reto de cero accidentes laborales

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.

COMPROMISO SOCIAL

Objetivo 9

Impulsamos la digitalización y la innovación como palancas de transformación

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

COMPROMISO SOCIAL

Objetivo 10

Construimos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo

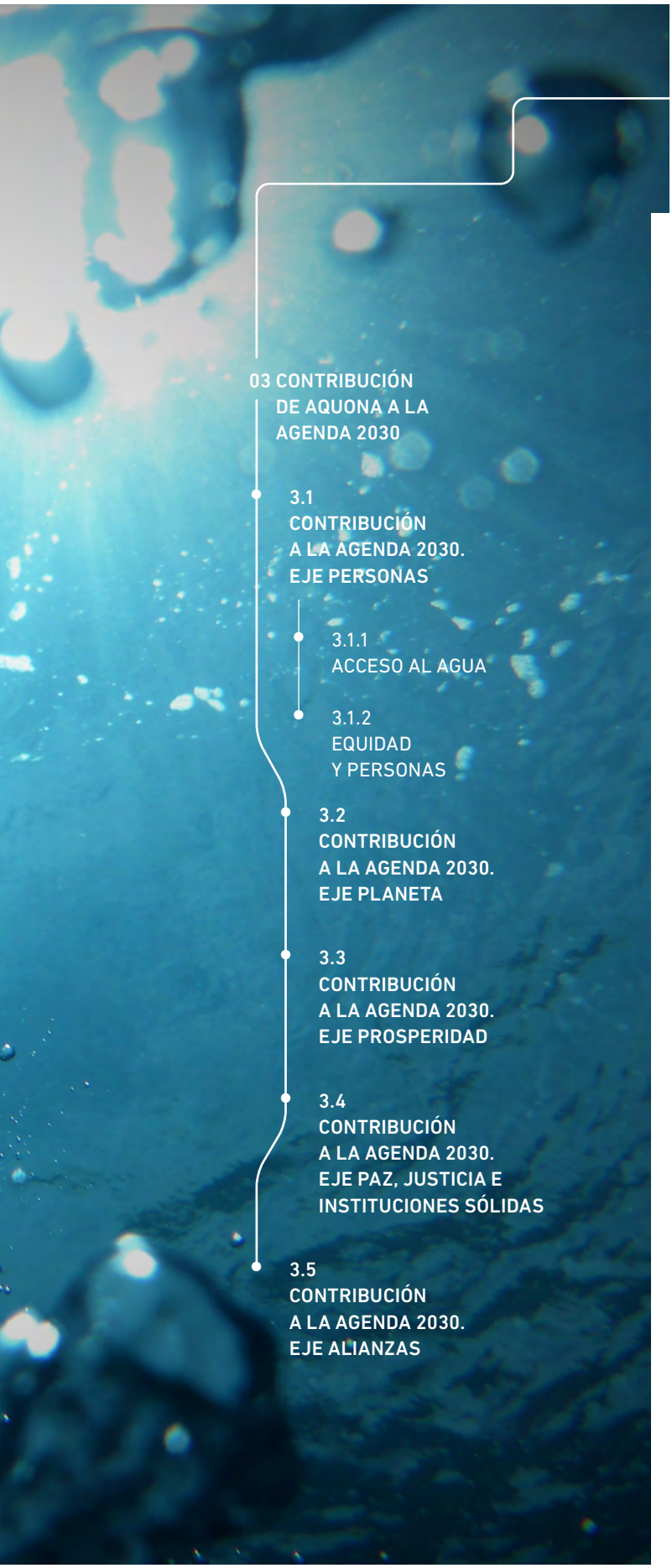
Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible.

Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.

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







03 CONTRIBUCIÓN DE AQUONA A LA AGENDA 2030

3.1 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PERSONAS

3.1.1 ACCESO AL AGUA

3.1.2 EQUIDAD Y PERSONAS

3.2 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PLANETA

3.3 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PROSPERIDAD

3.4 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.5 CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS

03

CONTRIBUCIÓN DE AQUONA A LA AGENDA 2030

3.1

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PERSONAS





3.1.1

ACCESO AL AGUA

Mediante los mecanimos de tarifa y fondo social contribuimos a cumplir con el ODS 1. Garantizamos el acceso al agua como servicio básico

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todos nuestros clientes.

Garantizamos un servicio básico como es el agua, sin suspender el suministro a ninguna persona que no pueda pagarlo.

En Aquona trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando fondos, tarifas y bonificaciones sociales para colectivos vulnerables.

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

Si consideramos el índice general que mide la exclusión social dentro del marco europeo, AROPE, en Castilla y León y Castilla-La Mancha un porcentaje significativo de personas (18,4%, 33,9% respectivamente) se encuentra en riesgo de exclusión social, lo que puede dificultar el hacer frente a la factura del agua.

Siguiendo el **criterio de asequibilidad marcado por la ONU**[1] en relación con el derecho al agua (el gasto se considera asequible para la población cuando el coste del suministro de agua no supera el 3% de los ingresos del hogar, y del agua y saneamiento el 5%), entre un 4,27% y un 6,74% de los hogares españoles estarían en una situación de vulnerabilidad.

Frente a esta situación de vulnerabilidad por parte de los clientes, hemos implantado junto a los Ayuntamientos medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, gestionando fondos sociales en coordinación con los servicios sociales de los Ayuntamientos, lo que nos permite tener constancia de todos nuestros clientes que puedan estar en esa situación para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla.**

Durante el año 2019 hemos conseguido que el 88% de los clientes, es decir 7 de cada 8, tengan a su disposición alguna bonificación o fondo de carácter social.

316.331
hogares con acceso
a Tarifas o Fondos Sociales



Con el fin de dotar esos fondos sociales Aquona sigue promoviendo lo que se ha denominado campaña de Municipios Digitales, de tal forma que, en consonancia con los Ayuntamientos, se destinen a fondos sociales los ahorros derivados de la impresión, emisión y distribución de facturas en papel generados por aquellos clientes que deciden recibir su factura en formato digital. Durante 2019 se han incorporado fondos sociales de estas características en los municipios de **Argamasilla de Calatrava, Almagro, Tobarra y Villanueva de los Infantes.**



Fondo social Tobarra



Fondo social Benavente.
En 2019 se incrementó un 7%

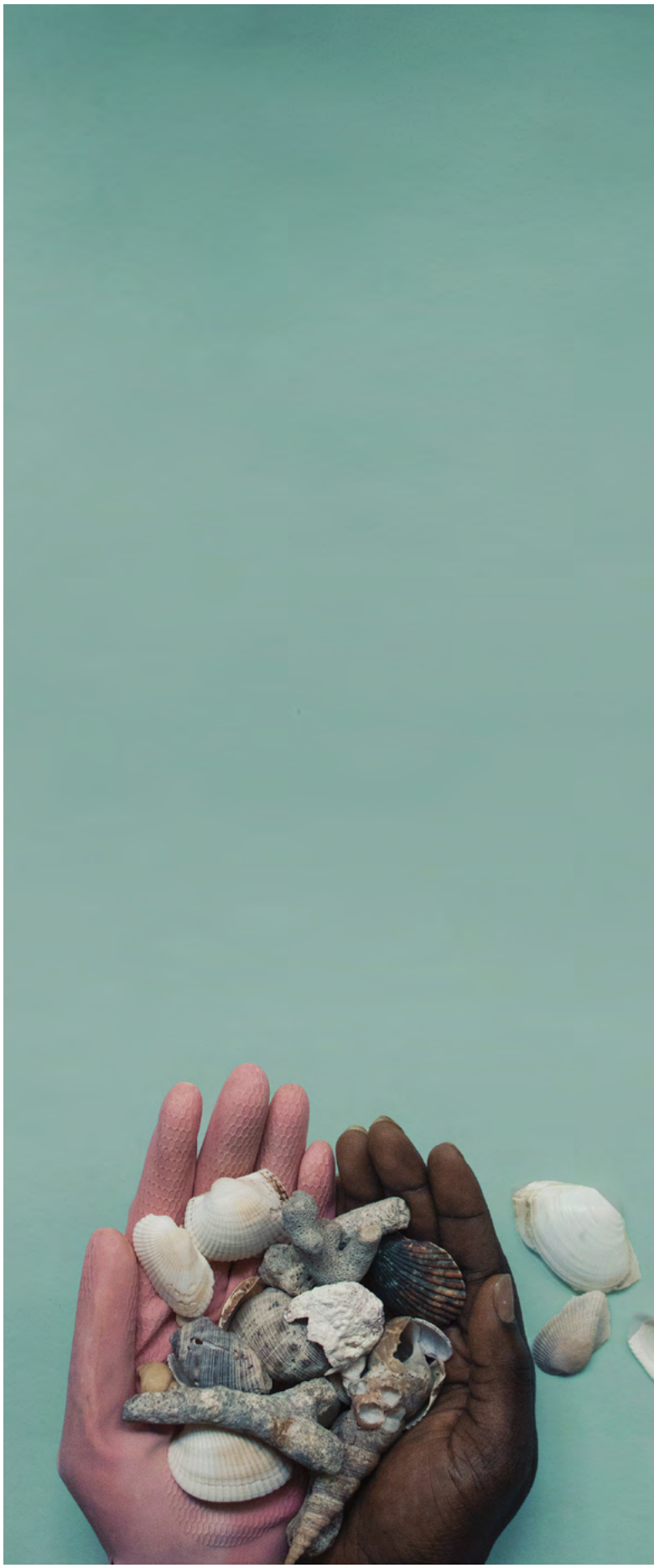
En 2019 se destinaron 91.500€ a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas.

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

> Durante el año 2.019 Aquona realizó bonificaciones en el pago de las facturas por importe de 161.000 € a través de sus tarifas sociales, y se firmaron 678 compromisos de pago sin intereses financiando – sin ningún tipo de gasto o intereses - así una deuda de 448.000 €

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, Aquona está en constante comunicación con los Servicios Sociales municipales y otros organismos que se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar.





3.1.2
EQUIDAD Y PERSONAS



Desplegando las iniciativas del plan de igualdad y trabajando en cultura de equidad contribuimos a los ODS 5, 8 y 10

COMPROMISO SOCIAL

Objetivo

Favorecemos entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos

Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo, con el objetivo de alcanzar el 33% en este ámbito y las personas con discapacidad en la compañía, al menos un 2,5%.

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

A través del Área de Equidad, la compañía tiene como objetivo implantar el **valor de la equidad** como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la **plena igualdad de oportunidades** en nuestra organización.

Nuestra Prioridad

Nuestra actividad se rige por el principio de no-discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y se establece como prioridad:

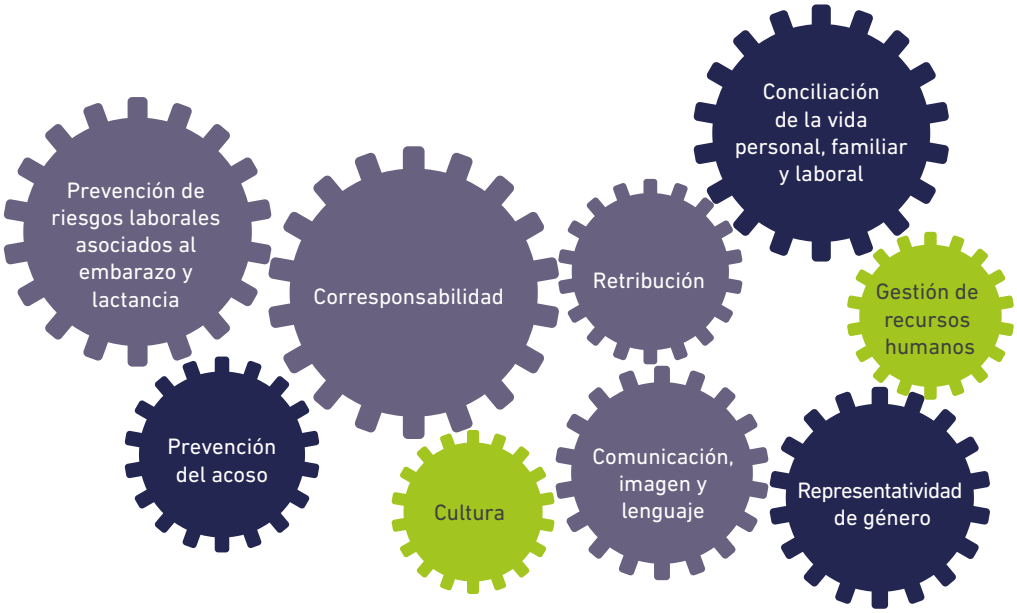
- **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

Las políticas y medidas que desarrollamos se basan fundamentalmente en la sensibilización y la difusión, y en el diálogo con otros grupos de relación lo que facilita la colaboración activa y continua.

En 2019 la compañía aprobó el Plan estratégico de Equidad con seis objetivos estratégicos, cada uno de ellos con objetivos operativos y acciones a desarrollar:

1. Cultura de equidad
2. Ser referentes
3. Equilibrio de género
4. Corresponsabilidad
5. Comunicación equitativa
6. Respeto

Igualdad



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

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

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

Entre todas las actuaciones llevadas a cabo en 2019 cabe destacar la actualización del **Protocolo de prevención y actuación en materia de acoso** y la elaboración del **Manual de lenguaje inclusivo.**

Respecto de la comunicación interna y del lenguaje inclusivo se difundieron píldoras informativas a través del boletín de comunicación interna "gota a gota" sobre uso de lenguaje no sexista.



AQUAE STEM

De la mano de la Fundación Aquae en 2019 lanzamos el proyecto Aquae Stem, programa de **promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas**. Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria de forma eficiente y escalable. A nivel nacional el programa está alcanzando este primer año (2019-2020) a 5.000 alumnos de forma directa e indirecta y a 50 centros educativos y está dirigido a niñas de entre 8 y 12 años. Pone un foco especial en sensibilizar al entorno natural de estas alumnas, como son sus compañeros de clase, su familia, y sus maestros para que éstas se sientan apoyadas en el desarrollo de sus vocaciones científicas y tecnológicas.

En Castilla y León y Castilla-La Mancha participan en el proyecto 12 colegios de **Zamora, Palencia, León, Ciudad Real y Albacete.**





Presentación proyecto STEM en Palencia y Ciudad Real y charla a escolares en Zamora



Renovamos el **distintivo "Optima Castilla y León"** dirigido al reconocimiento de la Igualdad de género en el ámbito laboral en Castilla y León, y además hemos recibido la renovación del **distintivo municipal de Calidad en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, Conciliación y Responsabilidad Social Empresarial** en el marco de la convocatoria 2017-2019 del **Ayuntamiento de Ciudad Real.**



Distintivo "Óptima Castilla y León"



Distintivo del Ayuntamiento de Ciudad Real

BOOTCAMP IMPULSA – Talento femenino

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





MARÍA GARCÍA ROGADO

Responsable de Producción Segovia

"En 2019 se inició el proyecto "Bootcamp Impulsa" en el que participo, junto a otras 40 compañeras de Suez España. El proyecto está organizado por las direcciones de Equidad, Talento y Escuela del Agua y va dirigido a mujeres que han sido identificadas por el mapa de talento con alto potencial. El objetivo es dotarnos de las herramientas necesarias para impulsar el desarrollo de nuestra carrera profesional. Está siendo una experiencia muy gratificante para mí que espero poder aprovechar al máximo."



Somos signatarios del **Chárter de la Diversidad concedido por la Fundación Alares**.



AQUONA

El incremento de la diversidad es el gran cambio social del siglo XXI. Hoy en día, ningún colectivo humano puede dar la espalda a evidencias como la consolidación de la mujer en el mercado de trabajo, el incremento de la población migrante, el abanico de culturas, la diversidad de estilos de vida o las diferencias de orientación sexual. En este contexto, la dirección de personas en las instituciones debe romper con la noción, subyacente en muchas prácticas tradicionales, de que la comunidad de personas que trabaja en la organización constituye una categoría homogénea, indiferenciada. Por el contrario, debemos asumir que las plantillas están compuestas por sujetos de habilidades personales, culturales, sociales y demográficas muy distintas. Esto facilita y hace más necesaria la convivencia entre personas con necesidades, actitudes, valores, motivaciones y conocimientos muy diferentes.

Las empresas que voluntariamente son signatarias del Charter de la Diversidad respetan la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidad y anti-discriminación, y asumen los siguientes principios básicos:

- **Sensibilizar** sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa y difundiéndolos entre su personal.
- **Avanzar en la construcción de una plantilla diversa**, fomentando la integración de profesionales con perfiles diversos independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, o cualquier otra circunstancia personal o social.
- **Promover la inclusión**, favoreciendo la integración efectiva, evitando cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo.
- **Considerar la diversidad en todas las políticas de recursos humanos**, gestionando la diversidad de manera transversal, como base y principio de todas las decisiones que se tomen en éste ámbito.
- **Impulsar la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio**, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal de todo su personal.
- **Reconocer la diversidad de sus clientes**, siendo esta también, fuente de innovación y desarrollo.
- **Extender y comunicar el compromiso hacia su personal**, compartiendo y extendiendo a toda la empresa la responsabilidad que la organización adquiere al ser signataria del Charter de la Diversidad.
- **Difundir el compromiso entre sus empresas proveedoras**, invitándoles a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren al compromiso voluntario que promueve el Charter.
- **Trasladar y hacer llegar este compromiso** a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos, y demás agentes sociales.
- **Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados** que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la empresa.

Fundación para la Diversidad

Firma Empresa



Chárter de la Diversidad foto familia



BEGOÑA AGUADO

RRHH

En 2019 procedimos a la renovación del Chárter como empresa que respeta la normativa en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y que asume los principios básicos de sensibilización, construcción promoción de la inclusión, impulso de la conciliación, reconocimiento de la diversidad de nuestros clientes, difusión de las actividades de apoyo a lo no discriminación y difusión del compromiso entre nuestros grupos de relación.

CRUZ ROJA

Colaboramos con **Cruz Roja Castilla y León** el ámbito de la igualdad en distintos proyectos.

Cabe destacar la participación en la **campaña "El balance más positivo"** llevada a cabo en **Zamora**, a través de la cual la ONG trata de impulsar la **mejora de la conciliación laboral y familiar** en las empresas.

Fueron los empleados de Aquona los que realizaron propuestas de conciliación laboral y familiar y las pusieron en común gracias al material de la campaña. Las propuestas se recopilaron y serán analizadas por el Comité de Igualdad para su implementación.



"Alianzas por el talento plural" Palencia

Con **Cruz Roja Palencia**, participamos en el **Grupo de Trabajo sobre Diversidad** dentro del programa Reto Social Alianzas de Cruz Roja, cuyo objetivo es el de compartir la gestión sobre la diversidad entre las empresas palentinas y generar un espacio colaborativo de conocimiento y recursos entre las empresas participantes y la ONG llamado **"Alianzas por el talento plural"**.



"El balance más positivo" Zamora

RED+D

Desde que en 2018 Aquona pasara a ser miembro de la **Red+D, Red de Empresas comprometidas con la diversidad, la igualdad de trato y la inclusión**, ha colaborado con la red en distintas iniciativas como en el III Índice de Diversidad e Inclusión publicado en 2019, con recomendaciones sobre las que hemos ido trabajando.

RED DE EMPRESAS COMPROMETIDAS CON LA DIVERSIDAD





Cultura de Equidad

En el ámbito de **Cultura de Equidad** impulsamos iniciativas que ayuden a visibilizar y romper estereotipos como palanca de acción para conseguir un cambio cultural en la organización a través de tres ejes de actuación: **formación, campañas de sensibilización y comunicación interna** en materia de equidad.

FORMACIÓN

Las **formaciones** más relevantes en el último año en la materia han sido:

- **Recomendaciones para una Comunicación Inclusiva.** Formación online disponible para todos los empleados consistente en un manual con recomendaciones para evitar una discriminación sexista y llevar a cabo una comunicación más equitativa. En 2019 ha realizado esta formación el 32% de la plantilla.
- **Taller de sesgos inconscientes.** Análisis de situaciones a través de estudios y casos prácticos, dinámica de toma de conciencia, recomendaciones para identificar los sesgos inconscientes y pautas para evitarlos.



Taller de sesgos inconscientes realizado en la reunión anual de dirección y mandos intermedios en San Clemente (Cuenca)

CAMPAÑAS DE SENSIBILIBILIZACIÓN

EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, nos hemos adherido al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género. Desde 2017 estamos adheridos al grupo de **"Empresas por una sociedad libre de violencia de género"**.

En 2019 celebramos el **Día internacional de la no violencia de género** haciendo difusión a la campaña de la Delegación del Gobierno para la violencia de género **#noestoysola.**

El 25 de Noviembre Aquona se adhirió a la campaña de **Cruz Roja Palencia "El amor construye pero no destruye"** e hizo la correspondiente difusión de la misma.

Desde Noviembre de 2017, los 115 vehículos industriales de Aquona, junto al logotipo de la Sociedad, incorporan una pegatina como muestra del apoyo en cada uno de los municipios a la **campaña #haysalida** del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, campaña que pretende enviar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia. Junto al mensaje, además se incluye el teléfono 016 de atención a las víctimas.





COMUNICACIÓN

PARTICIPACIÓN EN EWOMAN ZAMORA

En el mes de noviembre Carmen Piñán Directora de Estrategia de Clientes y Sostenibilidad de Suez España participó como ponente en el evento eWoman Zamora 2019 en el que Aquona participó por segundo año consecutivo para hacerlo posible.

eWoman fue ideado para servir de **motivación e inspiración a otras mujeres y fortalecer la imagen de la mujer de hoy**, integrada en puestos profesionales de tendencia digital. En este contexto Carmen Piñán realizó la ponencia "La importancia de la red".



Aquona Zona Oeste



Carmen Piñán.
Directora de Estrategia de Clientes y Sostenibilidad

SUMANDO ESFUERZOS EN DAIMIEL

Desde hace tres años, Aquona colabora con el Centro de la Mujer de Daimiel en la **campaña "Sumando Esfuerzos"**, con el objetivo de visibilizar las medidas que desde empresas como Aquona se ponen en marcha a favor de la igualdad social y laboral entre hombres y mujeres. Esta colaboración llevó a la **plantilla de Daimiel** a convertirse en actores "improvisados" de un spot en el que se mostraba el compromiso con la igualdad y en contra de la violencia de género.





Conciliación

Se han aprobado acuerdos de conciliación para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de **corresponsabilidad**. Las principales medidas acordadas son la jornada continua para los empleados que no trabajen a turno, acumulación de la lactancia: 15 días laborales, adaptación de la jornada de trabajo semanal para mujeres a partir de la semana 30 de gestación y licencia retribuida de 15 horas al año para acompañamiento a consulta médica de descendientes con discapacidad reconocida de al menos el 33%.

En todo el territorio gestionado por Aquona existen diferentes convenios colectivos propios de ámbito local o territorial firmados entre la representación de los trabajadores y la empresa, que recogen mejoras sociales superiores a los convenios colectivos sectoriales, lo que hace que el marco de las relaciones laborales de los empleados de Aquona y las empresas participadas por ella, tenga un mayor contenido social, que junto con las medidas de conciliación, nos diferencia de otras empresas del sector. Un parámetro a considerar como satisfacción de los empleados es el bajo índice de bajas voluntarias y la baja temporalidad de los contratos de la empresa.

Discapacidad

Actualmente este **ratio es del 2%**. Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación, como el que mantienen Aquona y Cruz Roja Castilla y León para la **inserción laboral** de personas en situación de vulnerabilidad del Plan de Empleo de Cruz Roja Española.

Becas CRUE de la Fundación ONCE

A través de la Fundación Aquae, hemos facilitado una primera experiencia a personas con discapacidad con el propósito de mejorar su **empleabilidad y su experiencia profesional**. Así un estudiante universitario desarrolló prácticas en nuestro departamento de Oficina Técnica de **Ciudad Real**.



Acto de entrega Sello Bequal Plus

Sello Bequal Plus

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


bequal

certifica que

Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.

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

Certificado nº: 012/2019
Fecha de expedición: 20 de diciembre de 2019
Vigencia del certificado: 20 de diciembre de 2022*
*ver reverso

Luis Cayo Pérez Bueno
Presidente de Bequal

bequal plus

APUESTA POR LA INCLUSIÓN

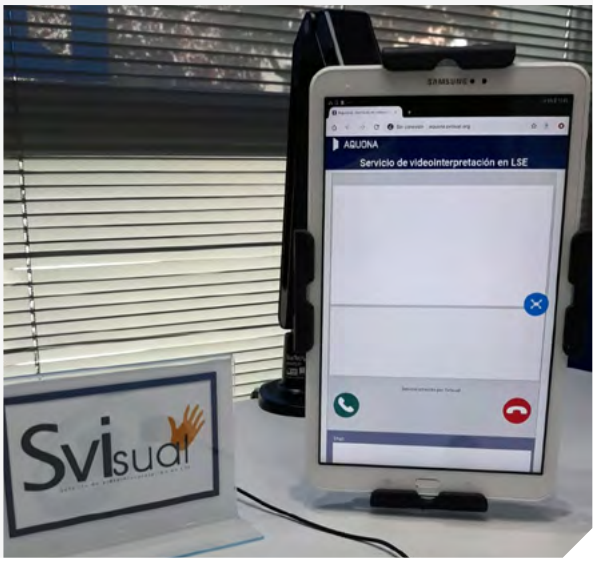
Para romper las barreras de comunicación que sufren distintos colectivos, en 2019 hemos iniciado el proyecto de accesibilidad universal en las principales oficinas de Aquona, que consiste en garantizar la **atención inclusiva** en estas oficinas, para ello los puntos de atención al cliente de estas oficinas disponen de:

- **Plataforma de videotraducción** en tablets que permiten hacer videollamada en tiempo real con intérpretes de lengua de signos.
- **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos.

Y próximamente también contarán con:

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

También, se está trabajando en varias iniciativas vinculadas a la **señalización e información accesible**, cumpliendo así los requisitos que permiten que la información sea comprensible por todas las personas, así como **la formación del personal** permitiendo que dispongan de las habilidades necesarias para poder ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada cliente.



Talento y desarrollo profesional

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

Talento joven

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

En base a estos convenios, en 2019, 25 personas, 10 mujeres y 15 hombres, han realizado prácticas en Aquona con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de los jóvenes, lo que supone un incremento del 127% respecto del año anterior.

PREMIO AL MEJOR PROYECTO FIN DE CARRERA

En el apoyo a los jóvenes universitarios, cabe destacar el reconocimiento con el **premio "Aquona" al mejor trabajo Fin de Grado de Ingeniería Química** impartida en la Facultad de Ciencias y Tecnologías Químicas en Ciudad Real de la Universidad de Castilla La Mancha. Este reconocimiento premia desde hace 20 años al mejor proyecto relacionado con el **tratamiento de aguas** poniendo de manifiesto la importancia y contribución de la Ingeniería Química al **Desarrollo Sostenible**.



Premio al Mejor Proyecto Fin de Carrera (Ciudad Real)

FP DUAL Con éste se cumplen ya **6 años** desde el inicio de la colaboración con la **FP Dual de Aquona en Zamora** formando de manera práctica y efectiva a los alumnos del grado de FP Dual en Mecatrónica Industrial del IES Universidad Laboral.



FP Dual (Zamora)

Formación

Durante 2019 se han llevado a cabo **programas de formación** que responden tanto a las necesidades presentes para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del **máximo potencial** de las personas para el futuro de la organización.

El sector del suministro, tratamiento y gestión del ciclo del agua no solo requiere de personal cualificado que pueda desarrollar las acciones técnicas requeridas sino también de una plantilla capaz de aprender con rapidez las **constantes innovaciones y mejoras en la gestión** de un recurso tan esencial para la vida como lo es el agua. Aquona pone múltiples formaciones a disposición de sus empleados y empleadas para que estén siempre lo más **actualizados** posible.

> A lo largo de 2019, la plantilla de Aquona han llevado a cabo 245 acciones formativas que han supuesto un total de 9.748 horas de formación, es decir 17,8h de formación por empleado.



Formación primeros auxilios (Palencia)

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



Formación trabajos en altura (Benavente)



Formación SSL (Ciudad Real)

Cualificación y reconocimiento de la experiencia

Aquona promueve la participación de sus empleados en procesos de **acreditación de competencias profesionales.**

Para ello hemos lanzado un programa pionero de acreditación de competencias profesionales corporativo que facilitará el **reconocimiento de la experiencia profesional de los empleados y promueve la creación de itinerarios de desarrollo personalizados de nuevas competencias** en base a las cualificaciones profesionales del sector.

En la primera fase piloto del proceso de acreditaciones en Aquona han participado 47 trabajadores.

Aquona fomenta el trabajo estable y de calidad, así en 2019 el 94,1 % de la plantilla disponía de un contrato indefinido, un 20% superior a la misma tasa a nivel nacional[2].

Aquona además dispone de una tasa de **ocupación de plantilla senior 2,6 puntos porcentuales por encima de la media española, siendo un contribuidor al mantenimiento de la ocupación de mayores de 50 años.**

En 2019 hemos conseguido **impulsar**:

Plataformas *online* para todos los empleados

Para facilitar el desarrollo profesional de todos los empleados, se han puesto a su disposición diferentes plataformas online de aprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.

Talento experto

El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales, también para colaborar en el desarrollo profesional de los empleados. En este sentido, los expertos participan en programas de especialización de sus ámbitos y colaboran como docentes de formaciones internas y evaluadores en los procesos internos de acreditaciones.



Comunicación Interna

Con el objeto de mejorar la comunicación interna hemos ido transformándola, **involucrando a todos los empleados, y así ganar bidireccionalidad**. Destacan el proyecto Embajadores y el boletín de comunicación interna Gota a Gota.

RED EMBAJADORES

La Red de Embajadores es un espacio basado en la confianza, que busca la **cercanía entre la empresa y sus colaboradores**, escuchando sus necesidades y compartiendo información de interés.

La iniciativa pretende **conectar a todos los empleados, implicarles en la estrategia** y todo lo que tenga que ver con la compañía. La Red de Embajadores es mucho más que un canal interno de comunicación, fomentando la participación de todo el equipo humano, algo que se consigue a través de reuniones y encuentros donde se imparte formación, se debaten asuntos internos y se resuelven dudas.

En 2019, seguimos trabajando en el marco de la Red de Embajadores. Destacamos dos hitos:

- Evento Central del **Día Mundial del Agua** 2019: Se celebró en la sede de la compañía en Barcelona y participó el vicepresidente de Suez Spain, Ángel Simón. En este acto la Red de Embajadores centró una parte del programa y hubo presencia de un embajador de cada Dirección Regional. En nuestro caso, acudió nuestro embajador de Aquona Castilla y León Oeste, José Ignacio Iglesias.
- **Encuentro anual de la Red de Embajadores**: tuvo lugar el 5 de junio, **Día Mundial del Medio Ambiente**, en la Ciudad del Agua de Barcelona, sede del grupo y contó con la participación de todos los embajadores de España. Fue una jornada muy enriquecedora en donde se pudieron compartir experiencias, abrir debates y resolver cuestiones de una manera cercana, amable y distendida.



LUIS MIGUEL ROMERO-HOMBREBUENO

Capataz Daimiel / Embajador

Para mí el proyecto embajadores ha sido un gran acierto. He aprendido mucho sobre la empresa. He conocido a compañeros que si no hubiera sido por el proyecto nunca los hubiera conocido, con algunos tengo una gran amistad. También me ha servido para despejar muchas dudas a mis compañeros de zona. Además hemos transmitido propuestas o discrepancias de trabajadores y gracias ello en muchos casos se ha mejorado la forma de trabajar. Muchas gracias por todo al equipo de embajadores.



Reunión del embajador Jose Ignacio Iglesias con compañeros



ANA GÓMEZ

Departamento de clientes / Embajadora

El encuentro anual, en mi opinión, fue una experiencia estupenda en la que pudimos conocer a los compañeros de otros territorios. Una jornada dinámica llena de contenidos, compartimos ideas que nos ayudan a mejorar, siempre haciendo hincapié en el desarrollo sostenible y la economía circular. Un placer haber asistido.



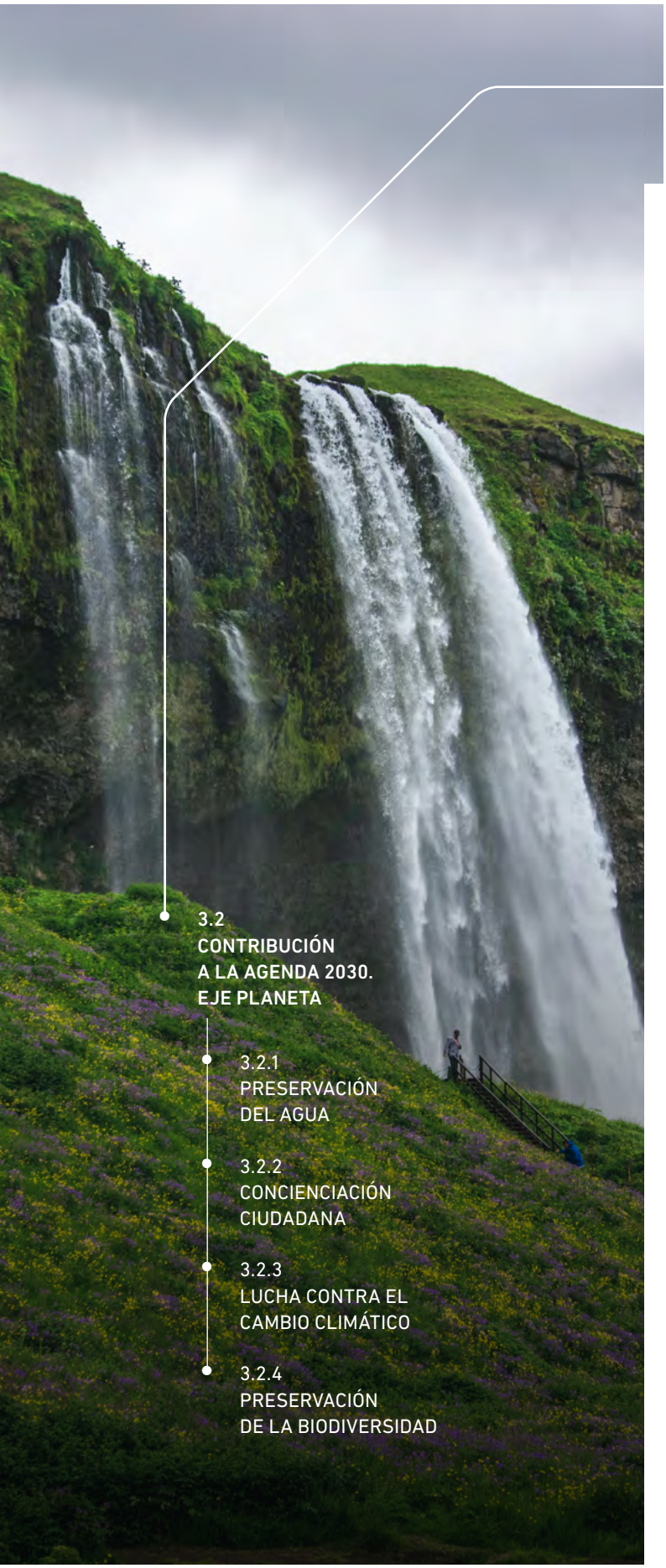
Encuentro Anual de Embajadores

BOLETIN GOTA A GOTA

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

El boletin cuenta con secciones como conoce tu empresa, está pasando, apostamos por las personas, impulsamos los ODS etc., y por último la sección entrevista con... nos acerca a conocernos un poco más fuera del ámbito laboral.





3.2
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PLANETA

3.2.1
PRESERVACIÓN
DEL AGUA

3.2.2
CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

3.2.3
LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

3.2.4
PRESERVACIÓN
DE LA BIODIVERSIDAD

3.2

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PLANETA



3.2.1
PRESERVACIÓN DEL AGUA

Mediante el uso eficiente de los recursos hídricos y el aseguramiento de la calidad del agua tratada contribuimos al ODS 6 Agua limpia y saneamiento

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Preservamos el agua como fuente de vida

Reducir un 20% el agua no registrada (fugas en las redes, errores de contaje, etc.).



El **cambio climático** configura un escenario en el que la disponibilidad, actual y futura de agua se ve gravemente afectada. Ante el contexto de **estrés hídrico**, la **preservación de este recurso** es fundamental para seguir garantizando el servicio futuro.

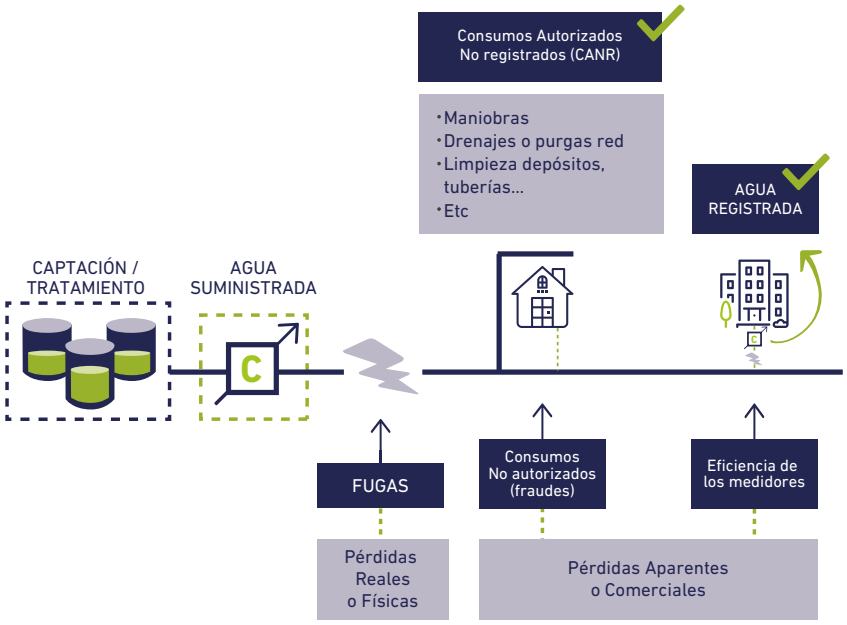
El **cambio climático y la escasez de agua** son dos de los **desafíos más importantes** a los que se enfrenta la sociedad. España, al igual que el resto del mundo, ya se encuentra en un proceso de cambio climático, siendo nuestro país, según la Agencia Europea del Medio Ambiente, el más vulnerable a este respecto.

La situación en España está marcada por un nivel de estrés hídrico excesivo, por encima de los que la hoja de ruta de la UE considera eficiente. En este sentido, España es la tercera nación europea más estresada hídricamente y consume casi el 35% de sus recursos de agua a largo plazo. El comportamiento pluviométrico, claramente decreciente en los últimos 30 años, ha contribuido a ello.

Según datos de la AEMET, 2016-2017 fue un año hidrológico muy seco en España y 2018-2019 ha concluido como el cuarto año hidrológico más seco del siglo XXI y el undécimo más seco desde que hace 54 años comenzaron los registros, con un 87 % del valor normal. Así mismo las precipitaciones en general en toda España no estuvieron bien repartidas ni en el tiempo ni en el espacio, destacando los episodios de lluvias intensas del sureste peninsular. El **déficit de lluvias** superó el 25% del valor normal en la mayor parte del oeste peninsular incluidas zonas de Castilla y León y el oeste de Castilla-La Mancha. Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Nos debemos de preparar para aumentar la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de **sequías y fenómenos de lluvia torrencial** más frecuentes y severos. Esto requiere una buena planificación hidrológica y la búsqueda de nuevas fuentes de agua, pero también preservar los recursos hídricos disponibles, mediante la gestión responsable de los mismos.

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y 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).**

En España una cuarta parte del agua que entra en la red de suministro se contabiliza como agua no registrada.



Aquona trabaja en la reducción de estas pérdidas de agua, consiguiendo cifras un 12% mejor que la media del sector. Esta diferencia aplicada a los 5.500 km de red gestionada por Aquona hace estimar que esta gestión evita 2,8 hm³ de pérdidas en las redes, que además equivaldrían a evitar la emisión de 539 tn de CO_2.



JOSE ANTONIO DEL REY

Director de Operaciones

El último año, Aquona ha logrado reducir un 3,8% estas pérdidas (814.099 m³) lo que equivaldría a 326 piscinas olímpicas o lo que es lo mismo, a día y medio del consumo de la suma de población de Castilla y León y Castilla-La Mancha.

EFICIENCIA HÍDRICA

Acciones para reducir el agua no registrada **año 2019**

151.968 m³
recuperados en campañas contra los consumos no autorizados en la red de agua potable

4.749 Km
de red inspeccionadas en búsqueda de fugas (90% RED)

4.805
fugas detectadas y reparadas en la red

27.014
Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo

1,2 M€
en obras ejecutadas en la mejora de la red de agua y saneamiento

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

En Aquona trabajamos intensamente para **evitar la pérdida de este ANR** mediante acciones como sectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telelectura, campañas de búsqueda de fugas y planes de renovación de redes, entre otros.



Buscafugas



Inspección acometidas

Abastecimiento de Agua de Consumo Humano

Los recursos hídricos captados por Aquona para el abastecimiento de agua potable en los distintos municipios, tienen dos orígenes diferentes, recursos superficiales y recursos subterráneos.

Cabe destacar alguno de los **recursos superficiales** gestionados por Aquona, embalse del Pontón Alto, Canal de Castilla, Río Pisuerga, Río Duero, embalse Torre de Abraham, embalse de Gasset, embalse Vega del Jabalón, etc., y como **recursos subterráneos**, sondeos localizados sobre el acuífero de la Mancha Oriental, acuífero de Los Arenales y acuífero del Valle de Amblés.



En 2019 hemos suministrado **76 hm³** de agua, de los cuales, hemos captado y tratado **44 hm³**



Ningún agua captada es potable sin tratamiento previo. Las aguas captadas presentan materias en suspensión (materia orgánica, coloide o no, algas, agentes patógenos, etc.) por lo que, para dar cumplimiento a las normas y criterios vigentes de calidad de agua para consumo humano es necesario realizar un tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP) para el caso de aguas superficiales, y al menos, un tratamiento de desinfección microbiológica, en caso de aguas subterráneas.

El **agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente** y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y los Programas Regionales de Vigilancia Sanitaria tanto de Castilla-La Mancha, como de Castilla y León.

> Aquona garantiza el suministro de agua apta y de calidad, 24 horas al día, 7 días a la semana.

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 enviados al **Ministerio de Sanidad** y volcados en el **Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo** (SINAC) http://sinac.msc.es/SinacV2/, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

En 2019, Aquona, dando así cumplimiento al RD 908/2018, ha entregado a la autoridad sanitaria los siguientes **Planes Sanitarios del Agua** (PSA's) e incluso en abastecimientos de menos de 50.000 hab: Ciudad Real, Palencia, Ponferrada, Zamora y Segovia (Fuentemilanos, Madrona y Palazuelos de Eresma).

En 2019 se ha realizado una importante inversión en **equipos de campo** que cumplen con la exactitud e incertidumbres marcadas por el RD 902/2018 y se han cargado en las aplicaciones AQUACIS GA o CONTEC, para completar la planificación.

Así mismo durante el 2019 se ha desarrollado un nuevo proyecto en el Laboratorio de las ETAP de Palencia y Ciudad Real "Proyecto Cínife" con el objeto de la **adecuación de los métodos de análisis** al RD 902/2018 y otro de **"Digitalización de la toma de muestra y datos in situ"**. Este último ha tenido como objeto la digitalización de los análisis realizados desde la toma de la muestra hasta su carga a SINAC para asegurar la trazabilidad y fiabilidad de los datos analíticos.



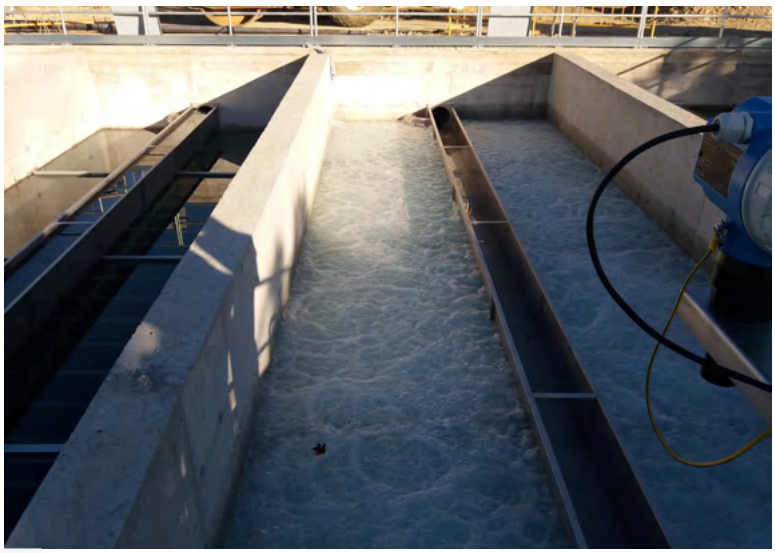
JULIO RODRÍGUEZ
Responsable de Calidad de Agua

El agua suministrada por Aquona es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo, en 2019 se realizaron más de 171.000 análisis

Durante el año 2019 se completó una obra importante de **mejora de la calidad del agua en Palencia**, la **reforma de la ETAP de 1,6 Millones de euros** que ha permitido:

- Aumentar la calidad de agua tratada por la sustitución de los filtros Green-leaf de 1970 por otros de tipo Aquazur.
- Mejorar la seguridad de la instalación sustituyendo el cloro gas por hipoclorito sódico.
- Adecuación de las instalaciones de almacenamiento de productos químicos a la normativa vigente.
- Renovación de autómatas y del sistema de telecontrol.





Nuevas instalaciones ETAP Palencia

Alcantarillado y drenaje urbano

Aquona gestionamos una longitud total de **2.269 kilómetros de red** de alcantarillado y colectores.

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

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

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

GALIA

El sistema GALIA, ya implantado desde 2018, en Ciudad Real y en Palencia, permite una **gestión avanzada del mantenimiento del alcantarillado**, basada en el análisis de la información (histórica, del entorno y cartográfica) y en el uso de tecnologías de inspección previa (de alto rendimiento y coste moderado) que permiten conocer el estado real de la red y optimizar las operaciones de limpieza.

Al contrario que con el sistema de limpieza tradicional donde se trabaja con una planificación fija, el sistema de limpieza avanzada lleva a cabo inspecciones y diagnósticos para determinar la planificación de limpieza, con el objetivo de destinar los recursos allí donde realmente se necesitan.

Los sistemas de limpieza avanzada implantados por Aquona suponen una importante reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.



Cámara de alcantarillado y camión CIS

Control se Vertidos Industriales (CVI)

Aquona, en su compromiso con el medio ambiente, lleva años realizando tareas de control de vertidos en las industrias de los municipios que gestiona.

El Control de Vertidos tiene por objeto:

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

Para llevar a cabo esta actividad, cada año se presenta a los Ayuntamientos el **Plan de Control de Vertidos**, documento en el que se incluye las empresas a muestrear, frecuencia de muestreo, metodología de la toma de muestras, límites de vertido, entre otros. Todo ello es informatizado con una aplicación web específica de desarrollo propio llamada **COVENTINA**.

> Actualmente en el Plan de Control de Vertidos, se muestrean 352 industrias con diferente potencial contaminante, cifra que ha aumentado en un 6,34 % respecto al año anterior



Toma de muestras para Control de Vertidos

EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

Tirar **toallitas** WC al inodoro es **una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado.**

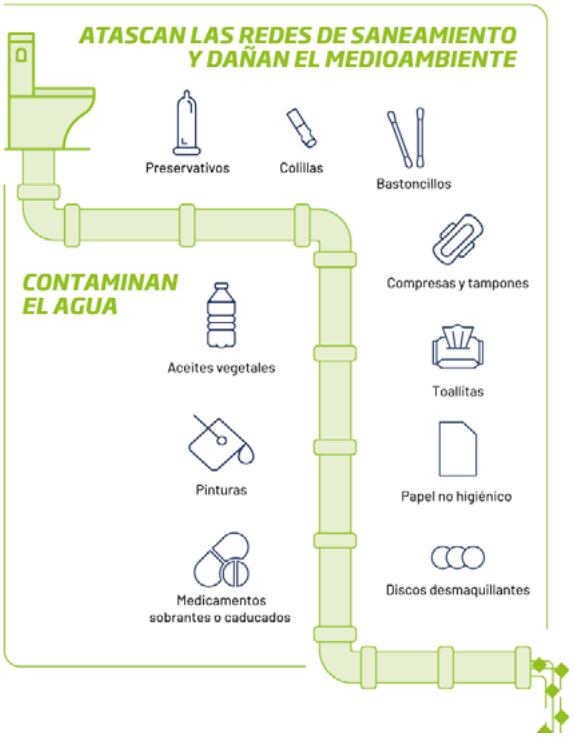
Aproximadamente **en 2019 se recogieron unas 810 toneladas de este tipo de residuo.**

Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

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

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

Las materias que componen las toallitas tienen cierta querencia por otros residuos que circulan en el agua residual, como por ejemplo, aceites y grasas, con los que **forman un núcleo de fibras y grasas al que van adhiriéndose otros residuos hasta formar masas de gran tamaño que provocan obstrucciones y atascos, averías de diversa índole, intervenciones de emergencia, y en definitiva, suponen un deterioro medioambiental y pérdidas económicas.** La suma de cientos y cientos de kilos de estos productos que no se degradan, forman una pasta que se asemeja a madejas de telas que obstaculizan y producen atascos diarios en el trabajo de saneamiento. Las instalaciones más dañadas por este hecho son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen. Tampoco se debe olvidar que la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice de las mismas. De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal.





Bomba atascada por madeja de fibras



Camión CIS Ponferrada

Depuración de aguas residuales

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

> En 2019, Aquona gestionó 57 depuradoras que trataron 44 hm³, sobre los que se realizaron 67.596 análisis.

Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen **lodos deshidratados**. El volumen de producción de **lodos** del año 2019 ha superado **39.600 toneladas**, cuyo destino principal es la **agricultura**.



EDAR de Ciudad Real

PRODUCCIÓN DE ENERGÍA POR COGENERACIÓN PARA AUTOCONSUMO

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en las diferentes etapas del proceso. El proceso de depuración, y en concreto, la etapa de aireación, es una de las que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua.

Cabe destacar la **transformación de depuradora a biofactoría que se está llevando a cabo en la EDAR de Palencia** (ver 3.3.4. de lineal a circular). Para compensar la compra de energía, en la EDAR de Palencia el biogás generado en la digestión anaerobia del fango se utiliza como combustible (metano) para la **cogeneración de energía eléctrica**, que se autoconsume en la propia EDAR. La **valorización del biogás generado en la EDAR de Palencia ha producido un total de 2.098.160 kWh de energía eléctrica.**

Otro proceso para el ahorro de energía es el **aprovechamiento de la energía térmica** que se produce en el proceso de cogeneración. En la EDAR de Palencia se realiza una recuperación de la energía térmica procedente de los gases de escape del propio motor. La energía térmica recuperada ha supuesto el **aprovechamiento de 939.500 kWh**, que se ha destinado al calentamiento de los digestores de la propia depuradora.



EDAR de Palencia



3.2.2

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Con las visitas a las instalaciones, campañas de uso responsable del agua o programas de concienciación como Aqualogía promovemos un estilo de vida responsable, en línea con el ODS 12

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Somos agentes activos en concienciación ciudadana

Sensibilizar a 400.000 personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

Aprender para transformar

A través de nuestra labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua llegamos a los escolares para concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Estas actividades incluyen charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de vídeo, etcétera. Muchas de estas acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de los centros educativos.

AQUALOGÍA

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

Desde 2012, Aqualogía presenta el agua con una metodología basada en la participación y en la interactividad. Mediante **vídeos, juegos y experimentos** los niños y niñas trabajan en clase los usos del agua, cómo llega a nuestras casas o qué tratamientos necesita para poder beberla o devolverla correctamente al medio natural.

> Más de 3.500 escolares de 23 municipios participaron en la actividad en 2019.



Aqualogía / Tobarra



Aqualogía / Briviesca





Aqualogia / Astorga



Aqualogía / Navahermosa



Aqualogia / Valenzuela de Calatrava



Aqualogía / Palencia



Aqualogía / Zamora





Aqualogia / Ciudad Real



Aqualogía / Benavente

Como novedad, en 2019 se llevaron a cabo sesiones de Aqualogía fuera de centros escolares gracias a la participación de voluntarios de Aquona. Estas sesiones se realizaron de forma conjunta con distintos ayuntamientos y en talleres con Cruz Roja:



Taller Aqualogía Aguilar de Campoo



Taller Aqualogía Briviesca



Taller Aqualogía Cruz Roja Palencia



Taller Aqualogía Ciudad Real



Taller Aqualogia Cruz Roja Zamora

CONCURSO DE VIDEO "YO CUIDO DEL AGUA".

En 2019 se desarrolló la **II edición del Concurso de Vídeo "Yo Cuido del Agua"**, en la que participaron colegios de Castilla y león y Castilla-La Mancha. 'El agua es vida', presentado por el colegio El Pradillo de Miguelturra, fue el ganador del certamen con 1.865 'likes'. El segundo y tercer premio fueron para 'Chispas cuida del agua' y 'WaterYoutubers' de los colegios Navaliegos de Ponferrada y El Pinar de Benavente, respectivamente. El premio de calidad fue para el CEIP San José de Zamora.

El canal de youtube que albergó el concurso superó las 19.000 visualizaciones.



2do Premio CEIP Navaliegos de Ponferrada



3er Premio CEIP El Pinar de Benavente



1er Premio CEIP El Pradillo de Miguelturra



Premio de Calidad CEIP San José de Zamora

CAMPAÑA "AGUA DE CONFIANZA PARA CUIDAR EL PLANETA"

'Agua de confianza para cuidar el planeta', es el lema de esta campaña que iniciamos en 2019 y en la que implicamos a nuestros grupos de relación como protagonistas de la misma, a través del compromiso con el cuidado del agua y del planeta.

Implicamos a la sociedad en el consumo de agua de grifo como un hábito sostenible y responsable. Es sostenible porque no genera residuos plásticos y por tanto evita la contaminación del entorno natural, y no necesita ser transportada en vehículos, por lo que su consumo contribuye a la reducción de emisiones de CO_2 a la atmosfera.

La campaña consistió en el reparto de más de **4.000 botellas de aluminio**, a todos los **empleados** de Aquona y a los **escolares** que participaron en el programa Aqualogía.

Por otro lado, se suministraron **jarras de cristal a los Ayuntamientos** con los que Aquona colabora en prestación de servicios con el objetivo de favorecer el consumo de agua del grifo en sus actividades, así como en los plenos municipales.

La campaña se presentó en el Ayuntamiento de Zamora y a continuación se hizo extensiva al resto de municipios.



Presentación Zamora


Villanueva de los Infantes


Arroyo de la Encomienda


Arenales de San Gregorio


Botellas de aluminio para todos los empleados de Aquona



Botellas de aluminio escolares Aqualogía Ciudad Real



La presentación de esta campaña en entidades se realizó de la mano de **Cruz Roja Castilla y León, que recibió 100 jarras de cristal** para poder dejar de utilizar agua envasada en sus reuniones. Esta iniciativa está alineada con el compromiso medioambiental de la entidad.





Presentación en Palencia con Cruz Roja de la Campaña Agua de Confianza para Cuidar el Planeta

#YoBeboAguaDelGrifo

La campaña #YoBeboAguaDelGrifo se ha colado en **eventos deportivos, culturales y sociales**. En 2019, desde Aquona hemos colaborado en varias de estas iniciativas, con el objetivo de fomentar hábitos saludables y promover una **cultura de agua del grifo**. En **Ciudad Real** instalamos fuentes de agua en eventos deportivos como el Día de la Bicicleta organizado por cadena Cope, el duatlón y triatlón, en colaboración con la asociación Quixote Maratón. También instalamos en carreras solidarias de **Damiel o Poblete**, entre otros.



Campus deportivo Zamora





#YoBeboAguadelGrifo en Ciudad Real



#YoBeboAguadelGrifo Poblete. Adaptación para corredores y canes acompañantes

CAMPAÑA CONSUMO INTELIGENTE DE AGUA DE RIEGO

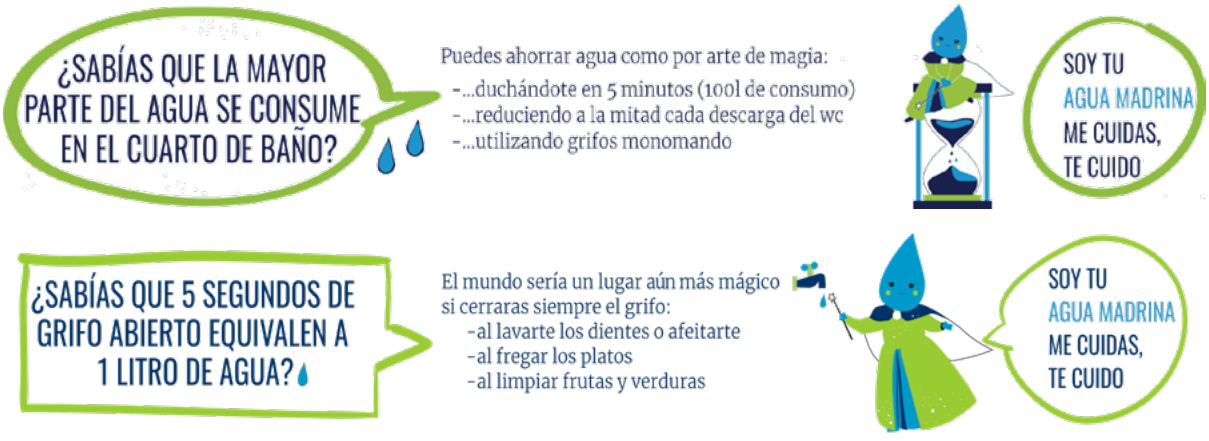
En la compañía llevamos años trabajando en iniciativas de concienciación sobre **consumo inteligente de agua**, en distintos ámbitos. Como novedad en 2019, realizamos una campaña adicional sobre el consumo de agua de riego en el municipio vallisoletano de **Simancas** y en el abulense de **Arenas de San Pedro**, con el objetivo de implicar a los vecinos en la preservación del agua, frente a los cada vez más frecuentes **periodos de sequía** producidos por el cambio climático. Así, se elaboraron una serie de materiales para transmitir a los ciudadanos consejos para promover el **buen uso de agua de riego.**





CAMPAÑA AGUA MADRINA

En 2019, a través de las facturas hemos contribuido a sensibilizar a 297.145 clientes, promoviendo el consumo responsable y cuidado del agua, así como el consumo de agua de grifo mediante la campaña Agua Madrina.



Iniciativas y eventos destacados

DESAYUNO INFORMATIVO "EL AGUA EJE DE DESARROLLO" ORGANIZADO POR AQUONA Y LA TRIBUNA DE CIUDAD REAL

De la mano de La Tribuna de Ciudad Real, organizamos el Desayuno Informativo **"El agua: eje de desarrollo"**, al que asistieron más de 160 representantes sociales, económicos, políticos, agrícolas y académicos de **Puertollano** y de la provincia de **Ciudad Real**. También participaron autoridades locales y regionales.





El agua eje de desarrollo (Puertollano)

HABLAMOS SOBRE AGUA Y EL CAMBIO CLIMÁTICO CON JOAQUÍN ARAÚJO EN ARROYO DE LA ENCOMIENDA

Araújo, Premio Nacional de Medio Ambiente, protagonizó en **Arroyo de la Encomienda** una nueva jornada de **"Los encuentros de CyLTV"**, que en Aquona organizamos junto a la radiotelevisión autonómica. A este evento acudió gran parte del tejido económico, político, social, académico y mediático de la provincia de Valladolid así como las autoridades locales.





Agua y cambio climático (Arroyo de la Encomienda)

CATAS DE AGUA

Otra iniciativa es la realización de **catas de agua en distintos eventos**. A través de éstas muchas personas aprendieron a apreciar las propiedades organolépticas del agua. Entendieron que la presencia de cloro es signo de seguridad y se les explicó que el agua es el alimento más controlado. Además, se les transmitió que el consumo de agua del grifo es el más sostenible porque no genera residuos plásticos ni emisiones de CO_2 producidas en la fabricación y distribución de otros tipos de agua.



Cata de Agua en Ciudad Real



Cata de Agua en Briviesca



Cata de Agua en Aguilar de Campoo



Cata de Agua en Palencia



Cata de Agua en Ponferrada



Cata de Agua en Miguelturra



Cata de Agua en Poblete

Destacaron por su singularidad las catas de agua realizadas en **Campo de Criptana, Zamora y Palencia, así como la realizada para RTVE2.**

La cata realizada en Campo de Criptana se celebró en las instalaciones de la **Escuela de Catadores** de la localidad manchega. La cata fue dirigida por la responsable de Calidad del Agua, **Marta Nieto**, resultando de gran interés para los participantes que también pudieron visitar una exposición sobre el agua.



Cata de Agua en Campo de Criptana

La **cata de agua de Zamora** fue celebrada a **orillas del Duero**, en la que además participan **representantes de diversos ámbitos** sociales, sanitarios y deportivos.





Cata de Agua en Zamora

La cata de agua realizada en el **centro cultural Lecrác de Palencia junto al Norte de Castilla** fue guiada por **David Ribes** experto en calidad de las aguas. La cata ofreció a los participantes seis muestras de aguas de distinto origen (agua del grifo, de un pantano, embotellada, desalinizada...) que aprendieron a evaluar desde un punto de vista visual, olfativo y gustativo. La conclusión de la jornada giró en torno a la idea de que «el agua del grifo es más barata, no genera residuos, está más controlada y es más sana, ya que aporta más sales minerales».

Esta cata fue posible gracias a la participación de representantes institucionales, del ámbito social, educativo y sanitario.

Dado el interés de la incitativa desde **RTVE2** nos pidieron realizar una cata para el programa **"Las Rutas de Verónica"** en Segovia.



María García y Rosa Martínez realizando la cata de agua en Segovia



Cata de Aguas en Palencia

Visitas a instalaciones

Para **mejorar el conocimiento y la concienciación** de la ciudadanía sobre el ciclo integral del agua y sus subprocesos, se realizan visitas formativas a las instalaciones y jornadas de puertas abiertas.

+2.000 personas
han realizado visitas
a las instalaciones

En 2019, Aquona ha incrementado el número de visitas por parte de escolares y ciudadanos en general a las instalaciones que gestionamos, así como a los recursos con los que contamos. Además de las visitas en días centrales como el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, son frecuentes las visitas por parte de ciclos formativos, y del alumnado de primaria y secundaria.

Una de estas visitas fue la que realizaron los alumnos del **CEIP Virgen de Loreto de Socuéllamos** a la EDAR de la localidad. Durante su transcurso, los niños, en colaboración con el Ayuntamiento, participaron en una **plantación de árboles** en las inmediaciones de la planta.



Visita ETAP Zamora



Visita EDAR Real Sitio de San Ildefonso



Visita Colegio EDAR Benavente





Visita EDAR Socuéllamos y plantación de árboles

Celebración de días especiales. Repercusión

Aprovechando la celebración de días internacionales, a lo largo de 2019 hemos lanzado diferentes campañas relacionadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del medio ambiente. El **Día Mundial del Agua** se celebra anualmente el 22 de marzo como un medio de llamar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos de agua dulce. Otras fechas en las que se realizan acciones de sensibilización son el Día **Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de la Biodiversidad, Día Mundial de la Educación Ambiental y el Día Mundial del Saneamiento.**

DÍA MUNDIAL DEL AGUA: NO DEJAR A NADIE ATRÁS

El 22 de marzo celebramos el Día Mundial del Agua con el lema **"No dejar a nadie atrás"**, muy alineado con el compromiso de Aquona de situar como pieza clave y fundamental de la gestión a las personas.

Ciudad Real acogió un gran número de acciones sacando a la **calle el Servicio Municipal del Agua** para lo cual instaló una carpa en la plaza de la Constitución, donde los ciudadanos pudieron realizar diferentes trámites y gestiones relacionadas con el servicio de agua. En ese mismo espacio, los ciudadanos asistieron en directo a una **cata de agua** donde conocer la calidad del agua de su ciudad. También allí los **alumnos del Máster de Ingeniería Química de la Universidad de Castilla-La Mancha** realizaron simulaciones en directo de cómo se potabiliza el agua con el objetivo de hacer más visible el trabajo de una planta de tratamiento agua potable. Por su parte, los alumnos de la **Escuela de Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos** presentaron la "Muestra de los procesos singulares de la distribución del agua". Esta iniciativa se completó con la exhibición de equipos buscafugas y equipo de inspección de redes y jornadas de puertas abiertas en la depuradora, actividad organizada junto a la Mancomunidad de Gasset.



Presentación iniciativas en carpa Ciudad Real

En **Daimiel**, los alumnos del IES Juan Dopazo y técnicos del ayuntamiento **visitaron el Ciclo Integral del Agua**. Además, en la **Plaza del Ayuntamiento se realizaron catas de agua en directo** y una exposición de equipos de grandes dimensiones.



Cata de agua y exposición en Daimiel

Zamora fue otro de los centros neurálgicos de las celebraciones **con catas de aguas y visitas a la estación potabilizadora del Alto de los Curas** dirigida a colectivos de la ciudad. El 22 de marzo tuvieron lugar las catas de agua en las que participará la corporación municipal y el Club Balonmano Zamora. Previamente, y en un escenario incomparable, con el río Duero de fondo, tuvo lugar la **cata de aguas** en la que participaron profesionales del deporte, representantes de colectivos locales y otros profesionales vinculados al agua y a la comunicación. Los más pequeños también tuvieron su protagonismo con el taller educativo Aqualogía que se desarrolló durante toda la semana en varios centros educativos de la ciudad, y que llegó a Cruz Roja a través de "Los Colores del Agua".



Cata de Aguas Zamora

Los vecinos de **Segovia** visitaron la **Estación de Tratamiento de Agua Potable de Rancho El Feo** para conocer el proceso de potabilización. En la **Casa de la Lectura** el 22 de marzo se realizó una **charla-conferencia** en la que **María García**, responsable del Servicio, habló sobre el **sistema de telecontrol instalado en la ETAP de Rancho el Feo**.



Puertas abiertas ETAP Segovia

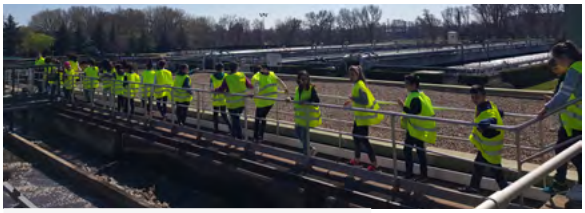


Charla Abastecimiento ciudad de Segovia

En **Palencia**, el Ayuntamiento de la ciudad y Aquona invitaban a los palentinos a participar en una **cata de agua** que se desarrolló en la **Plaza Mayor de Palencia** el 22 de marzo. En la **oficina de Aquona en Palencia** se ubicó un stand en el que se entregaban folletos sobre la promoción del consumo inteligente de agua además de entregar como obsequio **vasos conmemorativos por los 50 años de gestión**. Las catas de agua también se ralizaron en el Centro Comercial Las Huertas. Para conocer de primera mano los procesos de depuración de agua, se realizaron **visitas guiadas** en la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de la ciudad, donde también tuvo lugar **un taller de comederos** en el marco del programa de voluntariado ambiental BiObserva. También en la EDAR tuvo lugar un **taller de experiencias con el agua con pequeños experimentos**, en el que intervino el CEIP Tello Téllez. En colaboración con el **Ayuntamiento de Palencia** tuvo lugar la **plantación de un Arboreto** en el Parque Ribera Sur con la participación del **CEIP Marqués de Santillana**.



Taller de comederos EDAR Palencia



Visita escolares EDAR Palencia



Exhibición de equipos Palencia



Sensibilización ambiental y plantación arboreto en Palencia

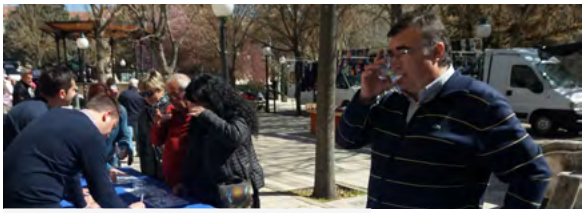
Poblete se sumó a estos actos con **una cata de agua**, una exposición de equipos de grandes dimensiones y la instalación de una fuente con agua del grifo. También se celebraron catas en localidades como **Cuéllar** y **Briviesca** que contaron con gran acogida entre los asistentes.
Otros municipios como **Fuentesáuco, Malagón, Tobarra y Valenzuela de Calatrava** se unieron con Aqualogía, visitas a plantas de potabilización y depuración, y charlas en centros educativos.



Cata de Aguas Briviesca



Cata de Aguas en CC Palencia



Cata de Aguas Cuéllar

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE: SIN CONTAMINACIÓN DEL AIRE

El 5 de junio celebramos el **Día Mundial del Medio Ambiente**, en el que en 2019 la ONU puso el acento en la necesidad de actuar juntos por un planeta mejor **"Sin Contaminación del Aire"**. Con este motivo, Aquona estuvo presente en calles, plazas y centros educativos de muchos municipios realizando iniciativas en torno a esta conmemoración.

En **Ciudad Real**, en colaboración con el **Ayuntamiento** de la capital, Aquona participó en un **desayuno saludable** en el Huerto Urbano del Pilar. Además, se realizaron catas de agua en **Miguelturra, Aguilar de Campoo, Ponferrada, y Lerma** con las que mostraron a la ciudadanía las bondades y los beneficios económicos, sostenibles y saludables del agua del grifo.



Desayuno saludable en Ciudad Real

En colaboración con **Unicef**, Aquona organizó en la Carrera del Agua **'Gotas para Níger'** celebrada en el municipio Segoviano de **Cuéllar**, en la que participó el CEIP Santa Clara.



"Gotas para Níger" con Unicef en Cuéllar

Por otro lado, abrimos las puertas de nuestras instalaciones para que los ciudadanos conociesen de primera mano los procesos de tratamiento y depuración de agua. Destacan las visitas llevadas a cabo en las instalaciones de la **Mancomunidad de Aguas del Gasset** y la **EDAR de Ciudad Real**, además de las realizadas en **Miguelturra**, **Poblete, Segovia y San Ildenfonso**, en este último gracias a la colaboración del Seprona de la Guardia Civil.





Cata de Aguas Lerma

Otra de las iniciativas fue la exposición en **Aguilar de Campoo**, donde se pudieron ver las imágenes representativas de algunos de los municipios en los que estamos presentes, que se emitieron en el informativo de **El Tiempo de RTVCYL**.

Talleres del programa educativo **Aqualogía** en varios municipios y la participación en la **Jornada del Medio Ambiente** organizada por el **Ayuntamiento de Medina de Pomar** en el CEIP de San Isidro de la localidad, completaron los actos promovidos para conmemorar el Día Mundial del Medio Ambiente.



Jornada de Medio Ambiente en Medina de Pomar

DIA MUNDIAL DE LA BIODIVERSIDAD: NUESTRA BIODIVERSIDAD, NUESTRA ALIMENTACIÓN, NUESTRA SALUD

El 22 de mayo conmemoramos el **Día Mundial de la Biodiversidad Biológica** realizando los censos de primavera en aquellas plantas que participan en el **proyecto Biobserva**, además de formaciones específicas en identificación de aves a los nuevos voluntarios del proyecto. Este año el lema fue **"Nuestra biodiversidad, nuestra alimentación, nuestra salud"** y por ello pusimos de relevancia la necesidad de concienciar sobre la relación que existe entre los sistemas de producción de alimentos, la nutrición y la salud con la biodiversidad y los ecosistemas saludables.

Como evento destacado, la depuradora de Palencia acogió una **jornada de anillamiento con escolares** que llevó a cabo en el marco del programa BiObserva y gracias a la colaboración de **Fernando Jubete**, miembro de la **Asociación de Naturalistas Palentinos**.

Además, lanzamos el **concurso de fotografía Bioclick para empleados**, con el objetivo de visibilizar la biodiversidad en las instalaciones y concienciar sobre su protección. Por cada fotografía participante a través de la web del proyecto Suez España donó 2,5 € al proyecto Salvemos los aguiluchos de la ONG SEO BirdLife.

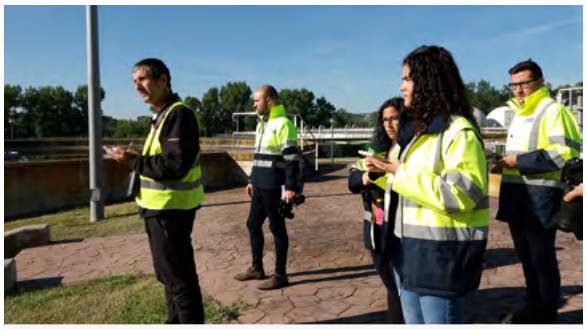


Primer premio **Roser Fontseca**



Tercer premio **Rafael Sánchez**

Destacar que el zamorano Rafael Sánchez consiguió el tercer premio del certamen, con la fotografía con vistas al Duero realizada desde la captación del abastecimiento de Zamora.



Censo de primavera BiObserva EDAR de Palencia



Jornada de anillamiento EDAR de Palencia

DÍA MUNDIAL DEL SANEAMENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aquona es el **Dia Mundial del Saneamiento**, el 19 de noviembre.

Como se menciona en las campañas de sensibilización, este año nos adherimos a la acción de sensibilización **"No alimentes al monstruo de las cloacas"**. Se trata de una campaña promovida por la Asociación Española de Abastecimientos de agua y Saneamiento (AEAS) para concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro. Realizamos difusión en medios locales, página web y redes sociales.



eldíasegovia.es

Aquona se suma a luchar contra el 'monstruo' de las cloacas

En el marco del Día Mundial del Saneamiento por un futuro sin daños medioambientales, Aquona se adhiere a la campaña del sector del agua urbana que busca concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro

Campañas en medios

En Aquona también llevamos a cabo campañas de sensibilización en distintos medios de comunicación. A continuación, podemos ver algunos ejemplos destacados.

Campaña digital de sensibilización sobre los ODS y la contribución de Aquona para su cumplimiento:



Campañas en medios locales y regionales para difundir nuestra contribución al Desarrollo Sostenible



REDES SOCIALES

A través de nuestro canal de Twitter **@infoAquona** publicamos diversos contenidos y lanzamos iniciativas vinculadas a fechas señaladas, el cuidado del agua y el medio ambiente o turismo activo y sostenible, entre otros. Además, en @infoAquona damos cobertura a todas las acciones sociales, deportivas, medioambientales y culturales que se llevan a cabo en los municipios en los que estamos presentes. Algunos ejemplos son:

Día Mundial del lavado de manos



Día Internacional contra la Desertificación y la sequía



Día mundial de las ciudades



Earth OverShoot Day



Día mundial del hábitat



Día Mundial de la Educación Ambiental



Campaña 'Recupera el verde'



Consejos sobre un uso sostenible del agua



Campaña #RincóndeVerano



Cabe destacar la **campaña #ODSéate del Alto Comisionado para la Agenda 2030** del gobierno español para dar a conocer los ODS y llamar a la acción para su cumplimiento, a la que nos adherimos tantos en RRSS como haciendo difusión a todos los empleados.





3.2.3

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Con la compra de energía verde y mediante acciones de eficiencia energética contribuimos al ODS 13 Acción por el clima

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Lideramos la lucha contra el cambio climático

Reducir las emisiones de CO_2 derivadas de nuestra actividad con los objetivos de reducir el 100% de las emisiones derivadas del consumo eléctrico en 2021, el 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.

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

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

En el pasado mes de septiembre de 2019, se presentó la **Declaración de Emergencia Climática de Castilla-La Mancha**, un decálogo de 19 medidas económicas, ambientales y sociales orientadas a combatir, mitigar y adaptarse a los efectos del cambio climático.

Entre los compromisos que contempla esta declaración figura la **reducción progresiva de la emisión de gases de efecto invernadero; el desarrollo de la Estrategia Regional de Cambio Climático, Horizontes 2020 y 2030; y el impulso de la Ley de Cambio Climático y la de Economía Circular.**

La **Declaración de Emergencia Climática** señala que la temperatura media regional se ha incrementado en 1,4ºC en los últimos 40 años. En Castilla-La Mancha, las precipitaciones se han reducido de manera importante al tiempo que se ha incrementado la frecuencia y la intensidad de fenómenos meteorológicos extremos como tormentas, sequías, precipitaciones intensas y olas de calor. Estos cambios en el clima alteran los ecosistemas y la biodiversidad.

En el ámbito Agua, la Declaración de Emergencia Climática contempla "Impulsar el uso sostenible del agua como recurso vital para Castilla-La Mancha, siendo necesario el desarrollo de una nueva cultura del agua donde la gestión adecuada y la reducción de la huella hídrica puedan garantizar la sostenibilidad de nuestro sistema productivo y el mantenimiento de los ciclos y ecosistemas naturales que garantizan su regeneración."

Respecto de Castilla y León, el gobierno autonómico se encuentra elaborando la **Ley de Cambio Climático de Castilla y León**. Mediante esta norma se pretenden sentar las bases para la progresiva reducción de las emisiones que causan el efecto invernadero responsable del Cambio Climático, establecer las bases que permitan una transición hacia un modelo energético no dependiente de combustibles fósiles no renovables y orientar las necesarias acciones de adaptación dentro de las políticas sectoriales competencia de la Junta de Castilla y León.

Así mismo en marzo de 2020 se presentó la **Estrategia Regional de Economía Circular de Castilla y León**.

En este contexto es precisa la participación de las empresas. **Nuestro objetivo, es aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático y lo hacemos considerando el binomio agua-energía.**

Aquona ha diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas:

1. **Mitigar el cambio climático** con la reducción del 45% de emisiones en 2030.
2. Desarrollar **planes de resiliencia** para hacer frente a los efectos del cambio climático sobre los recursos hídricos, impulsando la preservación de ecosistemas clave en el ciclo del agua.
3. Promover **modelos de economía circular** con soluciones de residuo 0.
4. Aplicar **modelos responsables con el clima**, potenciando infraestructura verde (soluciones basadas en la naturaleza) y una economía baja en carbono.

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

La **estrategia climática** está alineada con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU, recoge las líneas marcadas por el **acuerdo de París** (acuerdo al que se adhirió SUEZ en 2015) y se compromete con el objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5ºC de la temperatura promedio.

1 / Mitigación de las causas del cambio climático

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, nos establecimos como objetivo reducir el 90% de nuestras emisiones de CO_2 derivadas de nuestro consumo eléctrico, y lo **hemos conseguido llegando al 100% de reducción.**

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

Generación propia	**Compra de energía verde**
Eficiencia energética	**Movilidad sostenible**

GENERACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE

La generación de energía renovable es fundamental para alcanzar los objetivos en la lucha contra el cambio climático. **En 2019 hemos conseguido aumentar la generación de energía renovable un 4 % con respecto al año anterior.** La principal fuente de generación de energía renovable proviene del aprovechamiento del biogás como combustible en los motores de cogeneración, que permiten generar energía eléctrica y térmica.

La EDAR de Palencia en 2019 ha alcanzado un **54%** de autosuficiencia energética.

Esta generación de energía ha evitado la emisión estimada de **2.400** tCO_2.

En 2019, la electricidad producida por Aquona a partir de fuentes renovables (cogeneración con biogás) ascendió a **2,1 GWh**, el equivalente al **6,75%** del consumo energético total de la compañía en abastecimiento y saneamiento.

También se encuentra en estudio la instalación de **placas solares** en varias instalaciones que permitirían generar **1,28 GWh** y evitar así la emisión estimada de **448** tCO_2 anualmente.

COMPRA DE ENERGÍA VERDE

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

En 2019 hemos consumido 55 GWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico. Esta medida ha evitado la emisión estimada de 19.300 tCO_2.


Naturgy

Certificación Garantías de Origen

Gas Natural Comercializadora S.A., a través del sistema de Garantías de Origen, y según se recoge en la ITC/2914/2011, certifica la solicitud de redención de los CUPS del cliente AQUONA GESTION DE AGUAS DE CASTILLA, S.A.U.

Nº de Garantías de Origen: 8.905 MWh
Año: 2019

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia CERTIFICA la redención de la energía con Garantía de Origen 100% renovable a cada uno de los consumos de los CUPS solicitados del cliente, a través del portal gdo.cnmc.es

Encarnación Verdú Roca
Director Territorial Ventas Este

EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética en 2019 han sido:

- **Mejora en los sistemas de aireación o del control de la aireación de las depuradoras.** Se ha mejorado el sistema de aireación en la EDAR de Palencia y de control de aireación en la EDAR de Daimiel, y se han renovado equipos de aireación por otros más eficientes en la EDAR de Malagón y en la EDAR de Arenas de San Pedro, así como la sustitución de difusores por otros más eficientes en la EDAR de Socuéllamos. Cabe destacar el equipo adicional de levitación magnética instalado en la EDAR de Ciudad Real que optimiza de forma importante el consumo energético cuando las necesidades de aireación son menores.


Soplante levitación magnética EDAR Ciudad Real

La implementación del sistema de control avanzado de aireaciónha supuesto una mejora de la eficiencia energética de la **EDAR de Daimiel** del 8% y una mejora de la calidad del efluente, en especial del parámetro nitrógeno muy relevante en el vertido a la Laguna de Navaseca.


endesa

Certificado
Energía verde - Clase A

Endesa declara que la energía eléctrica suministrada a

Empresa: AQUONA GESTION DE AGUAS DE CASTILLA, SAU
Cif de empresa: A66141169
Consumo: 49.855.000 KWh

ha sido certificada por la CNMC como energía Clase A proveniente de fuentes de energía 100% renovable, contribuyendo de este modo, a la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Periodo: 01/01/2019 al 31/12/2019

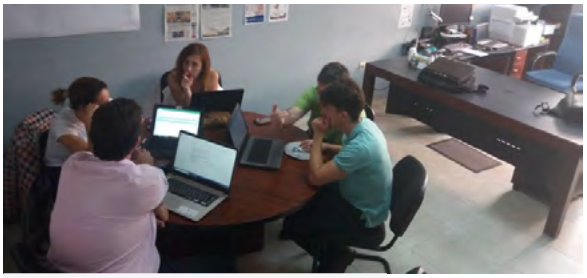
40334874G ALBERT PAGES (R: A81948077)
Digitally signed by 40334874G ALBERT PAGES (R: A81948077) Date: 2020.07.16 16:15:07 +02'00'

suez

- **Adecuación y sustitución de equipos por otros más eficientes**. Se han renovado varios equipos en la captación de Herrera de Pisuerga, en la EBAR de Lerma, en la ETAP de Medina de Pomar, en la EBAR de Puebla de Sanabria y se procedió a la adecuación de la bomba y descalcificadora en Sistema Tajuña (Guadalajara).
- **Mejoras en sistemas de iluminación consistente en el cambio de luminarias tipo leds.**

> Estas iniciativas han permitido un 18% más de ahorro energético que el año anterior y evitar la emisión estimada de 250 tCO_2
>
> El ahorro de energía eléctrica de los últimos dos años, derivado de las mejoras en eficiencia energética por parte de Aquona equivale a suministrar durante un año energía eléctrica a 275 hogares en España[3]

La implantación de la **ISO 50001** es una muestra del compromiso de Aquona con la eficiencia energética y la mejora continua y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía y por tanto en las emisiones de gases de efecto invernadero. Esta norma se ha auditado en 2019 en la explotación de Benavente (Zamora).



Auditoria ISO 5001 Benavente

MOVILIDAD SOSTENIBLE

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. En Aquona contamos con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos. Con las incorporaciones realizadas en 2019, el **56% de turismos son híbridos**.

Contamos con **cuatro furgonetas eléctricas en Palencia, Zamora, Segovia y Ciudad Real**. La energía utilizada en la recarga de estos vehículos también procede de fuentes renovables por lo que la huella de carbono asociada a ellos es 0.

Respecto a vehículos industriales, destacar que los camiones de saneamiento incorporados a la flota en los últimos años disponen de un sistema de reutilización de agua que permite disminuir tanto su huella hídrica como su huella de carbono al evitar desplazamientos.

> Hemos conseguido reducir el 12% de las tCO_2 asociadas a la flota en el último año, lo que supone haber evitado la emisión de 144 tCO_2



Vehículo eléctrico Zamora



Vehículo eléctrico Segovia



Vehículo eléctrico Ciudad Real



Vehículo híbridos Zamora

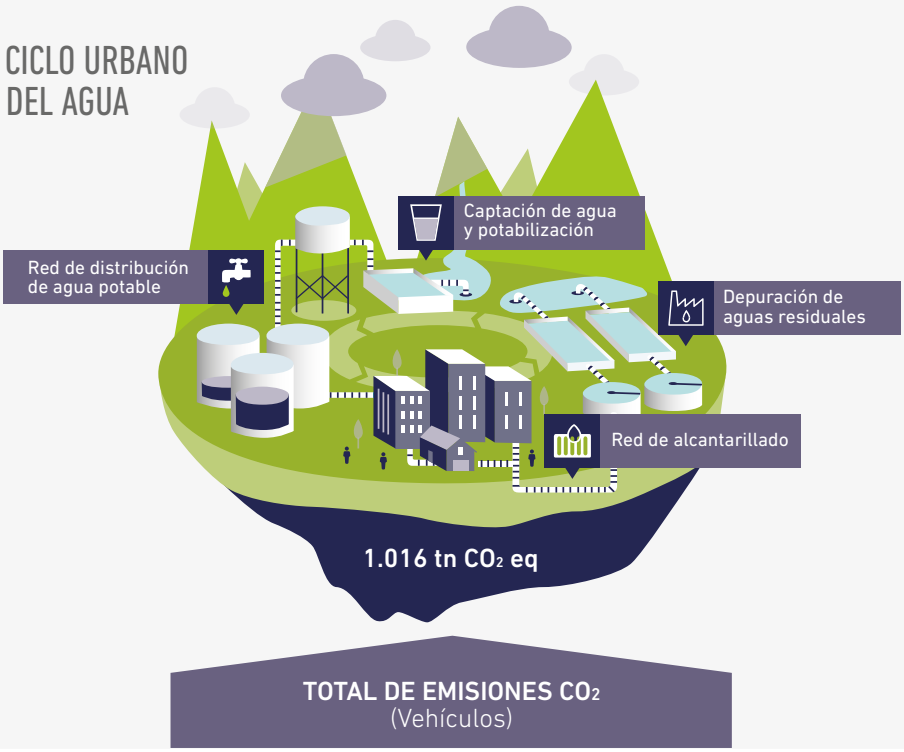
Además de la incorporación de vehículos híbridos y eléctricos y el impulso de reuniones virtuales, la optimización de los desplazamientos laborales es fundamental para reducir las emisiones de CO_2, responsables del cambio climático.

En cuanto a esta optimización destacar que en todas las explotaciones gestionadas se encuentra implantado el aplicativo GOT que permite entre otros la optimización de las rutas.

EMISIONES REDUCIDAS Y EVITADAS

22.094 tn CO_2 eq. Evitadas por la compra de energía verde, la producción a través de instalaciones de autoconsumo, las medidas de eficiencia energética y las de movilidad sostenible implementadas.

Las emisiones de CO_2 evitadas equivalen a la emisión de **46.500 turismos** circulando **10 km** al día durante todo un año.



REDUCIR, CALCULAR, COMPENSAR

A través del proyecto **Sembrando O2**, Aquona de la mano de la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Zamora a principio del año 2020, ha llevado a cabo un proyecto de plantación en el paraje de La Candelada (Zamora) que ha permitido la plantación de 800 nuevos árboles para recuperar más de 10.000 m^2 de superficie forestal.

> Esta actuación es la tercera fase de un proyecto que se inició en 2018 y que en total ha consistido en la plantación de 1.600 árboles que eliminarán más de 310 tCO_2 en los próximos 40 años

2 / Adaptación a las consecuencias de este cambio climático sobre los recursos hídricos

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

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

3 / Aplicación de modelos de economía circular

En el tercer eje de acción de promoción de modelos de economía circular incluimos la promoción de un cambio de paradigma: de **lineal a circular**, con la aplicación de 3 criterios: la generación de energía renovable, la reutilización del agua y la valorización de los residuos resultantes de la depuración, generando impacto positivo sobre la sociedad y la biodiversidad.

Como se ha detalla en el apartado 3.3.4, en la EDAR de Palencia se aplica este modelo de economía circular, mediante la valorización agrícola del fango producido y el consumo del biogás generado en la propia instalación como combustible. Todo ello alineado con la consecución del **ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles**.

4 / Aplicación de modelos responsables con el clima

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

Nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático quedó patente en 2019 en la participación de la mano de SUEZ España en la 25 **Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25)**, para debatir y fijar las medidas necesarias para limitar a 1,5ºC el aumento de la temperatura global del planeta. SUEZ España contó con un espacio propio que permitió organizar mesas de debate –con expertos del Grupo y del sector público-privado, instituciones y asociaciones del medio ambiente–, y talleres sobre agua y cambio climático entre otros.

Aquona organizó la mesa **Agua e Infraestructuras sostenibles como motor de desarrollo** en la que se trataron diversos aspectos en la gestión del agua y sus infraestructuras como elemento clave para fijar población, contribuir al desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático y sus efectos.



GABRIEL RUBÍ
Jefe del servicio de Medio Ambiente del Ayto. de Palencia

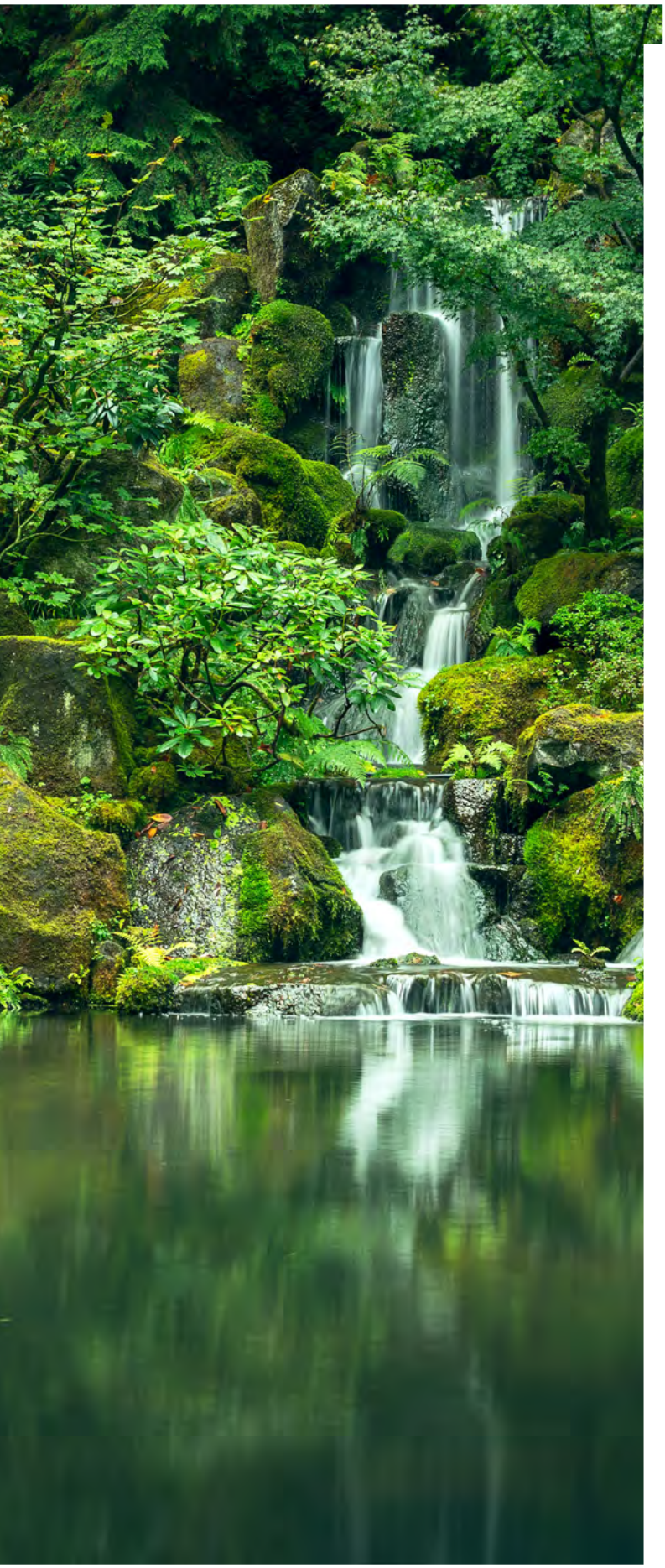
JOAQUÍN GARCÍA
Experto en Gestión Municipal del Ciclo Integral del Agua.

JOSÉ LUIS QUINTANA
Abogado especialista en Derecho administrativo.

LAURA DE VEGA
Directora de Desarrollo Sostenible de Aquona

Durante el transcurso del panel de expertos, Palencia se presentó como caso de éxito en cuanto a sostenibilidad, eficiencia, innovación y ciudades inteligentes y se explicaron algunos de los proyectos municipales más destacados. “Desde hace varios años trabajamos de la mano de Aquona de forma que las infraestructuras palentinas asociadas al ciclo integral del agua son cada vez más sostenibles y alineadas con la Agenda 2030”, destacó Gabriel Rubí.

La mesa concluyó con que una buena planificación y gestión de las infraestructuras hídricas, así como las necesarias alianzas entre el sector público y el ámbito privado pueden convertir el agua en un verdadero motor de desarrollo en aquellas zonas con menor densidad de población.



3.2.4
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Con el compromiso de la eliminación de fitosanitarios y control de las especies exóticas invasoras contribuimos al ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Preservamos la biodiversidad

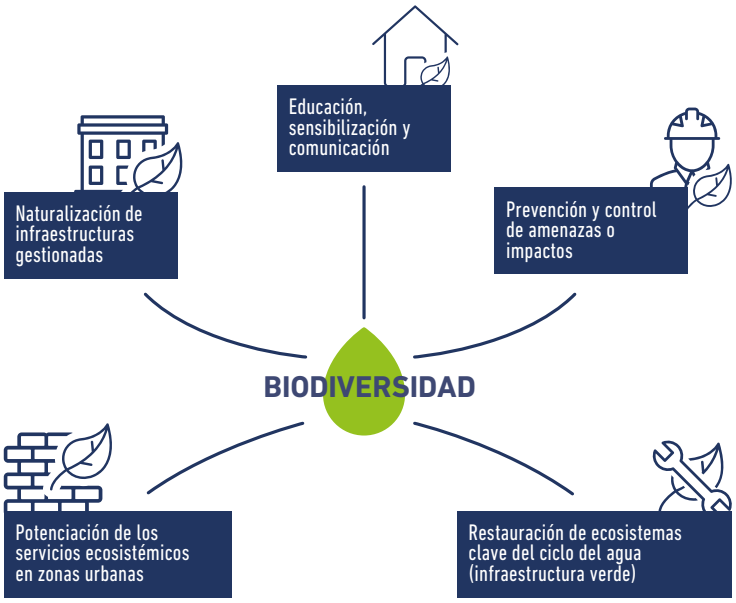
Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones, eliminar el uso de fitosanitarios y la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.

La **conservación de la naturaleza es esencial para alcanzar los ODS**; sin embargo, según la Plataforma Intergubernamental de Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos (IPBES global assessment 2019), se estima que cerca de **un millón de especies están amenazadas**.

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

La rápida pérdida de biodiversidad y de las funciones de los ecosistemas plantean la necesidad de implantar cambios transformadores. Aquona trabaja para integrar esos cambios avanzando hacia una economía circular con **compromisos firmes de preservación de la biodiversidad y lucha contra el cambio climático.**

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



Conservación y mejora de la biodiversidad

En 2019 hemos realizado 20 **diagnósticos de biodiversidad**, 19 de ellos de instalaciones dentro de espacios protegidos. En los diagnósticos se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora sobre los que se desarrolla el correspondiente **Plan de Acción**.

112
instalaciones (EDAR y ETAP) que ocupan **83 ha**

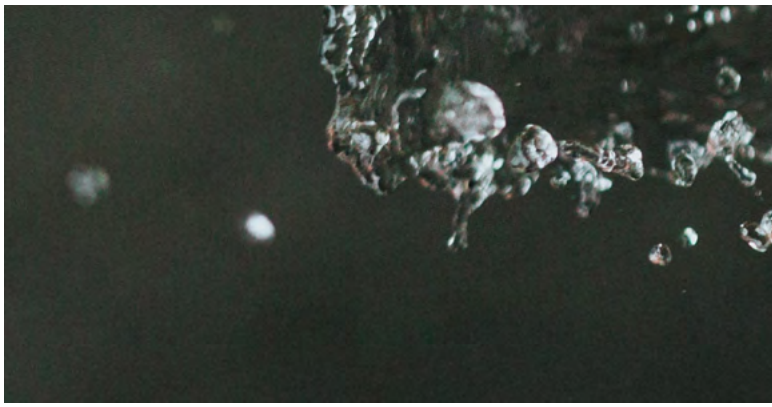
19
instalaciones en espacios sensibles en una extensión de **6 ha 7%** del total



EDAR Arenas de San Pedro

El 17% de instalaciones están situadas en espacios sensibles, espacios naturales protegidos o con elementos de especial interés para la conservación de la biodiversidad.

La implantación de los planes de acción de biodiversidad va más allá de las instalaciones dentro de espacios protegidos. Así, todas las instalaciones donde se está implantando el modelo de economía circular de biofactoría realizan diagnósticos y planes de acción de biodiversidad para preservar las funciones ecológicas y convertirlas en un espacio multifuncional que favorece la biodiversidad local.



REPOBLACIÓN

Aquona en colaboración con la **Fundación Aquae** y el **Ayuntamiento de Zamora** lleva a cabo desde el 2018 el proyecto **"Sembrando Oxígeno Zamora"**. Este proyecto consta de tres fases, la primera en la finca Valderrey, en la que se plantaron **765 árboles de especies como encinas, pinos piñoneros, almendros y sabinas albares.**

En la segunda fase se plantaron **35 árboles** de un metro de altura de distintas especies de la flora autóctona de Castilla y León formando un **arboretum** formativo en el Parque de Valorio, declarado en 2011 Zona Natural de Esparcimiento por la Junta de Castilla y León.

Y la tercera, ya en 2020 consiste en la plantación de **800 nuevos árboles** para recuperar más de 10.000 m2 de superficie forestal. En el paraje de La Candelada.

El objetivo de este proyecto es compensar la Huella de Carbono generada por las entidades promotoras a la vez que se contribuye a repoblar la zona.

https://youtu.be/fwyatkcuveM

En 2019 y aprovechando el **Día del Árbol**, Aquona y el **Ayuntamiento de Palencia** se unieron junto al CEIP Marqués de Santillana de la capital palentina para realizar una plantación en el parque Ribera Sur. Durante la plantación se transmitió a los escolares la importancia de los bosques y su cuidado.



Fase I "Sembrando Oxígeno Zamora" Valderrey



Fase II Parque de Valorio



Plantación Parque Ribera Sur Palencia



Fase III "Sembrando Oxígeno Zamora" La Candelada

Eliminación del uso de fitosanitarios y control de especies invasoras

El uso de fitosanitarios y la presencia de especies invasoras son dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como **objetivos la eliminación del uso de fitosanitarios y el control de especies invasoras en todas nuestras plantas de tratamiento de agua.**

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. Por ello en 2019 se llevaron a cabo **dos formaciones** de **mantenimiento ecológico de zonas verdes**, dirigidas a los Jefes de Planta y Responsables de Mantenimiento y se ha desarrollado una guía sobre la materia. En aquellas plantas con jardinería subcontratada, en los contratos de mantenimiento se han incluido clausulas relativas a este tipo de mantenimiento.



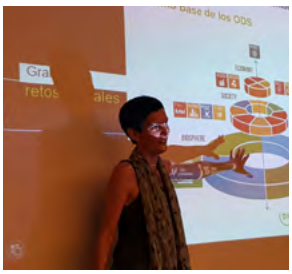




Foto de formaciones Ciudad Real y Valladolid

> Actualmente el 78% de instalaciones están libres de fitosanitarios, lo que supone cerca de 51 hectáreas libres de productos que afectarían a la biodiversidad, favoreciendo las funciones ecológicas del entorno.

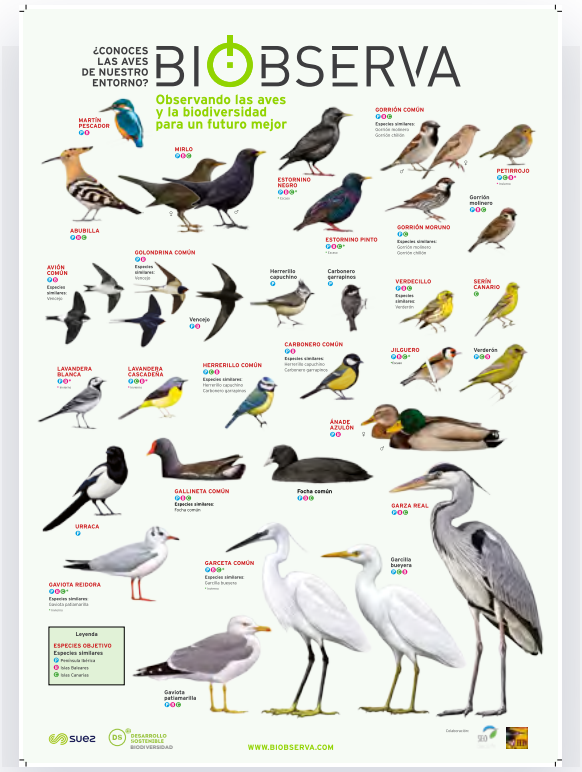
Para el **control de especies invasoras** hemos centrado los esfuerzos en la flora exótica invasora en nuestras instalaciones. En este sentido hemos desarrollado el proyecto **BiObserva-STOP Invasoras** que contempla una plataforma web y una app con el objetivo de que, a partir de 2020, los técnicos responsables de instalaciones usen esta herramienta, para la identificación de la flora invasora y el establecimiento de los protocolos de gestión correspondientes.

Educación, sensibilización y comunicación

Adicionalmente a nuestros compromisos principales en materia de biodiversidad, buscamos la implicación de la ciudadanía a partir de numerosas iniciativas con el objetivo de comunicar, sensibilizar y educar.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL: PROYECTO BIOBSERVA

Por segundo año consecutivo, hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO), SEO BirdLife y otras entidades locales naturalistas como Naturzamora o Naturalistas Palentinos, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ***(www.biobserva.com)***, en el que los participantes (empleados de Aquona) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.



Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. 2019 ha finalizado con la participación en el proyecto de **273 voluntarios de 95 instalaciones.**

El despliegue del programa en Aquona se inició durante el 2017 con la participación de 3 centros de trabajo, de **Palencia** y **Zamora**, a las que se sumaron **Benavente**, **Segovia**, **Daimiel** y recientemente **Ciudad Real**. **Ya son 31 voluntarios de Aquona participando en el proyecto que durante el 2019 han realizado 4.400 observaciones, siendo 7.700 las observaciones desde el inicio del proyecto**, siendo una observación, el hecho de registrar una especie, independientemente de los individuos observados.



Formación y censo BiObserva Ciudad Real

RESULTADOS DEL PROYECTO

De las 200 especies distintas reportadas, las 10 más observadas han sido el gorrión común, la lavandera blanca, la paloma torcaz, el mirlo común, el estornino, la urraca, el ánade azulón, la lavandera cascadeña, el jilguero y la corneja. Entre las aves más vistas se encuentran las especies objetivo del proyecto, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes; y por ello sirven como **indicadores biológicos** precisamente porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.

> Al igual que en 2017 y 2018, el Gorrión Común y la Lavandera Blanca han sido las aves más observadas.

También se han registrado **especies** catalogadas como **En peligro** como el Águila Imperial Ibérica en la ETAP Rancho El Feo de Segovia, la Agachadiza Común en la EDAR de Daimiel, en Ciudad Real, el Milano Real, el Zarapito Real en la EDAR Benavente y, finalmente, la Malvasía Cabeciblanca en la EDAR Daimiel. En la EDAR Daimiel de fue también donde se obtuvieron las observaciones de las dos especies catalogadas como en peligro crítico: la Focha Moruna y el Porrón Pardo.

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

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



Censo BiObserva Palencia



Censo BiObserva Zamora



Censo BiObserva Benavente



Censo BiObserva Daimiel



Censo BiObserva Segovia

BIOCLICK

Con el objeto de celebrar el Día Mundial de la Biodiversidad se organizó **el I Concurso de fotografía de biodiversidad de las instalaciones** de Suez España, **BiOclick**. La **temática** de las fotografías fue **"Infraestructura y biodiversidad"**, y por cada una de ellas presentada SUEZ España destinó 2,5 € al proyecto de Biodiversidad ***Salvemos los aguiluchos***, de la **ONG SEO BirdLife** que tiene como objetivo actuaciones para la mejora del conocimiento, sensibilización y conservación de esta ave.



Segundo premio **José Manuel Ambrosio**



Cabe destacar que el proyecto de Suez España "De plantas de tratamiento de agua a reservas de biodiversidad" en el que participa Aquona ha sido premiado en los European Business Awards for the Environment (EBAE), organizados por la Comisión Europea.

CAJAS NIDO

Hay muchas aves que nidifican en cavidades de distintos tipos, desde agujeros en el tronco de los árboles a grietas en la corteza. Desgraciadamente, cada vez hay menos árboles viejos que mantengan cavidades de este tipo puesto que, por razones de valoración estética o posible peligrosidad, este tipo de árboles se suelen eliminar. Esto es especialmente cierto en espacios de ajardinados de acceso público. Para mitigar esta deficiencia de los entornos humanizados hemos proporcionado a las aves **oquedades artificiales en forma de cajas nido** en las instalaciones participantes en BiObserva, en total **hemos instalado 12 cajas nido.**

CONSERVACIÓN DE LOS LEPIDÓPTEROS AMENAZADOS EN ESPAÑA

Aquona ha colaborado en la publicación del libro **"Bases técnicas para la conservación de los lepidópteros amenazados en España"**, que nace de un proyecto de la Asociación de Naturalistas Palentinos para poner en valor la importancia de la preservación y conservación de los lepidópteros, comúnmente conocidos como mariposas, cuya función es muy importante para la vida humana y la biodiversidad que nos rodea.



Presentación del libro en el campus de Palencia de la Universidad de Valladolid



3.3
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PROSPERIDAD

3.3.1
SEGURIDAD
Y SALUD LABORAL

3.3.3
DIGITALIZACIÓN
E INNOVACION

3.3.4
DE LINEAL
A CIRCULAR

3.3

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE PROSPERIDAD



3.3.1

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Trabajando en mejorar la seguridad y salud laboral de los empleados y en la transformación cultural con proyectos como el de cultura justa contribuimos al ODS 8, también lo hacemos al ODS 3 salud y bienestar

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Operamos comprometidos con el reto de cero accidentes laborales

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y 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 el factor humano de la organización.

Necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

Centramos nuestra estrategia en la **formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en el cambio tecnológico y cultural.**

Aquona desde 2013 dispone de una **política de seguridad y salud** con tres líneas estratégicas:

1. Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
2. Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo. Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho.
3. Integración de la función de prevención en todos los procesos.

A lo largo de 2019 se ha continuado la implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral.

En 2019 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 donde las energías activas o energías residuales almacenadas que surjan de forma inesperada puedan suponer una fuente de peligro, 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 de concienciación.

Siniestralidad laboral

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2019** se ha basado en concienciar a los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.

A lo largo del año 2019 en Aquona se produjeron 9 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo, lo que supone un Índice de Frecuencia de 10,7 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) un 7% menor que el IF del año anterior.

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

Bienestar de los empleados

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, Aquona ha basado sus esfuerzos en la **formación**, así como en distintos proyectos independientes de **fomento de la salud y la seguridad**, como el de **cultura justa**, el **proyecto Hebe** o el programa de **hábitos saludables.**

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Uno de los pilares fundamentales es la formación de nuestros trabajadores.

En 2019 se han impartido un total de 4.754 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral, en 56 cursos.

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

El índice de frecuencia de Aquona es 3,5 veces inferior al del sector de Captación, depuración y distribución de agua.[4]



Formación trabajos en altura Benavente

CHARLAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una herramienta clave son las **charlas de seguridad**. Esta iniciativa es fundamental para concienciar a todo el personal sobre la importancia de la seguridad. En ellas se 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.

En el contexto del **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo** se realizan campañas de la mano de SUEZ España coincidiendo con el lema de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), organizándose sesiones y talleres relacionados con este ámbito para todos los empleados de Aquona.

Cabe destacar las relacionada con los Incidentes o la Seguridad Vial de los últimos años. En 2019 celebramos durante todo un mes el mes de la seguridad, centrándonos en el lema **"SAFETY ALWAYS"**, cuyo mensaje central es el siguiente: "En la compañía, la seguridad está en todas partes, en cualquier momento, con y para todos". Así se realizaron jornadas y campañas Safety Always, se divulgó un video corporativo y se realizaron reuniones a lo largo de todo el mes de abril con las temáticas: Seguridad vida profesional / vida personal, riesgo de colisión / seguridad vial, visitas de seguridad, capacidad para "parar los trabajos" si hay riesgos y vigiminuto, antes de iniciar o reanudar cualquier operación de riesgo dedicamos una última verificación para garantizar la seguridad.

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.



Día Mundial SS en el trabajo Ciudad Real



Charla SSL Ciudad Real



DIa Mundial SSL en Benavente

SEGURIDAD EN OBRAS

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

Como dato significativo a destacar, en 2019 **no se ha producido ningún accidente de trabajo en obras de construcción.**



Día Mundial SS en el trabajo Zamora

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las **10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía.** Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. En las visitas de seguridad realizadas durante 2019 fueron evaluadas no detectándose incumplimiento en ninguna de ellas.



Simulacro con bomberos en Zamora

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 contratas, y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita, **en coordinación con el responsable de la instalación y el técnico de SSL, supervisan** el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

> En 2019 se realizaron 180 visitas de seguridad a 167 centros de trabajo.



Visita de Seguridad del Director Regional a la ETAP de Ciudad Real



Visita de Seguridad del Director Regional a la ETAP Campo de Calatrava

PROYECTO CULTURA JUSTA

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

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

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

En 2019 se han redactado las **guías de reconocimiento**, se ha realizado **formación en investigación de eventos** (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el **reporte de eventos de alto potencial** (HIPO), **implantando la metodología de investigación en estos eventos.**



Comite de Seguridad y Salud Arenas De San Pedro

HÁBITOS SALUDABLES

Otro de los pasos dados que desde Aquona hemos dado en el campo de la salud es la **adhesión a la Declaración de Luxemburgo**. A través de ella, nos comprometemos a **gestionar la salud de los trabajadores y trabajadoras desde un enfoque integral**, y a **considerar la salud en todas las políticas de la empresa.** Para ello contamos con el **Programa 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.practicahabitossaludables.com/*** , a la que pueden acceder todos los trabajadores en la que se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas incluyendo el acceso de todos los empleados a un **gimnasio on line gratuito.**

En 2019, a través de la plataforma hemos puesto el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional**. Respecto a las actividades organizadas, destacar las **rutas de senderismo** que organizaron los empleados en **Zamora** además de **charlas sobre nutrición.**

HÁBITOS SALUDABLES
FAMILIADEPORTENUTRICIÓNSALUD



Charla sobre nutrición y salud



Senderismo por Moralina



Foto plataforma digital Hábitos Saludables

PROYECTO HEBE

HEBE es el **proyecto de envejecimiento activo** puesto en marcha en 2019 y que pretende a través de los trabajadores de la empresa determinar acciones que eviten envejecimiento prematuro debido a factores relacionados con el trabajo.

Para ello, se ha realizado un análisis de los trabajadores de más de 50 años a partir de los accidentes de trabajo con baja y sin baja desde 2016 a 2018, hábitos (tabaco, alcohol, deporte...) y parámetros fisiológicos (sueño, colesterol, cardiología...), con el objetivo de **proponer acciones que minimicen los factores de riesgos asociados al envejecimiento prematuro.**

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

Para este proyecto se ha contado con la colaboración de trabajadores en dos talleres llevados a cabo en el mes de noviembre.



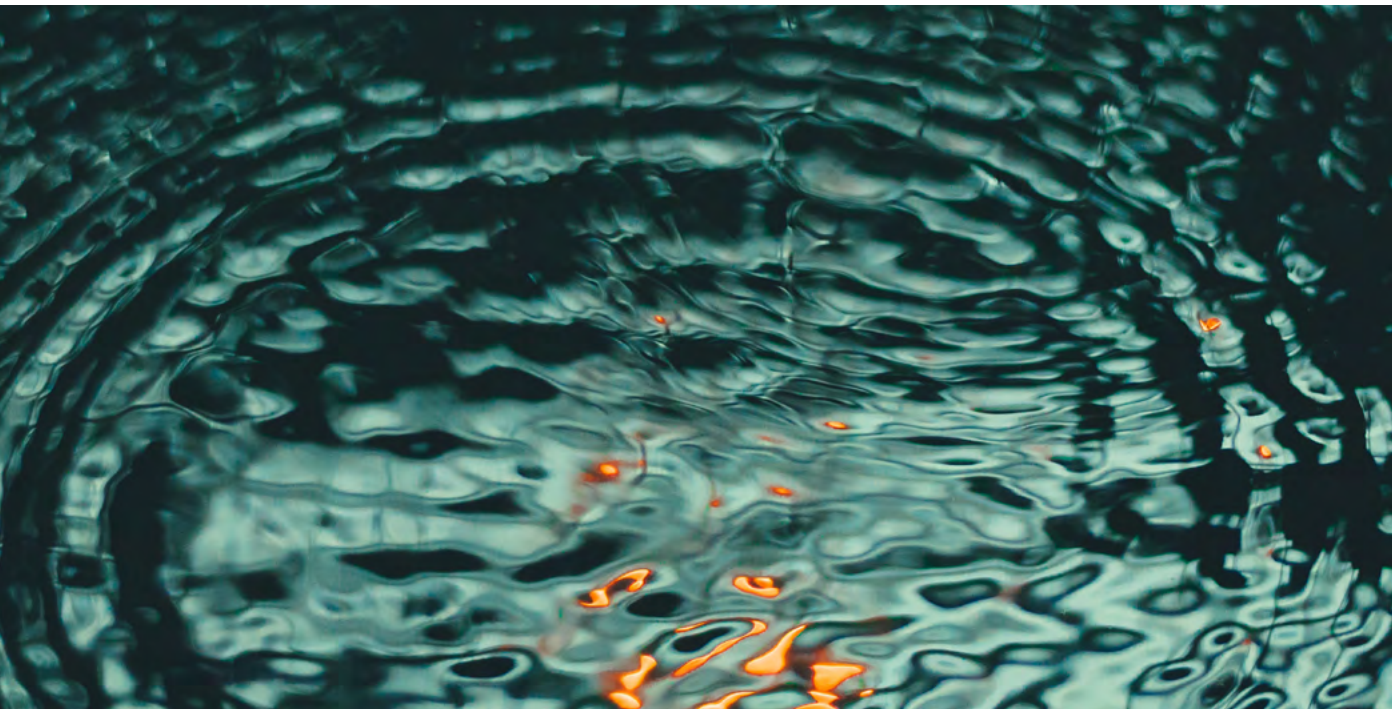
Taller HEBE Palencia

DRONES APLICADOS A LA SEGURIDAD

El departamento de Innovación ha desarrollado un servicio con tecnología Dron para inspeccionar espacios de difícil acceso y confinados en las redes de agua y saneamiento. Entre otras ventajas, permite inspeccionar todo tipo de infraestructuras (tuberías, galerías subterráneas, chimeneas, estaciones de bombeo, puentes grúa...); realizar un seguimiento en tiempo real e interactivo del servicio a través del piloto del dron, minimizar el riesgo para las personas que participan en las inspecciones; reducir el tiempo de despliegue y recogida de equipos; reducir los costes de inspección y seguimiento de obras; evitar la interrupción de servicios y procesos industriales, y obtener video térmico para evaluación de la huella térmica de equipos electromecánicos.



Dron en EDAR de Palencia





3.3.2

DIGITALIZACIÓN E INNOVACION

Con iniciativas de digitalización y con los proyectos liderados por cetaqua, nuestro centro tecnológico del agua contribuimos al ODS 9

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Impulsamos la digitalización y la innovación como palancas de transformación

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

El objetivo de Suez España en este ámbito es superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.

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

Digitalización

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

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

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

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

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

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

Así, Aquona ha puesto en marcha **diversos canales de contacto con sus clientes,** adicionales a las oficinas de atención al cliente en cada municipio gestionado, favoreciendo especialmente los digitales, cómodos para el cliente, inclusivos y con un mínimo impacto ambiental:

- **Solicitud de cita previa** a través del teléfono de atención al cliente, la página web o en las propias oficinas en los municipios con mayor población (Ciudad Real, Palencia, Ponferrada y Zamora)
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales (900 190 020)
- **Oficina Virtual en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año (***www.aquona-sa.es***)
- **Teléfono de incidencias** gratuito disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900 330 030)
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de Avisos Digitales (correos electrónicos y sms)
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año (900 816 200)

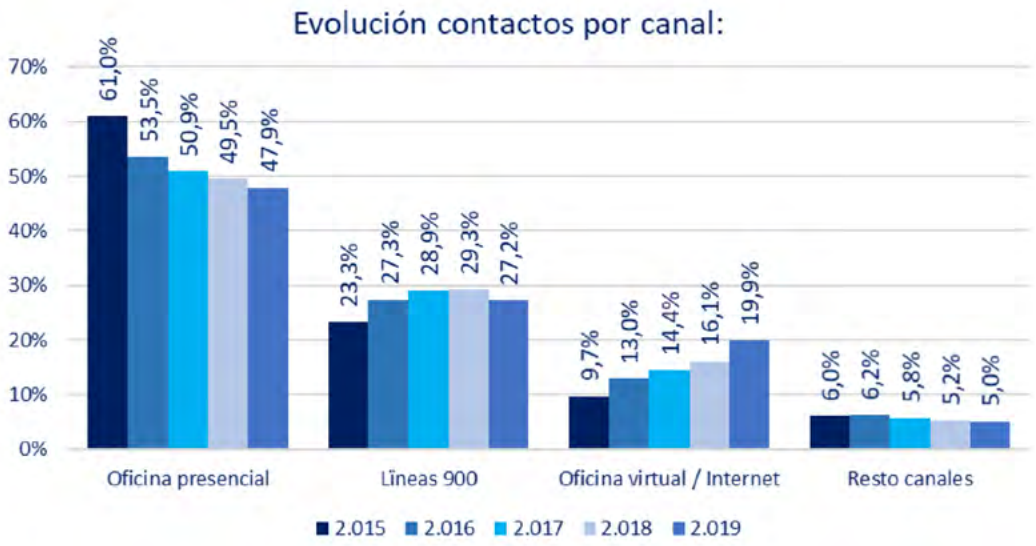


Además, como novedad desde 2019 los clientes tienen a su disposición el **canal Twitter de Aquona**. Este nuevo canal es una oportunidad para estar más cerca de los ciudadanos, para responder a sus peticiones, inquietudes y necesidades de forma rápida, inmediata y personalizada, a la vez que permite dar a conocer nuevos servicios, mejoras y otros mensajes tales como eventos, noticias, comparecencias, etc.



También, 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 y teléfono 900 atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

> El trabajo realizado en la mejora de nuestros canales digitales ha permitido aumentar, en relación con el año anterior, un 23% los clientes que gestionen su día a día con la compañía a través de nuestra oficina virtual.



El paso a factura digital es otra de las iniciativas en las que venimos trabajando y que nos encontramos impulsando especialmente, todo ello alineado con la digitalización de los clientes **fomentando el uso de la Oficina Virtual.**

En 2019, un total de 161.000 abonados, el 38% reciben su factura a través de medios digitales, contribuyendo a las mejores prácticas sostenibilidad a través de la reducción de papel. Aún **lejos del 74,5% de media en el sector**, según el estudio de AEAS de 2016.

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

Captar datos, tratar la información y optimizar la gestión pertenece al día a día del ámbito de las operaciones en Aquona.

La herramienta **GIS Agua** nos permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **Gisweb** es el visor que permite a los ayuntamientos en los que operamos visualizar estas redes.

GIS Agua se encuentra interrelacionado con el sistema de información comercial **Aquacis**. Esto nos permite múltiples aplicaciones, la última en desarrollar ha sido el proyecto **Wicot** mediante el cual podemos notificar en tempo real a los clientes afectados por una avería en su acometida.

AGIS es la aplicación móvil de **GIS Agua**, que permite a los operarios mediante una tablet actualizar en tiempo real información cartográfica, por ejemplo.

Todo ello permite la mejorar de la eficiencia de la gestión diaria y mejora la gestión a medio plazo puesto que es la base de modelos matemáticos y planes de directores de las redes.

La organización de trabajo diaria en operaciones también es digital, mediante el aplicativo **GOT**: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO con el que trabajan todos los operarios de Aquona. El aplicativo permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone además de mejorar la eficiencia del proceso en sí, una disminución de la huella ambiental por optimización de las rutas.

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

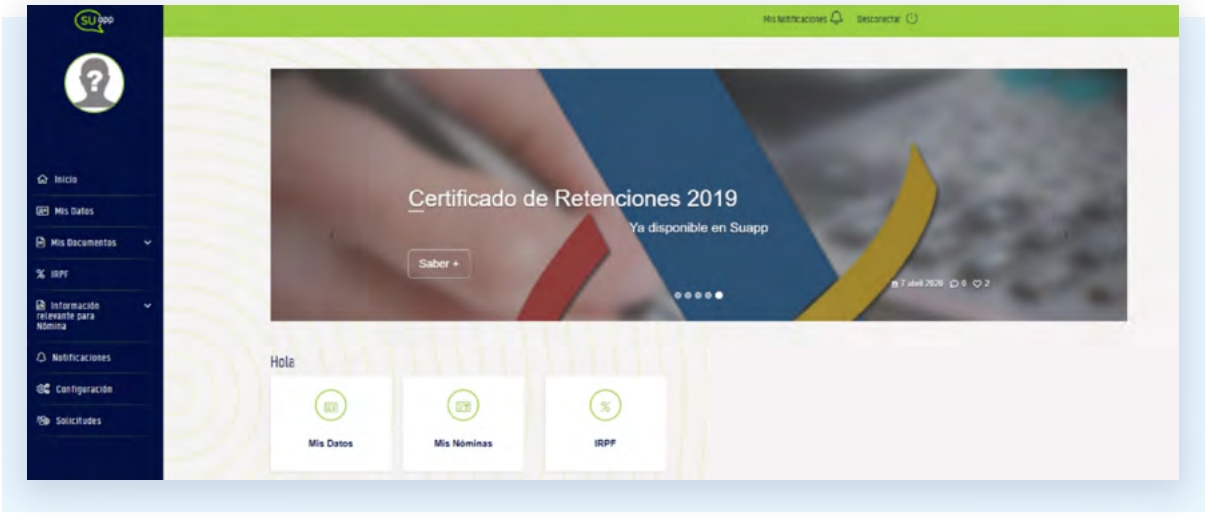


328 Digitalización ETAP Palencia

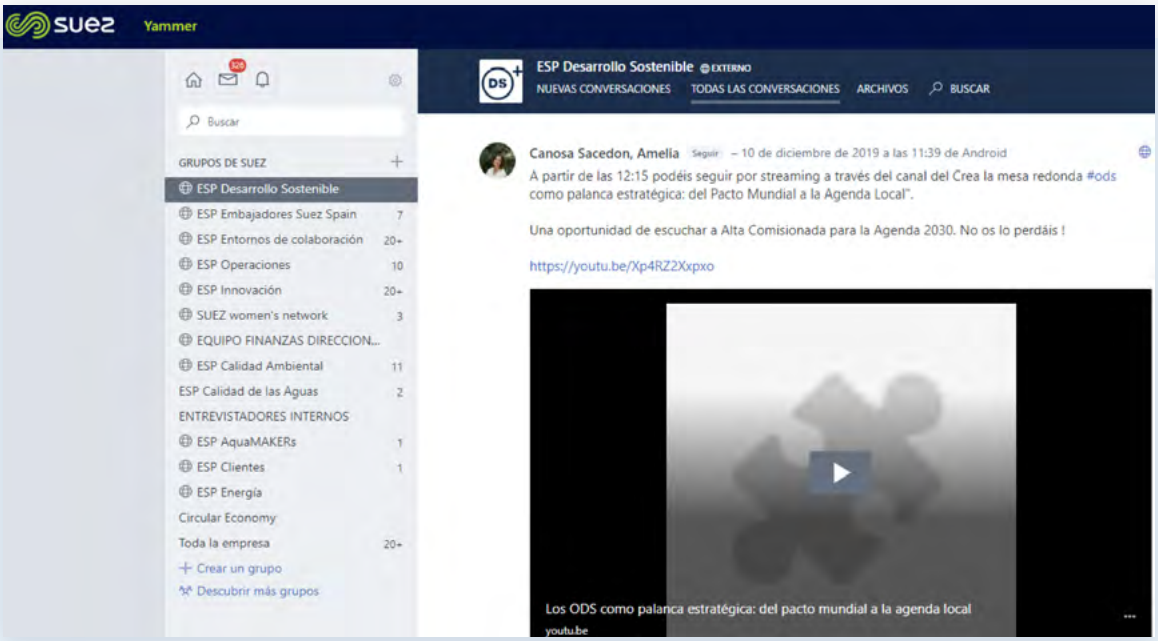
DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

Como parte de las iniciativas de Transformación Digital en el ámbito de Personas, en 2019 hemos desplegado la herramienta **Suapp**. Suapp es una aplicación para hacer **gestiones relacionadas con Recursos Humanos** de forma ágil y autónoma, así como un potente canal de comunicación interna directa con el empleado. Es accesible desde móvil, tablet y PC.

Suapp permite realizar gestiones tales como consultar y modificar los datos personales y profesionales, descargar las nóminas y certificados de rendimientos del trabajo, o solicitar un cambio en el tipo de retención IRPF.



El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de 80.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2019 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.



DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

En digitalización también enmarcamos **las redes sociales**. El 22 de marzo de 2019 presentamos el canal Twitter de Aquona, que se une al canal de YouTube de la compañía.

El objetivo es dotarnos de canales que completan el conjunto de herramientas que tenemos a disposición para conversar con nuestros grupos de interés y que nos permiten mantener una comunicación ágil y cercana con nuestros interlocutores.







I+D+i

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 Aquona se apoya en SUEZ España que orienta esta capacidad de reinvención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos que nos marcamos.

> En 2018 Suez España invirtió 18,4 M € en I+D+i y en 2019 esta inversión fue de unos 25 M€.

Las diferentes actividades se engloban en una serie de ejes que funcionan como motor de la I+D+i de Suez en España y por extensión de Aquona:

- 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.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

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

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

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

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

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico Rewater Global Plan (RGP) y, por lo tanto, se reflejan a lo largo de todo el informe.

Esta transversalidad en el desarrollo de la innovación dentro de nuestra organización supone implicar a distintas áreas, incentivando la colaboración de toda la plantilla. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo se reflejan en el esquema siguiente.



LA TRANSVERSALIDAD DE LOS PROYECTOS DE CETAQUA

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

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

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

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

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

I+D+i EN LA EDAR DE PALENCIA

En 2019 se inició el proyecto de adecuación de la EDAR de Palencia para implementar en la instalación el **proyecto Denmass** que consiste en **mejorar las características del fango** mejorando el control operativo sobre el proceso biológico y con ello mejora de la calidad del agua tratada.

En concreto el proyecto consiste en modificar las condiciones operacionales que permitan, por una parte, la correcta selección de la biomasa por modificación de condiciones del medio en el reactor para conseguir la biomasa granular/densificada y por otra, la selección mecánica de la biomasa mediante separación con ciclones.



Nuevo equipo ciclones EDAR Palencia



3.3.3
DE LINEAL A CIRCULAR

Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, aplicando la economía circular, contribuimos al ODS 11 Ciudad y Comunidades Sostenibles

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Aplicamos el modelo de economía circular

Promover el cambio de paradigma a una economía circular.

Nuestro modelo circular

Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales -basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho– y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Aquona 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.**

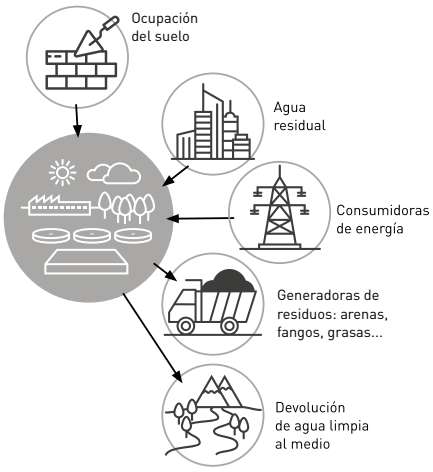
La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la **autosuficiencia energética** a través de la reducción del consumo energético y de materias primas y la valorización de nuestros residuos para generar energía renovable y materias secundarias. Esto es posible gracias a la investigación y la implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos y la eliminación de los residuos en los procesos de gestión del agua.

La generación de residuos origina emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático. En Aquona mejoramos nuestra gestión ambiental **evitando la generación de residuos** que no son estrictamente necesarios y promoviendo la reducción, reutilización y reciclaje, con el fin de avanzar hacia el residuo cero, promoviendo un modelo de economía circular.

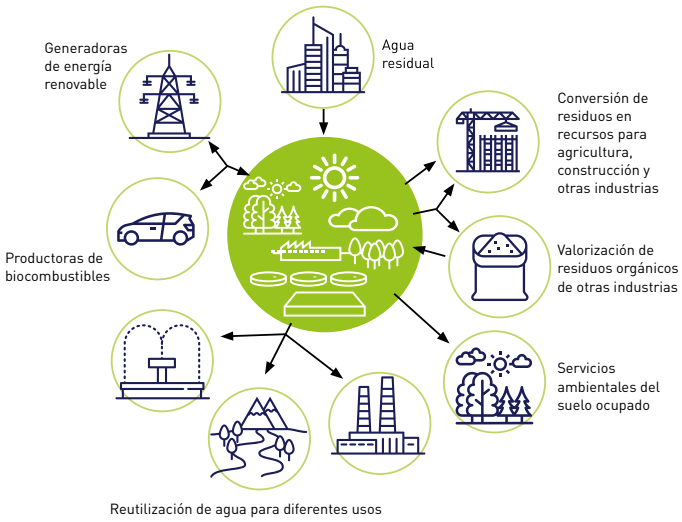
En 2018, SUEZ recibió el premio Momentum for Change de Naciones Unidas, por el modelo de biofactorías liderado en España y desarrollado en Chile.

El objetivo es transformar las plantas de tratamiento de agua en biofactorías, es decir, en centros de recuperación y generación de recursos, con los objetivos de recuperar agua para nuevos usos, generar cero residuos, lograr la autosuficiencia energética de las instalaciones y tener cero impacto ambiental, logrando al mismo tiempo la armonía de las instalaciones con su entorno.

Modelo lineal: **Depuradoras**



Modelo circular: **Biofactorías**



PRESENTACIÓN DEL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN EL CONAMA LOCAL DE TOLEDO

La Directora de Desarrollo Sostenible de Aquona presentó el modelo de economía circular de la compañía en la gestión del agua y cómo éste contribuye al logro de los objetivos de la Agenda 2030, en el Encuentro de Pueblos y Ciudades por la Sostenibilidad, foro organizado en el mes de abril por la Fundación CONAMA en Toledo.



La EDAR de Palencia, de depuradora a biofactoría

En el año 2018 de la mano del **Ayuntamiento de Palencia** comenzamos el proceso de **transformación de la depuradora de Palencia a biofactoría** iniciando estudios para fomentar la **reutilización del agua e incrementar la generación de energía renovable con el objeto de avanzar hacia la autosuficiencia energética y la valorización de residuos**. Además de adoptar el modelo de circularidad en cuanto a agua, energía y residuos, la biofactoría se caracteriza por una **integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad**, y por otro lado la **generación de impacto social positivo** a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.



EDAR de Palencia



CONSUELO DE JUANA
Jefe de Planta

El proceso de transformación de la EDAR de Palencia en una biofactoria ha propiciado continuar con el despliegue de iniciativas en cada uno de los ejes estratégicos (agua, energía, recursos y entorno), tales como la reutilización de una parte del agua depurada para el riego dela zona ajardinada de la EDAR, aumento de la energía cogenerada y la búsqueda de nuevas vías de valorización de los residuos, como es el caso de las arenas hacia destinos tales como compostaje o como material de relleno para uso en zanjas.

En la EDAR de Palencia el biogás generado en la digestión anaerobia del fango se utiliza como combustible (metano) para la **cogeneración de energía eléctrica**, que se autoconsume en la propia EDAR. La valorización del biogás generado en la EDAR de Palencia ha producido un total de 2.098.160 kWh de energía eléctrica, lo que **ha evitado al emisión de 2.400 tn de CO_2.**

Además en la EDAR de Palencia se realiza la **recuperación de la energía térmica** procedente de los gases de escape del motor de cogeneración. La energía térmica recuperada ha supuesto el aprovechamiento de 939.500 kWh, que se ha destinado al calentamiento de los digestores de la propia depuradora. Este aprovechamiento **ha evitado la emisión de 328 tn de CO_2.**

En 2019 la EDAR de Palencia alcanzó una tasa de autoabastecimiento de energía del 54%. El lodo digerido se utiliza como fertilizante agrícola, y las grasas se utilizan en la propia planta como co-sustrato de la digestión para aumentar la producción de energía.

Reutilización de agua

Una de las mejores herramientas para conseguir un uso sostenible del agua pasa por la reutilización de las aguas residuales generadas.

En 2019, el agua reutilizada por Aquona alcanzó los 760.000 m³.

El agua reutilizada por Aquona en los últimos tres años equivaldría a suministrar agua a más de 43.000 personas a lo largo de un año.

Briviesca, agua regenerada para potenciar la energía renovable

En la localidad de **Briviesca** en 2019 la EDAR trató 859.000 m³ de agua, de los cuales el 58% fue sometido a un tratamiento terciario mediante membranas de ultrafiltración para así poder reutilizarla en la central de biomasa instalada a las afueras de esta ciudad. La ultrafiltración permite eliminar la carga orgánica residual y otras sustancias contaminantes no eliminadas en los tratamientos secundarios del agua. El resultado es una reducción muy importante de la huella hídrica industrial y la contribución a la generación de una energía que no consume recursos fósiles y ayuda, por tanto, a paliar los efectos del cambio climático.



CAROLINA VÁZQUEZ
Jefa de planta

El último año, cabe destacar que la automatización adicional de una línea del reactor biológico ha permitido que el último año se haya regenerado un 11% más que el año anterior.

Residuos

La compañía trabaja uniendo fuerzas por reducir la generación de residuos y valorizar la mayor cantidad de los mismos. Los residuos valorizados son en mayor proporción los **fangos destinados a agricultura de forma mayoritaria**, aunque en los últimos años se han realizado proyectos para poder valorizar otro tipo de residuos como las grasas.





Utilización de materiales reciclados en obras

Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el **empleo de materiales reciclados** en los rellenos de zanjas en obras de algunos municipios.

El objetivo es **reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras**, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

Con esta medida **se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero**, además del transporte desde la obra al vertedero.

Actualmente llevamos a cabo esta práctica en algunos puntos como Benavente, con el objetivo de extender esta práctica al resto de obras de acuerdo existan gestores habilitados para ello.



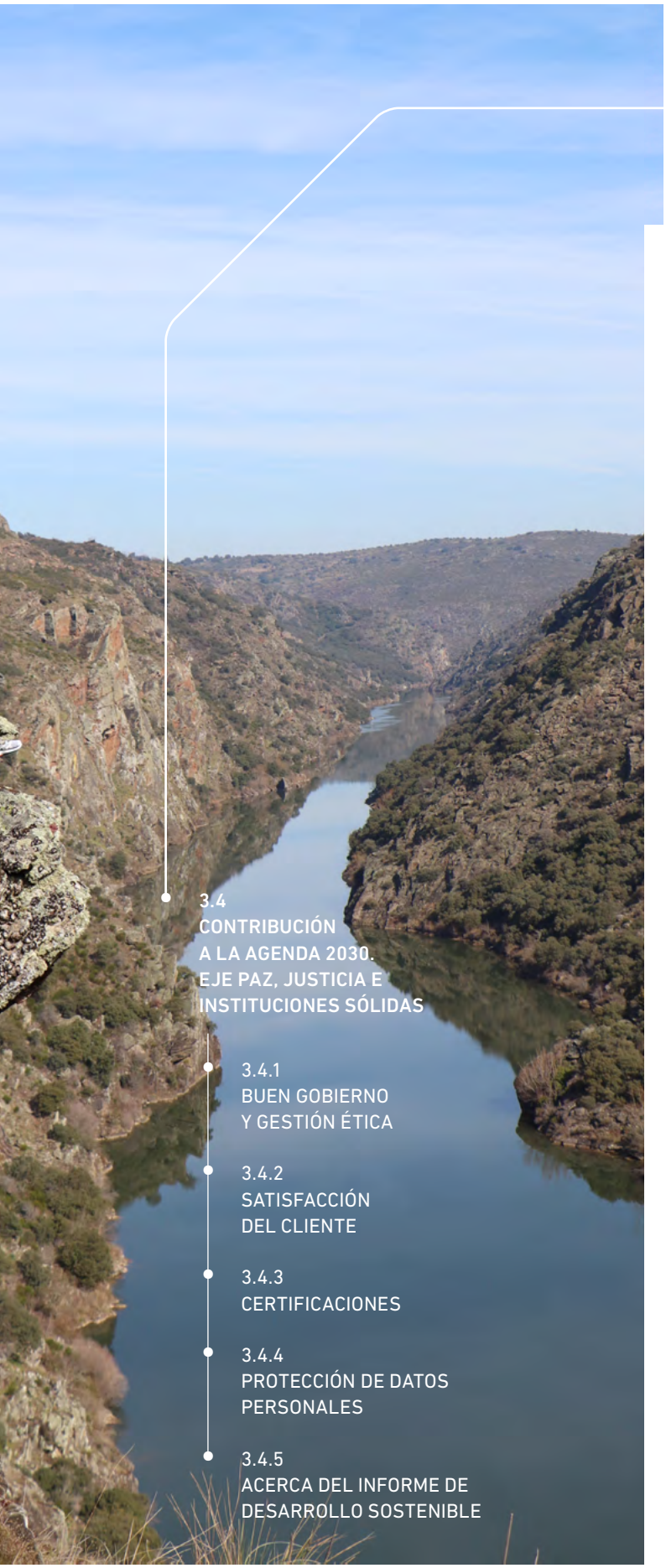
Obra con árido reciclado en Benavente

Oficina verde

En 2019 Aquona ha implantado en sus principales oficinas el concepto de **Oficina Verde**, que es la idea de conseguir la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para la **reducción del impacto que sobre el medio ambiente** puedan tener las actividades que se desarrollan alrededor de las oficinas de atención al cliente. Las iniciativas implantadas para la consecución de la Oficina Verde están basadas en la reducción del uso de **papel**, de energía, de consumo de **agua**, minimizar el transporte (reducción de **emisiones CO_2**), y reducir los **residuos** generados. Algunas de ellas aplicando el modelo de economía circular.







3.4
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.4.1
BUEN GOBIERNO
Y GESTIÓN ÉTICA

3.4.2
SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE

3.4.3
CERTIFICACIONES

3.4.4
PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES

3.4.5
ACERCA DEL INFORME DE
DESARROLLO SOSTENIBLE

3.4

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

PAZ

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

3.4.1

BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA





Mediante el despliegue de la estrategia en materia de ética y compliance o la publicación del informe de desarrollo sostenible contribuimos al ODS 16

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

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

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.

Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. Durante el año 2019 se ha implantado un nuevo marco de referencia de control interno para una mejor definición y categorización de los riesgos.

Asimismo, se ha desplegado una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

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



Comité de Clientes



Comité de Operaciones

Así, el fomento del **compromiso ético de Aquona** se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección dispone de las estructuras adecuadas para la gestión ética y un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

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

Presidente:
Jesús García del Valle

Consejeros:
José Angel García Cerdán y Antonio López López

Secretario consejero:
Javier Puertas Rodríguez

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

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



Reuniones anuales de la Dirección y mandos intermedios en las que se realiza el seguimiento y planteamiento de objetivos. En 2019 se realizó una reunión por CCAA celebrando la de Castilla-La Mancha en el municipio de San Clemente (Cuenca).

Nuestra **cultura ética empresarial** se fundamenta en **cuatro principios** que deben guiar nuestros comportamientos:



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

El respeto a los demás constituye uno de nuestros principios éticos fundamentales. Otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de nuestras actividades, del espíritu y del texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de 1948. En este sentido, nuestros profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que estas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales.

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

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

Aquona cuenta además con un **modelo propio de prevención, detección y gestión de riesgos penales** cuyo objetivo es el de prevenir las posibles conductas contrarias a nuestro Código Ético que, en su caso, pudieran producirse en el desarrollo de nuestras actividades, y ello de conformidad con el principio de "tolerancia cero", de tal forma que ante la existencia de cualquier indicio de comisión del que se tenga conocimiento, se abrirá la correspondiente investigación y, en caso de que resulte debidamente acreditada cualquier actuación ilícita, se aplicarán las medidas correctoras y disciplinarias que correspondan.

Nuestro sistema de prevención de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético cuya responsabilidad recae en el **Compliance Officer** u Oficial de Cumplimiento, el cual dispone de capacidad autónoma plena de iniciativa y control a través del estatuto propio de actuación del que se le ha dotado y que reporta directamente al Consejo de Administración.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

Asimismo, comprende un **conjunto normativo** interno que establece **pautas de actuación** en diversas materias, así como otros elementos a desarrollar:

- **Normativa** (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
  - Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
  - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
  - Política de patrocinios y colaboraciones
  - Política de cumplimiento ambiental
  - Política de cumplimiento fiscal
  - Política de seguridad de la información y uso de las TIC
  - Política de conflictos de interés
  - Protocolo disciplinario
  - Protocolo de investigaciones internas
- Nombramiento **del órgano de supervisión y control** (Compliance Officer).
- Establecimiento de un **canal de comunicación** confidencial disponible interna y externamente ***codigoetico@aquona-sa.es*** para la comunicación de forma confidencial al Compliance Officer de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código Ético.
- Aprobación de un **protocolo disciplinario**, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Realización de un **diagnóstico** de potenciales riesgos penales, **controles** existentes y **plan de actuación** resultante.
- Desarrollo de un **plan de comunicación, difusión y formación** a todos los profesionales.



Formación Código Ético en Palencia



Formación Código Ético en Benavente

Estas **comunicaciones son confidenciales** y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. Los **informes trimestrales** que el Compliance Officer pone a disposición del órgano de gobierno de la entidad incorporan, junto con el resto de actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad en relación a investigaciones realizadas, así como de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

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

En 2019 el Compliance Officer ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y ha realizado las diligencias informativas oportunas.

	2019
Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	242
Horas de formación presencial	292
Empleados que han recibido formación presencial	100% - 57% último año
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	38
Denuncias recibidas en el Canal ético	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%



JESUS DÍAZ

Compliance Officer

"En 2019 hemos profundizado en las pautas de actuación de Compliance y del entorno de riesgos en los ámbitos de Dirección y Administración, a través de la formalización de una política de conflictos de interés, sesiones de formación sobre responsabilidades de personas administradoras y directivas y sobre el cumplimiento de nuestro Código Ético del personal operario y administrativo.

Se han desarrollado varias iniciativas de concienciación y recordatorio de nuestros principios, acciones formativas a todo el personal y difusión de píldoras de concienciación y sensibilización, entre otras acciones realizadas".



3.4.2
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aquona tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente** que se vienen realizando y mostrando año a año una evolución positiva.

El índice medio de satisfacción global de los clientes de Aquona se sitúa en los 7,07 puntos sobre 10, siendo la valoración de este año superior a la del pasado, en la que el índice de satisfacción había obtenido una calificación de 6,99 puntos.

Los resultados de las encuestas en relación con los principales indicadores sobre el servicio ofrecido han sido los siguientes:

CALIDAD DEL AGUA
6,41

CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO
8,51

PRESIÓN DEL AGUA
7,53

FACILIDAD DE CONTACTO
7,65

ATENCIÓN RECIBIDA
7,85

CLARIDAD DE LA FACTURA
7,65

PRECIO DEL AGUA
5,89

Como operadores en el sector del agua, **nuestro primer y principal compromiso es asegurar que nuestros clientes puedan disfrutar del suministro de agua 24 horas los 365 días del año.** Cuando por motivos de mantenimiento de las infraestructuras o por causas no previstas (fugas o averías) hay que interrumpir el suministro, nuestro compromiso es comunicar y restablecer el suministro en el menor tiempo posible. En aquellos casos en que la interrupción del suministro corresponde a un corte planificado para tareas de mantenimiento avisamos a nuestros clientes de manera anticipada a través de **Servialertas** (avisos digitales). **Los clientes de Aquona valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,51 puntos sobre 10.**

La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano.

> En 2019 el nivel de satisfacción global con el servicio prestado (incluyendo la continuidad del suministro, la presión de agua, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida) es de 7,89 puntos de media.



JUAN REY
Director de Clientes

"Nuestros clientes son nuestra razón de ser. Seguimos trabajando en mejorar su experiencia y en que nos sientan día a día más cercanos, escuchando de manera activa sus necesidades y esforzándonos en superar sus expectativas".

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

> Según la encuesta interna realizada por Aquona, el servicio de suministro de agua es el más valorado por los clientes entre todos los suministros y respecto de los servicios municipales.

RECLAMACIONES

Durante el año 2019, Aquona ha obtenido la certificación en la **Norma ISO 10002 de Satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones**. Este certificado acredita que Aquona cuenta con un proceso de quejas y reclamaciones eficiente y eficaz, en el que está implicada toda la organización. El enfoque de este proceso se encuentra centrado en el cliente y motiva al personal para mejorar sus habilidades en todo lo relacionado con la atención a las personas. Gracias a esta Orientación al Cliente, cada una de las quejas se trata como una oportunidad de mejora. Por ello, el personal de Aquona no solamente no pone obstáculos para que las reclamaciones de los clientes sean presentadas, sino que invita a que se haga.

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

Durante 2019, el **0,95% de los clientes de Aquona realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 45,1% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

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



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

Customer Counsel, diálogo con los clientes

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

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

En 2019 el Customer Counsel recibió y resolvió 18 reclamaciones relativas a Aquona. En todos los casos, el Customer Counsel promovió la mediación entre las partes.

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



3.4.3
CERTIFICACIONES

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

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

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

Gestión de 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 2003 de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

Gestión ambiental

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

Energía

Con el Sistema de Gestión de Energía según la **ISO 50001,** implantamos una **política energética y gestionamos** adecuadamente los **aspectos energéticos** derivados de nuestra actividad.

Seguridad y salud

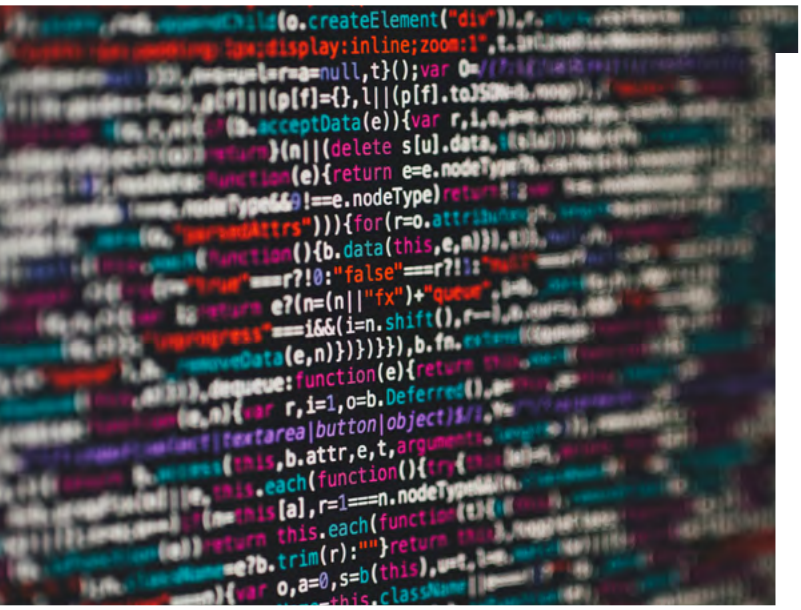
La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación, desde 2007, de la certificación **OHSAS 18001** en la compañía.

Actualmente Aquona 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.

Satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones

Durante el año 2019, el hecho más relevante es la certificación en la **Norma ISO 10002**. Este certificado acredita que Aquona cuenta con un **proceso de quejas y reclamaciones eficiente y eficaz**, en el que está implicada toda la organización.





3.4.4
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, se han gestionado 18 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.

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



SARA SANCHO
Delegada de Protección de datos

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

En 2019 hemos llevado a cabo:

- Actualización del Manual de Funcionamiento del DPD.
- Actualización del Data Map para identificar los tratamientos de datos y riesgos asociados.
- Actualización del Registro de Actividades del Tratamiento.
- Protocolo de Protección de Datos.
- Redacción del documento "Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de aplicaciones".
- Adecuación de las cláusulas de contrato sobre protección de datos para adecuarlas a la Normativa.
- Implementación de un checklist para evaluar el nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Adecuación de la Política de Privacidad y la Política de Cookies de las páginas web de la sociedad para adecuarlas a la Normativa.
- Redacción y distribución entre los empleados de la actualización de Políticas relacionadas con la Normativa.
- Adecuación del redactado legal sobre protección de datos de la firma de los correos electrónicos.
- Redacción e implementación de la Política de Videovigilancia y control de acceso a instalaciones de la empresa.
- Clausulados de protección de datos a utilizar en los canales de atención telefónica.
- Clausulados destinados a regular el tratamiento de datos personales en el marco de eventos y concursos.
- Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.
- Formación presencial al departamento de Clientes.
- Elaboración y distribución entre empleados de un vídeo sobre "Brechas de Seguridad".



3.4.5

ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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

Aquona se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el segundo informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2019, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

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

CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	3.1.1. Acceso al Agua
SOCIEDAD	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	3.2.2. Concienciación ciudadana
EMPLEADOS	Seguridad y salud laboral	3.3.1. Seguridad y salud laboral
MEDIO AMBIENTE	Adaptación al cambio climático	3.2.3. Lucha contra el cambio climático
MEDIO AMBIENTE	Calidad del agua tratada	3.2.1. Preservación del agua
MEDIO AMBIENTE	Economía circular	3.3.4. De lineal a circular
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Buen gobierno y transparencia	3.4.1. Buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Ética e integridad	3.4.1. Buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	3.4.2. Satisfacción del cliente
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Gestión segura y sostenible del agua	3.2.1. Preservación del agua



3.5
CONTRIBUCIÓN
A LA AGENDA 2030.
EJE ALIANZAS

3.5.1
COMPROMISO CON
LA COMUNIDAD

3.5.2
DIÁLOGO CON NUESTROS
GRUPOS DE RELACIÓN

3.5.3
ALIANZAS EN NUESTRA
CADENA DE VALOR

3.5.4
PARTICIPACIÓN EN
ASOCIACIONES Y ESPACIOS
DE COLABORACIÓN

3.5.5
FUNDACIÓN
AQUAE

3.5

CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030. EJE ALIANZAS

ALIANZAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Colaborando con distintas organizaciones y trabajando con proveedores responsables, entre otros, contribuimos al ODS 17 Alianzas para lograr Objetivos

SOSTENIBILIDAD

Objetivo

Construimos alianzas y promovemos el desarrollo sostenible como motor de desarrollo

Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de Desarrollo Sostenible.

Impulsar alianzas en el ámbito de la sostenibilidad para multiplicar el impacto de nuestras acciones.

Alianzas como motor

El **ODS 17 apela a las alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.** Estas alianzas inclusivas se construyen sobre la base de la confianza, de principios y valores, una visión compartida y objetivos comunes que otorgan prioridad a las personas y al planeta, y son necesarias a escala mundial, regional, nacional y local **para la consecución de todos los objetivos.**

Sólo podemos lograr nuestros compromisos si **colaboramos con nuestros grupos de relación**, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración. Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

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

3.5.1

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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

Aquona ha realizado 64 acciones relevantes en 2019 que refuerzan su implicación social, con una inversión en la comunidad local de 91.216 € que junto a los 91.500 € destinados a fondos sociales hacen una **inversión social de 182.716 €**.

Este año, se ha incidido más en acciones relacionadas con la educación, el medio ambiente, el bienestar social, el arte y la cultura.

ÁREA DE ACTUACIÓN

- **Educación** 60%
- **Desarrollo socioeconómico** 1%
- **Arte y Cultura** 10%
- **Ayuda Humanitaria** 0%
- **Salud** 7%
- **Medio Ambiente** 11%
- **Bienestar Social** 10%
- **Otro** 0%



Bienestar social

PROGRAMA AGUA, SALUD E INFANCIA

En 2019 desarrollamos en Zamora la II edición del programa "Agua, Salud e Infancia". A través de esta iniciativa, con la colaboración de la Concejalía de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zamora, colaboramos con asociaciones locales sin ánimo de lucro para que realicen proyectos sociales de carácter asistencial, sanitario, científico o de ocio que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.

En 2019 fueron cinco las asociaciones que se vieron beneficiadas por las subvenciones del programa con los siguientes proyectos:

- Autismo Zamora-Programa de Atención temprana para niños con autismo
- AZDEM-Programa Mójate por la Esclerosis Múltiple e Intervención Funcional
- Cruz Roja-Los colores del Agua para la infancia
- C.J. Trascampus-Campamento Urbano.
- AECC Zamora- Rehabilitación Acuática



BECAS DEPORTIVAS SOLIDARIAS EN CIUDAD REAL

2019 es el cuarto año en el que Aquona Ciudad Real trata de ayudar con las Becas Deportivas Solidarias a jóvenes de Ciudad Real para que puedan hacer frente a las dificultades económicas, sociales y de otra índole y poder practicar deporte en las mismas condiciones que el resto de sus compañeros y compañeras de equipo. En total se financiaban 7 becas por valor de 3.500 € destinadas a deportistas de cuatro clubes deportivos de Ciudad Real. Se trata del Club Deportivo Manchego Ciudad Real de fútbol, el Balonmano Alarcos, el Balonmano Caserío y el Club Baloncesto Cervantes.



COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA

A través del convenio entre Aquona y Cruz Roja en Castilla y León hemos apoyado distintos proyectos como los talleres de aqualogía, la campaña **"Agua de Confianza para Cuidar el Planeta"**, así como la difusión de campañas como la de Ola de calor.



Taller de Aqualogía en la ETAP de Zamora para Cruz Roja

COLABORACIÓN DEPORTIVA, SOCIAL E INCLUSIVA

Aquona Zamora desarrolló durante 2019 el programa Deporte, Salud, Agua e Inclusión con varios clubes deportivos de Zamora y Cruz Roja Zamora. En 2019 se incluyeron visitas programadas a la ETAP de Zamora dirigidas a los equipos base, charlas acerca de los beneficios del deporte para la salud (orientadas a los trabajadores de la empresa) y becas deportivas.

Con este proyecto pretendemos acercar el deporte a las personas que están en situación económica vulnerable, por eso desde Aquona en colaboración con el Ayuntamiento de Zamora, firmamos convenios con distintos clubes deportivos de la ciudad en las que se incluyen un total de 15 becas para que escolares disfruten de manera gratuita de las modalidades deportivas que los clubes ofertan. Los clubes participantes han sido Zamora CF, Balonmano Zamora, CB Zamora, CD Zamarat y Waterpolo Zamora. Dentro de este proyecto en el año 2019 se incluyeron una beca deportiva para inclusión deportiva, que fue para Ivan Heras (Atleta Paralímpico campeón de España), y otra ayuda para el Club de Atletismo Zamora Corre, al objeto de fomentar el deporte saludable.



COLABORACIÓN CON UNICEF

Durante el mes de junio muchos clientes de Aquona visitaron en las oficinas de atención al cliente de Cuéllar y Zamora la Exposición sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el trabajo que realiza UNICEF para implementar la Agenda 2030 en el mundo y en España. La exposición contaba, a través de paneles, qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por qué existe la Agenda 2030, quiénes tienen la obligación de implementarla o cómo afecta a la infancia entre otros, porque garantizar el bienestar de la infancia es una condición esencial para cumplir la Agenda 2030.

Además en Cuéllar, Aquona colaboraba en la carrera Gotas para Níger junto a escolares de la localidad.



Carrera "Gotas para Níger" en Cuéllar



Exposición Unicef y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Zamora

COLOCACIÓN DE FUENTES DE AGUA POTABLE EN LA CARRERA SOLIDARIA DEL CÁNCER ORGANIZADA POR AZAYCA

Colaboramos con Carrera Solidaria contra el Cáncer de AZAYCA Zamora, con la instalación de fuentes de agua y la distribución de vasos a los participantes.



CARRERA DEL AGUA DE UNICEF EN CIUDAD REAL

Ciudad Real acogía la V Carrera del Agua "Gotas para Níger" en la que de nuevo Aquona ha estado presente. Más de 140 niños y niñas han participado en este evento solidario, deportivo y lúdico, organizado por el Ayuntamiento de Ciudad Real, Unicef y Aquona, y enmarcado dentro de la Semana de la Infancia. El objetivo del evento es recaudar fondos para la construcción de fuentes en los centros educativos de Níger.

Como complemento a nuestra colaboración, entregábamos una cantimplora con el objetivo de concienciar a quienes participan para que en lugar de utilizar el agua embotellada que genera residuos de plásticos, se utilicen estas botellas y aprendamos de este modo a utilizar adecuadamente nuestros recursos naturales.



COLABORACIÓN EN NAVIDAD EN CAMPAÑA "VASOS VACÍOS" DE SUEZ PARA COLABORAR EN LA LUCHA CONTRA EL CÁNCER INFANTIL

En Aquona nos sumamos a la campaña 'Vasos Vacíos' promovida por Suez España. La iniciativa, centrada en redes sociales, consistía en subir a Twitter la foto de un vaso vacío y por cada foto publicada la compañía donaría 1 euro a la investigación contra el cáncer infantil.



COLABORACIÓN CON BANCO DE ALIMENTOS EN LA GRAN RECOGIDA

Nos sumamos a la campaña 'La Gran Recogida' que el Banco de Alimentos organiza anualmente. En total fueron 40 los voluntarios y voluntarias que colaboraron recogiendo alimentos en varios supermercados de Ciudad Real, Palazuelos del Eresma, Palencia, Segovia, Valladolid y Zamora. Además de la recogida de alimentos, también colaboramos con la cesión de vehículos para transportar el material recogido desde los supermercados a las diferentes sedes del Banco de Alimentos.



Segovia



Segovia



Valladolid



Valladolid



Palencia



Palazuelos de Eresma



Ciudad Real



Ciudad Real



Zamora



Zamora

COLABORACIÓN CON AUTISMO ESPAÑA

En el mes de Abril y desde varios puntos de la geografía Aquona se sumaba al Día Mundial de concienciación sobre el autismo.

El lema fue "I ∞ autismo. Una dinámica nueva para el autismo", con el objetivo de promover un acercamiento al autismo desde una mirada diferente.

Así, mismo, la ETAP de Zamora se tiñó de azul sumándose a la iniciativa mundial Light It Up Blue, mediante la cual edificios y monumentos se iluminaron de azul como muestra de solidaridad con las personas con autismo.



Solidaridad con personas con autismo

COLABORACIÓN CON ASOCIACIÓN DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE

Aquona Zamora colaboraba con la campaña "Mójate"de la Asociación Zamorana de Esclerosis Múltiple para la promoción del conocimiento de la enfermedad en la sociedad.



CAMPAÑA DE RECAUDACIÓN CONTRA EL CÁNCER EN COLABORACIÓN CON LA AECC EN CASTILLA Y LEÓN

Aquona participó en la campaña de recaudación de la Asociación Contra el Cáncer, instalando huchas y material informativo en las oficinas de atención al cliente.





AQUONA EN LOS IV TRIATLÓN Y DUATLÓN URBANO DE CIUDAD REAL

Dentro del fomento del deporte y la adquisición de Hábitos Saludables, Aquona en Ciudad Real colaboraba por cuarto año consecutivo con el Club de Triatlón Forjadores de Ciudad Real, en los IV Triatlón y Duatlón Urbano. Este año, además, se instalaba fuentes de agua para refrescar e hidratar a participantes y público en general con agua del grifo.



Medio ambiente

LET´S CLEAN UP EUROPE AYNA ALBACETE

Aquona ha colaborado en la iniciativa **Let´s Clean up Europe!** organizando una limpieza en el municipio de **Ayna (Albacete)** junto al **Ayuntamiento** de la localidad. Se realizó la limpieza de las **riberas del río Mundo** en la que se recogió **una tonelada de residuos** gracias a la participación de **cien personas** entre empleados, familiares y amigos, así como otras personas del municipio. Se trata de una acción destinada a la limpieza de espacios naturales que busca sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la reducción y reciclaje de los residuos, y sobre los problemas que generan cuando afectan a los ecosistemas acuáticos.



JORNADA ESCOLAR ACTIVA EN SOCUÉLLAMOS

Siguiendo la línea de intensa colaboración puesta en marcha con el Ayuntamiento de Socuéllamos, cerca de un centenar de escolares del CEIP Virgen de Loreto visitaban las instalaciones de la EDAR de este municipio. Además, y siguiendo con el objetivo de cumplimiento de los ODS, se plantaron varios árboles en las instalaciones.



DÍA DEL ÁRBOL EN PALENCIA

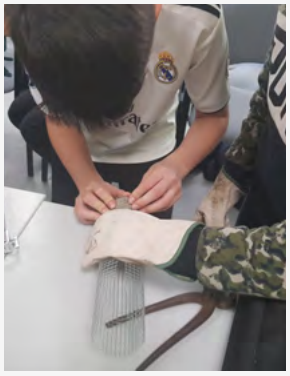
Alumnos del CEIP Marqués de Santillana plantaron diez nuevos árboles en el parque Ribera Sur de la mano de Aquona y el Ayuntamiento de la localidad.



LOS ESCOLARES APRENDEN SOBRE LAS AVES EN LA EDAR DE PALENCIA

También en Palencia y aprovechando días señalados como el Día Mundial del Agua, de la Biodiversidad o del Medio Ambiente, en colaboración con Fernando Jubete de Naturalistas Palentinos, se llevaron a cabo actividades de anillamiento, preparación de comederos y charlas sobre las aves que nos rodean y la importancia de preservar la biodiversidad.





Taller de comederos





Jornada de anillamiento

Colaboraciones ámbito cultural



AGUILAR FILM FESTIVAL
Festival Internacional de cortometrajes de Aguilar de Campóo



Colaboración en las cabalgatas de Reyes, en Tobarra y Malagón



Colaboración en concurso hípico nacional de saltos de Ciudad Real

Otras colaboraciones



DIARIO PALENTINO

PAÍS: España
PÁGINAS: 17
TARIFA: 1267 €
ÁREA: 493 CM² - 44%
FRECUENCIA: Diario
O.J.D.: 2897
E.G.M.: 18000
SECCIÓN: PROVINCIA

10 Septiembre, 2019

CULTURA | PINCELADAS AL AIRE LIBRE

Eduardo Alsasua repite triunfo en el Concurso de Pintura de Aguilar

En el certamen participaron 19 artistas procedentes de diferentes comunidades autónomas y 4 pintores locales. El ganador de este año ya se alzó con el primer premio en la edición de 2012

DP / AGUILAR DE CAMPOO

La propuesta presentada por el artista vitoriano Eduardo Alsasua se llevó el pasado sábado los 1.400 euros del primer premio del XVIII Certamen Nacional de Pintura Rápida de Aguilar de Campoo. Un galardón patrocinado por el Ayuntamiento de la villa galletera que reconoció la calidad de una obra en la que el pintor plasmó la emblemática calle del Puente desde la ermita de San Roque. De esta forma, Alsasua volvía a ser el vencedor de un concurso que ya ganó en el año 2012.

El segundo premio, dotado con 1.200 euros y patrocinado por la empresa Aquona, fue para Rafael Carrascal, de Toledo, que reflejó en su lienzo una panorámica de Aguilar desde la vega del monasterio de Las Claras, mientras que el tercer galardón, dotado con 500 euros y patrocinado por Galletas Gullón, fue a parar a manos de Iker Mugarra, de Vizcaya, por su cuadro de la puerta de La Tobalina. Finalmente, los 400 euros del cuarto premio, financiado por Eurostyle Systems, fueron para Marcos Miguel, natural de Segovia, que plasmó los soportales de la plaza y el pórtico de la colegiata.

El concurso, organizado por la Concejalía de Cultura a través de la Biblioteca Pública Municipal, contó con la participación de 19 artistas provenientes del País Vasco, Cantabria, la Comunidad de Madrid, Castilla y León y Castilla-La Mancha, y otros cuatro locales.

Los premiados posan junto al jurado y los patrocinadores del XVIII Concurso de Pintura Rápida de Aguilar. / DP

El jurado estuvo compuesto por Jesús María Díez, director de la Escuela Municipal de Pintura de Aguilar, el artista local Pedro Antonio Alonso y María del Mar Sevilla, profesora de dibujo.

EXPOSICIÓN. Los cuadros presentados al certamen permanecerán expuestos en la sala de usos múltiples de la biblioteca aguilarense hasta el día 30. El horario será de 10 a 13,30 y de 16,30 a 21 horas, de lunes a viernes, y de 10,30 a 13,30 horas, los sábados.

La obra ganadora es una vista de la calle del Puente. / EDUARDO ALSASUA

Certamen pintura rápida Ayuntamiento Aguilar de Campoo



Charla conectando César Bona en Zamora



Colaboración cultura Impacta súbita luz Benavente



Convenio ASPAMIBUR Briviesca



Colaboración con First lego League Alejandro Ortega Jefe de distribución de Briviesca y Medina de Pomar colaboró como juez en el certamen de Burgos

Alianzas en promoción del Desarrollo Sostenible

RECONOCIMIENTO MEJOR ACCIÓN SOCIAL CASTILLA Y LEÓN ECONÓMICA

En el mes de noviembre Aquona fue reconocida con el premio a 'Mejor Acción Social' que concede anualmente la revista Castilla y León Económica entre un total de 71 candidaturas.

El acto se celebró en el Auditorio I de la Feria de Valladolid, ante cientos de personas vinculadas al mundo empresarial y social de la comunidad. El presidente de la Junta de Castilla y León, Alfonso Fernández Mañueco, fue el encargado de clausurar el evento que en 2019 ha sumado su XIII edición. El premio a 'Mejor Acción Social' es fruto de la contribución de trabajadores, ayuntamientos y entidades sociales que han convertido a Aquona en un referente en Castilla y León dentro del sector del agua desde la eficiencia, el compromiso con las personas y la sostenibilidad.



PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

En 2019 se desarrolló el **Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la Junta de Castilla y León** en el que Aquona participó activamente, primero participando en el diagnóstico de la RSE y después en los foros y jornadas informativas dirigidas a mandos técnicos y directivos de empresas de Castilla y León. La Directora de Desarrollo Sostenible explicó el Plan Estratégico de la compañía y los proyectos asociados como caso de éxito de RSE en el sector del agua, en los distintos foros celebrados en Zamora, Salamanca, Segovia y León.



Foro RSE CYL Zamora



Foro RSE CYL Segovia

MESA LA SOCIEDAD ANTE LOS RETOS DE LA AGENDA 2030

En el mes de mayo Aquona participó en la mesa **"La sociedad ante los retos de la Agenda 2030"** en la que cuatro expertos debatieron sobre los desafíos de la próxima década.

Jorge Solana, Vocal Asesor del Alto Comisionado para la Agenda 2030 presentó la visión institucional, Federico Fernández, Delegado del Rector para la Sostenibilidad y Política Ambiental de la Universidad Castilla-La Mancha la perspectiva desde el mundo de la educación y la enseñanza, Sara Escudero Coordinadora provincial de Cruz Roja en Ávila aportó la visión de la ONG y Laura de Vega, Directora de Desarrollo Sostenible de Aquona la perspectiva empresarial.

En la mesa se trató la estrategia institucional a nivel nacional, los proyectos en lo que estaban trabajando los participantes de la mesa, se habló de concienciación, y se destacó la importancia de las alianzas, entre las instituciones, la colaboración público-privada y de sumar a la sociedad civil, resaltando el papel catalizador de la universidad.

Link a la noticia ***https://bit.ly/2Ni25Xn***

JORNADA DE INNOVACIÓN: LA ECONOMÍA CIRCULAR APLICADA AL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

En el mes de marzo, en Aguilar de Campoo Laura de Vega exponía el modelo de biofactoría en la Jornada Innovación: Oportunidades de la economía circular para las empresas agroalimentarias y su cadena de valor, dentro del Programa de Capacitación y Apoyo a la I+D+i Empresarial "Centr@Tec" del ICE.

El objetivo fue contribuir a divulgar la economía circular entre la sociedad de Castilla y León y promover iniciativas en cooperación, también generar debate e intercambio de experiencias, sobre las oportunidades y retos que plantea un modelo de economía circular para las empresas de Castilla y León.



NUEVOS MODELOS DE RSC ANTE MERCADOS CAMBIANTES

En el mes de febrero Jesús García del Valle, director de Aquona participó en la jornada organizada por Castilla y León Económica junto al director de RSC de ECI, director de Tecemec y la directora del programa de RSC de San Pablo CEU, en la que expuso la visión de la compañía en la materia, los hitos conseguidos y los retos para los próximos años.



MESA DE DEBATE EMPRESAS Y SOSTENIBILIDAD

En el mes de febrero, Laura de Vega directora de Desarrollo Sostenible participaba en el debate «Empresa y Sostenibilidad» organizado por La Razón junto al director de sostenibilidad de Siemens Gamesa y el presidente de la Asociación de Empresas de Energías Renovables (Appa). En la mesa se trataron varios temas, entre otros, la nueva Ley de información no financiera, Empresa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Cambio Climático y estrategias corporativas e impacto social.


MENÚ LA RAZÓN

ACTUALIDAD

«Los inversores y los clientes nos exigen ser más sostenibles»

Las compañías ya no deben conformarse con demostrar que alcanzan beneficios financieros, también tienen que informar sobre el impacto positivo que generan en la sociedad.

Voluntariado corporativo

El programa de voluntariado corporativo 'Hands On' con el que cuenta Aquona busca que la plantilla colabore con iniciativas alineadas con su estrategia de desarrollo sostenible, responsabilidad social, compromiso medioambiental e igualdad, entre otras.

La participación del empleado en el voluntariado corporativo ejerce de palanca para la mejora de las habilidades y competencias de la persona trabajadora, a la vez que fomenta orgullo de pertenencia, todo ello sumado a la importante contribución de la iniciativa desarrollada.

En 2019 se realizaron 123 participaciones de voluntarios en 32 acciones, de las que un 34% eran iniciativas sociales y un 65% acciones ambientales. Entre estas acciones destacan la participación en la recogida de alimentos para el Banco de Alimentos, la First Lego League, el proyecto Aquae Stem, Aqualogía, Catas de Agua, Let´s Clean up Europe o el proyecto BiObserva.



Biobserva Benavente



Let´s Clean up Europe Ayna



Cata de Aguas Daimiel



Aqualogia Ciudad Real



Taller Aqualogía Briviesca

ZAMORA ES AGUA. 50 AÑOS DE AQUONA CON ZAMORA

En diciembre de 1969 Aquona empezaba a gestionar el servicio de abastecimiento de agua en Zamora. Durante su primer medio siglo de vida, la empresa ha trabajado 24 horas, 365 días al año, para gestionar este recurso esencial para el desarrollo de la ciudad y el bienestar de todos sus habitantes.

Innovación, eficiencia, sostenibilidad y tecnología son algunas de las claves del modelo de gestión que Aquona ha aportado al servicio de agua de Zamora, el cual es ya parte viva de la historia de la ciudad. Un hito que ha sido posible gracias al trabajo de todo su equipo humano, la confianza de sus clientes, la excelente colaboración público-privada que mantiene con el Ayuntamiento de Zamora y las potentes alianzas que Aquona conserva con gran cantidad de entidades sociales locales y regionales. En definitiva, una apuesta constante por la sostenibilidad medioambiental y social para construir entre todos una Zamora próspera y llena de vida, para afrontar, de la mano con la ciudad, desafíos como la despoblación o el cambio climático, durante al menos, otros 50 años más.



Equipo Zamora



NICOLÁS ESMORÍS

Gerente

"50 años en una ciudad, mil y una historias que contar, sin embargo la más importante, es el equipo humano con el que contamos, mujeres y hombres dedicados las 24 horas del día en ofrecer el mejor agua y el mejor servicio a la ciudad. En 50 años nos hemos convertido en el binomio perfecto, porque cuando necesitas beber ahí está Aquona, cuando necesitas una colaboración y una ayuda ahí está Aquona y ahora debemos acabar lo empezado, el futuro tiene que empezar a escribirse con transformación digital, innovación, más calidad y seguir manteniendo a las personas como eje principal. Aquona 50 años con Zamora".



3.5.2
DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

Alianzas con objetivos compartidos

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

Implicamos todas la voces de nuestros grupos de relación



Este año, hemos seguido potenciando la interrelación y el diálogo con la sociedad, la administración y las empresas en una estrategia conjunta de futuro para mejorar nuestros servicios y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas.

En 2019 hemos consolidado en determinados contratos la estrategia de diálogo continuo con grupos de relación como palanca de una cultura de transparencia y de identificación de elementos clave a incorporar en la estrategia empresarial.

En total hemos mantenido 207 reuniones de diálogo, la mayor parte con asociaciones/ federaciones/ juntas, seguidas por administraciones y entidades sociales y ambientales.

Como ejemplo de este diálogo cabe mencionar el Proyecto "Conoce Tu Servicio" por el que se han visitado numerosas asociaciones de vecinos de varios municipios, siempre de la mano de los correspondientes Ayuntamientos. Si bien el proyecto comenzó en Zamora en 2018, en 2019 ha ido extendiéndose a otros municipios. En las **reuniones con los vecinos se escuchan las necesidades y demandas** de los mismos, y **se les ofrece información de interés** para ellos como pueden ser los distintos canales de contacto con la compañía, la tarifa y la factura del agua, el sistema de abastecimiento y saneamiento local y el compromiso social y ambiental de Aquona con el municipio.




Reunión con AAVV del Ave María en Palencia





Reuniones en Benavente con AAVV Maragatos-Malvinas y AA de Familias Numerosas

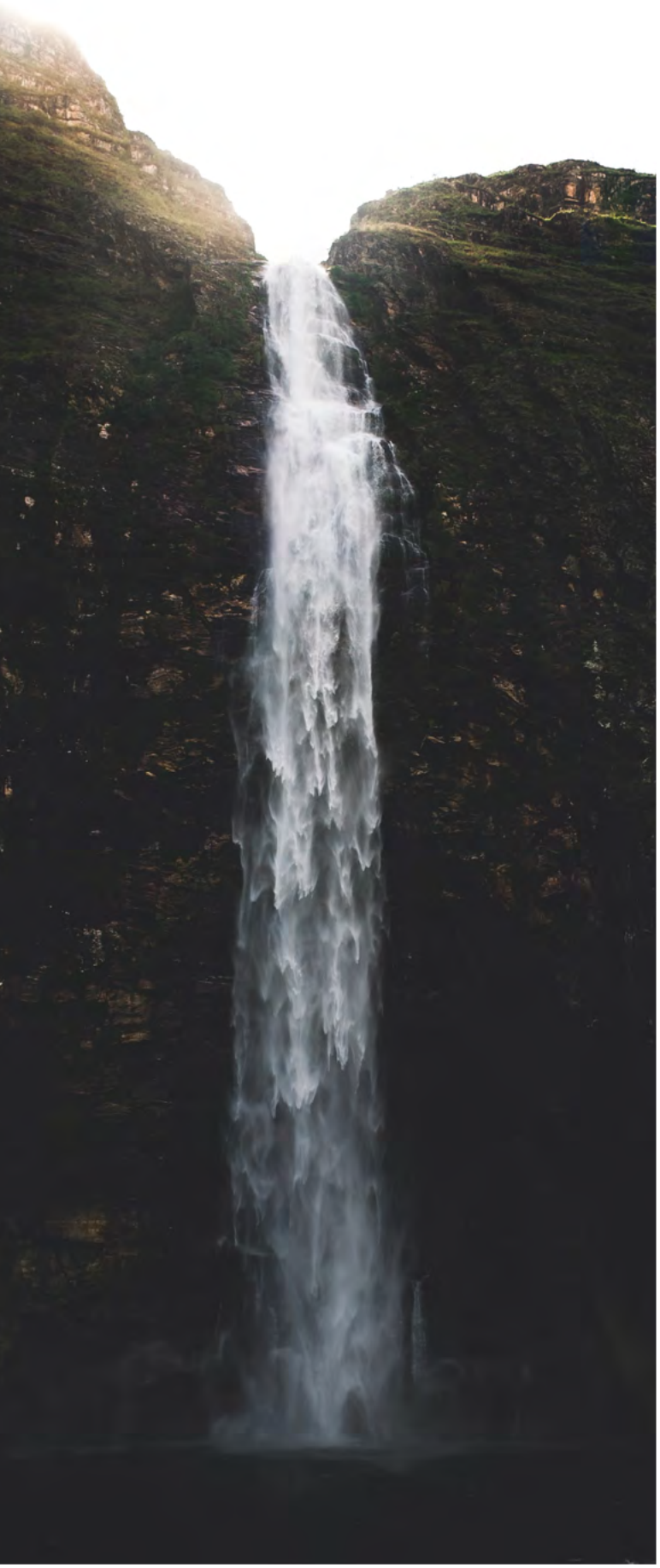
#ConoceTúServicio Zamora: Más de 300 vecinos han participado en el programa de múltiples AAVV: Los bloques, Casco histórico, San Frontis, Fernando III-Pantoja, Espíritu Santo-San Isidro, Puentica-Pinilla, Olivares, Alviar, San Blas-Peña Trevinca, San José Obrero, entre otras.











3.5.3

ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

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

Aquona entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo Suez, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra.

Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local** a su alrededor.

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

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la **cláusula de Desarrollo Sostenible** (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Hemos realizado una actualización y comunicación de la nueva cláusula y en 2019 el **100%** del volumen de compra tiene ya esta cobertura contractual.

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. Nuestro objetivo es que en 2021 el **85% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.** Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores. Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC (Responsabilidad Social Corporativa), en el cual las preguntas están clasificadas por: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión, Comunicación y Transparencia. Además, desde Aquona también valoramos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales.

> El porcentaje de las compras estratégicas realizadas bajo criterios de sostenibilidad en 2019 asciende al 73,3%. Nuestro objetivo es que en 2021 el 85% del volumen de compra a proveedor estratégico cumpla estos criterios.

Promoción de la compra social y local

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

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

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

Asimismo, **para contribuir al desarrollo de las comunidades locales**, Aquona ha llegado a acuerdos de **suministro y servicios con pymes de ámbito local, con alto impacto en el empleo local.**

> En 2019 el 27% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en el empleo, es decir 6,9 millones de euros.
>
> El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.

En 2019 el número de proveedores locales ascendió a 1.302, representando el 74% de las compras, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 27% debido a que los productos químicos y el material hidráulico se licitan.





3.5.4

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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

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

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

Además de las anteriores, Aquona participa en:

- APD / Asociación para el Progreso de la Dirección
- EXECYL / Excelencia Empresarial CyL
- CVE / Confederación Vallisoletana de Empresarios
- CEEI / Centro Europeo de Empresas e Innovación

3.5.5
FUNDACIÓN AQUAE

Aquona, a través de su matriz Suez, participa en el patronato de la Fundación Aquae. Fundación Aquae se crea con la voluntad de ser una **plataforma de pensamiento en torno a un nuevo modelo de desarrollo social, económico y medioambiental sostenible y para apoyar el talento emprendedor, la investigación y la innovación en el sector de la sostenibilidad.**

Las acciones y proyectos que realiza buscan **impulsar la investigación, el conocimiento y la experiencia**, además de desarrollar y transferir tecnologías inteligentes, contribuyendo así al progreso social de las personas y a promover la transformación económica y social sostenible.

Las líneas de trabajo y las iniciativas principales son:

Educación

- **STEM:** Fundación Aquae ha puesto en marcha un programa de promoción de las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas. Se trata de contribuir de forma positiva a la educación con la visión de crear vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de primaria de forma eficiente y escalable. El programa está alcanzando este primer año (2019-2020) a 5.000 alumnos de forma directa e indirecta (2.500 niñas de forma directa) y a 50 centros educativos de los cinco territorios en los que se ha iniciado el proyecto (Región de Murcia, Alicante, Galicia, Castilla León, Castilla-La Mancha y Andalucía).
- **Catedra Aquae**: La Cátedra trabaja para contribuir a modo de *think tank* en la generación de ideas y diseño de políticas en materia de economía del agua. En la Cátedra se fomenta el talento dando prioridad a la formación y la investigación, ambas enmarcadas en las estrategias de gestión y economía del agua a nivel nacional, europeo y global.
- **Doctorados industriales**: Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de Doctorados Industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Con este nuevo proyecto Aquae continúa con su objetivo de ser palanca educativa para los jóvenes talentos de nuestro país.

El proyecto de la **Red Impulsores del Cambio** nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas. La Red Impulsores del Cambio cuenta ya con 6 emprendedores sociales de España, Chile y Colombia, que trabajan para que la sostenibilidad sea una realidad más pronto que tarde. Innovadores en sus respectivos campos que intentan dar respuesta a diferentes objetivos de la Agenda 2030.

Contribuir a la formación de profesionales comprometidos con los retos de futuro en torno al agua, el medio ambiente y el saneamiento.

- Cabe destacar la **cátedra AQUAE con la UNED**. La Cátedra trabaja en torno a tres ejes acción que son la investigación en el sector del agua en general y, especialmente, en la rama de la economía, la transferencia de conocimiento y la formación.
- **Fundación Aquae** impulsa varios programas de becas con el objetivo de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad, en 2019 impulsó las becas AQUAE Escuela del Agua, Becas oportunidad al talento y colaboración con el CERN, becando a 20 profesores al año para que acudan a Ginebra. Becas OCDE, en el que se beca a un estudiante para que haga prácticas en París en la sede de la OCDE.

  Entre los profesionales becados se encontraban profesores de ciencias y tecnología de Ávila, Segovia, Toledo y Cuenca.



- Fundación Aquae organiza del certamen nacional del **Stockholm Junior Water Prize** (SJWP), una competición que ofrece a los jóvenes de todo el planeta la posibilidad de presentar proyectos de investigación sobre el binomio agua y sostenibilidad.

Favorecer la integración de las personas con discapacidad a través de proyectos innovadores de inserción laboral y formación.

- **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. Aquona se ha acogido al programa de becas CRUE gracias al acuerdo entre Fundación Aquae y Fundación ONCE-CRUE, mediante el cual estudiantes universitarios con discapacidad matriculados en las universidades españolas podrán acceder a una primera experiencia laboral con la que mejorar su empleabilidad. Además otorga otras dos becas anualmente para estudiantes internacionales con discapacidad, en el proyecto Once de oportunidad al talento.

Sostenibilidad

Fundación Aquae promueve el desarrollo humano, facilitando la generación, difusión e intercambio del conocimiento y la investigación que favorezca la gestión sostenible de los recursos naturales.

- Impulsar la **innovación social** a través de proyectos de emprendedores que están generando cambios sistémicos para dar solución a problemáticas sociales y ambientales.
  - Destacar el proyecto que **Fundación Aquae y UNICEF** desarrollan en colaboración con el gobierno de Perú (2014-2020) para hacer accesible el agua segura y saneamiento en la Amazonía peruana. Esta iniciativa contribuye a mejorar las condiciones de vida de 5.000 familias en 15 comunidades rurales de las comunidades de Loreto y Ucayali (Perú). Se ha conseguido un hito en dos comunidades como es evitar la defecación al aire libre.
- Luchar contra el **cambio climático** reduciendo la huella de carbono de la Fundación mediante el **Proyecto sembrando Oxígeno**. La Fundación Aquae ha sido la primera fundación en España en recibir el TRIPLE SELLO. Sello de Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO_2 del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

Conocimiento

Fundación Aquae impulsa el talento, propicia espacios de encuentro para compartir experiencias innovadoras y fomenta la participación.

Hub Aquae. Foros y espacios de encuentro que facilitan la colaboración y el diálogo abierto entre las personas en los que se comparte el conocimiento de manera abierta y colaborativa.

- Campus Aquae online. Con más de 150.000 visualizaciones online de los contenidos. Expertos internacionales abordando la innovación.

Desarrolla **herramientas, canales, actividades y formatos** que promuevan la participación:

- En el ámbito de la divulgación destacar el canal AQUAE TV, y los clips natura, el portal audiovisual Conciencia Ciudadana, Wiki Aquae e Infografías.
- Destacar las celebraciones en las fechas clave del año, todas ellas promocionadas a través de los canales de comunicación de Aquona.

Edita publicaciones propias y apoya proyectos de divulgación, ya sea por su carácter innovador o por su calidad.

- En 2019 se continuó con la publicación de Agua magazine, el Blog de la Fundación, Plataforma Tésis Aquae, Water Monographies, Aquae Papers, Clásicos AQUAE, Granta,

Reconoce y premia el talento en diversos sectores como la fotografía, la escritura, el diseño o el emprendimiento.

- En 2019 se entregaron los Premios PhotoAquae y el Concurso de Microrrelatos Científicos.



ANEXOS

ANEXO I

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ANEXO II REFERENCIAS

ANEXO III

INDICADORES GRI COMPLEMENTARIOS AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Indicadores GRI complementarios al Informe de Desarrollo Sostenible se encuentran en la versión on line del Informe de Desarrollo Sostenible disponible en **http://www.Aquona-sa.es/es/responsabilidad-social**

ANEXO I
ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	**Nombre de la organización**	01 / 5
102-2	**Actividades, marcas, productos y servicios**	01 / 5,6
102-3	**Ubicación de la sede**	01 / 5
102-4	**Ubicación de las operaciones**	01 / 6
102-5	**Propiedad y forma jurídica**	01 / 5
102-6	**Mercados servidos**	01 / 7
102-7	**Tamaño de la organización**	01 / 8 / Anexo III 102-7
102-8	**Información sobre empleados y otros trabajadores**	Anexo III 102-8
102-9	**Cadena de suministro**	3.5.3 / 116
102-10	**Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro**	Anexo III 102-10
102-11	**Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado**	3.2.1
102-12	**Iniciativas externas**	3.5.1 / 102
102-13	**Afiliación a asociaciones**	3.5.4 / 118
Estrategia		
102-14	**Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones**	Palabras del Consejero Delegado de Aquona
Ética e integridad		
102-16	**Valores, principios, Estándares y normas de conducta**	3.4.1 / 90
102-17	**Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas**	3.4.1 / 90
Gobernanza		
102-18	**Estructura de gobernanza**	3.4.1 / 90
102-25	**Conflictos de interés**	Anexo III 102-25
102-32	**Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad**	Anexo III 102-32
102-26	**Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia**	Anexo III 102-26
Participación de los grupos de interés		
102-40	**Lista de grupos de interés**	3.5.2 / 114
102-41	**Acuerdos de negociación colectiva**	Anexo III 102-41
102-42	**Identificación y selección de los grupos de interés**	3.5.2 / 114
102-43	**Enfoque para la participación de los grupos de interés**	3.5.2 / 114, 3.1.1 / 20
102-44	**Temas y preocupaciones clave mencionados**	3.4.5 / 100

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	**Entidades incluidas en los estados financieros consolidados**	Anexo III 102-45
102-46	**Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema**	Anexo III 102-46
102-47	**Lista de los temas materiales**	Anexo III 102-47
102-48	**Reexpresión de la información**	Anexo III 102-48
102-49	**Cambios en la elaboración de informes**	Anexo III 102-49
102-50	**Periodo objeto de informe**	2019
102-51	**Fecha del último informe**	2018
102-52	**Ciclo de elaboración de informes**	Anual
102-53	**Punto de contacto para preguntas sobre el informe**	01
102-54	**Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI**	Anexo III 102-54
102-55	**Índice de contenidos GRI**	Anexo I
TEMAS MATERIALES		
Gestión del riesgo y compliance		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.1 / 90,3.4.5 /100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.4.1 / 90
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.4.1 / 90
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	**Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**	Anexo III 205-1
205-2	**Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**	3.4.1 / 90
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL		
206-1	**N° de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia**	Anexo III 206-1
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	**Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental**	Anexo III 307-1
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	**N° total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios**	Anexo III 416-2
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	**Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios**	Anexo III 417-2
417-3	**Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing**	Anexo III 417-3
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	**Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente**	Anexo III 418-1

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
Gestión segura y sostenible del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.2.1,3.4.5 /100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.2.1
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.2.1
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS		
203-1	**Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados**	Anexo III 203-1
GRI 303: AGUA		
303-1	**Extracción de agua por fuente**	Anexo III 303-1
Sostenibilidad financiera		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.1. / 90,3.4.5 /100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	Cuentas anuales
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	Anexo III 102-7(4)
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.2 / 98,3.4.5 /100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.4.2 / 98
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.4.2 / 98
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	**Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente**	3.4.4 / 99
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.3.1 / 73,3.4.5 /100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.3.1 / 73
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.3.1 / 73
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	**Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad**	Anexo III 403-1
403-2	**Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional**	Anexo III 403-2
403-3	**Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad**	Anexo III 403-3
403-4	**Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos**	Anexo III 403-4

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
Consumo energético		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.5 / 100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.2.3 / 60
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.2.3 / 60
GRI 302: ENERGÍA		
302-1	**Consumo energético dentro de la organización**	Anexo III 302-1
302-4	**Reducción del consumo energético**	3.2.3 / 60
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.2.1 / 35, 3.4.5 / 100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.2.1 / 39
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.2.1 / 39
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	**Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios**	Anexo III 416-2
Eficiencia en las redes de distribución del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.5 /100, 3.2.1/ 34
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.2.1 / 38
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.2.1 / 38
Economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.3.4, 3.4.5 / 100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.3.4 / 85
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.3.4 / 85
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-2	**Residuos por tipo y método de eliminación**	3.3.4 / 85
IS1	**Inversión en I+D**	3.3.3 / 79
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.5 / 100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.2.2 / 44
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.2.2 / 44

Estándares GRI	Contenido	Apdo. / Pág. / Resp. directa
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	**Explicación del tema material y su Cobertura**	3.4.5 / 100
103-2	**El enfoque de gestión y sus componentes**	3.1.1 / 20
103-3	**Evaluación del enfoque de gestión**	3.1.1 / 20
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-2	**Impactos económicos indirectos significativos**	3.5.3 / 116
GRI 304: BIODIVERSIDAD		
304-1	**Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas**	3.2.4 / 66
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	**Media de horas de formación al año por empleado**	3.1.2 / 32

ANEXO II
REFERENCIAS

1 Reconocimiento por parte de la Asamblea General de las Nacionales Unidas del derecho humano al agua y saneamiento en julio de 2010.
2 Actividad, Ocupación y Paro, Encuesta Activa, 2019T4, INE.
3 Cifra calculada en base al volumen de agua suministrada a la red en 2016 y el % de agua no registrada de ese mismo año. Últimos datos disponibles del INE.
4 Estadística de accidentes de trabajo 2017, Subdirección General de Estadística y Análisis Sociolaboral.



Puente Quintos (Río Esla). José Alonso

CONTACTO

AQUONA

Aquona Gestión de Aguas de Castilla S.A.U.

C/ General Ruiz nº1
CP 47004 **Valladolid**

Tel. 983 217 007
Web: **www.aquona-sa.es**
Twitter @InfoAquona