

INFORME **DESARROLLO SOSTENIBLE**



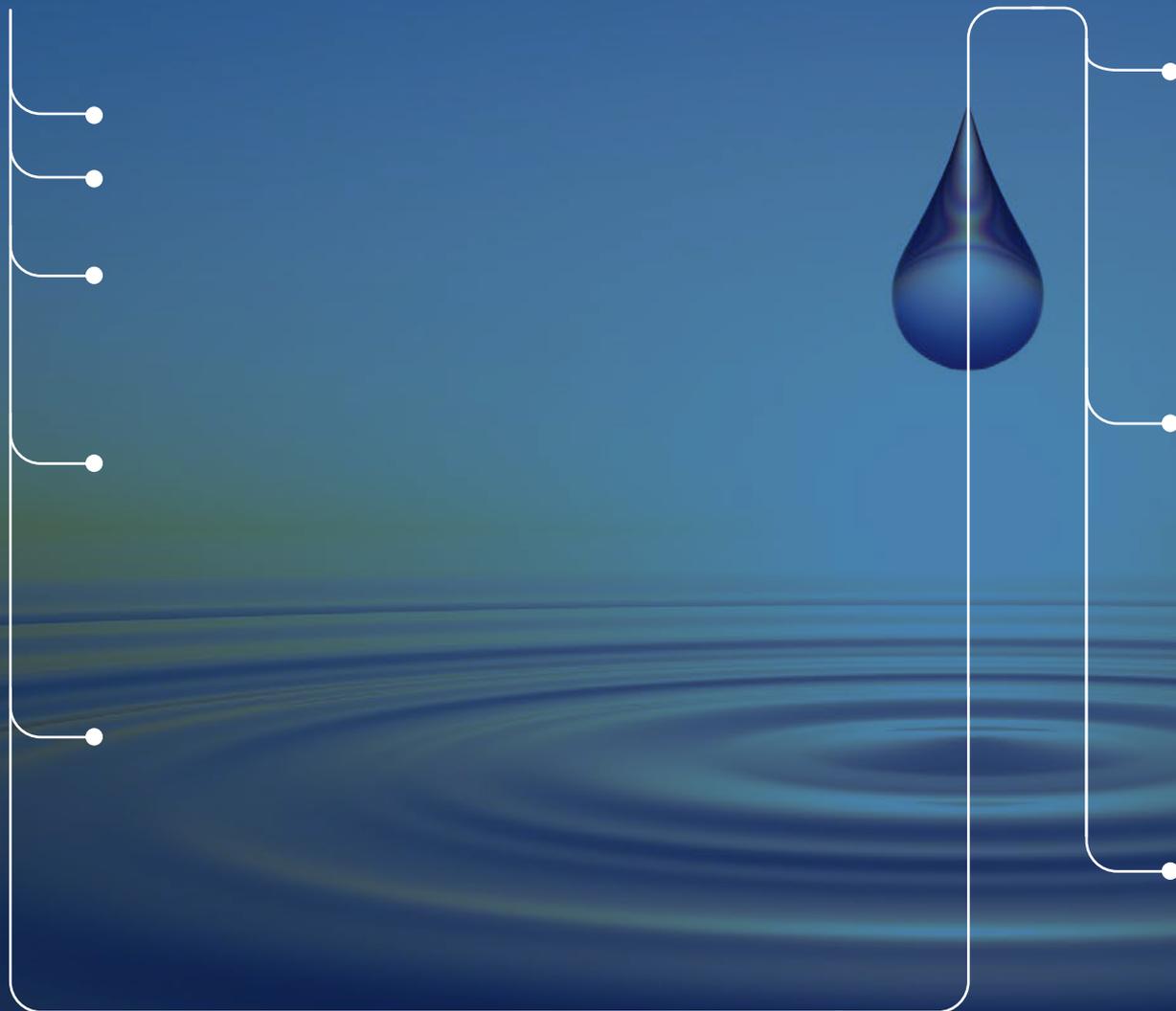
AQUONA



2020 - 2021



ÍNDICE





Jesús García del Valle
Consejero Delegado de Aquona

LA GESTIÓN DEL AGUA COMO MOTOR DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DESARROLLO LOCAL

En Aquona llevamos más 50 años velando por la calidad de agua y el bienestar de más de 1.000.000 de personas en Castilla-La Mancha y Castilla y León. La transformación digital, la economía circular y un arraigado compromiso social son nuestras claves para hacer de la gestión del agua motor de recuperación y transición ecológica en ambas regiones.

El agua es un elemento fundamental para la vida y el desarrollo de las ciudades y municipios del territorio. Esta condición esencial ha quedado reflejada de manera más clara, si cabe, durante los dos últimos años en los que la pandemia ocasionada por la Covid-19 ha cambiado nuestra forma de vivir y relacionarnos. El recurso hídrico, fundamental para la higiene, se convirtió en un mecanismo primordial para la prevención del virus. Por ello, realizar una gestión sostenible, eficiente y digital del agua como la que desde Aquona llevamos años impulsando en los **más de 130 municipios de Castilla-La Mancha y Castilla y León** en los que estamos presentes fue una cuestión de primer nivel en todo el país.

En este sentido, **asegurar los servicios de agua**, saneamiento y depuración y **proteger la salud y la seguridad de nuestros equipos y clientes** han sido prioridades absolutas. Para ello, apostamos por la anticipación en la toma de decisiones y la adopción de medidas preventivas que nos llevaron incluso a confinar a nuestro personal en las plantas de tratamiento de agua. La respuesta de todos los trabajadores fue y sigue siendo más que excelente, tal y como ha quedado reflejada en las páginas de este informe en forma de agradecimiento.

Así mismo, la pandemia no nos ha impedido continuar materializando nuestro **compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de Naciones Unidas**. Nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible ha seguido su camino obteniendo logros vinculados a la lucha contra el cambio climático con la generación de energía verde, el fomento de la economía circular y de la movilidad sostenible, entre otros muchos. También nos hemos adaptado al contexto sanitario y social, digitalizando nuestras acciones de formación y sensibilización medioambiental como el programa educativo Aqualogía por el que ya han pasado más de 4.000 escolares de Primaria. Y, como no podía ser de otra manera, hemos redoblado esfuerzos para contribuir con el fin de la pobreza y no dejar a nadie atrás, ampliando las ayudas y fondos sociales y forjando **alianzas con entidades del tercer sector** y asociaciones locales para ayudar a las personas más golpeadas por la crisis económica. Este avance, sin duda, ha sido posible gracias a la **colaboración de los ayuntamientos con los que trabajamos**.

Si algo hemos aprendido en estos dos años que comprende el Informe de Desarrollo Sostenible es que las empresas y el modelo de colaboración público-privada que promovemos junto a las administraciones públicas juegan un papel fundamental en la recuperación económica y social pero también en la reconstrucción verde y la transición ecológica de los municipios. **Los fondos Next Generation y el PERTE para la digitalización del sector del agua** son oportunidades para alcanzar esa transición hacia un modelo más sostenible y una recuperación solidaria e inclusiva.

Por eso, el 2021 ha sido el año de la **transformación** en el seno de nuestra compañía. Hemos consolidado la tendencia digital para situar a las personas en el centro de nuestro **modelo de atención al cliente**, apostando por canales digitales como el WhatsApp, el área de clientes o el chatbot de nuestra página web, la cita previa presencial y telefónica al mismo tiempo que hemos adaptado nuestras soluciones a las necesidades de clientes en situación de vulnerabilidad, como personas mayores, con discapacidad o con cualquier otro tipo de barrera.

Del mismo modo, la transformación ha ido ligada a la innovación con la implantación de proyectos europeos de **economía circular y eficiencia energética**, como los que se han puesto en marcha en la biofactoría de Palencia o en el municipio de Daimiel.

Por último, transformación en acción social, un pilar estratégico muy interiorizado a lo largo de nuestros más de 50 años de vida que cobra en estos momentos todavía más relevancia, con nuestros **Pactos Sociales**, iniciativas relacionadas con la formación y el empleo, el voluntariado y un largo etcétera orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde Aquona presentamos el Informe de **Desarrollo Sostenible 2020-2021** con la voluntad de realizar un ejercicio de transparencia y compartir con la sociedad todas las acciones llevadas a cabo en 2020 y 2021 para que **la gestión del agua sea sinónimo de sostenibilidad, salud, innovación y desarrollo local**.





CONOCE AQUONA

Aquona Gestión de Aguas de Castilla es una empresa del Grupo Agbar, 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 1969**.

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.

EMPRESAS MIXTAS

Aquona, como socio privado y tecnológico, participa en el accionariado de tres empresas mixtas para la gestión integral 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

64
profesionales

44.129
clientes

13,10 hm³
agua suministrada



Aguas de Albacete

91
profesionales

66.880
clientes servidos

13,46 hm³
agua suministrada

10,49 hm³
agua depurada



Aguas de Puertollano^{s.l.}

48
profesionales

28.587
clientes

4,84 hm³
agua suministrada

3,99 hm³
agua depurada





AQUONA

NUESTRA ACTIVIDAD

53

años de experiencia

425.469

clientes

573

profesionales

130

municipios

Al servicio de

1.100.000

habitantes



Agua potable

53

Estaciones de
tratamiento de
agua potable

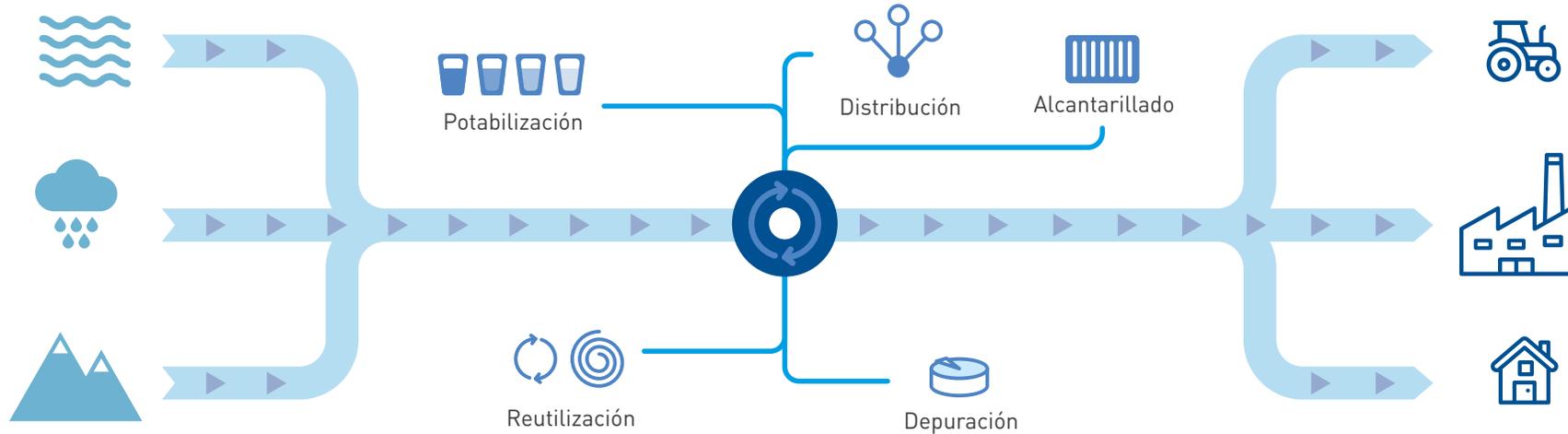
88,67 Hm³
agua suministrada

37,78 GWh
de energía renovable
consumida en producción
y distribución

59,93 Hm³
de agua tratada

5.565 Km
de red de agua
potable

112.270
análisis de agua



Agua depurada

73

depuradoras

1.445.738 m³
de agua reutilizada

14,66 GWh
de energía renovable
consumida en
depuración

45,38 Hm³
de agua depurada

100 %
lodos valorizados
en agricultura

87.507
análisis de agua
residual



Alcantarillado

2.269 Km
de red de alcantarillado
y colectores gestionados

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

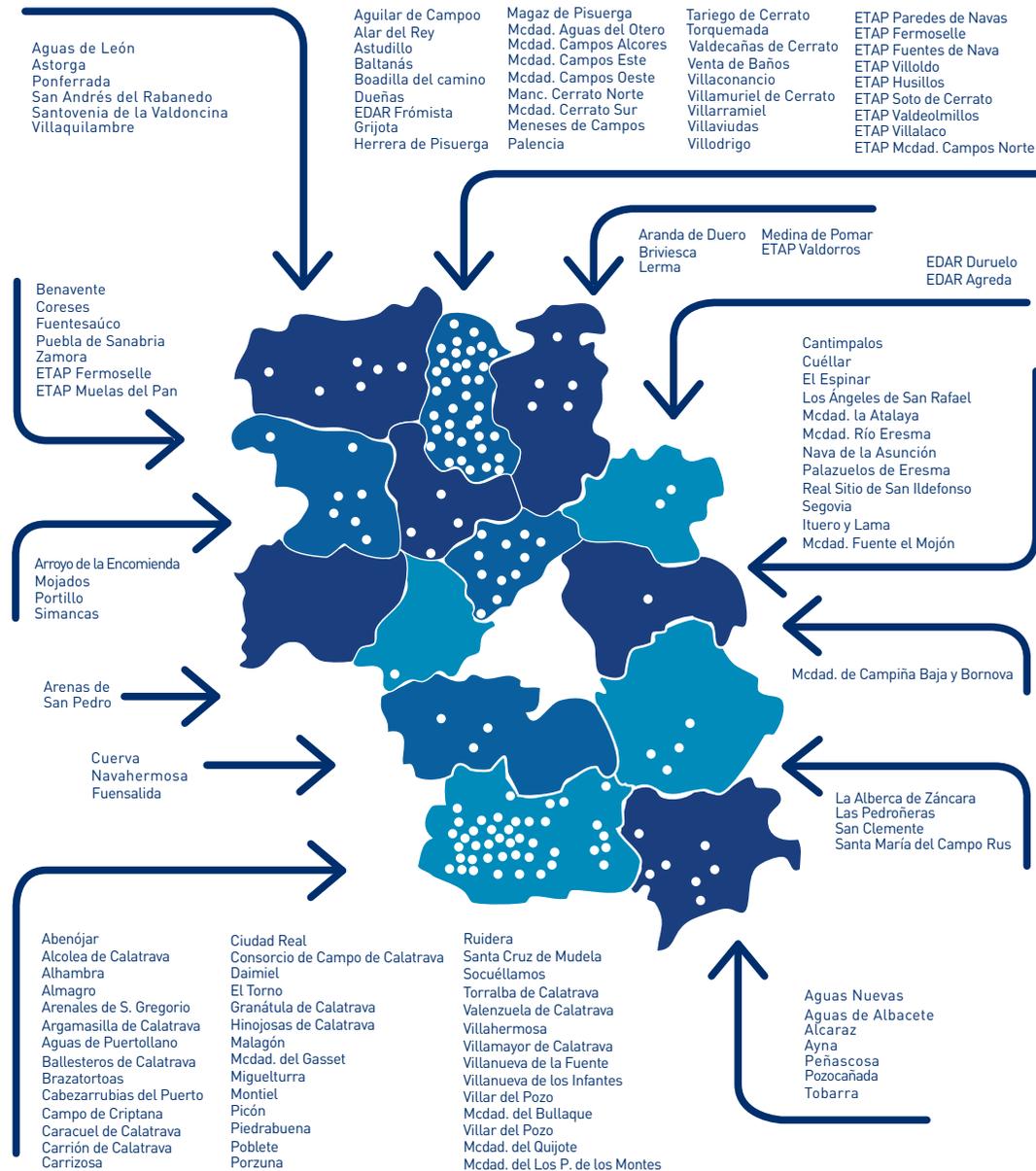
1.088 Km
de red de saneamiento limpiada

0,16 GWh
de energía renovable consumida en
alcantarillado





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



CONTACTO

AQUONA GESTIÓN DE AGUAS DE CASTILLA S.A.U.
 C/ Francisco Vitoria Nº 4 Local L-8.
 C.P. 47195
 Arroyo de la Encomienda (Valladolid)
 CIF A66141169

Web www.aquona-sa.es/es
 Twitter @InfoAquona





NUESTRA ESTRATEGIA

D

Digitalización

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

I

Innovación

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

S

Sostenibilidad

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

S

Compromiso Social

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

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

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 de la ONU, los ODS

VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia y calidad al servicio de los ciudadanos
- Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación
- Ética y transparencia
- Implicación y profesionalidad del equipo humano y de los proveedores
- Seguridad y salud laboral
- Digitalización, tecnología e innovación
- Equidad
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos





CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2021 DE UN VISTAZO

PERSONAS



GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

100%
CLIENTES CON ACCESO A BONIFICACIÓN O FONDO SOCIAL

89.600 €
DESTINADOS A FONDOS SOCIALES

149.000 €
TARIFAS SOCIALES

563.800 €
EN COMPROMISOS DE PAGO FINANCIADOS SIN INTERESES



GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

2012
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

37%
MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

PLANETA



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

482.000 m3
AHORRADOS EN ANR

125.000 m3
RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

4.800
FUGAS Y AVERÍAS DETECTADAS Y REPARADAS

9.500
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO



SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

2.780
ESCOLARES EN PROGRAMA AQUALOGÍA

425.000
CLIENTES SENSIBILIZADOS



LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

14.200 tn
CO₂ EVITADAS POR CONSUMO DE ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES

7,2 GWh
ENERGÍA VERDE PRODUCIDA

54%
AUTOCONSUMO EDAR PALENCIA

100
VEHÍCULOS ECO (34% DE LA FLOTA)

310 tn
CO₂ COMPENSADAS CON SEMBRANDO OXÍGENO



PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD

12
PLANES DE ACCIÓN DE BIODIVERSIDAD EN CURSO

83 Ha
LIBRES DE FITOSANITARIOS (100%)

8.300
OBSERVACIONES ACUMULADAS EN BIOBSERVA VOLUNTARIADO



APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

3,2%
AGUA TRATADA REUTILIZADA

95,2%
RESIDUOS VALORIZADOS

PROSPERIDAD



OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES

1.500
TEST DETECCIÓN COVID-19

9%
REDUCCIÓN ÍNDICE DE FRECUENCIA RESPECTO 2020

1.700
HORAS DE FORMACIÓN EN SSL

83
VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN

39%
PLANTILLA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES



IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN

8,5%
AUMENTO DE CLIENTES DIGITALES

29,45 m€
INVERTIDOS EN INNOVACIÓN (AGBAR)

PAZ, JUSTICIA E INST. SÓLIDAS



GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

100%
EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

100%
ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

0
NOTIFICACIÓN DE EXPEDIENTES DE AEPD

7,63
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

ALIANZAS



FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO

1.240
PROVEEDORES LOCALES

29,4 m€
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

100%
DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

70.900€
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL EN 18 ACCIONES

131
PARTICIPACIONES EN 7 ACCIONES DE VOLUNTARIADO





AQUONA 2030

Mientras la **Agenda 2030** y los retos vinculados con la **acción climática** marcaron el contexto del año 2019, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 determinó el escenario en 2020. Ya en 2021 y en situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

Según el Informe “*The Global Risk 2022*”, presentado por el World Economic Forum en enero de 2021, tras el presente escenario creado por la pandemia de la COVID-19, los riesgos de mayor probabilidad/impacto para los próximos diez años también incorporan los siguientes ámbitos: calentamiento global, daños

LOS CRITERIOS DE ESG

El marco legal hace que cada vez sea más relevante establecer estrategias sostenibles. Es por ello que se hace especialmente indispensable tener como referentes los factores ESG – *Environmental, Social, Governance*- que se refieren a aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y se convierten en la guía de la toma de decisiones y en referencia de la inversión socialmente responsable (ISR).

E- La **taxonomía ambiental** permitirá que los inversores reorienten sus inversiones hacia tecnologías que tengan un impacto positivo en el medio ambiente y se basa en seis objetivos:

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

ambientales provocados por el hombre, colapso de ecosistemas y pérdida de biodiversidad, clima extremo y crisis relacionadas con los recursos naturales, así como la erosión de la cohesión social.

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea planteó el **Green New Deal** como la respuesta a los retos planteados y ha propuesto una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. Y en esta línea, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra, los indicadores ESG.

S- **Taxonomía social.** Responde a la necesidad de incorporar aspectos sociales a la taxonomía y donde destacan:

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

G- Referida a los **procesos necesarios para garantizar los criterios** anteriormente especificados:

- Riesgos, grupos de interés, diálogo, confianza y el valor de las alianzas





REFORZAMOS NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En el camino hacia la descarbonización de la economía, la taxonomía europea es una importante herramienta para nuestra compañía, que permite la alineación con el Pacto Verde Europeo y ser transparente en la implementación de nuestras iniciativas.

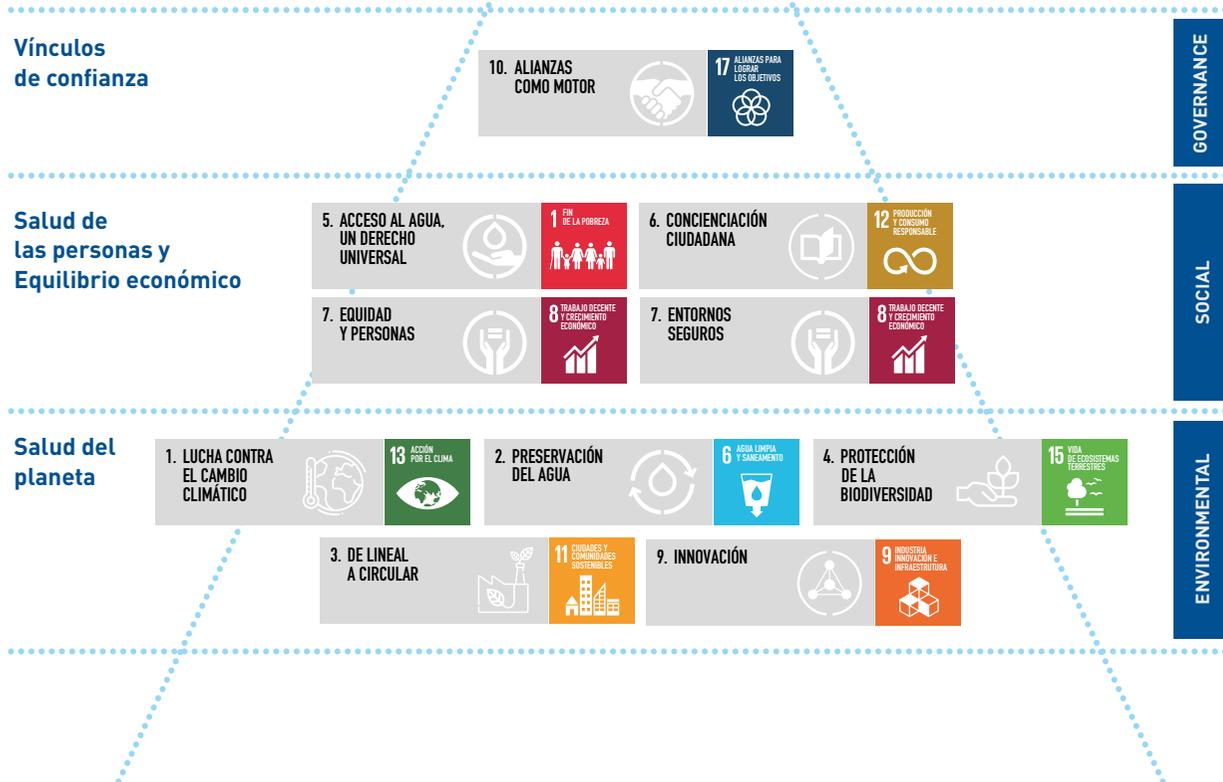
Desde Aquona situamos el impacto ambiental –cambio climático, principal desafío al que nos enfrentamos y que tiene un impacto directo en la gestión del agua – como prioritario.

La actuación de Aquona frente a la pandemia, un año más, se ha guiado por dos pilares básicos: garantizar el suministro de agua, a la vez que asegurar la seguridad y salud de la plantilla. Estos pilares se han seguido reforzando con líneas que ya tomaron fuerza en 2020 en plena pandemia como el *smartworking*, la comunicación interna y el refuerzo de los canales digitales con los clientes.

Ante dicho escenario, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- Trabajar por la salud del planeta
- Garantizar la salud de las personas
- Lograr el equilibrio económico
- Establecer y reforzar vínculos de confianza

Nuestra contribución a la Agenda 2030



**Laura de Vega**

Directora de Desarrollo Sostenible y Transformación

Desde Aquona, y mirando hacia el futuro, lo que impulsamos es un gran Pacto Social que garantice una recuperación social y económica. Queremos transformar, de forma colaborativa, el modelo de la gestión del agua para mejorar la calidad de vida de las personas y favorecer un ecosistema urbano sostenible, resiliente y próspero, actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El Pacto Social, fundamentado en la colaboración público-privada, se estructura sobre tres ejes: **la solidaridad con los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde**, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los fondos europeos o el Pacto Verde.

TRABAJAR POR LA SALUD DEL PLANETA

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, Aquona apuesta por el modelo de biofactoría como ejemplo de solución basada en la naturaleza y la colaboración.

APOSTAMOS POR PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR QUE AUMENTEN LA RESILIENCIA DE NUESTRAS CIUDADES Y ECOSISTEMAS.

GARANTIZAR LA SALUD DE LAS PERSONAS

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En Aquona trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas sociales para colectivos en situación de vulnerabilidad.

MANTENEMOS EL FIRME COMPROMISO DE GARANTIZAR EN TODO MOMENTO EL DERECHO AL AGUA, SIN DEJAR A NADIE ATRÁS.

LOGRAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO

Para la reconstrucción social, en Aquona proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como a la digitalización y el desarrollo del talento.

APOSTAMOS POR ESTABLECER UN PACTO SOCIAL QUE GARANTICE UNA RECONSTRUCCIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE.

ESTABLECER Y REFORZAR VÍNCULOS DE CONFIANZA

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas.





OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los compromisos del RGP se concretan en los siguientes objetivos:

1. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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



2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



OBJETIVO: Reducir un 20% el agua no registrada.



3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



OBJETIVO: Promover el cambio de paradigma a una economía circular.



4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD



OBJETIVO: 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.



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



OBJETIVO: Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance del 100% de nuestros clientes.



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



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



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



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



8. OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



OBJETIVO: Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.



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



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



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



OBJETIVO: Seleccionar el 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 **Rewater Global Plan** 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.



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS



1 FIN DE LA POBREZA

5 IGUALDAD E GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ACCESO AL AGUA

La pandemia de la COVID-19 ha obligado a replantearnos valores y prioridades, así como la manera de desplegarlos tanto en nuestro día a día como en nuestro entorno laboral. Como organización, hemos trabajado para adaptarnos a las nuevas necesidades, manteniendo siempre la garantía de salubridad e higiene, el suministro de agua y el saneamiento de aguas residuales, que con la irrupción de la crisis sanitaria fueron declarados servicios esenciales por el gobierno español.

Durante el 2021 hemos seguido **manteniendo el servicio** en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando **sin dejar a nadie atrás**, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las **medidas sociales** ya existentes –tarifas y fondos sociales– con las que **garantizamos el derecho al agua** a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No solo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en asegurar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida **transformación de nuestro modelo de atención**, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.

Hemos conseguido garantizar el suministro, garantizando la salud de las personas y sin dejar a nadie atrás.

¿Qué nos diferencia?

Garantía de acceso
Medidas sociales y económicas

Mejora de la satisfacción del cliente
Recursos y medidas tecnológicas

GARANTÍA DE ACCESO

Debido a la situación actual hemos detectado un **aumento significativo de facturas pendientes de pago**. Esta situación no es ajena a la crisis en ambas Castillas, por ello, hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que en circunstancias normales no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura pero que a raíz de la actual crisis presentan dificultades económicas.

Frente a esta situación de vulnerabilidad por parte de los clientes, hemos implantado **junto a los ayuntamientos medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad gestionando fondos sociales en coordinación con los servicios sociales municipales**, lo que nos permite tener constancia de todas las situaciones de vulnerabilidad para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla**. Así, desde hace años tenemos implantadas **medidas sociales** para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad.





Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de **elegir el día de remesa bancaria**, de **fraccionar una o varias facturas** a través de los **compromisos de pago** o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un **"pago plano"** mes a mes, plan 12 gotas. 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.



Firma del fondo social de Arroyo de la Encamienda



Ampliación del fondo social de Benavente

425.469 hogares con acceso a tarifas o fondos sociales (100% de nuestros clientes)



En 2021 se destinaron **89.600 euros** a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas mediante el mecanismo de **Fondo Social** y se realizaron bonificaciones en el pago de las facturas por importe de **149.000 euros a través de las tarifas sociales**, ambos mecanismos de la mano de los ayuntamientos en los que prestamos servicio.

Hemos conseguido que el **100% de los clientes de Aquona tengan a su disposición alguna bonificación o fondo de carácter social** gracias a la firma de nuevos fondos con ayuntamientos, así como las entidades Cruz Roja Castilla y León y Cruz Roja Castilla-La Mancha.

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



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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



906 compromisos de pago sin intereses por un importe de

563.805 €

93% Incremento respecto 2020





EL CLIENTE EN EL CENTRO

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; **innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica**. Según los datos del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2021 en España, el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante esta realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales para minimizar los riesgos que comporta el contacto físico y aprovechar las ventajas del canal no presencial.

OBJETIVOS DE LA TRANSFORMACIÓN

Planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

- *La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación*

- Implementando sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes.
- Revisando los **procesos críticos de experiencia del cliente**, por ejemplo, poniendo foco en reclamaciones recibidas por posible fuga.
- Rediseñando los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, convirtiéndolas en oficinas de experiencia del cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

- *Apuesta clara por los nuevos canales digitales*

Durante el año 2021, hemos acelerado el **despliegue de los nuevos canales no presenciales**, y hemos logrado su implantación de una forma estructurada y orientada a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan.

Las acciones realizadas abarcan desde la apertura de nuevos canales de contacto hasta la mejora de la navegabilidad/usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones que puedan generarse entre la empresa y el cliente.

- *Transformación organizativa*

Consideramos esencial dotarnos de capacidades digitales en cuanto a habilidades y conocimiento, pero debe ir acompañado de un **reordenamiento de los equipos de trabajo**.

Todas las acciones son revisadas y contrastadas periódicamente con el **análisis de las encuestas** de nuestros usuarios, observando y analizando aquellos comentarios y valoraciones negativas, que permitan asegurar que las acciones promovidas continúan estando dentro de aquellas que colaboran de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.





SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción con la calidad del agua, la continuidad del suministro, la excelencia del servicio, la claridad en la factura y la percepción del precio son los aspectos con mayor peso para los clientes a la hora de valorar el servicio. Contamos con distintos indicadores que permiten medir su rendimiento en línea con estos dos parámetros.

En Aquona, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo a través de un organismo independiente, confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad de suministro y la presión de agua, cuyos valores son de notable, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un **7,63**, siendo la valoración de este año superior a la de años anteriores por noveno año consecutivo.



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.

El resultado de estas encuestas el último año ha sido:



Juan Rey
Director de Clientes

En sintonía con el marco actual –donde el concepto vulnerabilidad va más allá del componente económico y se destaca, entre otras, la **“brecha digital”**–, desde Aquona hemos impulsado un programa específico para buscar esta mirada en cada una de las iniciativas transformadoras que se están llevando a cabo, el **programa “Contigo”**.

La experiencia de nuestro personal –que en su día a día se encuentra con barreras de comprensión, de discapacidad, digital y la recurrente económica– y el contacto constante con entidades del tercer sector contribuyen a la identificación y **desarrollo de soluciones adecuadas para paliar las situaciones de especial sensibilidad**.

Este programa engloba iniciativas puntuales, como la puesta a disposición de los agentes de atención de **plataformas multiidioma** que permitan una atención en diversas lenguas, o la **revisión de las comunicaciones** que emitimos para dotarlas de una mayor claridad y entendimiento por parte de todas las personas usuarias. Pero, más allá de estas iniciativas, se promueve un **cambio cultural**, una implicación por parte de todo el personal para identificar y **dar respuesta a las personas en situación de vulnerabilidad**.





EXCELENCIA EN EL SERVICIO

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 euros.

CUSTOMER COUNSEL, DEFENSA DEL CLIENTE

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 2020 el Customer Counsel recibió y resolvió 12 reclamaciones relativas a Aquona y en 2021 fueron 14. 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:

| | | |
|--|---|---|
| <p>Analiza de una manera personalizada cada reclamación que recibe de los clientes en desacuerdo con la respuesta recibida por parte de la empresa.</p> | <p>Promueve la mediación entre los ciudadanos y la empresa gestora del servicio.</p> | <p>Constituye la última opción amigable en el seno de Agbar, para responder y encontrar una solución a su reclamación.</p> |
| <p>Actúa con imparcialidad, transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.</p> | <p>Potencia el diálogo y el compromiso con las personas.</p> | <p>Propone acciones de mejora a las empresas, y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de los ciudadanos.</p> |

RECLAMACIONES

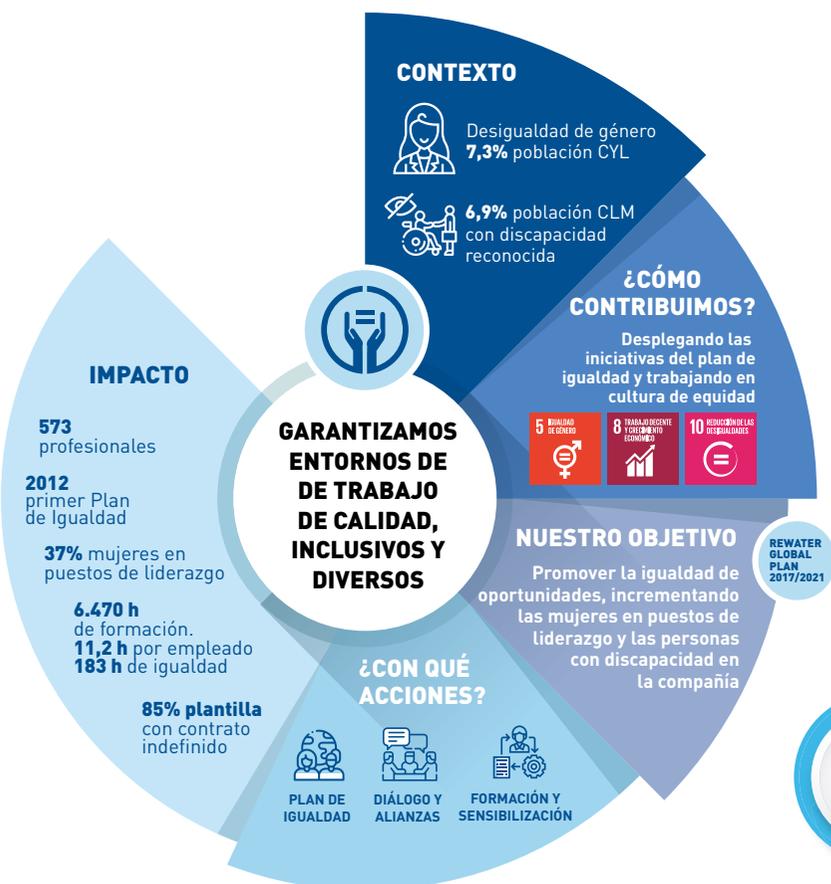
La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En Aquona estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma *online*, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas, **comprometiéndonos a darle respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables**. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando in situ en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos si el caso lo requiere. Debido a la situación de crisis sanitaria de este año se han reforzado los servicios de canales no presenciales para garantizar que los clientes puedan acceder para cualquier consulta o reclamación.

Durante el último año, el **1,29% de los clientes de Aquona realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 53% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc. Aquona dispone de la certificación en la **Norma ISO 10002 de Satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones**. Este certificado acredita que la compañía 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.





EQUIDAD Y PERSONAS



EQUIDAD E INCLUSIÓN EN UN ENTORNO DE CONFIANZA

Convencidos de que la salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas, planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, el entorno social y el laboral; es por ello que defendemos la ocupación de calidad que favorezca la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

Durante 2021 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

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

La comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión durante los episodios de teletrabajo. Ha sido también un elemento esencial para acompañar al personal operativo o de campo, que ha realizado turnos de presencia permanente para garantizar el suministro y reducir el riesgo de contagio.

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

En **Aquona** trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales, o de discapacidad, entre otras, como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación. Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Ante la pandemia causada por el coronavirus se han producido cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. En este sentido, la **capacidad de anticipación** de Aquona y el **compromiso del equipo humano** han sido cruciales para garantizar el servicio asegurando la salud de todos los profesionales.

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





CONCILIACIÓN

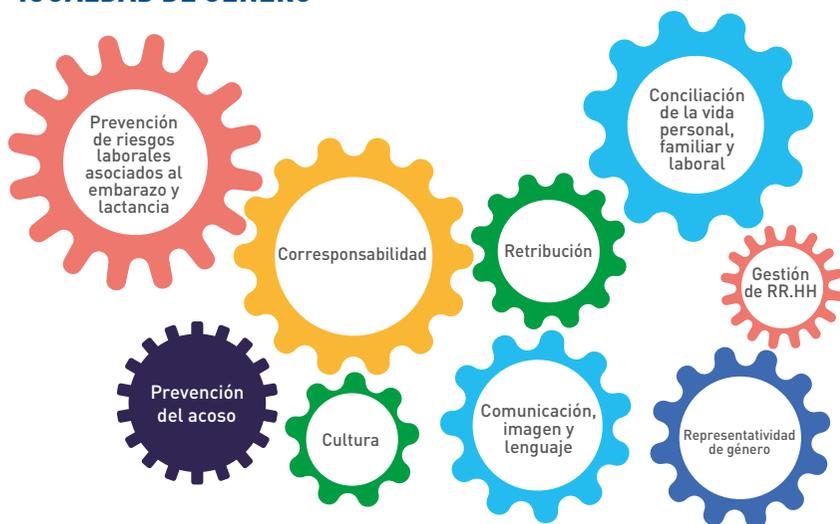
Desde que en el **2012** se estableció en Aquona el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación del **Plan de Igualdad** en la empresa, se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos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



IGUALDAD DE GÉNERO



Se dispone de **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%.



Manuel Ortín
Responsable de RRHH
en Castilla-La Mancha

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 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.





COMPROMISOS CON LA EQUIDAD

Renovamos el **distintivo “Optima Castilla y León”** dirigido al reconocimiento de la Igualdad de género en el ámbito laboral en Castilla y León. En Castilla-La Mancha contamos con el **distintivo municipal de Calidad en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, Conciliación y Responsabilidad Social Empresarial del Ayuntamiento de Ciudad Real.**



Begoña Aguado
Responsable de RRHH
en Castilla y León

Somos signatarios del Chárter Europeo de la Diversidad concedido por la Fundación Alares como empresa que respeta la normativa en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y que asume los principios básicos de sensibilización, construcción de una plantilla diversa, promover la inclusión, impulsar la conciliación, reconocer la diversidad de nuestros clientes, difundir las actividades de apoyo a la no discriminación y difundir el compromiso entre nuestros grupos de relación.

FUNDACIÓN PARA LA DIVERSIDAD

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 este 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

CIUDAD EN IGUALDAD

AGUONA, GESTIÓN DE SERVICIOS CIUDAD

AGUONA, 13 de Mayo de 2020

AGUONA, 13 de Mayo de 2020

AGUONA, 13 de Mayo de 2020





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 *V Índice de Diversidad e Inclusión* publicado en 2021 del cual han surgieron una serie de recomendaciones sobre las que hemos ido trabajando para impulsar la diversidad y la inclusión en nuestro entorno laboral, lo que ha permitido ir mejorando la posición de la compañía respecto al resto de participantes. Además, desde la adhesión a la red hemos participado en diversas iniciativas promovidas por Red Acoge.



APUESTA POR LA INCLUSIÓN

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

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, establecemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación, como es el caso de Inserta de Fundación Once, Cruz Roja Castilla y León o la Asociación para la Integración Social del Discapacitado (AISDI) en Castilla-La Mancha.



Mesa de Experiencias "Gestión de la Diversidad en los entornos laborales de Castilla y León"



1,9%

de la plantilla son personas con discapacidad





OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Aquona cuenta con un **plan de accesibilidad** en el que se están realizando auditorías de accesibilidad física en los centros de trabajo siguiendo el *Manual de accesibilidad* editado en 2020 con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas) a través del Instituto Eduardo Torroja.

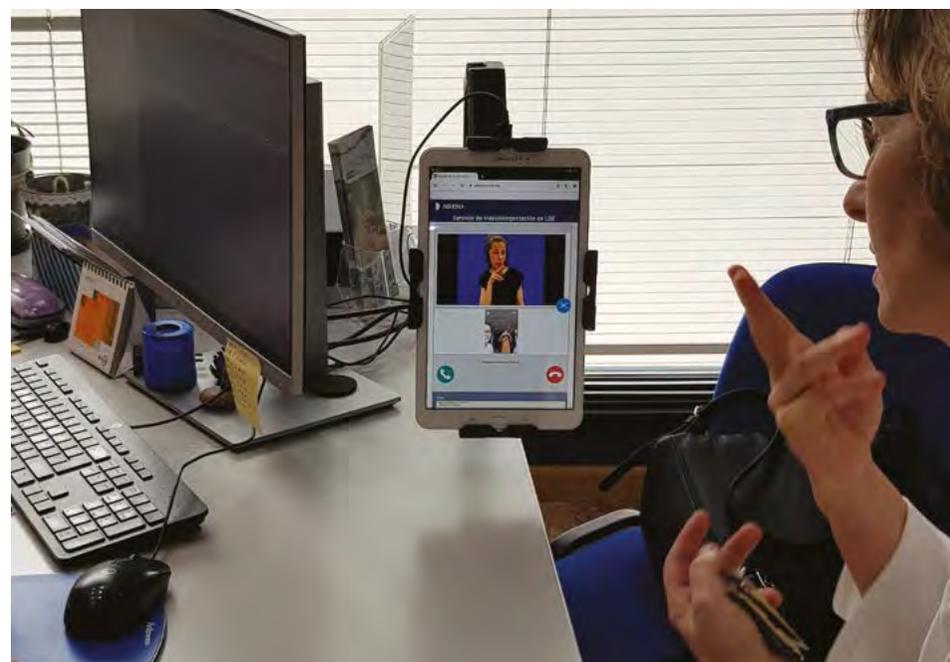
Para romper las barreras de comunicación que sufren distintos colectivos, hemos iniciado el proyecto de accesibilidad universal en las principales oficinas de Aquona, que consiste en garantizar la **atención inclusiva** en estas oficinas. Para ello los puntos de atención al cliente de estas oficinas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

- **Plataforma de video-interpretación** en tablets que permiten hacer videollamada en tiempo real con intérpretes de lengua de signos.
- **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para para aquellas personas que hacen uso de audífonos.
- **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.

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



Sistema SVISUAL en la oficina de Zamora





CULTURA DE EQUIDAD

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

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. El programa está dirigido a niñas de entre ocho y doce años y pone un foco especial en sensibilizar al entorno 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.

El programa, que tiene una duración estimada de tres cursos lectivos, incluye la formación del profesorado, las metodologías y actividades para realizar en clase, un programa de acompañamiento y los recursos educativos para incorporar las STEM de forma autónoma, sencilla y divertida en el aula.

Aquae STEM se desarrolla a través de la resolución de retos, utilizando la innovación y la creatividad como vehículos para inspirarlas. Esto incluye debates y actividades en las que se plantean desafíos relacionados con el desarrollo sostenible y el mundo del agua, que deben resolverse mediante el diseño, la programación y la construcción de prototipos.

Más de 2.000 alumnas participantes de 50 escuelas durante el curso escolar 2020-2021.

En Castilla-La Mancha, continuaron participando los colegios **Don Quijote, Miguel De Cervantes, Pérez Molina y Ferroviario, de Ciudad Real, y el colegio Diocesano de Albacete**. En Castilla y León participan los colegios, **Ciudad de Buenos Aires y Tello Téllez de Meneses en Palencia, Santísima Trinidad de Zamora y CRA Cerecedo, Gumersindo Azcárate y CEIP Anejas en la ciudad de León**.



Presentación de Aquae STEM en Zamora



La llegada del coronavirus no interrumpió el desarrollo de Aquae STEM, que ha continuado formando con sesiones online, tanto a las niñas, que durante el confinamiento llevaron a cabo la tercera fase de este proyecto desde sus domicilios (retos online basados en encontrar soluciones sostenibles a desafíos vinculados al agua utilizando un lenguaje de programación); como a los docentes involucrados.

Durante los años 2020 y 2021, se han desarrollado distintos eventos para dar visibilidad al programa en Castilla-La Mancha y Castilla y León, como la presentación del curso 2020-2021 en Zamora con el equipo docente, el equipo de Aquona y la concejal del Ayuntamiento de Zamora, Carmen Álvarez; la visita de las alumnas del colegio Buenos Aires de Palencia a la estación de tratamiento de agua potable de la capital palentina, en donde perfiles femeninos STEM contaron su experiencia a las niñas, los eventos de fin de curso on line que contaron con presencia institucional de los Ayuntamientos de Ciudad Real y Palencia, así como el ciclo de webinars on line donde participan todos los colegios de España o diversas apariciones en medios de comunicación.



Reportaje sobre Aque STEM emitido en La 7 de Tvcyl



Palencia 9



Evento de fin de curso 2020-2021



Repercusión en prensa de la visita a ETAP de Palencia



Webinar con la tecnología de los alimentos zamorana, Ana Vivar



Testimonios campaña 2021

FORMACIÓN SENSIBILIZACIÓN

Durante los dos últimos años se ha impartido formación online destinada a la sensibilización en la cultura de equidad “¿Cómo gestionar la diversidad en el entorno laboral?” y “Recomendaciones para una comunicación inclusiva”. **El último año se ha impartido 183 horas en materia de igualdad.**

CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

En 2020 Aquona realizó una campaña digital, denominada #GeneraciónIgualdad para visibilizar y reconocer el papel de la mujer en el sector del agua, en especial, el de las mujeres que integran el equipo de la compañía, valorando su compromiso como fuerza motriz de la empresa. En 2021, se optó por el formato virtual, emitiendo vía Youtube y Twitter pequeños vídeos con testimonios de trabajadoras y trabajadores de Aquona explicando cómo contribuyen ellos a la cultura de equidad en su día a día.





SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Por segundo año consecutivo, en 2021 y en el marco de la celebración de la **Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión**, desde Aquona hemos participado en charlas y formaciones abiertas a la plantilla para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión. Entre ellos destaca la charla sobre diversidad generacional, con el objetivo de conocer las distintas generaciones que conviven en la empresa y sus principales características; un vídeo con recomendaciones sobre comportamientos inclusivos en el entorno laboral, así como formaciones para sensibilizar en temáticas sobre la comunicación inclusiva, la prevención frente al acoso, la discapacidad y el colectivo LGBTQI+.

El año anterior en la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión se realizaron formaciones en cuanto a los mitos de género y la corresponsabilidad, taller de sesgos inconscientes, diversidad cultural y retos y oportunidades de la discapacidad.

COMPROMISO CON EL AYUNTAMIENTO DE SAN CLEMENTE CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En noviembre de 2020, firmamos un acuerdo con el **Ayuntamiento de San Clemente (Cuenca)** en el que nos comprometimos a visibilizar esta lacra social en el municipio. De esta forma, **desde Aquona adquirimos unas velas moradas que sirvieron de iluminación a todos los comercios de la calle Botero y reflejaron la apuesta del municipio por la eliminación de la violencia de género y el impulso al ODS 5 'igualdad de Género'.**



Momento de la firma del acuerdo

EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Con el fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, desde 2017 estamos adheridos al grupo de **"Empresas por una sociedad libre de violencia de género"**, iniciativa del Ministerio de Igualdad, que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, participamos en la difusión de las campañas contra la violencia de género del Ministerio de Igualdad, informando de los nuevos canales de contacto para las víctimas de violencia de género, a través de las redes sociales.



Vehículo con pegatina campaña #haysalida

COMUNICACIÓN

PARTICIPACIÓN EN EWOMAN ZAMORA

En el mes de noviembre de 2020, **Asunción Martínez, directora de Agenda 2030 Social de Agbar**, participó en el evento eWoman Zamora 2020, este año, online. En su intervención, Asunción Martínez compartió su trayectoria profesional y personal y animó a todas las mujeres a romper techos de cristal y alcanzar todas sus metas.

La gala, organizada por La Opinión-El Correo de Zamora y Prensa Ibérica para visibilizar y potenciar el talento femenino local y nacional, está patrocinada

por Aquona junto a la Diputación de Zamora y el Ayuntamiento de Zamora, entre otros. Además, el evento cuenta con amplia cobertura informativa en las ediciones digital e impresa de La Opinión de Zamora, tanto antes como después de su celebración.

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, Asunción Martínez destacó que el grupo Agbar se fijó el objetivo de tener un 33% de mujeres en puestos de dirección para 2021 y en 2020 se había cumplido.



Asunción Martínez
Directora de Agenda 2030 Social
del Grupo Agbar.

"La confianza y la seguridad en nosotras mismas son clave para la igualdad de oportunidades"





Asunción Martínez en el transcurso de eWoman y entrevista en La Opinión de Zamora

En la misma línea, en 2021 continuamos colaborando con el evento, entregando uno de los premios y contando nuestro avance en materia de equidad en las páginas especiales de La Opinión de Zamora. Lo hicimos con el testimonio de Montserrat Herranz, responsable de Experiencia del Cliente en Aquona Zamora.



Entrevista y entrega de premios en la edición de 2021

PARTICIPACIÓN EN JORNADAS DE IGUALDAD LAS CÁMARAS DE COMERCIO DE CASTILLA Y LEÓN

También participamos en otros eventos para dar visibilidad al talento femenino existente dentro de la compañía. Por ejemplo, participamos en las Jornadas de Igualdad organizadas por las Cámaras de Comercio de Castilla y León. El evento, en formato on line, tuvo lugar en noviembre de 2021 y contó con la intervención de nuestra directora de Desarrollo Sostenible.



Jornada Igualdad en el empleo

RED DE EQUIDAD

El agente de equidad de Aquona pertenece a la Red de Equidad de Agbar, con el objetivo de trabajar en red concienciando sobre el valor de la equidad en la compañía y velando por el cumplimiento de las acciones del plan de igualdad y del Plan Estratégico.



TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Formación adaptada al nuevo escenario

Hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En 2021 hemos continuado apostando por la formación online (asíncrono) y hemos potenciado las formaciones virtuales (síncronas remotas).

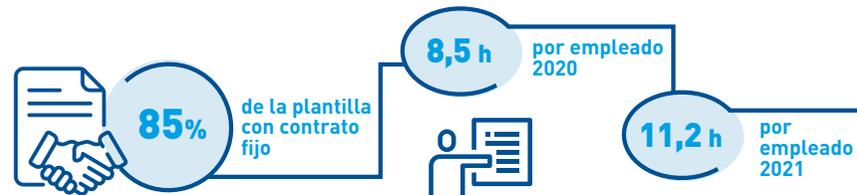
Asimismo, hemos participado en programas formativos nuevos para cubrir nuevas necesidades. Entre dichas formaciones, destacan: Primera edición del Curso de especialización de clientes, segunda edición de la formación de Atención telefónica al cliente en entornos virtuales, formaciones online sobre nuevas formas de trabajar y adaptación al nuevo marco normativo que regula el teletrabajo, escuela digital.

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

Cuadro de personal por sexo y clasificación profesional

| GRUPO | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|------------------|------------|------------|------------|
| Administrativo/a | 13 | 60 | 73 |
| Director/a | 11 | 2 | 13 |
| Gerente | 1 | - | 1 |
| Operario/a | 356 | 3 | 359 |
| Responsable | 59 | 28 | 87 |
| Técnico/a | 17 | 23 | 40 |
| Total | 457 | 116 | 573 |

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



Formaciones en la EDAR de Ciudad Real y en instalaciones de Argamasilla de Calatrava

A lo largo de 2020, la plantilla de Aquona han llevado a cabo 294 acciones formativas que han supuesto un total de 4.820 horas de formación, es decir 8,5 horas de formación por empleado.

En 2021, la plantilla de Aquona ha llevado a cabo 405 acciones formativas que han supuesto un total de 6.469 horas de formación, es decir 11,2 horas de formación por empleado.

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



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.

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.



Entrega del premio en instalaciones de la UCLM

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 21 años al mejor proyecto relacionado con el **tratamiento de aguas**, poniendo de manifiesto la importancia y contribución de la Ingeniería Química al **desarrollo sostenible**.

FP DUAL. Con éste se cumplen ya ocho 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.



Imágenes de alumnos de FP Dual durante sus prácticas en 2020 y 2021



COMUNICACIÓN INTERNA

Ya en 2021 las acciones de comunicación interna se han centrado en continuar difundiendo nuestra actividad adaptada al nuevo contexto y a fortalecer los vínculos entre el propio equipo humano.



Equipo de Ponferrada trabajando durante el confinamiento

El 2020 la comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión durante el confinamiento y los siguientes meses de pandemia. Ha sido también un elemento esencial para acompañar al personal operario o de campo, que ha estado en operación adaptada para garantizar el suministro y reducir el riesgo de contagio. Por este motivo, se puso en marcha el **proyecto 'Testimonios'**, una iniciativa impulsada de nuestro canal de Twitter @InfoAguona en el que se publicaban vídeos de los trabajadores contándonos su experiencia realizando trabajos de red en la calle, estando confinados en las plantas en modo 'presencia permanente' o bien en casa teletrabajando.

RED DE EMBAJADORES

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

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



Para ayudar a reducir la incertidumbre y asegurar que los empleados tuviesen información de primera mano, se reforzaron tanto los canales de comunicación interna, como la de red de embajadores, además de llevar a cabo comunicaciones semanales a toda la plantilla a través de la aplicación Suapp.



Uno de los vídeos del proyecto 'Testimonios'.





En 2021, la Red de Embajadores ha ido creciendo con el propósito de estrechar los lazos entre la plantilla, difundir experiencias y proyectos y recoger también el feedback de todo nuestro equipo humano. **En 2021, incorporamos un nuevo embajador en la zona de Ponferrada y reestructuramos la red en Castilla-La Mancha, además de potenciar los encuentros presenciales y virtuales** entre los propios embajadores y sus compañeros de zona

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



“Afortunadamente, durante el año 2021 y lo que llevamos de 2022 el menor impacto sanitario de la pandemia, gracias principalmente a la vacunación masiva, nos ha permitido volver a las reuniones presenciales con los compañeros manteniendo, como es lógico, todos los protocolos de seguridad.

Bajo mi punto de vista, he notado una cierta consolidación de la figura del embajador. Lo que antes muchos compañeros veían como algo “extraño” y que no sabían bien para qué servía, ahora se suele ver como un buen transmisor de noticias y cambios que ocurren dentro de la empresa.

Como punto de mejora, destacaría el motivar a los compañeros para que sean más participativos en las reuniones, aportando sugerencias, dudas o incluso críticas constructivas”

José Ignacio Iglesias
Embajador de Aquona Castilla y León Oeste



“Este año ha sido un año de cambios, de avance respecto a la pandemia y proyectos de transformación de la propia compañía.

Mi labor como embajador es satisfactoria en todos los aspectos; hemos realizado reuniones presenciales, siempre con el apoyo incondicional de mi facilitador, en las que ha habido una interlocución entre compañeros de más y menos responsabilidad. En estas reuniones, una de mis inquietudes era saber el estado anímico de nuestros compañeros durante la pandemia, quienes me han transmitido el orgullo que sienten al estar trabajando en un sector esencial como el nuestro, dando servicio en los momentos más complicados”

David Calle
Embajador Aquona Castilla y León Este

BOLETÍN GOTA A GOTA

El boletín de comunicación Gota a Gota nace en 2019 para **satisfacer las necesidades de comunicación interna** expresadas 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 acercarnos un poco** con otros contenidos más informales como entrevistas, noticias, hobbies, etcétera.

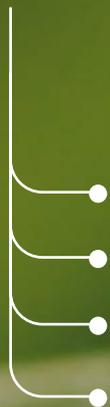


“En 2020 el número especial del boletín Gota a Gota recogió la crónica de un año histórico y el agradecimiento y homenaje a toda la plantilla por el esfuerzo realizado para seguir prestando un servicio de calidad durante la pandemia”

María José Saiz
Responsable de Comunicación en Aquona Castilla-La Mancha



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA





PRESERVACIÓN DEL AGUA

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

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

de Europa se encuentran en España. [NEEA (Agencia Europea del Medio Ambiente). 2018] Desde Aquona trabajamos para **adaptarnos al cambio climático** aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y contribuimos a **reducir la huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.**

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. En concreto, 7 de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico

SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA 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 Pisuegra, 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 2021 suministramos **88,674** hm³ de agua





José Antonio del Rey
Responsable de Operaciones

En Aquona tenemos una larga trayectoria en la gestión inteligente, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que hacen posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua. Dichas tecnologías nos han permitido asegurar la continuidad del servicio y ahorrar el último año 482.085 m3.

Este hito ha sido posible 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, campañas de detección de consumos no autorizados y planes de renovación de redes, entre otros.

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 agua 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. Es necesario realizar un tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) para el caso de aguas superficiales, y al menos, un tratamiento de desinfección microbiológica, en caso de aguas subterráneas.

Todas las analíticas son realizadas por un **laboratorio certificado** 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 Aquona garantizamos el suministro del agua apta y de calidad. 24 horas al día, 7 días a la semana.



Se realizaron más de 112.270 análisis



ETAP de Palencia



Pilar Manjón
Responsable de Calidad del Agua

“El agua suministrada por Aquona es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2021 se realizaron más de 112.000 análisis”

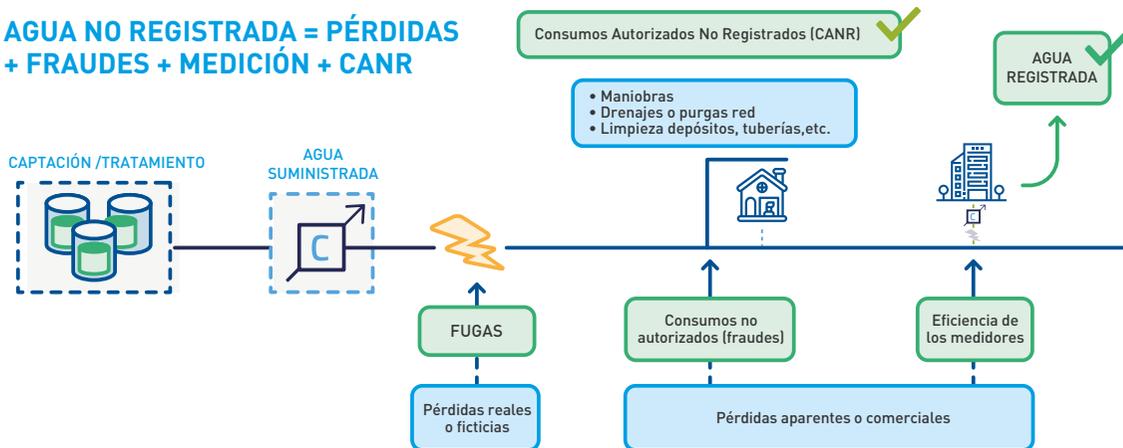




DISTRIBUCIÓN DEL AGUA

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

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



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.

| ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA | 2020 | 2021 |
|---|---------|---------|
| m3 recuperados en campañas contra consumos no autorizados en la red de agua potable | 126.131 | 124.892 |
| Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo | 8.520 | 9.553 |
| Actuaciones realizadas en la red entre fugas detectadas y averías reparadas | 6.505 | 4.866 |



Trabajos de búsqueda de fugas e inspección de acometidas.





ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO

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

En 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. **En 2020 hemos actuado sobre 913 kilómetros de alcantarillado y en 2021 sobre 1.088 km.**



La **inspección mediante pértiga y 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.



Nuevo vehículo de limpieza de Socuéllamos



Cámara de inspección de la red de alcantarillado.

GALIA

El sistema GALIA 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. Aquona ha implantado el Sistema GALIA en Ciudad Real y Palencia.

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.





CONTROL DE 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 368 industrias con diferente potencial contaminante.



Toma de muestras para el control de vertidos



Portada aplicación Coventina

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.

Dentro del proceso de depuración, además del agua se obtienen **lodos deshidratados**, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior. El volumen de producción de **lodos** del año 2021 ha superado **26.522 toneladas**, cuyo destino principal es la **agricultura**.

En 2021, Aquona gestionó 73 depuradoras que trataron 45,38 hm³, sobre los que se realizaron 87.507 análisis.



EDAR de Ciudad Real





NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

La solución COVID-19 City Sentinel para el control epidemiológico

Aquona ha puesto a disposición de distintas administraciones una metodología para la determinación de SARS-CoV-2 en las aguas residuales, que se aplica a través de la solución COVID-19 City Sentinel. La herramienta permite monitorizar la concentración de coronavirus en las aguas residuales, actuar como sistema de alerta y ayudar a los gestores sanitarios a seguir de cerca la evolución de la pandemia en un área. Las muestras recogidas se analizan en el laboratorio LABAQUA y los resultados son trasladados automáticamente a la plataforma web COVID-19 City Sentinel junto con otros datos epidemiológicos públicos. Este sistema de vigilancia ha sido implantado en varios municipios como Benavente, Daimiel y Villamayor de Calatrava y en distintos hospitales y residencias de ancianos de Castilla y León resultando de gran utilidad para evaluar la evolución de los contagios por coronavirus en las localidades.



Trabajos de laboratorio del proyecto City Sentinel

INNOVAMOS CON...

PROYECTO DENMASS

El proyecto DENMASS evalúa los beneficios de una nueva tecnología innovadora para mejorar las operaciones, la calidad del efluente y el medio ambiente, impulsando el residuo cero en el proceso de depuración. Gracias al proyecto DENMASS se ha implementado esta tecnología en la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Palencia a escala completa maximizando la sostenibilidad, la capacidad, la eficiencia y la resiliencia del proceso de depuración.



INNOVAMOS CON...

HIPERVISION PLANTAS

Solución para la gestión avanzada y eficiente de plantas de tratamiento de agua basada en un análisis en tiempo real de indicadores de performance técnica (KPI). Esta iniciativa, en línea con los retos de transformación digital, disminución del riesgo y eficiencia operativa, permite estandarizar, centralizar, validar y visualizar los datos de operación prioritarios de distintos orígenes, lo que facilita la toma de decisiones.

En 2021 se ha implementado en la EDAR de la Granja de San Ildefonso y en 2022 se prevé su implantación en 6 EDARs y 10 ETAPs.





CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



Para adaptarnos a la nueva realidad tras la pandemia, hemos apostado por la transformación digital, adaptando nuestros programas educativos al entorno virtual, con el propósito de garantizar el acceso a profesores y alumnos, ya sea de forma presencial o virtual en el aula o desde los propios hogares.

AQUALOGÍA

Aqualogía es el programa educativo en el que los escolares conocen el ciclo del agua y aprenden cómo hacer un uso responsable de este recurso. Tras ocho años recorriendo los centros de primaria, este año se ha consolidado la versión digital para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos). En 2021 se han incorporado nuevos contenidos, en colaboración con el *influencer* David Calle, abordando temas como la energía, el cambio climático o la escasez de los recursos, entre otros.

2020

2.176 escolares participaron en la actividad a través de **104** talleres de **47** centros escolares de Zamora, Palencia, Benavente, Puebla de Sanabria, Coreses, Aguilar de Campoo, Mojados, Portillo, Nava de la Asunción, Grijota, Villamuriel de Cerrato, Herrera de Pisuergra, Segovia, Arroyo de la Encomienda, Simancas, Astorga y Ayna.

2021

2.782 escolares participaron en la actividad a través de **147** talleres de **54** centros escolares de Arroyo de la Encomienda, Benavente, Ciudad Real, Daimiel, Mojados, Palencia, San Clemente, Segovia, Venta de Baños, Palencia y Zamora.



Ana Pilar Morillo
Directora de Comunicación

“A través de nuestro programa Educando en Sostenibilidad contribuimos a 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. El programa incluye charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de vídeo, etcétera. Muchas de estas acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de los centros.”





Talleres presenciales en Arroyo de La Encomienda y Puebla de Sanabria anteriores a la pandemia



Sesiones de Aquología en formato virtual





CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En relación con la COVID-19, desde Aquona se lanzaron mensajes de tranquilidad a la ciudadanía, asegurando el funcionamiento del abastecimiento y el saneamiento con las mismas garantías, calidad y seguridad que siempre, enfocándolos a la pandemia por la COVID-19. Se publicó un comunicado con todas las medidas adoptadas para garantizar el abastecimiento y saneamiento a los castellano-manchegos y castellanoleonés en mas de 10 medios de comunicación y nuestra propia página web <https://www.aquona-sa.es/>. Además, durante todo el confinamiento se fueron difundiendo mensajes de este tipo a través de nuestro canal de twitter @infoAquona

La pandemia nos ha obligado a adaptar nuestras iniciativas y eventos al contexto sanitario para llevarlos al entorno digital y que la ciudadanía pudiese seguirlos desde sus casas. Algunas de las campañas que hemos lanzado desde Aquona durante estos dos años son:

CAMPAÑA DIGITAL DE CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Con el propósito de implicar a la población en la importancia de cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de informarles sobre cómo contribuimos desde Aquona, durante todo el 2020 activamos una campaña gráfica para Twitter y medios de comunicación con distintas creatividades y mensajes diferenciados por los ODS que más trabajamos. Se trató del ODS 6, 13, 15, 11, 9, 4 y 10.

Esta campaña se llevó a cabo en varios medios de comunicación como las cabeceras del grupo Promecal, presente en Castilla-La Mancha y Castilla y León, ABC, El Mundo de Castilla y León y El Norte de Castilla entre otros.

AQUONA

Aquona adopta medidas para garantizar el suministro de agua

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

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

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

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

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

- Creación de equipos independientes de trabajo operativo en las diversas plantas de tratamiento de agua, dado que las características de la actividad requieren una labor presencial que imposibilita el teletrabajo.
- Estos equipos de trabajo operativo funcionarán de forma independiente, a efectos de evitar cualquier riesgo de contagio y, en caso de que se detectase en alguno de ellos, tener que establecer un periodo de cuarentena.
- La segregación de estos equipos de trabajo implica asimismo la supresión de cualquier contacto directo o indirecto, tanto en instalaciones como vestuarios.
- De otro lado, se están optimizando y extremando las medidas de higiene personal.

Dadas las características de la actividad cotidiana del ciclo integral del agua, las Instrucciones de trabajo a las empresas contratistas se facilitan básicamente de forma telefónica o telemática, sin carácter presencial.

- De la misma manera, para garantizar la esterilidad de las operaciones, se han cancelado todas las visitas a las instalaciones, salvo en actividades esenciales como es el transporte de materiales necesarios para asegurar la salubridad del agua y el normal funcionamiento de dichas instalaciones.
- Ante los riesgos de eventual desabastecimiento de productos o componentes debido al carácter global de esta crisis, Aquona ha procedido, con la colaboración de las empresas suministradoras, a hacer un aprovisionamiento del material necesario para asegurar durante los próximos meses la continuidad del suministro con las garantías habituales hasta el presente.

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

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

- Página web: www.aquona-sa.es
- Teléfono de atención al cliente: 900 190 020 / 911 779 010

Impulsamos la digitalización y la innovación para seguir avanzando hacia la reconstrucción verde

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Preservamos la biodiversidad mejorando nuestros entornos naturales

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Seguimos a tu lado

Comprendernos con las personas y la sostenibilidad en el cuidado del agua.

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Seguimos a tu lado

Comprendernos con las personas y la sostenibilidad en el cuidado del agua.

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Preservamos la biodiversidad mejorando nuestros entornos naturales

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Preservamos la biodiversidad mejorando nuestros entornos naturales

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Impulsamos la transición hacia una economía verde

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Impulsamos la transición hacia una economía verde

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Impulsamos la transición hacia una economía verde

#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona

Impulsamos la transición hacia una economía verde

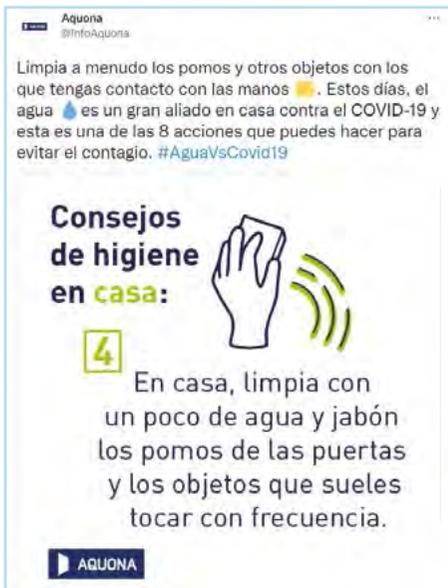
#ObjetivoProgresión

www.aquona-sa.es | AQUONA | @InfoAquona





CAMPAÑA DE BUENOS HÁBITOS DE HIGIENE #AguaVsCovid19



En 2020 habilitamos la campaña #AguaVsCovid19 para hacer llegar buenas prácticas de higiene para prevenir la COVID-19 como el correcto lavado de manos, la desinfección de pomos de las puertas y otros elementos del hogar, etcétera. Se trató de unas creatividades y unos vídeos tutoriales con mensajes clave que publicamos en nuestro perfil de Twitter @InfoAguona.

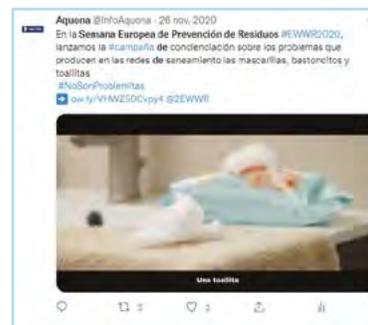
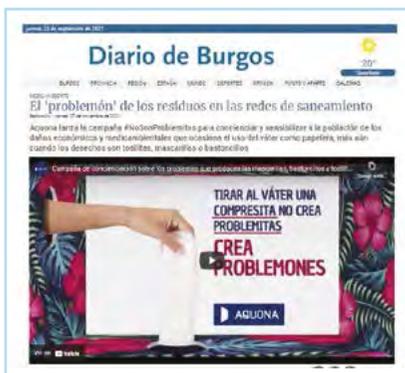


EL PROBLEMA DE LAS TOALLITAS: #NOSONPROBLEMITAS

Tirar **toallitas** WC al inodoro es **una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado**. Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración. **Ahora y debido a la pandemia, este problema se ve agravado con el incorrecto desecho de las mascarillas que en ocasiones también son arrojados por el WC o a las alcantarillas.**

Para concienciar sobre esta situación y llamar a la acción a la ciudadanía para que deseché adecuadamente estos productos de higiene, lanzamos **la campaña de difusión #NoSonProblemintas, que jugaba con el uso de los diminutivos para expresar que productos tan pequeños pueden ocasionar graves problemas en los sistemas de saneamiento y depuración**, se lanzó en noviembre de 2020, coincidiendo con la celebración de la Semana Europea para la Prevención de Residuos, efeméride a la que nos adherimos. Las labores de difusión se centraron en medios locales y regionales de Castilla-La Mancha y Castilla y León y mensajes de concienciación a través de nuestra web y nuestro canal @InfoAguona.

Además de esta campaña, en nuestro canal @InfoAguona publicamos habitualmente mensajes de concienciación sobre toallitas y mascarillas.



Ejemplos de difusión de la campaña #NoSonProblemintas





CAMPAÑA AGUA DE CONFIANZA PARA CUIDAR EL PLANETA.

Antes de la declaración del Estado de Alarma, seguimos impulsando nuestra **campana 'Agua de Confianza para Cuidar del Planeta'**. Además de la difusión en redes sociales, continuamos con la **distribución de jarras de cristal en algunos de los ayuntamientos que gestionamos para fomentar el consumo de agua del grifo en instalaciones municipales**. Algunos de los ayuntamientos fueron: Alhambra, Arenales de San Gregorio, Ayna, Socuéllamos, Villanueva de los Infantes, Puebla de Sanabria, Palazuelos de Eresma, Arroyo de la Encomienda, Cuellar, El Espinar, Arenas de San Pedro, Mojados, La Granja, Lerma, Nava de la Asunción, Ponferrada o San Andrés del Rabanedo.



CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIAL REPERCUSIÓN

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



Entregas de las jarras en Socuéllamos, Villanueva de los Infantes, Arroyo de la Encomienda y San Andrés del Rabanedo





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

El 22 de marzo de 2020 debido al contexto COVID y la declaración del estado de alarma no se pudo realizar ningún evento presencial. Por ello, apostamos por poner en valor el papel esencial de los trabajadores del agua en el momento histórico que estábamos viviendo, al mismo tiempo que por lanzar un mensaje de tranquilidad a los ciudadanos a los que queríamos acompañar y decirles que bajo ningún concepto iban a quedarse sin los servicios de agua y saneamiento. 'Aunque todo esté cambiando, seguiremos a tu lado' fue nuestro lema durante el DMA 2020, publicando anuncios en los medios locales y realizando difusión mediante nuestro canal en Twitter @infoAQUONA.



Hoy, aunque todo esté cambiando, seguiremos a tu lado.

Hoy, el Día Mundial del Agua es un poco diferente. Aun así, las trabajadoras y los trabajadores del servicio de aguas seguimos a tu lado para garantizar el suministro y hacer posible que, cuando se abra un grifo, el agua continúe saliendo con normalidad.

AQUONA

DÍA MUNDIAL DEL AGUA 2021: 'EL VALOR DEL AGUA'

En 2021, el lema del Día Mundial del Agua fue 'el valor del agua; importante para ti, importante para todo' y como en años anteriores publicamos anuncios y multitud de artículos, entrevistas, mensajes en radio y televisión para destacar nuestra gestión sostenible del agua en los municipios en los que nos encontramos.

LA MAYOR GARANTÍA DE FUTURO PARA LAS PERSONAS Y EL PLANETA

Agua que viaja siete horas

El futuro de la gestión del agua

La compañía ha tomado la iniciativa ante los retos derivados de la pandemia

A la vanguardia en la detección del virus

Agua que viaja siete horas

El centro de Aguas Castelló y Lérida aplica el lanzamiento de la Ciudad del Tratamiento de la región catalana

Los sedimentos pueden producirse, no solo por la lluvia, sino también por el viento. ¿Cómo se detecta y se previene?

La TSPM ofrece una solución para la gestión del agua

AQUONA conciencia a la ciudadanía sobre el valor del agua

Celebramos la Semana del Agua pensando el agua en la importancia vital de este recurso. El foro virtual 'Agua y Salud' y talleres del nuevo formato del programa Educativo Ambiental son las principales actividades.

El Día Mundial del Agua que se celebra el 22 de marzo es organizado por Naciones Unidas, se centra este año en 'El valor del agua' y busca concienciar el significado que este elemento tiene para cada uno de nosotros y tomar conciencia al respecto. Una reflexión que desde AQUONA queremos poner encima de la mesa a través de varios actos dirigidos a los ciudadanos de Castelló-La Mancha que tendremos en curso a esta fecha tan señalada.

SOCIEDAD-CULTURA

AGUA Y SALUD: EL BINOMIO CON EL QUE MEJORAR LA VIDA DE LAS PERSONAS EN EL AÑO DEL COVID

Garantizar el acceso al agua potable y saneamiento para todos en 2030 es uno de los ODS de Naciones Unidas, que insta a valorar al agua como un recurso cada vez más escaso. El foro virtual organizado por Prometecol y AQUONA puso en valor el agua y su vínculo con la salud.

El agua es un recurso esencial para la vida y el desarrollo humano. Sin embargo, el acceso a agua potable y saneamiento sigue siendo un desafío en muchas partes del mundo. El foro virtual organizado por Prometecol y AQUONA puso en valor el agua y su vínculo con la salud.

Es hora de actuar #PorLaNaturaleza

Proteger la biodiversidad para preservar nuestra salud

Webinar con Fernando Jubete, experto naturalista. Viernes 12 de junio a las 12.00 horas. Inscríbete aquí: <http://ow.ly/N4t650zYxxu>

AQUONA

El agua: importante para ti, importante para todo.

22 MARZO DÍA MUNDIAL DEL AGUA

AQUONA





Cabe destacar el **'foro de Agua y Salud'** que celebramos de la mano de varias expertas en nutrición, cuidado de enfermedades como el cáncer y calidad del agua, de la mano del grupo de comunicación Promecal. Se trató de un evento on line reproducido en streaming a través de todas las cabeceras de Castilla-La Mancha y Castilla y León que también tuvo reflejo en las ediciones en papel. Su objetivo fue poner de relevancia el papel de la ingesta de agua en la salud de las personas.



Por otro lado, en Zamora lanzamos una campaña audiovisual muy centrada en redes sociales y medios digitales bajo el nombre **"El valor del agua en Zamora"**. Se trató de 5 clips de 1 minuto de duración en los que caras conocidas de la sociedad zamorana (del ámbito de la cultura, la salud, el deporte, de la propia empresa, etcétera) explicaban qué valor tenía este recurso y su gestión para ellos y su nexos con la ciudad.

Además del webinar anterior, **los principales medios de comunicación locales y regionales difundieron artículos y mensajes centrados en las acciones que impulsamos para la preservación y el cuidado de la naturaleza**, como el programa de voluntariado ambiental BiObserva o la reducción de emisiones en las plantas de tratamiento de agua entre otros.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE 2020: ES HORA DE ACTUAR POR LA NATURALEZA

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

AQUONA Cuidar de la biodiversidad para proteger la salud

Aquona apuesta por un modelo de reconstrucción verde basado en planes ecológicos sostenibles

E. L. V. y W. ILLARDO

La naturaleza tiene un mensaje para nosotros: la salud de las personas depende de la salud del planeta. La actividad humana ha reducido en un 30% la riqueza de hábitats terrestres, que es la causa principal de la pérdida de biodiversidad, y el calentamiento global está agravando esta situación.

Proteger la biodiversidad es una necesidad para preservar la salud del planeta y, por tanto, la de los seres humanos. El Día Mundial del Medio Ambiente, que se celebra hoy, día 5 de junio, hace un llamamiento para que seamos conscientes de la correlación entre cambio climático, biodiversidad y salud.

Los ecosistemas sanos favorecen un equilibrio entre las especies y dificultan la propagación de agentes patógenos como los virus. Además de un millón de especies animales y vegetales, de los ocho millones que existen en el planeta, pueden desaparecer en los próximos diez años, según Naciones Unidas. España es el país de Europa con mayor porcentaje de especies amenazadas.

Salud Ecológica de la Crisis
El agua, elemento esencial para la vida, es fundamental en este propósito. SUEZ, grupo de empresas del que Aquona forma parte, ha firmado -junto con más de 150 grupos empresariales- una declaración conjunta dirigida a gobiernos y líderes públicos solicitando que la reconstrucción económica para superar la actual crisis se lleve a cabo en base a planes ecológicos sostenibles. Reforzar una economía cero en carbono y limitar el calentamiento global del planeta en un máximo de 1,5°C en el año 2030 forman parte de un plan para la transición de una economía gris a una economía verde.

Infraestructuras Verdes
Durante el año pasado, Aquona realizó 20 diagnósticos de biodiversidad, 19 de ellos en instalaciones

utilizadas en espacios protegidos. El objetivo es transformar las instalaciones del ciclo del agua en 'infraestructuras verdes' para que sirvan de apoyo al ecosistema en el que están ubicadas. Actualmente, el 78% de las instalaciones que Aquona gestiona están libres de fitosanitarios, un porcentaje que se traduce en cerca de 51 hectáreas de terreno libres de productos químicos que afectan a la biodiversidad.

Para el control de la flora exótica invasora en las instalaciones, Aquona ha desarrollado el programa BiObserva ST09-invasoras que ofrece, a través de una plataforma web y una app, la información para capacitar al personal sobre cómo identificar especies, reportar observaciones y generar planes de control.

Aquona lleva años implicando a sus trabajadores en la protección de la biodiversidad, realizando el seguimiento de aves que viven justo a las plantas de tratamiento. El programa BiObserva Voluntariado se implantó en Aquona en 2017 y actualmente está activo en instalaciones de Zamora, Palencia, Boadilla del Monte y Segovia. Un total de 21 trabajadores voluntarios han participado en 2019 en el proyecto, realizando 4.400 observaciones, una cifra que alcanza las 7.700 observaciones si contamos todas las llevadas a cabo desde el comienzo de la iniciativa.

Soluciones basadas en la naturaleza
Un ejemplo de solución basada en la naturaleza es el proyecto de restauración en tres bosques que Aquona ha implantado en Zamora de la mano de su fundación, la Fundación Agua y el Ayuntamiento de la ciudad. 'Sembrando Orígenes' busca compensar la Huella de Carbono generada por estas tres entidades gracias a la plantación de especies naturales autóctonas. La primera fase, llevada a cabo en la finca de Valderrey, comprendió la plantación de 760 especies. El parque de Valera, declarado Zona Natural de Expansión por la Junta de Castilla y León, acogió la segunda fase y la última tuvo lugar en el parque de La Carleada con la plantación de 800 nuevos árboles y la recuperación de 10.000 metros cuadrados de superficie forestal.

Además, la empresa impulsa medidas generales para preservar la biodiversidad como la reducción de las emisiones de los gases con efecto invernadero, el ahorro de agua y la reducción y aprovechamiento de todos los residuos que genera su actividad.





2021: CUIDANDO DEL PLANETA Y LAS PERSONAS CON UN GESTO SOSTENIBLE

En el Día Mundial del Medio Ambiente 2021, desde Aquona lanzamos una campaña que unía la solidaridad con la sostenibilidad. Así forjamos una **alianza con los bancos de alimentos de Castilla-La Mancha y Castilla y León** para que por cada cliente que se diese de alta, la empresa donase un euro a estas instituciones. Esta campaña estuvo vigente hasta el 31 de diciembre y contó con amplia repercusión en medios locales y regionales y redes sociales.

Ayúdanos a cuidar del planeta y las personas con un gesto sostenible.

- SOLIDARIO**
Súmate al Banco de Alimentos para no dejar a nadie atrás.
- DIGITAL**
Realiza tus gestiones de manera cómoda, ágil y segura
- SOSTENIBLE**
La salud del medio ambiente está en tus manos.

Por cada alta en la factura digital, donaremos 1 € al Banco de Alimentos.

¡Pásate a la factura digital!

www.aquona-sa.es

Así mismo, con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente se fallaron los premios de nuestro **concurso de vídeo 'Mójate por los ODS'**. La ganadora en Castilla y León fue la asociación Procomar- Red Acoge y en Castilla-La Mancha el colegio 'El Pradillo' de Miguelturra que aglutinó el primer premio en dos categorías diferentes.



La Asociación Procomar Valladolid Red Acoge gana el concurso de Aquona 'Mójate por los ODS' en Castilla y León

Su vídeo 'Cierra el grifo' ha sido el más votado de la región en el canal de Youtube del concurso.

Archivado en: Castilla y León · Noticias Castilla y León - Aquona

Redacción | Lunes, 7 de junio de 2021, 12:41

Compartir | Twitter

La segunda edición del concurso de vídeo de Aquona 'Mójate por los ODS' ya tiene ganador en Castilla y León. Se trata de 'Cierra el Grifo', la propuesta audiovisual de la Asociación Procomar Valladolid Red Acoge a través de la que invita a la ciudadanía a hacer este mismo gesto frente a la desigualdad, el acceso a la educación y otro tipo de desigualdades. Este premio alcanza la cuantía de 350 euros.



El CEIP "El Pradillo" gana el concurso de vídeo de Aquona para contribuir con los objetivos de desarrollo sostenible "Mójate por los ODS" | Galería imágenes (24)





DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aquona es el **Día Mundial del Saneamiento** que se conmemora cada 19 de noviembre. En 2020 se hizo hincapié en la necesidad de garantizar el saneamiento para asegurar la salubridad de las ciudades y municipios que gestionamos, así como en la innovación tecnológica asociada al saneamiento que nos ha permitido implementar la herramienta Covid-19 Citiy Sentinel para la detección temprana del COVID-19 en aguas residuales. Durante todo el mes de noviembre se hizo difusión de esta solución puntera. Esta solución se presentó en verano de 2020 en Benavente y Segovia y se puso en marcha en varios municipios de CLM como Daimiel y Villamayor de Calatrava.





Este calendario de días señalados en los que intensificamos las labores de difusión se completa con fechas como el **Día Mundial del Lavado de manos** (celebrado el 15 de octubre), en el que pusimos en valor la importancia del agua para prevenir enfermedades. Lo hicimos a través de mensajes en RSS y publicación de artículos en medios de comunicación.

En 2021, el mensaje se centró en la importancia de las infraestructuras sostenibles para mitigar los efectos del cambio climático, sobre todo en cuestión de las redes de saneamiento en las ciudades. Como en 2020, se hizo difusión en los principales medios locales, regionales y redes sociales.



PRESENCIA EN MEDIOS

En Aquona, además de impulsar acciones y campañas de sensibilización ambiental, también trabajamos para visibilizar iniciativas enmarcadas dentro de nuestra Estrategia de Desarrollo Sostenible en los medios de comunicación locales y regionales, bien en forma de artículos, eventos o entrevistas. A continuación, podemos ver algunos ejemplos destacados.

Campaña 'Nuestra plantilla, nuestra identidad' en La Opinión de Zamora. Se trató de un ciclo de entrevistas en los que los protagonistas eran los propios trabajadores contando su propia experiencia en la empresa, la labor que desempeñan o como valoran el compromiso social y ambiental que Aquona mantiene en la capital zamorana.

DIEGO LÓPEZ DEL ESTAL | operario de red

"Trabajar en AQUONA me ha ayudado a crecer en mí mismo y superarme cada día"

Diego López del Estal llegó a Zamora hace cuatro años de la mano de Aquona. En esta entrevista nos cuenta qué ha supuesto para él formar parte del servicio municipal de agua en la ciudad, cómo ha vivido el estado de alarma siendo trabajador esencial o cómo ve su futuro en los próximos años.

¿Cuál es el momento en el que decides trabajar en Aquona?
Empecé a trabajar en Aquona en 2017, cuando tenía 23 años. Aquella época había terminado en el departamento de Gestión de Recursos Humanos y me quedé allí un tiempo. Después me trasladé al departamento de Operación y mantenimiento de las redes de agua.

¿Qué es lo que más te gusta de trabajar en Aquona?
Me gusta mucho el trabajo en equipo y el compromiso con el cliente. Además, me gusta mucho el trabajo en campo y el contacto con la naturaleza.

¿Cómo ves tu futuro en Aquona?
Veo un futuro muy positivo en Aquona. Me gusta mucho el trabajo en equipo y el compromiso con el cliente. Además, me gusta mucho el trabajo en campo y el contacto con la naturaleza.

SUSANA DOMÍNGUEZ | Atención al cliente de Aquona

"Con el nuevo modelo hemos ganado en seguridad y comodidad para los usuarios"

Susana Domínguez nos cuenta cómo Aquona ha digitalizado su modelo de atención al cliente para adaptarse al contexto actual. No obstante, afirma que hay cosas que no han cambiado como la satisfacción de ser feliz atendiendo a los usuarios.

¿Cómo ves el futuro de Aquona?
Veo un futuro muy positivo en Aquona. Me gusta mucho el trabajo en equipo y el compromiso con el cliente. Además, me gusta mucho el trabajo en campo y el contacto con la naturaleza.

¿Qué es lo que más te gusta de trabajar en Aquona?
Me gusta mucho el trabajo en equipo y el compromiso con el cliente. Además, me gusta mucho el trabajo en campo y el contacto con la naturaleza.

Entrevistas a Diego López del Estal y a Susana Domínguez





Mesas 'Agenda 2030, palanca de recuperación'

En noviembre de 2020 organizamos dos mesas debate con diversos actores de la administración, tercer sector y Universidad para analizar cómo la Agenda 2030 y la contribución de los ODS puede ser una palanca para la recuperación económica y la transición ecológica justa y sostenible. En Castilla-La Mancha participaron el consejero de Desarrollo Sostenible de la Junta de Castilla-La Mancha, José Luis Escudero, el rector de la Universidad de Castilla-La Mancha, Miguel Ángel Collado; el coordinador regional de Cruz Roja en la región, Jesús Rodríguez; y el director de Aquona, Jesús García del Valle. Se emitió on line en todas las cabeceras digitales del grupo Promecal y se hizo cobertura del evento en las ediciones en papel, así como en redes sociales. En Castilla y León, el debate fue en directo en el magazine de la Televisión de Castilla y León 'Vamos a ver'. Los ponentes en este caso fueron Jaime Fernández Orcajo, jefe del Servicio de Prevención Ambiental y Cambio Climático de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León, la Coordinadora de Cruz Roja en Castilla y León, Eva Fernández y nuestra directora de Desarrollo Sostenible, Laura de Vega. A la emisión en directo se sumó la difusión desde nuestro canal de Twitter @InfoAquona.



Imágenes y repercusión de la mesa celebrada en Castilla-La Mancha



Imagen de la mesa celebrada en Castilla y León





Foro 'Evolución del Covid en España'

Junto al Norte de Castilla organizamos este evento emitido on line para analizar la evolución de la pandemia en nuestro país y poner en valor las alianzas y la colaboración público-privada para garantizar los servicios esenciales e impulsar la recuperación. La ponencia estuvo a cargo del virólogo Jaime Ortiz de Lejarazu que fue acompañado por las intervenciones del concejal de Obras, Servicios e Infraestructuras del Ayuntamiento de Segovia, Miguel Merino y el director de Aquona Jesús García del Valle.



Entrevistas vinculada a nuestro pacto social como estrategia para impulsar la recuperación sostenible desde la gestión del agua como la que se publicó en el especial Economía y Empresa de las cabeceras del Grupo Promecal a Jesús García del Valle o la emitida en Es Radio.

Artículos centrados en visibilizar nuestro trabajo durante la pandemia para garantizar los servicios de agua y saneamiento, así como otros ámbitos de nuestra gestión como los avances en materia de gestión avanzada del alcantarillado que se implementaron en Ponferrada tal y como se publicó en Diario de León.



Entrevistas en medios

Visibilizamos nuestro trabajo durante la pandemia





Proyecto Transformación de clientes: En 2021 nos centramos en difundir la transformación de nuestro modelo de atención al cliente, con la habilitación de nuevos canales y soluciones. Se publicaron diversos artículos y entrevistas a responsables de clientes territoriales en los medios locales de Castilla-La Mancha y Castilla y León.



Presentación del libro 'El agua en Ciudad Real. Historia de un reto en diferido'

En septiembre de 2021 tuvo lugar el acto de presentación del libro 'El agua en Ciudad Real. Historia de un reto en diferido', una publicación de la Escuela de Ingenieros de Caminos de la Universidad de Castilla-La Mancha, el Ayuntamiento de Ciudad Real y Aquona que cuenta la historia de la ciudad a través de la evolución de sus infraestructuras hidráulicas.



Encuentros del Agua: I Jornada de Sostenibilidad Tablas de Calatrava.

En Octubre de 2021 participamos en la I Jornada de Sostenibilidad de los Encuentros del Agua en Carrión de Calatrava. Este evento fue organizado por la Asociación Naturalista Tablas de Calatrava y contó con la participación de nuestro Director, Jesús García del Valle, quien habló del papel de la gestión sostenible del agua en la recuperación y el desarrollo del territorio.





REDES SOCIALES

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

En 2021, continuamos potenciando Twitter como canal de comunicación, comunicando no sólo información de interés para los clientes y trabajadores sino también todos los eventos, acciones, programas y proyectos destacados que pusimos en marcha.



En los últimos dos años, nuestro impacto en la red social Twitter fue de en torno a 1600 tuits emitidos y más de 500.000 impresiones.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
Durante el confinamiento de 2020 quisimos dar voz a todos los trabajadores de Aquona que de una forma u otra estaban haciendo posible que los servicios de agua, saneamiento y depuración estuviesen garantizados a la población. Por ello y también como forma de agradecimiento, lanzamos el proyecto 'testimonios' basado en una serie de mini vídeos o clips publicados en nuestro canal @infoAquna en el que los trabajadores nos contaron su día a día durante la pandemia.





LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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

En el **Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial** de 2021, las tres primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan **riesgos ambientales**. Por otra parte, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el **Green Deal**, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la neutralidad de carbono en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

También en la línea de la **descarbonización** se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (**COP26**). Así, el **Pacto de Glasgow** establece por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso del carbón y terminar con los subsidios a los combustibles fósiles.

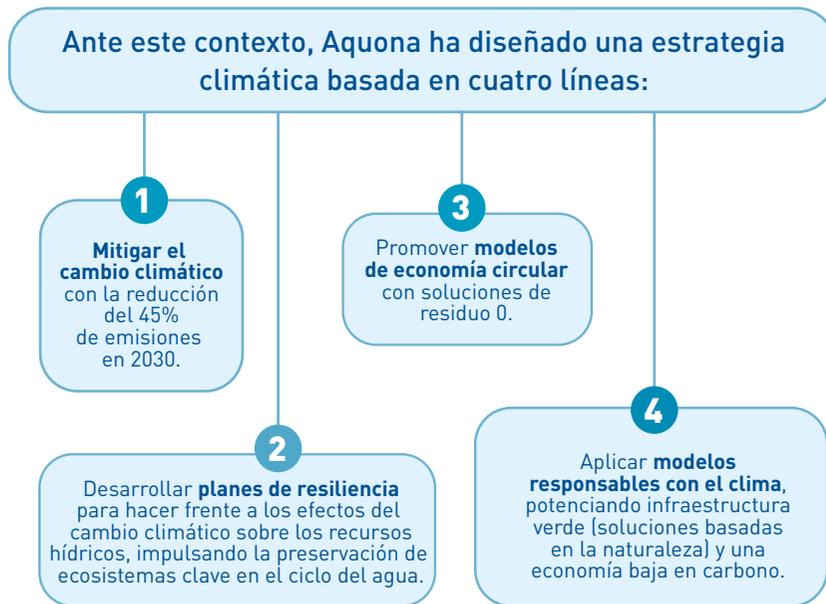
En Aquona nos **alineamos con esta estrategia de actuación** que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía mediante una transición ecológica y digital, así como con las Estrategias Regionales de Cambio Climático.

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





ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AQUONA



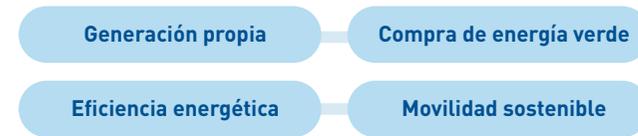
Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la **innovación**, la **sensibilización** y las **alianzas** con grupos de relación y actores implicados.

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

1: MITIGACIÓN

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero responsables del cambio climático, nuestra estrategia principal se basa en tres acciones: compra de energía verde, generación de energía renovable y eficiencia energética.

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible, nos establecimos como objetivo en el RGP reducir el 90% de nuestras emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico, y lo conseguimos durante varios años consecutivos, no así en 2021, que fue parcial. En el próximo ciclo del plan Estratégico volveremos a cumplirlo. Además de esto llevamos a cabo distintos proyectos basados en las siguientes líneas:



Generación de energía renovable

La generación de energía renovable es fundamental para alcanzar los objetivos en la lucha contra el cambio climático. La principal fuente de generación de energía renovable proviene del aprovechamiento del biogás como combustible en los motores de cogeneración, que permiten generar energía eléctrica y térmica. También hemos instalado placas de energía solar fotovoltaica que han permitido aumentar la energía verde generada.





En 2020 se instaló en la EDAR de Palencia un sincronismo que permite el aprovechamiento total del biogás, lo que evitará una emisión estimada de 35 tCo2 al año.

La EDAR de Palencia en 2021 ha alcanzado un 54 % de autosuficiencia energética.



EDAR Palencia



ETAP Palencia

En 2020 y 2021 se han instalado placas solares que permitirán incrementar la generación de energía en 0,365 GWh/año evitando la emisión estimada de 91 tCO2h al año.



ETAP Daimiel



ETAP Ciudad Real

Compra de energía verde

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

En 2020 hemos consumido 55,2 GWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico.
En 2021 únicamente pudimos consumir con garantía de origen renovable 0,5 GWh





Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un **plan de auditorías energéticas** nos permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro de energía y costes. 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, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.



Certificación ISO 50001

Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética de los últimos dos años 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 Ciudad Real, Puebla de Sanabria, Herrera de Pisuergra y de control de la aireación en la EDAR de Daimiel, EDAR de Benavente y EDAR de La Granja entre otras.

Adecuación y sustitución de equipos por otros más eficientes. Se han renovado varios equipos en distintas instalaciones como por ejemplo en la Mancomunidad del río Eresma, Portillo o Ponferrada.

Mejoras en sistemas de iluminación consistente en el cambio de luminarias tipo leds. Se han sustituido luminarias por otras más eficientes en las instalaciones de Benavente entre otros.



Soplante levitación magnética EDAR Ciudad Real

Estas iniciativas han permitido evitar la emisión estimada de 287 tCO2

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.

En 2021, hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 100 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 34% del total de nuestra flota.

El 75% de turismos son híbridos y contamos con 20 furgonetas eléctricas. 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 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.



Furgonetas eléctricas de las flotas de las Oficinas Municipales del Agua de Benavente, Segovia, Zamora y Ciudad Real





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

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

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 llevó 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 m2 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 tCO2 en los próximos 40 años.



Proyecto Sembrando Oxígeno en Zamora

HUELLA DE CARBONO

Aquona en 2020 calculó por primera vez su inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente a los años 2018 y 2019, según los requerimientos de ISO 14064-1, "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificaciones y orientaciones, a nivel de la organización, para la cuantificación y la declaración de las emisiones y reducciones de gases de efecto invernadero".

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

ALCANCE 1

| t CO2e | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Combustión fija (ton CO2e) | 147,00 | 170,00 | 190,00 |
| Combustión móvil (ton CO2e) | 1.307,00 | 1.306,00 | 938,03 |
| Emisiones de proceso (ton CO2e) | 12.689 | 14.357 | 10.297 |
| Emisiones fugitivas (ton CO2e) | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Total (ton CO2e) | 14.142,96 | 15.832,92 | 11.424,97 |

DESGLOSE EMISIONES DE PROCESO

| t CO2 PROCESO | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| N2O de la línea de agua | 8.613,59 | 10.215,41 | 7.705,04 |
| Emisiones de CH4 de la línea de agua | 4.075,37 | 4.141,51 | 2.591,91 |
| N2O de la línea de fangos | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| CH4 de la línea de fangos | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL | 12.689 | 14.357 | 10.297 |

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

EMISIONES REDUCIDAS Y EVITADAS

14.219 t CO2 eq. Evitadas por la compra de energía verde, la producción a través de instalaciones de autoconsumo, las medidas de eficiencia energética. Las emisiones de Co2 evitadas equivalen a la emisión de 29.900 turismos circulando 10 km al día durante todo un año.





2: ADAPTACIÓN

La estrategia de adaptación de Aquona se articula a partir de dos iniciativas complementarias: por un lado, se está mejorando la capacidad de respuesta ante eventos extremos y por el otro, se planifican y adaptan las infraestructuras progresivamente en base a análisis de vulnerabilidad.

En cuanto a adaptación de infraestructuras, se ha realizado el primer paso en 2021 con una evaluación de impactos físicos debidos al cambio climático en las instalaciones. En un primer paso, se han evaluado los impactos potenciales de los riesgos climáticos en los procesos críticos para cada instalación, teniendo en cuenta las cadenas de aprovisionamiento y de suministro. Posteriormente, se ha examinado la evolución de los factores climáticos en 2035 y 2050, entre ellos el aumento de temperatura, las olas de calor o de frío, las lluvias extremas, las sequías, los vientos fuertes, el aumento del nivel del mar, los incendios y las inundaciones. Finalmente, se ha realizado el cruce final de vulnerabilidades con la evolución del clima para determinar escenarios y riesgos.

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 tres criterios: la generación de energía renovable, la reutilización del agua y la valorización de los residuos resultantes de la depuración, generando impacto positivo sobre la sociedad y la biodiversidad.

Como se detalla en el apartado Economía Circular, 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.



Biofactoría de Palencia

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 Preservación de la Biodiversidad.



Palencia

PLAN DE EMERGENCIA ENERGÉTICA

Durante el otoño de 2021 se produjeron una serie de acontecimientos externos que condujeron a las empresas eléctricas a informar al Gobierno de España de la posibilidad de que ese invierno se pudiera producir un desabastecimiento energético general si coincidían situaciones de poco viento, frío extremo y desabastecimiento de gas. Las previsiones meteorológicas presuponían una ola de frío en enero-febrero y se estaba produciendo un elevado incremento de la demanda de gas a nivel internacional, acompañado de restricciones en la oferta.

Aquona realizó un levantamiento de los impactos en el servicio que ocasionaría una situación como esta y desarrolló un plan de acción para reducir y minimizar sus efectos. Se analizaron los impactos en el abastecimiento de la población, en la calidad del agua y, por último, los medioambientales. En general, se comprobó que la resiliencia de los servicios es elevada y se diseñó e implantó un plan de acción destinado a mitigar los impactos y un plan de operación adaptada. También se definieron las herramientas de coordinación con los reguladores, proveedores y empresas eléctricas.



Ciudad Real



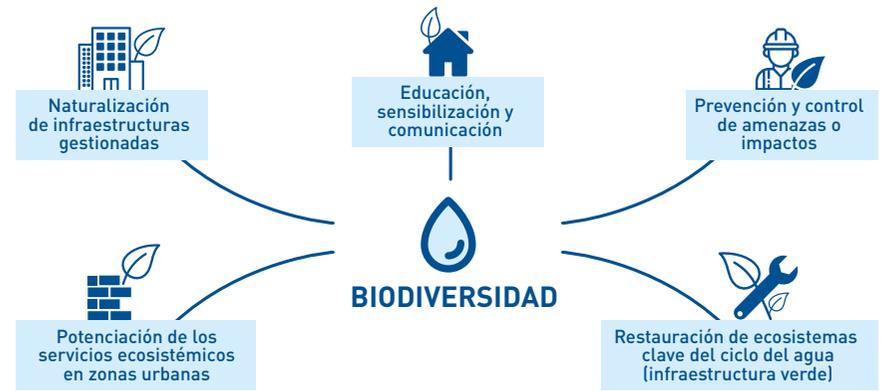


PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Tal como ha establecido la ONU en la adopción de la declaración de Kunming –en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica Parte I (COP15.1) celebrada en 2021– es necesario adoptar e implementar un **marco mundial de la diversidad biológica** posterior a 2020 eficaz, que incluya **medidas urgentes e integradas** para reflejar las consideraciones relativas a la **diversidad biológica** en todos los sectores de la economía mundial, con el fin de encauzar la diversidad biológica hacia la **recuperación** como un reto decisivo de este decenio.

Como sector económico que gestionamos un recurso natural clave para la preservación de la biodiversidad, reconocemos la necesidad de implicarnos en la transformación del modelo de desarrollo para contribuir a la construcción de una sociedad saludable, en la que la diversidad biológica es un componente esencial del desarrollo sostenible. **Nos comprometemos a garantizar que nuestras estrategias, objetivos y metas contribuyen a la recuperación de la naturaleza**, trabajando con una mirada orientada hacia las **soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde**.

Nuestro alineamiento se centra en la **prevención** para trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad. En la **restauración** de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde. A partir de la generación de **conocimiento** de los espacios naturales donde operamos. Contando con la implicación de todos, estableciendo **alianzas** con todos los actores de la sociedad por ello es importante la comunicación, la divulgación y el diálogo.





La **Red Natura 2000 en Castilla y León** está constituida por 70 ZEPA y 120 ZEC, cuya superficie asciende a 2.461.759 hectáreas, y ocupa el 26,13% del territorio regional. La Red Natura 2000 de Castilla y León supone el 16,63% de la Red Natura 2000 de España y el 2,37% de la superficie a nivel europeo, lo que da idea de la gran biodiversidad de la región.

En Castilla-La Mancha, la Red Natura 2000 está constituida actualmente por 72 LIC y 39 ZEPA, ocupando una superficie total de 1.842.739 hectáreas, lo que representa el 23% del territorio regional. Esta aportación supone el 13,6% del territorio de la Red Natura 2000 en España.

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

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

En 2021, se han impartido 16 horas de formación sobre especies invasoras y mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad.

Se han firmado compromisos de eliminación de fitosanitarios por parte de los responsables operativos de las instalaciones y se han colgado distintivos en el acceso a las mismas.

PREVENCIÓN

La prevención es clave para **trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad.**

ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

El uso de productos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas, fungicidas, entre otros) puede comportar una alta toxicidad, tanto para los animales como para las personas, además de ser una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Por ello en Aquona nos marcamos el **objetivo de eliminarlos de todas las instalaciones de tratamiento de agua.** Esta iniciativa ha supuesto un cambio el modelo de gestión de las zonas verdes hacia un modelo que favorece la biodiversidad, utilizando otros métodos como métodos mecánicos de desherbado, la aplicación de productos ecológicos no tóxicos, la gestión diferenciada en espacios en los que se deja la vegetación espontánea, así como acciones que favorecen la presencia de fauna auxiliar y la potenciación de vegetación autóctona.

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



Instalaciones libres del uso de fitosanitarios.



Etap de la Alberca de Zancara



Etap de Ciudad Real





LUCHA CONTRA LAS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS

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

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



1. *Buddleja davidii*
2. *Acer negundo*
3. *Elodea canadensis*
4. *Fallopia baldschuanica*

Especies invasoras más destacadas del año

71 plantas de tratamiento ya tienen realizada la identificación y mapeo de especies de flora invasora. De estas, 6 instalaciones tienen especies invasoras objetivo sobre las cuales se va a realizar una gestión.

BI OBSERVA STOP-invasoras

EDAR Malagón

Tipo de instalación: EDAR
Localidad: Malagón
Provincia: Ciudad Real

Observaciones en esta instalación
18 de noviembre de 2020
● *Azacia* spp.
● *Agave americana*

Malagón

BI OBSERVA STOP-invasoras

EDAR Astudillo

Tipo de instalación: EDAR
Localidad: Astudillo
Provincia: Palencia

Observaciones en esta instalación
20 de noviembre de 2020
● *Arundo donax*

Astudillo

BI OBSERVA STOP-invasoras RESTAURACIÓN

Promovemos la restauración de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde.

INFRAESTRUCTURA VERDE Y SOLUCIONES BASADAS EN LA NATURALEZA

Las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde favorecen la biodiversidad y proporcionan simultáneamente beneficios sociales y económicos, además de aumentar la resiliencia.

En Aquona promovemos las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde en la gestión del agua como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas.

DE PLANTAS DE TRATAMIENTO CONVENCIONALES A INFRAESTRUCTURA VERDE

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

El 100% de plantas de tratamiento que se encuentran en espacio protegido tienen un diagnóstico de biodiversidad realizado.

Tenemos realizados 14 diagnósticos de biodiversidad, 13 de ellos de instalaciones dentro de espacios protegidos.

Palencia, Ayna, Arenas de San Pedro, Astudillo, Benavente, Briviesca, Los Ángeles de San Rafael, La Granja de San Ildefonso, Fuentemilanos, La Atalaya, Campos Alcores y Campos Oeste.





Hotel de insectos y ajardinamientos de especies autóctonas en la EDAR Palencia, realizados con Naturalistas Palentinos



En 2021, en el marco de los planes de acción de biodiversidad de las instalaciones se han realizado iniciativas para la naturalización de las instalaciones, mejorando la calidad ecológica de las zonas verdes mediante el control de especies invasoras y la incorporación de especies autóctonas que favorecen a insectos polinizadores y aves, creación de refugios para polinizadores, aves, rapaces... Estas iniciativas se llevan a cabo en muchas ocasiones con la colaboración de entidades naturalistas locales y el apoyo de los ayuntamientos.

PROYECTO SEMBRANDO OXÍGENO ZAMORA

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.

La tercera, realizada en febrero de 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**.



Plantación del Proyecto Sembrando Oxígeno en Zamora





ALIANZAS

Para fortalecer las alianzas con todos los actores de la sociedad es importante promover la comunicación, la divulgación y el diálogo.

BIOBSERVA VOLUNTARIADO

El programa de Voluntariado corporativo BiObserva, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, ha proseguido su actividad por quinto año consecutivo. El programa se desarrolla con la colaboración de grupos naturalistas locales que ayudan a los empleados en la elaboración de censos de aves, en asesoramiento para naturalizar la instalación o en formaciones para mejorar el conocimiento del entorno local.



BIOBSERVA

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de Agbar en España e **involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo**. El 2021 ha finalizado con la participación en el proyecto de 100 instalaciones del ciclo del agua y de 279 voluntarios. **Desde el inicio del proyecto se han registrado 101.200 observaciones de 239 especies distintas** que, una vez validadas, correspondieron a 175 especies distintas, lo que pone de manifiesto, de nuevo, la enorme biodiversidad que podemos hallar en el conjunto de instalaciones y su entorno inmediato.

El despliegue del programa en Aquona se inició durante el 2017 con la participación de tres centros de trabajo, de Palencia y Zamora, a los que se sumaron Benavente, Segovia, Daimiel y Ciudad Real.



Realización del voluntariado ambiental en las instalaciones

Ya son 31 voluntarios de Aquona participando en el proyecto que durante el 2020 han realizado 463 observaciones y 344 en 2021, siendo 8.300 las observaciones desde el inicio del proyecto.

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 porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.

Al igual que en años anteriores, el gorrión común y la lavandera han sido las aves más observadas.



Jilguero



Abubilla



Ánade Azulón



Mirlo Común





Los registros validados aportados por los voluntarios serán integrados en la **red internacional de investigación GBIF (the Global Biodiversity Information Facility)**, financiada por gobiernos de todo el mundo y destinada a proporcionar a cualquier persona, en cualquier lugar, acceso abierto y gratuito a los datos sobre cualquier tipo de forma de vida que haya en la Tierra.

<https://www.gbif.org/>

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

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 ejemplares se suelen eliminar. Esto es especialmente cierto en espacios 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 BiObserve. En total se encuentran **instaladas 12 cajas nido**.



Especies de aves más observadas



Instalación de caja nido



Observaciones del proyecto BiObserve realizadas en instalaciones de Aquona

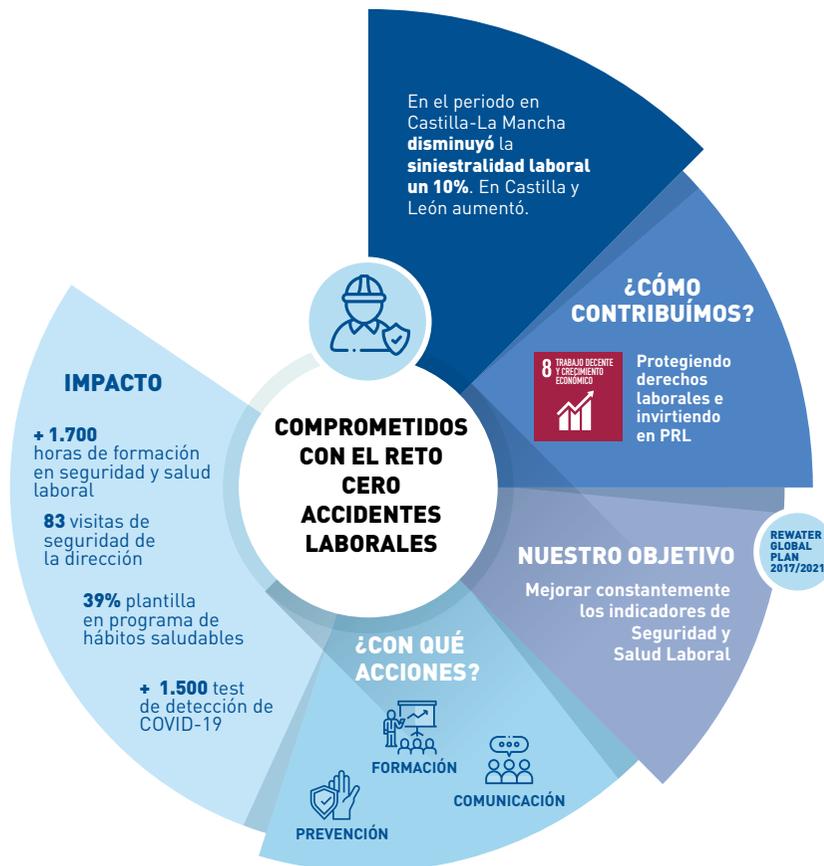


CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



GARANTIZAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

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

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

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Gestión de casos positivos y posibles contactos

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

- Protocolo de gestión tanto para positivos como para posibles contagiados.
- Test PCR previo a la reincorporación al puesto de trabajo.
 - Controles periódicos de antígenos e inmunidad a muestras representativas de la plantilla. Realizados 1.590 test en 2021.
- Investigación de casos sospechosos en la empresa y rastreo de contactos con otros trabajadores.
- Apuesta por el teletrabajo para reducir los contactos. Medidas organizativas como turnos de trabajo y operación en solitario.
- Cuarentenas preventivas más allá de las obligatorias que marcan las autoridades sanitarias.
- Protección de trabajadores vulnerables, adaptando las actividades según el contexto pandémico.
- Apoyo psicoemocional





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

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

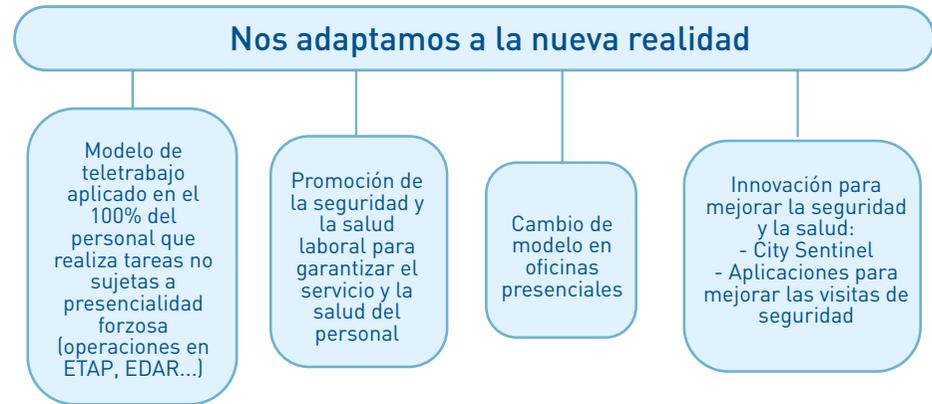
PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

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

Aquona desde 2014 dispone de una **Política de Seguridad y Salud Laboral** que en 2020 ha sido actualizada conforme la nueva ISO 45001. La Política de Seguridad y Salud Laboral se articula en torno a tres pilares:

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

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



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Medidas de seguridad para proteger a clientes y empleados.

Hemos incorporado medidores de dióxido de carbono en nuestras principales oficinas protegiendo así la seguridad de nuestro personal y velando también por la seguridad de nuestros clientes. Asimismo, hemos actualizado y revisado los planes de riesgos para abordar las posibles situaciones que puedan surgir.



Certificado ISO 45001





SINIESTRALIDAD LABORAL

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

El índice de frecuencia (IF) de 2021 fue 9,81 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) un 9% menor que el IF del año anterior que ya suponía un 7% menos que el del año anterior. Índices que demuestran la importante tendencia a la baja de la siniestralidad.

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

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



Charla de seguridad y salud laboral

FORMACIÓN EN LIDERAZGO DE SEGURIDAD LABORAL

Este programa de formación para la dirección y los mandos intermedios fomenta el desarrollo de una cultura de salud y seguridad compartida con su equipo y otros colaboradores. La formación tiene en cuenta los factores humanos y organizativos (FHO) de la seguridad. El **100% de los directivos** están **formados en Liderazgo de Seguridad y Salud Laboral**.



En los dos últimos años cabe destacar la **formación relativa a la evaluación de riesgos y protocolos de actuación de los diferentes puestos de trabajo frente a la COVID-19** impartidos a todo el personal; así como la formación de **actuación frente accidentes e incidentes en el trabajo**.



Durante 2020 se han impartido un total de **260** horas en **29** horas



Durante 2021 se han impartido un total de **1.738** horas en **25** horas





CHARLAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

SEGURIDAD EN OBRAS

El Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere. Siguiendo los criterios de **coordinación de actividades empresariales**, se exige a toda subcontrata que cumpla con los requisitos exigidos para, posteriormente, pasar a su homologación como empresa habilitada para trabajar con Aquona. Como dato significativo a destacar, en el último periodo **no se ha producido ningún accidente de trabajo en obras de construcción**.



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



Charla de formación en seguridad y salud laboral impartida en Zamora

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.



Formación trabajos en altura Benavente





REGLAS QUE SALVAN

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



VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

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



Durante el 2020 se realizaron 138 visitas a las instalaciones, 26 del equipo directivo y 83 visitas en 2021



Reconocimiento a Julio Vinuesa por su comunicado de riesgos

En 2020, a pesar de las restricciones derivadas de la pandemia por la COVID-19 que afectaron a desplazamientos y reuniones principalmente, se realizaron las visitas programadas. En 2021 se ha implementado una app para la digitalización de las visitas del personal directivo, tanto en versión móvil como de escritorio, que permite registrar dichas visitas, generando posteriormente el informe correspondiente. En estos informes se identifican puntos positivos, así como acciones y condiciones peligrosas, y las acciones correctivas asociadas.

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



Charla de seguridad y salud en las instalaciones de Almagro





TRABAJANDO POR LA SALUD DE LAS PERSONAS

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

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



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



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



Alimentación y nutrición: disminuir colesterol y materias grasas en alimentación

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



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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

→ Publicación de recomendaciones psicoemocionales para el personal de operaciones y recomendaciones para el teletrabajo saludable.

Espacio de salud emocional dentro de la plataforma de Hábitos Saludables

En septiembre de 2021 se celebró la **Jornada Día de la Salud “Trastornos Musculoesqueléticos”**, en la que se emitieron varios vídeos online sobre micropausas y calentamientos previos a la actividad laboral, además de la aplicación de cuestionarios sobre el tema en los diferentes centros, que fueron liderados por un experto en salud.





DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



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

DIGITALIZACIÓN

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

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

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

DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

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

- **WEB**. Hemos renovado la página web de la sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto con su compañía suministradora de agua.
- **ÁREA DE CLIENTES**. Dentro de la página web, hemos renovado el Área de Clientes, implantando nuevas funcionalidades que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también facilitan la gestión por parte del personal de 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.
- **FIRMA DIGITAL**. Hemos implantado el uso de la firma digital en nuestros procesos comerciales del servicio, ofreciéndole al cliente máxima seguridad y poder realizar sus gestiones de manera inmediata evitando desplazamientos.





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

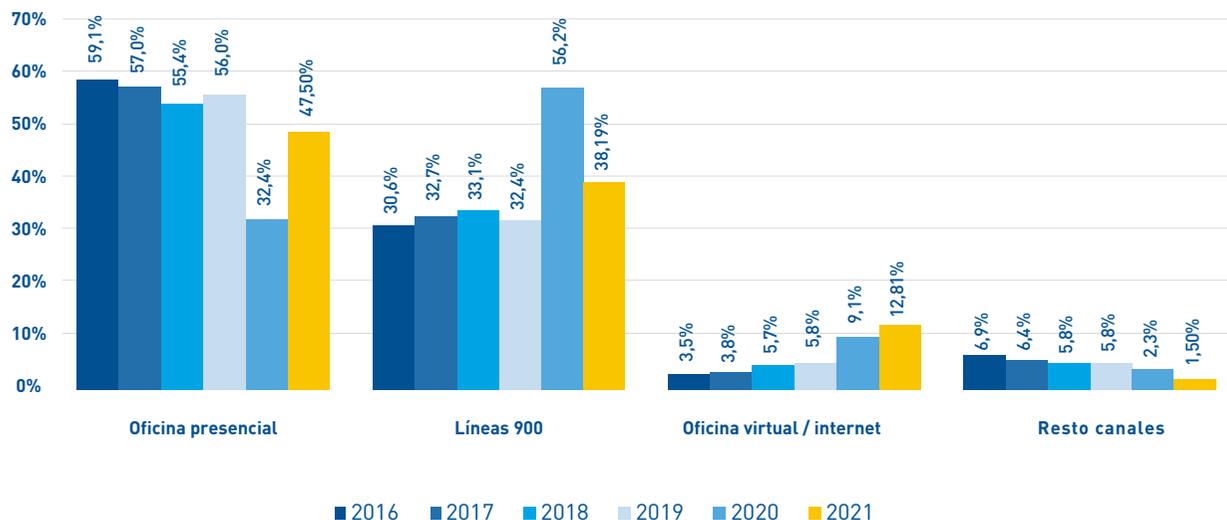
- **Oficinas de Atención al Cliente** en cada municipio gestionado
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales
- **Oficina Virtual en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año, implantado en el año 2020 con el fin de facilitar la realización de esta gestión a los usuarios del servicio
- **Teléfono de incidencias** disponible las 24 horas del día los 365 días del año
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de avisos digitales (correos electrónicos y sms)

Con el fin de evitar pérdidas de tiempo por parte del cliente, tanto la atención presencial como la telefónica pueden reservarse con antelación a través de una **Cita Previa**, lo que garantiza que el cliente será atendido en la fecha y hora reservada. Para hacer posible que el personal de atención al cliente contacte telefónicamente con los clientes que han solicitado una cita previa, Aquona ha desarrollado la plataforma digital Más Voz, que permite garantizar la trazabilidad de las gestiones realizadas por los usuarios del servicio.

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.

En 2021 aumentó un 8,5% los clientes digitales. Cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.

EVOLUCIÓN CONTACTOS POR CANAL



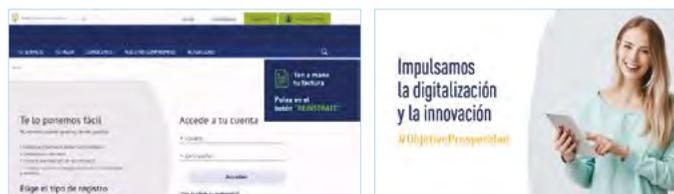


El paso a factura digital es otra de las iniciativas en las que venimos trabajando y que nos encontramos impulsando especialmente, todo ello alineado con la digitalización de los clientes **fomentando el uso del área de clientes de nuestra página web.**

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

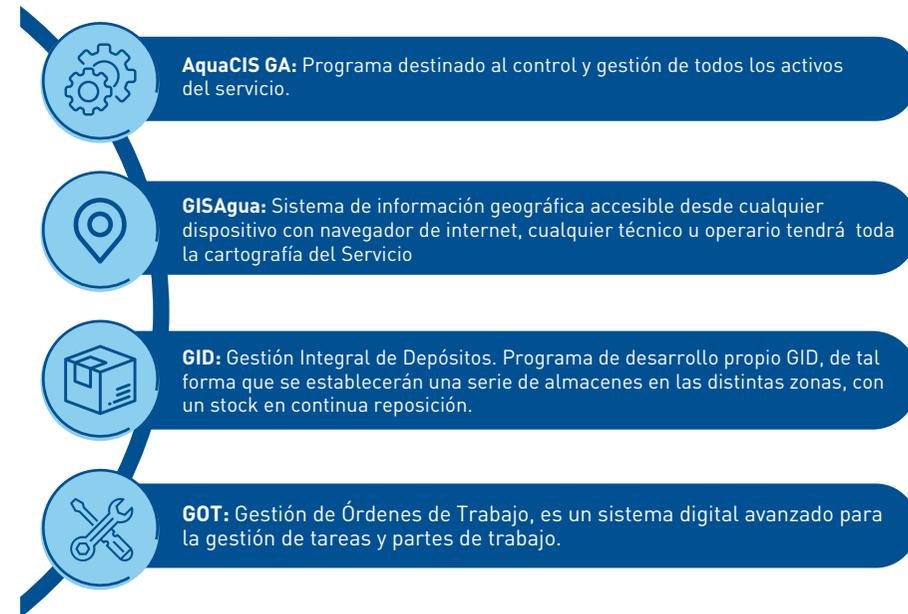


En concreto se apostó por:
Lectura de contadores: Cita Previa
Canales no presenciales: Oficina virtual



DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

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



- **AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio, mantenimiento y seguimiento de indicadores y puntos de control relativos a la gestión (volúmenes, cuentahoras, parámetros de calidad, etc.)
- **GISAgua:** La herramienta **GIS Agua** nos permite la digitalización de las redes de abastecimiento y saneamiento. **GISweb** es el visor que permite a los ayuntamientos en los que operamos visualizar estas redes.

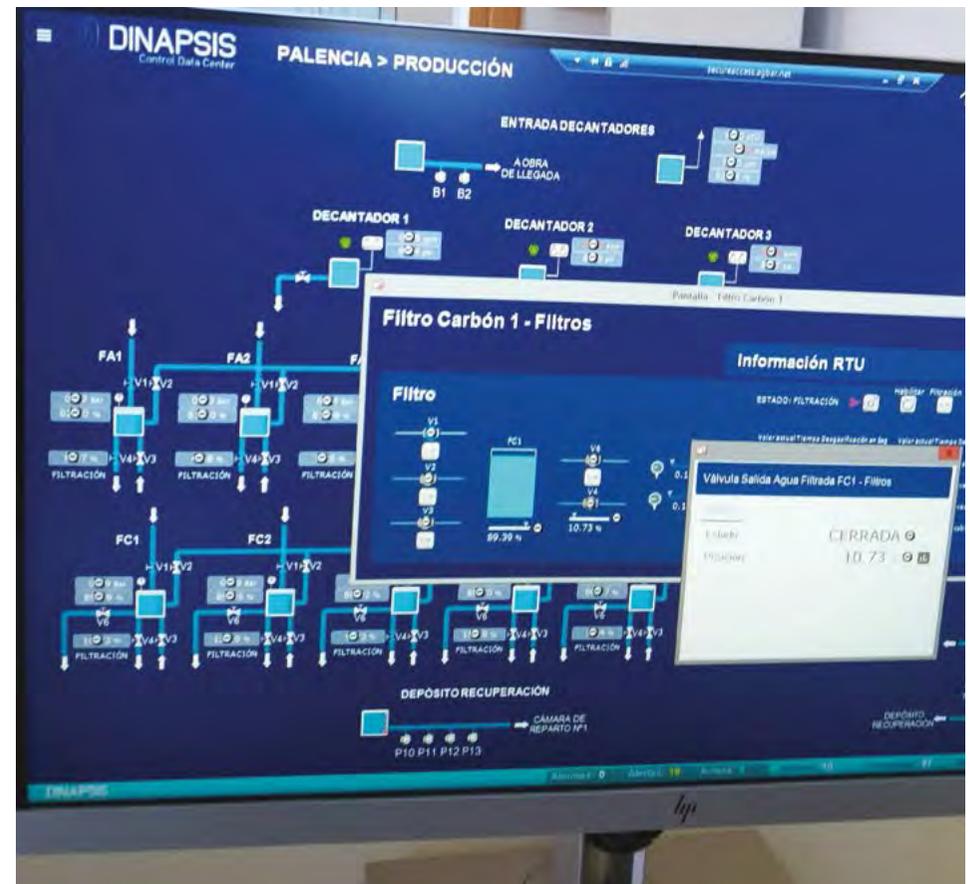
GIS Agua se encuentra interrelacionado con el sistema de información comercial Aquacis. Esto nos permite múltiples aplicaciones. La última en desarrollar ha sido el proyecto Wicot mediante el cual podemos notificar en tiempo real a los clientes afectados por una avería en su acometida.

AGIS es la aplicación móvil de GIS Agua, que permite a los operarios, mediante una Tablet, actualizar en tiempo real información cartográfica, por ejemplo. Todo ello mejora la eficiencia de la gestión diaria y potencia la gestión a medio plazo, puesto que es la base de modelos matemáticos y planes directores de las redes.





- **GID:** Gestión Integral de Depósitos que permite la gestión de un stock en continua reposición de materiales necesarios, suficientes y adaptados, para cubrir eventualidades en las redes e instalaciones.
- **GOT:** Gestión de Órdenes de Trabajo es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo. Muy intuitivo y fácil de operar, accesible desde multitud de soportes (terminales móviles, tablets, PC, etc.), GOT proporciona una visión centralizada de los trabajos de los diferentes ámbitos de la organización, comercial, técnica, etc. Esto permite una gestión más eficiente y sostenible de los recursos, que se traduce en una optimización tanto en los tiempos de respuesta en los desplazamientos y disminución de CO2, como en la eliminación de papel en las órdenes de trabajo.
- **Otros:** Al margen de las mencionadas, existen una serie de aplicaciones que complementan la gestión inteligente del servicio:
 - **GEFEL.** Gestión de facturas eléctricas.
 - **Enerlogy.** Gestión energética de consumos, optimizaciones de potencia, tarifas y proyecciones de consumo.
 - **TSZ.** Evaluación y comparativa de soluciones de tecnologías sin zanja respecto a las técnicas convencionales, con comparativas de coste, tiempo de ejecución, residuos generados y contaminación.
 - **GRO.** Analiza y evalúa todos los riesgos operativos que pueden darse en el servicio, así como su plan de acción.
 - **GESDOCAL.** Se trata de un portal de gestión de documentos donde se registra toda la información relativa a la gestión del servicio de manera que sea accesible para todos los trabajadores (evaluaciones de riesgo, protocolos, permisos de trabajo, normativa, fichas de seguridad, etc.)



Digitalización ETAP Palencia

DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Agbar, que con más de 11.000 empleados en España, impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En el periodo 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, vídeos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.





INNOVACIÓN CON IMPACTO

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

En este ámbito, Aquona se apoya en el Grupo Agbar que orienta esta capacidad de reinención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno.

Los ejes motores de la I+D+i de Agbar y, por extensión, de Aquona son:

- Contribuir al desarrollo de **nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible**. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en tiempos cortos orientan nuestra forma de trabajar.

- **Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía** a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realización de vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.

- **Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización** con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.

La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una **manera rápida** (agile), **orientada al ciudadano** (customer centered) e **integrando conocimiento externo** (open). A partir de estos valores nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo. La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

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

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

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

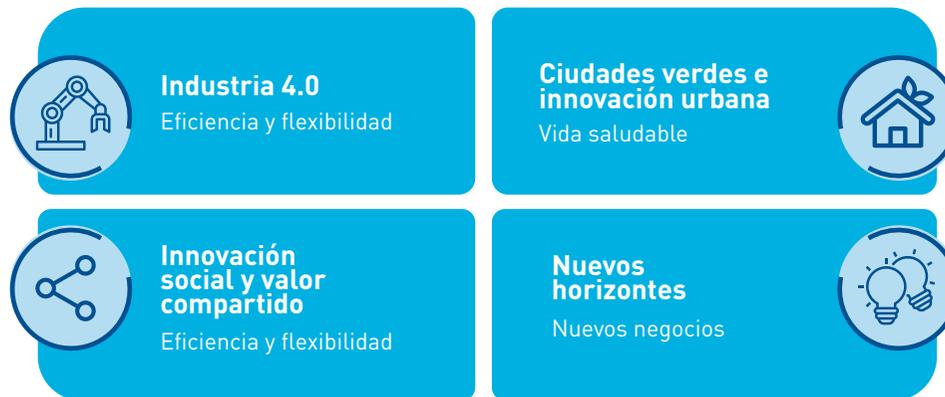
Este modelo, que integra **administración, universidad y empresa**, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y el medio ambiente con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad. Este modelo, creado en 2007 por Aigües de Barcelona, la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

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



- **Biofactoría y recuperación de recursos:** soluciones para convertir las plantas de tratamiento en biofactorías: instalaciones productoras de agua, energía y materiales.
- **Agua 4.0:** aplicaciones de inteligencia artificial que mejoran la toma de decisiones en todo el ciclo del agua.
- **Sostenibilidad ambiental, económica y social:** soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos.
- **Infraestructuras críticas y resiliencia:** soluciones para una gestión y control avanzado y eficiente del ciclo urbano del agua frente a posibles incidentes causados por eventos naturales, intencionados o del deterioro de las infraestructuras.
- **Gestión de recursos hídricos:** técnicas avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos y la resiliencia frente al cambio climático.

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



CETAQUA, TECNOLOGÍA PUNTA AL SERVICIO DE LA CIRCULARIDAD

De la mano de Cetaqua, el Grupo Agbar desarrolla tecnologías y optimizamos procesos para promover la economía circular:

- *Recuperación de nutrientes a partir de las aguas residuales: H2020 WaINUT y LIFE Enrich*

El proyecto europeo H2020 WaINUT, iniciado en 2021, pretende desarrollar soluciones tecnológicas para rediseñar las cadenas de suministro de nutrientes a partir de agua residual y salmueras, esencial para que la Unión Europea pueda sostener las industrias y las sociedades a largo plazo. La recuperación de nutrientes a gran escala a partir de estos flujos y su procesamiento como biofertilizantes favorecerá la transición hacia el modelo de economía circular en el sector agrícola de la Unión Europea.

El proyecto LIFE Enrich, que finalizaba en 2021, ha permitido validar a escala real el proceso de elutriación para concentrar el fósforo en la línea de fangos de la EDAR y, a escala piloto, las tecnologías para recuperar fósforo y nitrógeno transformándolos en fertilizantes. Los fertilizantes obtenidos se han caracterizado y se han testado en campo con diferentes cultivos.





I+D+I EN LA EDAR DE PALENCIA

El **proyecto Denmass** consiste en **mejorar las características del fango** reforzando el control operativo sobre el proceso biológico y con ello 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.



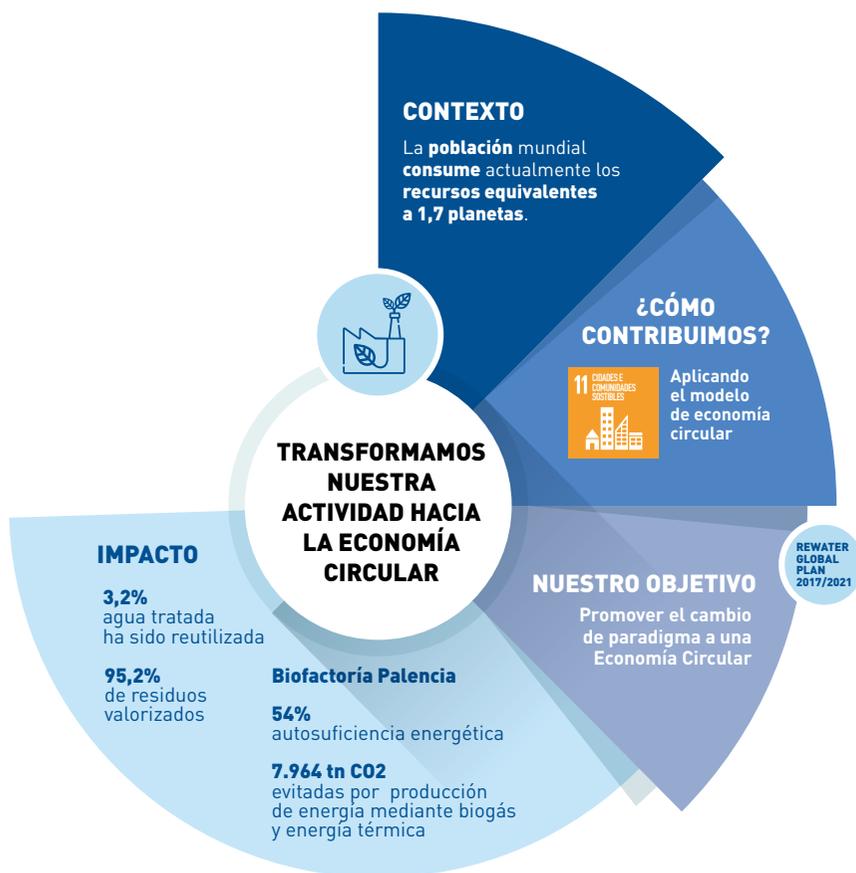
Proyecto Denmass en la Edar de Palencia

Producción de productos de alto valor añadido. Interreg ECOVAL

El proyecto Europeo Interreg Ecoval de 1,5 M€, iniciado en 2021, propone un **nuevo modelo de valorización de residuos orgánicos y lodos urbanos**. Para ello, se desarrollan tecnologías innovadoras para maximizar la recuperación de carbono orgánico transformando estos residuos en **bioproductos**. En concreto en ácidos grasos volátiles (AGV) que sirven como materia prima en la industria química. En proyecto se desarrollará en varios sites entre los que se encuentra la EDAR de Palencia y cuenta con un fuerte partenariado (8 organizaciones y 30 socios) entre ellos la Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de Palencia.



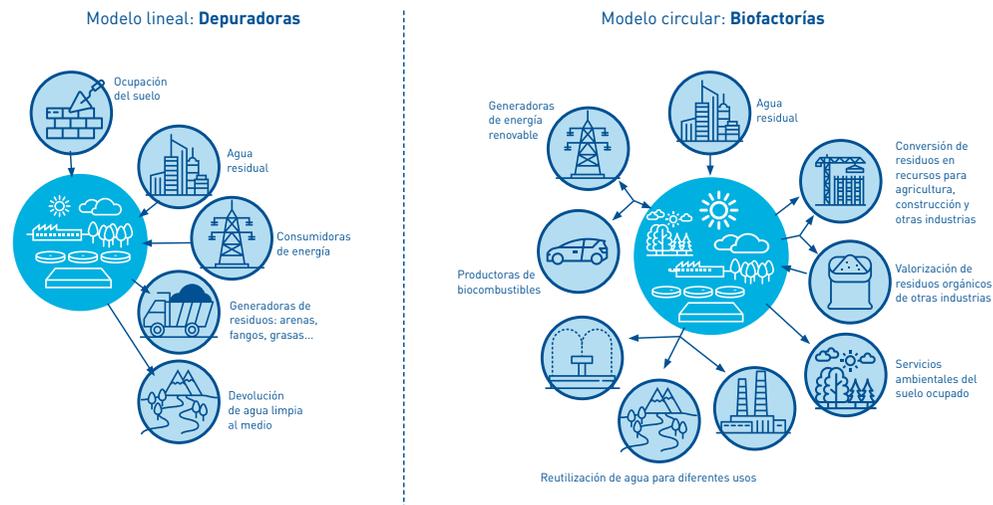
DE LINEAL A CIRCULAR



NUESTRO MODELO CIRCULAR

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

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



Desde 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 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, el diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

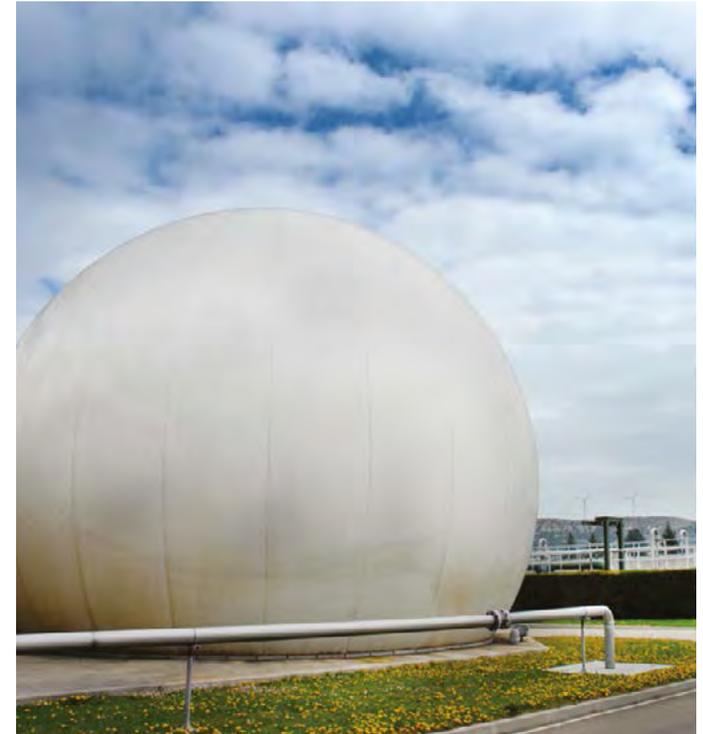
Con proyectos como la conversión a biofactoría de la EDAR de Palencia, contribuimos al ODS 11 "Ciudades y comunidades sostenibles", poniendo el foco en la meta 11.b para promover el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a este.



El proceso de transformación de la EDAR de Palencia en una biofactoría 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 de jardines, aumento de la energía cogenerada y la búsqueda de nuevas vías de valorización de los residuos.

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 1.973.950 kWh de energía eléctrica, lo que **ha evitado la emisión de 2.258 tn de CO₂**.

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 **4.988.332 kWh**, que se han destinado al calentamiento de los digestores de la propia depuradora. Este aprovechamiento **ha evitado la emisión de 5.706 tn de CO₂**.



Biofactoría de Palencia

En 2021 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

El uso de las aguas regeneradas permite reducir los costes económicos, ambientales y sociales del abastecimiento, y pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, a fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos y acuíferos.



En España se depuran anualmente más de 4.000 hm³, pero solo se reaprovechan unos 370 hm³ al año (el 8% del agua tratada, según datos de 2018 de la AEAS). A pesar de tener la tasa de reutilización más alta de Europa, estos índices se sitúan muy por debajo de otras regiones con clima mediterráneo, como Israel o el estado de California.

Uno de los ejes para mejorar la gestión de los recursos hídricos europeos y prevenir la escasez de agua culminó en mayo de 2020 con la aprobación definitiva de las nuevas reglas sobre reutilización del agua. La nueva ley define unos requisitos mínimos a nivel europeo por primera vez para el agua regenerada; por ejemplo, aguas residuales urbanas que tienen que ser tratadas en una planta de regeneración, para su uso agrícola de una manera segura, protegiendo a las personas y al medio ambiente. El objetivo es garantizar un uso más amplio de las aguas residuales tratadas para limitar el recurso a las masas de agua y aguas subterráneas, y permitirá reutilizar hasta 6.600 millones de metros cúbicos de agua en 2025, en comparación con los 1.100 millones de metros cúbicos al año actuales.

La propia Comisión Europea señala que este objetivo de multiplicar por seis los niveles de reutilización requerirá una inversión de menos de 700 millones de euros y permitirá reutilizar más de la mitad del volumen actual de agua procedente de las plantas de tratamiento de aguas teóricamente disponibles para el regadío, evitando más de un 5% de extracción directa de las masas de agua y aguas subterráneas.

En 2021, Aquona reutilizó el 3,2% del agua tratada, es decir 1.445.738 m³.

Briviesca, agua regenerada para potenciar la energía renovable

En la localidad de Briviesca la EDAR trató 864.000 m³ de agua en 2021, de los cuales el 56% 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.



EDAR de Briviesca

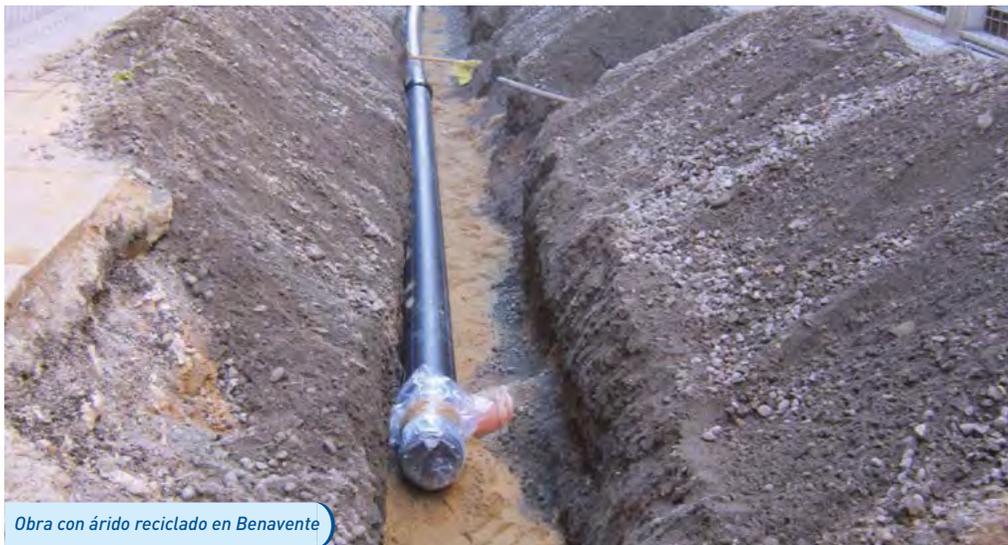




RESIDUOS

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

Hemos conseguido valorizar el 95,2% de los residuos generados en las EDAR



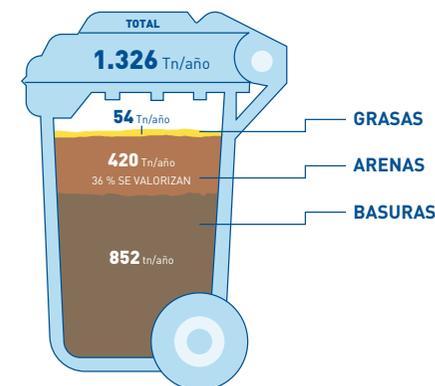
Obra con árido reciclado en Benavente

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

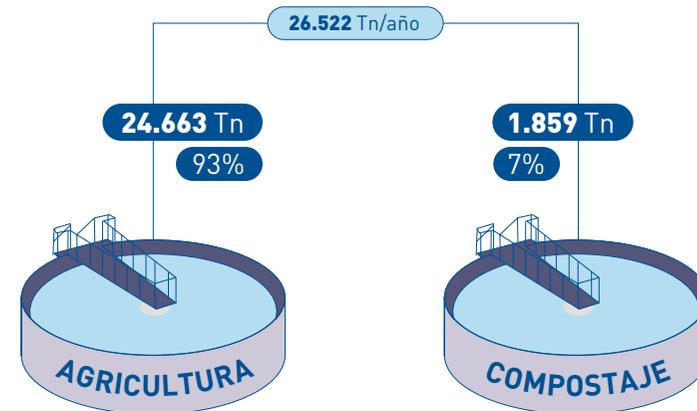
Durante 2021, además de mejorar la calidad y el perímetro del reporte de este tipo de residuos, hemos extendido las buenas prácticas a los territorios con mayor volumen de obras y hemos comenzado a comprar áridos en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera.

En 2021 hemos aumentado considerablemente el porcentaje de compra de áridos reciclados un 48%.

RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO EDARS



TOTAL FANGOS VALORIZADOS



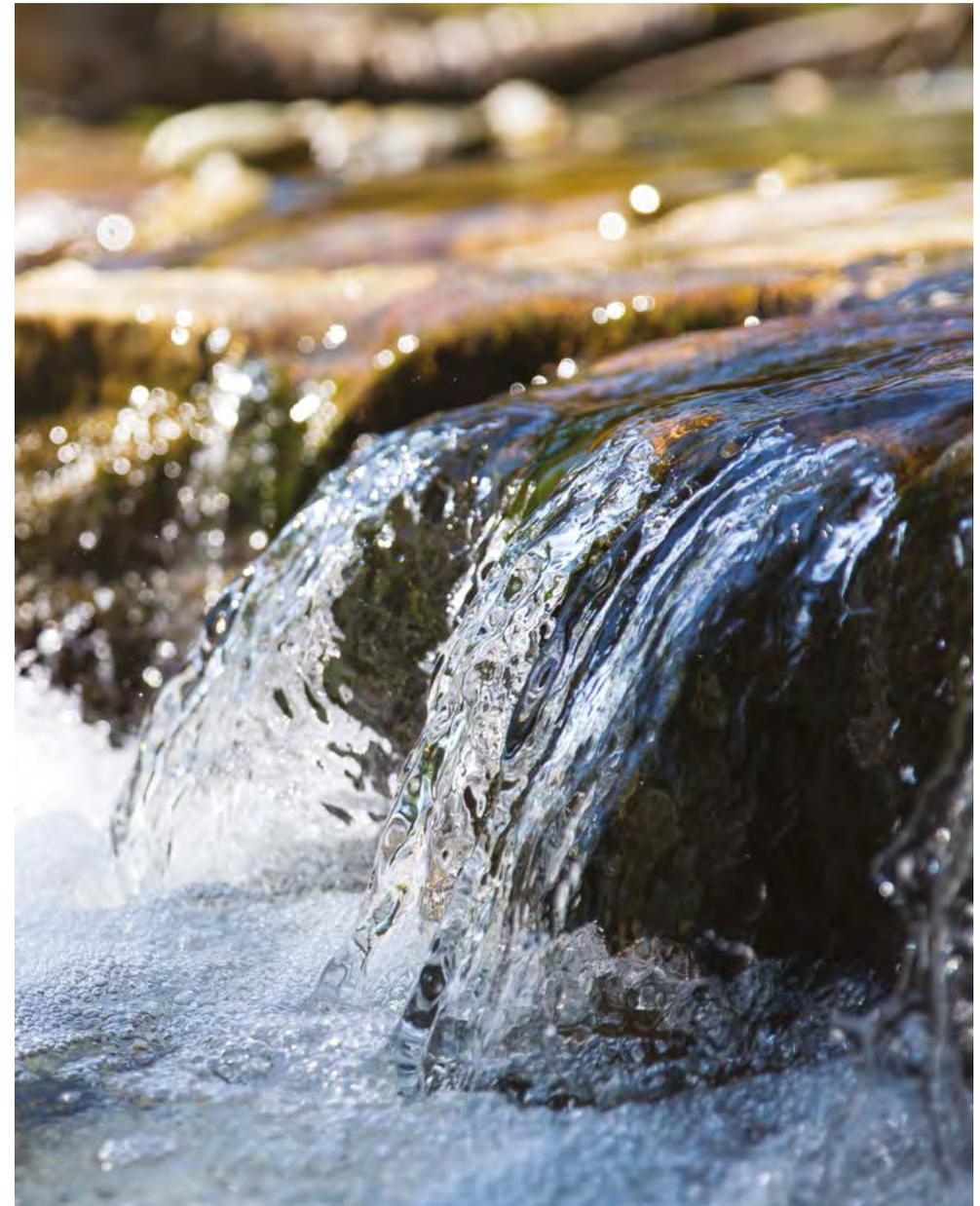


OFICINA VERDE

Aquona ha implantado en sus oficinas el concepto de **Oficina Verde** que consiste en conseguir la cooperación de todas las personas, tanto trabajadores como visitantes, para la **reducción del impacto que sobre el medio ambiente** puedan tener las actividades que se desarrollan alrededor de la oficina. Las iniciativas implantadas para la consecución de la Oficina Verde están basadas en la reducción del uso de **papel**, de **energía**, de consumo de **agua**, minimizar el transporte (reducción de emisiones CO2), y reducir los residuos generados. Algunas de ellas aplicando el modelo de economía circular.

Siguiendo estas premisas de compromiso con la sostenibilidad medioambiental, y en colaboración con los ayuntamientos, durante los últimos años Aquona ha transformado varios municipios en **Municipio Digital** impulsando el envío de facturas a través de canales digitales, dejando así sus vecinos de recibir las facturas en papel. Con esta nueva modalidad de recepción de facturas se ha contribuido a la preservación del medio ambiente, reduciendo el consumo de recursos.

A través de la Oficina verde, hemos conseguido:



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





BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

En 2021 se **ha consolidado la incorporación a nuestra gestión de los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno** mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Durante el año 2021 la COVID-19 ha seguido golpeando fuertemente. Tal y como ya ocurrió en 2020, en 2021 nuestra gestión se ha distinguido por **garantizar el suministro de agua y la seguridad de las personas** en todo momento. Los comités de crisis creados en 2020 han permitido realizar el seguimiento de las medidas adoptadas y tomar las decisiones de actualización de las mismas según el momento de la pandemia.

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.

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

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



Reunión anual de dirección y responsables durante la pandemia

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.





ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

Hemos actualizado nuestro **Código Ético** reafirmando nuestros valores esenciales:

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

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



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

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

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

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

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

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

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o entrega y aceptación de atenciones, entre otras.
- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimiento** de las Políticas de Actuación Ética de Aquona.
- **Cláusulas específicas en materia de cumplimiento de nuestro Código Ético** tanto en la contratación de nuestros trabajadores como en los contratos con nuestros proveedores externos.
- **Implementación de un plan continuado de formación y sensibilización** en materia de Compliance y de conductas de actuación éticas, extensivo a todos nuestros profesionales con independencia de sus funciones y posición jerárquica en la organización.
- Puesta a disposición de todos los trabajadores de un **Canal Ético de comunicación y denuncia** (codigoetico@aquona-sa.es) para la comunicación de forma confidencial al Compliance Officer de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.



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

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

En el marco de la mejora continua, la sociedad llevó a cabo una revisión detallada (Risk Assessment) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos. También hemos realizado una revisión de nuestra Política de cumplimiento penal y profundizado en el desarrollo del compliance en materia de derecho de la competencia y las posibles sinergias con el modelo de prevención de delitos a través de sesiones de formación. También hemos realizado formación en relación con el despliegue de los protocolos de debida diligencia de clientes y socios y formación continuada en materia de sensibilización de todos nuestros profesionales.

El compromiso decidido de 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.



Espacio sobre ética y cumplimiento disponible en nuestra web

DERECHOS HUMANOS

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

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

CORRUPCIÓN

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

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

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

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.

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



“Cabe destacar que en 2020 informamos a todos nuestros proveedores de la dirección de nuestro Canal ético para la comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento que pudiera cometerse en el desarrollo de su relación con la empresa. En 2021 hemos habilitado nuevos espacios de encuentro y acceso digital en materia de ética y cumplimiento para nuestros profesionales, reforzando aún más si cabe nuestro compromiso de actuar con transparencia e integridad en todo momento en el contexto general de las relaciones que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y resto de colaboradores.”

Jesús Díaz
Oficial de Cumplimiento



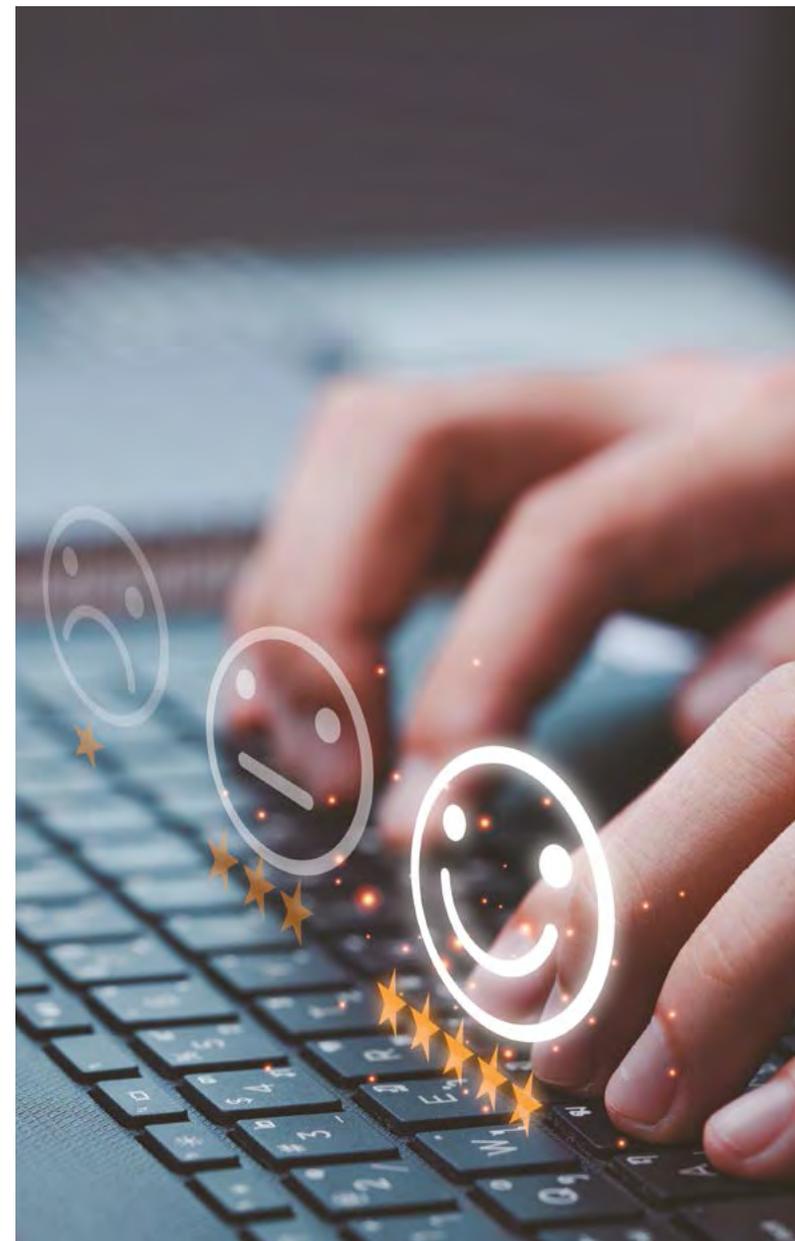


| | 2020 | 2021 |
|---|------|------|
| Revisiones de seguimiento realizadas | 4 | 4 |
| Comunicaciones realizadas | 7 | 10 |
| Empleados afectados por estas comunicaciones | 332 | 297 |
| Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético | 67 | 39 |
| Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento | 100% | 100% |
| Proveedores con comunicación del Código Ético | -- | 100% |
| Número de casos de corrupción confirmados | 0 | 0 |

Si en 2020 la prioridad fue garantizar el cumplimiento del doble objetivo de protección de la salud de los profesionales y preservación del servicio que prestamos, 2021 marca el inicio de la recuperación. Manteniendo estos dos objetivos como prioritarios, la evolución favorable de los indicadores sanitarios ha hecho posible, además de un retorno progresivo y de manera prudente a la presencialidad en los centros de trabajo, el impulso decidido y la apuesta por la estrategia española plasmada en el Plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR).

La Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/ 1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR, complementa el RDL 36/2020 en el que se define una gobernanza orientada a facilitar la toma de decisiones y garantizar un efectivo control y auditoría de los fondos. El art. 6 de la Orden introduce la exigencia para todas las entidades involucradas en la aplicación de estos fondos de disponer de un plan de medidas antifraude como mecanismo de prevención para la utilización de los mismos, de conformidad con las normas aplicables, en particular en lo que se refiere a la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

El modelo de compliance que se ha venido desarrollando en Aquona se adecua perfectamente a los requerimientos identificados en este Plan de medidas antifraude, en los cuatro elementos del ciclo: prevención, detección, corrección y persecución.





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 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**.

Ampliando el compromiso con la gestión ambiental en 2020 verificamos la Huella de Carbono de Aquona 2018 y 2019 y en 2021 la Huella de Carbono correspondiente al año 2020. Las certificaciones se realizaron atendiendo a los requisitos de la norma ISO 14064 y con alcance 1 y 2.

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.

En 2020 Aquona llevó a cabo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar **ISO 45001**.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Aquona dispone de 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.





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.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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

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

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

Durante el ejercicio de 2020, se han gestionado 36 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.

Durante el año 2021, se han gestionado un total de 22 ejercicios de derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.

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

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

Y en 2021:

- Participación del Delegado de protección de datos en la elaboración de un registro de tratamiento de datos personales corporativo.
- Adaptación del registro de actividades de tratamiento de datos personales de Aquona al modelo corporativo protocolizado.
- Adhesión de Aquona a las evaluaciones de riesgo corporativas si el tratamiento se lleva a cabo en la sociedad.
- Análisis exhaustivo de las instalaciones de Aquona donde se encuentran instaladas cámaras de videovigilancia.
- Distribución del manual de funcionamiento del Delegado de Protección de datos mediante correo electrónico a todos los empleados.
- Impartición de formaciones en toda la compañía.
- Suscripción de contratos de encargo de tratamiento con los Ayuntamientos.
- Recopilación y adaptación de los proveedores con tratamientos de datos personales.
- Actualización de las políticas de privacidad de clientes y usuarios de la web conforme a las últimas resoluciones y directrices de la AEPD.





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 bianual, siendo éste el tercer informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2020 a diciembre de 2021, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo, más allá del cambio accionario.

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 I.

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

| CATEGORÍA | TEMA MATERIAL | PUNTO DEL INFORME |
|------------------------------|---|---|
| SOCIEDAD | 32. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad 35. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario | 3.1.1.- Acceso al Agua |
| SOCIEDAD | 11. Diversidad e inclusión 17. Diálogo y relación con los empleados | 3.1.2.- Equidad y personas |
| SOCIEDAD | 33. Desarrollo de la comunidad local | 3.5.1. Compromiso con la comunidad |
| EMPLEADOS | 16. Seguridad y salud laboral | 3.3.1. Seguridad y salud laboral |
| MEDIOAMBIENTE | 24. Adaptación al cambio climático | 3.2. 3.- Lucha contra el cambio climático |
| MEDIO AMBIENTE | 19. Calidad del agua potable 20. Calidad del agua tratada 21. Eficiencia en las redes de distribución del agua 23. Disponibilidad del agua | 3.2.1. Preservación del agua |
| MEDIOAMBIENTE | 16. Seguridad y salud laboral | 3.3.1. Entornos seguros y saludables |
| ECONOMÍA Y GOBERNANZA | 5. Transparencia 6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación | 3.4.1. Buen gobierno y gestión ética |
| ECONOMÍA Y GOBERNANZA | 4. Ética e integridad | 3.4.1. Buen gobierno y gestión ética |
| ECONOMÍA Y GOBERNANZA | 35. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario | 3.4.2. Satisfacción del cliente |
| ECONOMÍA Y GOBERNANZA | 7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público | 3.5.4. Alianzas para la recuperación |



CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: ALIANZAS





LAS ALIANZAS COMO MOTOR



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

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

En Aquona apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

Valoramos la **acción social como una inversión**. Por ello, fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generan un beneficio social. Aquona cuenta con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que **las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia** del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde Aquona –y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo **numerosas actividades de apoyo a la comunidad**, como las expuestas en el presente capítulo de concienciación social, y a través de la **metodología LBG** (London Benchmark Group) somos capaces de **medir nuestra inversión en acción social**.



Durante los dos últimos años se ha incidido más en acciones relacionadas con el bienestar social.





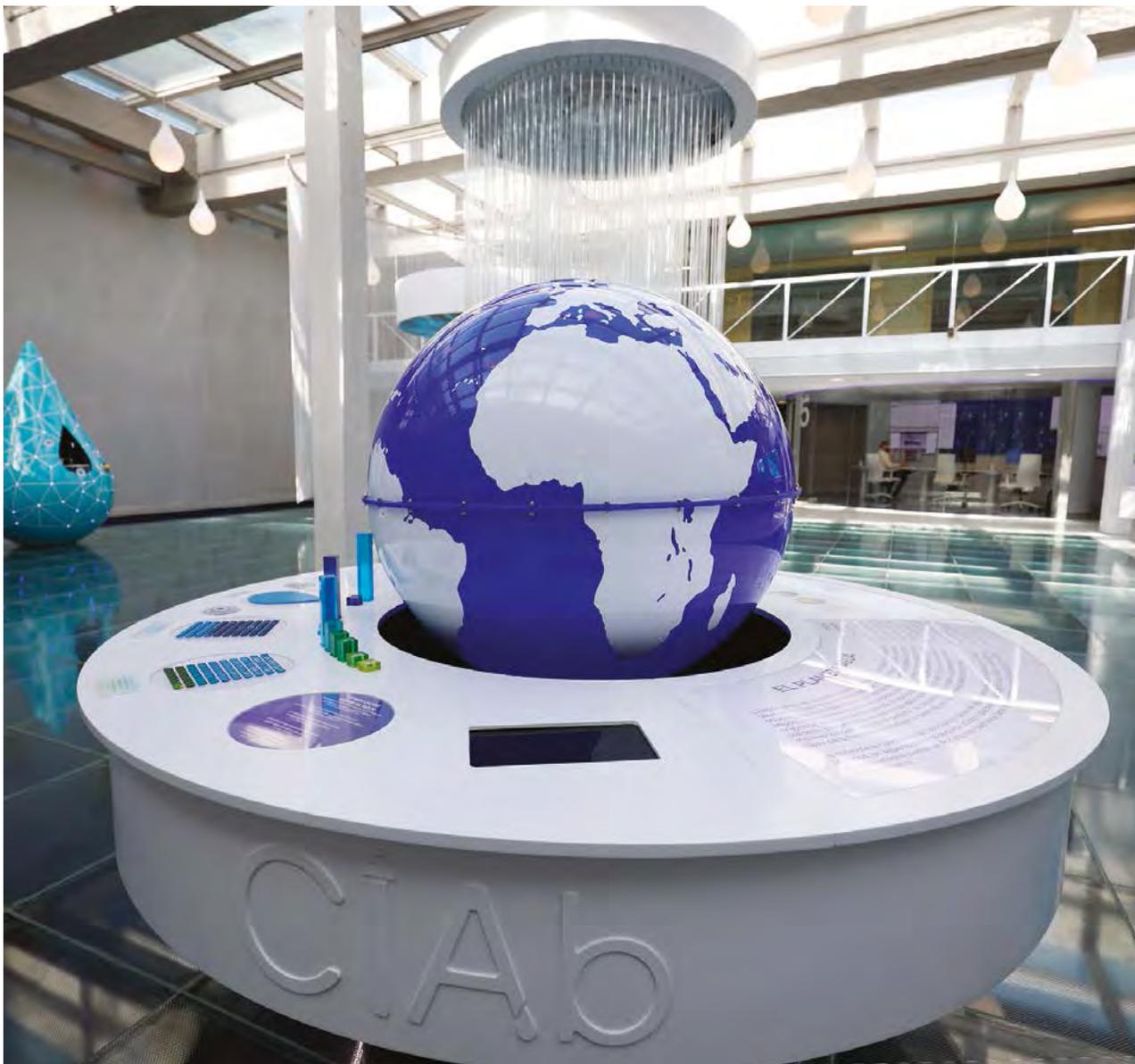
CENTRO DE INTERPRETACIÓN DEL AGUA DE ALBACETE (CIAB), UN REFERENTE EN CASTILLA-LA MANCHA

El 1 de junio de 2021 abrió sus puertas en Albacete, de la mano de Aguonay el Ayuntamiento de la capital, el Centro de Interpretación del Agua de Albacete, CIAB, un espacio de referencia nacional en materia de Desarrollo Sostenible, Agua y Gestión de Redes, un escaparate abierto y transparente de la gestión del ciclo del agua, que se encuentra enclavado en un edificio único y singular, los antiguos depósitos del agua de la Fiesta del Árbol, que datan de 1944 y son un símbolo de la ciudad de Albacete. Tras cerca de 70 años en desuso, la iniciativa de Aguas de Albacete como sociedad mixta, ejemplo de la colaboración público-privada, recuperaban para la ciudad esta histórica infraestructura hidráulica.

Entre sus dependencias encontramos espacios expositivos, didácticos y turísticos, como el Mirador de la Torre del Agua, desde el que se puede contemplar la ciudad a 70 metros de altura, o el Museo del Agua, un viaje en el que sorprenderse con las formas, estados y cualidades del agua. Un viaje para detenerse en la importancia del ciclo urbano del agua en sus diferentes fases de potabilización y depuración, así como en su uso y consumo sostenible y respetuoso con el Medio Ambiente.

En el CIAB también podemos encontrar espacios colaborativos y didácticos, como la Incubadora de Innovación, la Biblioteca Digital o el Auditorio-Sala de Prensa, este último concebido como un espacio abierto a la ciudad.

Destaca, por último, el CIAB como espacio de trabajo de Aguas de Albacete, desde donde se controla el abastecimiento y saneamiento de la ciudad, así como la gestión en tiempo real de





las operaciones diarias que realizan a través de Dinapsis, su Centro de Control de Redes, que puede seguirse en directo como una parte más de la propia visita. Dinapsis es una red de hubs de transformación digital para la gestión del ciclo integral del agua, la salud ambiental y la transición ecológica del territorio. Dinapsis Albacete promueve el desarrollo de una ciudad inteligente, resiliente y verde, ofreciendo soluciones integrales para la digitalización de los principales procesos operativos, utilizando la inteligencia operacional mediante el análisis de datos e incorporando algoritmos predictivos de inteligencia artificial al servicio del territorio.

Desde la puesta en marcha de Dinapsis, junto a la gran labor de concienciación del Centro de Interpretación del Agua de Albacete, la ciudad ha conseguido ahorrar más de 585 mil metros cúbicos de agua, lo que equivale a 234 piscinas olímpicas.

También es posible visitar el Laboratorio de Calidad del Agua y ver cómo se llevan a cabo los 16.000 análisis de calidad del agua que se realizan anualmente.

Desde su inauguración, en junio de 2021, cerca de 28.000 personas se han concienciado de la importancia del cuidado y el respeto por el agua y el medio ambiente, así como han conocido el gran trabajo que implica la gestión del ciclo del agua en Albacete, con el control y la supervisión de más de mil kilómetros de redes de abastecimiento y saneamiento; y ha servido como escenario de presentación de proyectos en materia de economía circular, desarrollo sostenible e innovación.









BIENESTAR SOCIAL

PREMIO DEL COLEGIO DE INGENIEROS DE VALLADOLID

El Colegio de Ingenieros Técnicos Industriales de Valladolid, IngenierosVa, galardonó a Aquona en 2021 por su compromiso con las personas durante la pandemia. La entrega tuvo lugar el 24 de septiembre en la ceremonia de los IV Premios de la Industria IngenierosVa.



Foto de familia de los premiados

Para continuar reforzando nuestro compromiso social, desde Aquona donamos el importe íntegro del premio de IngenierosVa, es decir, 1.500 euros, a Cruz Roja en Castilla y León. En concreto, el dinero se destinará a contribuir en la financiación del Plan Cruz Roja Responde Recuperación que la entidad tiene marcha para atender a las personas que están sufriendo los efectos económicos y sociales de la pandemia



Laura de Vega, Directora de Desarrollo Sostenible de Aquona; Rosa Urbón, vicepresidenta autonómica de Cruz Roja en Castilla y León y Óscar García, vicedecano de IngenierosVA.

ADHESIÓN AL PLAN CRUZ ROJA RESPONDE RECUPERACIÓN

En mayo de 2020 nos sumamos al **Plan Cruz Roja Responde Recuperación**, la iniciativa lanzada por Cruz Roja para ayudar a las personas más afectadas por el impacto económico y social que ha tenido la pandemia originada por la aparición la COVID-19.

En concreto, lanzamos una campaña en la que donamos 1 euro al plan por cada alta nueva que hubiese en nuestra área de clientes. Se trató de una iniciativa dirigida tanto a nuestros clientes como a nuestros empleados que fue difundida a través de medios de comunicación (televisión, radio y prensa escrita y digital), página web, redes sociales y mensajes en factura.

En total recudamos 2.757€ destinados al Plan Cruz Roja Responde.



Aquona se solidariza con las personas vulnerables a través de la "Cruz Roja Responde"

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

¡Cada alta nueva genera un euro para el Plan Cruz Roja Responde!

Además de esta colaboración, colaboramos con Cruz Roja en varios foros y webinar para dar visibilidad a todas sus iniciativas como, por ejemplo, las mesas debate celebradas en Castilla-La Mancha de la mano del grupo Promecal y en Castilla y León de la mano de Televisión Castilla y León.



AQUONA COLABORA CON EL AYUNTAMIENTO DE SAN CLEMENTE CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Con motivo del Día Internacional Contra la Violencia de Género, el Ayuntamiento de San Clemente y Aquona firmaban en 2020 un convenio de colaboración por el que Aquona se comprometía a adquirir las velas moradas que iluminaron los principales comercios y calles de la localidad conqense como símbolo del compromiso de San Clemente contra la violencia de género.





Firma del convenio con el Ayuntamiento de San Clemente

DONACIÓN DE MASCARILLAS EN SAN CLEMENTE

Con motivo del **Día Internacional del Niño**, Aquona en San Clemente donaba a los centros escolares de la localidad más de mil mascarillas. El 20 de noviembre se celebra el Día Universal del Niño, una fecha en la que se reconocen una serie de derechos para los niños y niñas, incluidos los relativos a la vida, la salud o la educación entre otros. Precisamente, con el objetivo de velar por estos tres derechos fundamentales, se elaboraban estas mascarillas para los más pequeños de la localidad.

Esta acción se completaba en enero de 2021, con motivo del Día de la Educación Ambiental, con la entrega de mascarillas a los centros educativos de secundaria de la localidad.



Donación de mascarillas en San Clemente

JORNADA DEL AGUA EN SAN CLEMENTE

Más de 50 personas, usuarias del Centro de Mayores de San Clemente, participaron en la jornada del agua que organizaba el Ayuntamiento de San Clemente y Aquona, que contó con la participación de la alcaldesa de San Clemente, Charo Sevillano, del director de Aquona en la zona, Ángel Fernández, así como la directora del centro de mayores, Henar Álvarez y el presidente del Centro, Paco Girón. La jornada comenzó con una visita a las instalaciones de la ETAP. Allí conocieron, de primera mano, dónde y cómo se almacena el agua que después se distribuye por toda la localidad. El personal de Aquona les explicó cómo se potabiliza el agua y qué es el tratamiento de ósmosis. Una visita guiada, en la que también conocieron la última tecnología que emplea Aquona en el tratamiento del agua.



COLABORACIONES DEPORTIVAS, SOCIALES E INCLUSIVAS EN ZAMORA

En Aquona Zamora contamos con un fuerte compromiso social con diversas entidades locales y regionales que desarrollan su actividad en la ciudad. Aunque debido a la pandemia hemos tenido que postponer o suspender algunas actuaciones, en 2020 hemos seguido colaborando con las siguientes actividades. Afortunadamente, en 2021 hemos podido

recuperar la actividad, siempre salvaguardando la salud de los zamoranos y teniendo en cuenta la situación sanitaria de cada momento.

Mójate por la Esclerosis Múltiple

De la mano de la Asociación Zamorana de Esclerosis del Múltiple (AZDEM) participamos en la edición de 2020 que fue virtual. Los diversos colaboradores y patrocinadores enviamos vídeos y mensajes a través de las redes sociales para visibilizar esta enfermedad y la necesidad de invertir en investigación y tratamientos para las personas que los sufren. En 2021, se combinó el formato digital con el presencial, volviendo al escenario de la piscina Sindical de Zamora.



Mensaje de nuestro gerente en Zamora, Nicolás Esmoris, en 'Mójate 2020'



Nicolás Esmoris, en el vídeo promocional de la edición de 2021

Escuela de Deporte Inclusivo

A finales de 2020 empezamos el diálogo con la Fundación Eusebio Sacristán y el Ayuntamiento de Zamora para crear la delegación de la Escuela de



Presentación de la Escuela de Deporte Inclusivo de Castilla y León en 2020





Deporte Inclusivo de Castilla y León que finalmente iniciaría su actividad en 2021 debido a la pandemia y que ya ha realizado diversos campus y sesiones de entrenamiento.



Presentación en el Campus de Zamora en noviembre de 2021

Día Mundial del Autismo

Tanto en 2020 como en 2021 desde Aquona nos unimos a la campaña del Día Mundial del Autismo para contribuir en la concienciación social sobre esta enfermedad. Además de publicar mensajes en nuestro canal de Twitter @InfoAquona, volvemos a iluminar de azul (el color representativo del autismo) la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de Zamora. Autismo Zamora es una de las entidades con las que colaboramos en la capital zamorana.



ETAP de Zamora iluminada de azul en el Día Mundial del Autismo en 2020 y 2021

FUENTES DE AGUA EN EVENTOS DEPORTIVOS EN CIUDAD REAL

Tras el parón en el calendario deportivo debido a la pandemia, Ciudad Real recuperaba algunas de sus carreras más populares y con ellas la instalación de fuentes de agua del grifo por parte de Aquona para que participantes y público en general se hidrataran.



VI CARRERA SOLIDARIA DE LA IGUALDAD EN FAMILIA Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO



Aquona colaboraba de nuevo en la carrera solidaria de la igualdad en familia y contra la violencia de género, organizada por el Ayuntamiento de Daimiel y el Centro de la Mujer. La recaudación del evento, para el que Aquona, además de la colaboración económica

también donó un pack del agua, fue destinada a ADIFISS, la asociación local de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial.

COLABORACIÓN CON LA CAMPAÑA NAVIDEÑA 'VASOS SOLIDARIOS'

En la Navidad de 2020 y 2021 nos sumamos a la campaña de Navidad de Agbar 'Vasos Solidarios'. Se trata de una iniciativa de concienciación en redes sociales que llama a la población a colgar imágenes de vasos vacíos incluyendo el hashtag '#VasosSolidarios'. En la edición de 2020, por cada imagen se donó un euro a la investigación contra el cáncer infantil y en 2021 se destinó a los afectados del volcán de La Palma.





MEDIOAMBIENTE

LET'S CLEAN UP EN AYNA

La localidad albaceteña de Ayna y Aquona celebraban la II edición del programa Let's Clean Up. Más de un centenar de personas participaron en la segunda jornada de limpieza del entorno del río Mundo. Una jornada de convivencia con el objetivo de limpiar un de los más bellos lugares de la comarca y concienciarnos de este modo de la importancia de cuidar el Medio Ambiente.



COLABORACIONES ÁMBITO CULTURAL

AGUILAR FILM FESTIVAL

Como viene siendo tradición, en Aquona apoyamos el arte y a cultura local de los municipios en los que estamos presentes. Por eso, colaboramos un año más con el Festival Internacional de Cortometrajes de Aguilar de Campo que en 2020 debido a la situación sanitaria se celebró en un formato 100 % telemático y ya en 2021 volvió a su tradicional edición presencial.



COLABORACIÓN ASOCIACIÓN SANTA TERESA DE JESÚS DE MALAGÓN

La pandemia hizo que en 2020 no se pudiese convocar el certamen de Poesía Mística de Malagón pero desde Aquona seguimos apoyando a la sociedad organizadora. En 2021, se retomó el certamen presencial, en el que participamos durante la entrega de premios.



COLABORACIÓN CON EL PROGRAMA 'UN MISMO LUGAR'

En 2021, Aquona colaboramos con el programa 'Un mismo lugar'. Emitido en La 8 de Zamora y producido por Hilarama Producciones, se trata de un ciclo de entrevistas y actuaciones musicales que ligan el agua, los lugares más emblemáticos de la provincia de Zamora y el talento de artistas locales.





ALIANZAS EN PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

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

En enero de 2020 participamos en el primer Foro de Responsabilidad Social Empresarial de Castilla y León. El foro, promovido por la Junta de Castilla y León, abordó el desarrollo y difusión del plan de Responsabilidad Social Empresarial de la Comunidad Autónoma. Aquona, junto a otras entidad de la región expuso sus acciones en RSE y sostenibilidad como caso de éxito. También participamos en el II Foro RSECyL ya en 2021 y en formato seminario web como referentes en la materia junto a otras entidades de la región.



ENCUENTRO DE EMPRESAS INCLUSIVAS DE COCEMFCYL

En materia de inclusión también forjamos alianzas que nos permitan avanzar. En octubre de 2020, en Aquona fuimos referentes de buenas prácticas en el encuentro 'Empresas Inclusivas' organizado por la Confederación De Personas Con Discapacidad Física De Castilla Y León (COCEMFCYL).

Durante el transcurso de la jornada, nuestra directora de Desarrollo Sostenible, Laura de Vega destacó el valor de la diferencia y la igualdad de oportunidades dentro de nuestra compañía.



JORNADA DE DIVERSIDAD DE RED ACOGE

Otro de los foros en favor de la diversidad y la inclusión en los que participamos en 2020 fue la Jornada de Diversidad organizada por Red Acoge. En un formato 100 % virtual debido a la pandemia expusimos nuestros logros y compromisos en materia de equidad e inclusión.



PROYECTO UFIL DE CUENCA

En marzo de 2021, desde Aquona nos incorporamos en Cuenca al proyecto UFIL como "empresa-retador" de Laboratorio Urbano en Bioeconomía Forestal, proponiendo al alumnado el reto de aprovechar la masa forestal para la depuración de aguas.

El convenio de colaboración lo firmaban el alcalde de Cuenca, Darío Dolz, y el director de Aquona, Jesús García del Valle.





I FORO DE BIOECONOMÍA CIRCULAR DE CASTILLA Y LEÓN

En octubre de 2021 participamos en el I Foro de Economía Circular de Castilla y León, donde compartimos buenas prácticas y proyectos innovadores de bioeconomía circular. Nuestra directora de Desarrollo Sostenible puso en valor la transformación de depuradoras en biofactorías con iniciativas como el proyecto ECOVAL del que formamos parte.



El concejal de servicios públicos, obras, medio ambiente y movilidad del Ayuntamiento de Cuenca, Adrián Martínez, el jefe de la unidad de aplicaciones del Centro Nacional del Hidrógeno, Carlos Merino, y Juan Pedro de Ruz, jefe de área de la Dirección General de Administración digital de la Junta de Comunidades de C-LM, además de Laura de Vega.

CONGRESO GREEN CITIES EN MÁLAGA. CONSEJERÍA DS CASTILLA-LA MANCHA

Aquona, de la mano de la consejería de Desarrollo Sostenible del Gobierno de Castilla-La Mancha, participó en el Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana "Greencities", celebrado en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga, un foro que reunió los días 29 y 30 de septiembre a más de 200 expertos en gestión urbana y movilidad inteligente.

La participación se concretó en la Mesa Redonda "Agenda 2030, de lo global a lo local: praxis en Economía Circular, Transición Energética y Digitalización".



JORNADA CON EXCECYL: 'DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN, CLAVES PARA LA TRANSFORMACIÓN EN BIOFACTORÍA DE LA DEPURADORA DE PALENCIA'

Miembros de la Fundación para la Excelencia Empresarial de Castilla y León (ExeCyL) visitaron en noviembre de 2021 la depuradora de la capital palentina para conocer de primera mano la operación digitalizada y sostenible que se lleva a cabo en esta instalación. El objetivo fue generar sinergias en torno a la economía circular y la innovación en Palencia.



COLABORACIÓN CON LA INICIATIVA #SOY2030 DE LAS CÁMARAS DE CASTILLA Y LEÓN

En 2021 colaboramos con #SOY2030 de las Cámaras de Castilla y León, una iniciativa que pretendía implicar a las empresas de Castilla y León para que en formato audiovisual contasen cómo contribuyen al cumplimiento de la Agenda 2030 en la región.



HANDSON, VOLUNTARIADO TRANSFORMADOR

El programa de voluntariado corporativo HandsON, iniciado en 2017, basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir a nivel local, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.

Durante 2021, debido a la pandemia, hemos seguido adaptando nuestro programa dando prioridad a la actividad virtual frente a la presencial y se ha registrado una participación inferior a la de años anteriores, con 131 participaciones y 7 acciones realizadas. A pesar de ello, hemos trabajado en el desarrollo de varias iniciativas de voluntariado ambiental vinculado con los Objetivos de Desarrollo

Sostenible. Destacar la Limpieza ambiental llevada a cabo dentro del programa Lets Clean up Europe en el municipio de Ayna (Albacete), en la que participaron 15 voluntarios de Aquona y 80 voluntarios del municipio. En la limpieza se recogieron 800 kg de residuos.

Otra de las actividades ambientales más consolidadas de HandsON es el programa BiObserva Voluntariado, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, en el que profesionales de nuestras empresas reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, con el objetivo de conocer la biodiversidad en las instalaciones y poder planificar, de este modo, acciones de mejora.



NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

A finales de 2020, Aquona de la mano de Agbar inició una colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores para participar en el programa "Llamadas Amigas" de acompañamiento telefónico a personas mayores, que lidera dicha entidad, con el fin de luchar contra la soledad no deseada y el aislamiento social al que quedan expuestas las personas mayores. El programa se ha desarrollado durante el año 2021 a través de un call center virtual.





FUNDACIÓN AQUAE

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



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

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

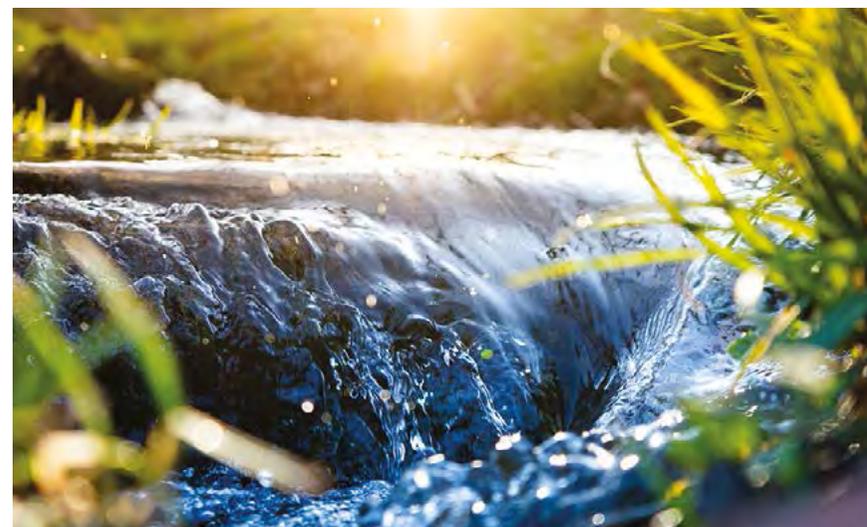
Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, actualmente el programa ha impactado en más de 2.000 niñas de forma directa, además de a sus compañeros de clase. En total, 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España. Alicante, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Galicia son los territorios donde está en marcha el Aquae STEM.
- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado la investigación con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

- **Doctorados industriales:** Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de doctorados industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Estas investigaciones nos permiten unir al sector público y privado en busca de un mundo mejor.

Becas: Desde la fundación se promueven varios programas de becas con el fin de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad. En concreto, Fundación Aquae colabora con el **CERN** para que varios profesores españoles acudan anualmente a su sede de Ginebra para realizar un máster de una semana. Por otro lado, se mantiene un acuerdo con la **OCDE** para becar las prácticas de un estudiante en su sede de París. Debido a la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, ambas becas no pudieron materializarse en 2020, pero en 2021 se han retomado.

Por último, Fundación Aquae y **Fundación ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Lo hacen a través de las becas Oportunidad al Talento que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.





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

Sostenibilidad

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el que Fundación Aqueae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces hasta hoy, la fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española como la realizada en Zamora junto al Ayuntamiento de la localidad. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aqueae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

- **Red de Impulsores del Cambio (RIC):** El proyecto de la Red Impulsores del Cambio nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas.

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

Conocimiento

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

El canal Aqueae TV, los clips natura, la Wiki Aqueae o las infografías elaboradas por la propia fundación son algunas de las herramientas de divulgación de la Fundación Aqueae. En este sentido, la fundación elabora materiales específicos vinculados a la sostenibilidad, el agua o el medio ambiente para su difusión en fechas clave, como puede ser el Día Mundial del Agua. Desde Aquona, nos unimos a esta iniciativa difundiendo desde nuestros canales corporativos los recursos audiovisuales y gráficos que elabora la fundación.

Premios

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

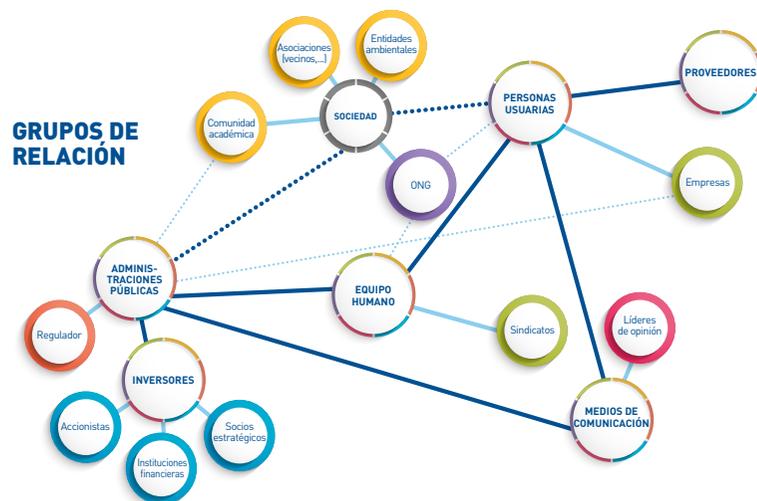




DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

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



Implicamos a todas las voces de nuestros grupos de relación

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

En el último periodo 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. Lo hemos hecho de manera virtual ya que debido a la pandemia no hemos realizado encuentros presenciales.

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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

Así, a través del grupo, estamos adheridos a cerca de **240 asociaciones** –como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

A través de la Global Strategy Office colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Bussines (LBG) y Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

Además de las anteriores, Aquona participa en APD -Asociación para el Progreso de la Dirección, EXECYL -Excelencia Empresarial CyL, CVE -Confederación Vallisoletana de Empresarios o CEEI -Centro Europeo de Empresas e Innovación, entre otras.



ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

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



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 la pertenencia al Grupo Agbar, líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra. Ese liderazgo se traduce en capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite **incidir en un comportamiento más social y sostenible de nuestros proveedores**. Esta capacidad no se limita a los **grandes fabricantes y suministradores** a escala nacional e internacional, sino que también contribuye al desarrollo de los **proveedores locales y la economía local**.

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

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

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

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

En Aquona apostamos por una **selección de proveedores equitativa y transparente**, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, compliance (penal, ciberseguridad, legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular. El objetivo previsto en el RGP 2017-2021 es que el 85% del volumen de compra a proveedores estratégicos se haya seleccionado teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad.

Los **criterios de sostenibilidad** que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad. Durante 2021 hemos actualizado el procedimiento de homologación de proveedores, que incluye una nueva matriz de riesgo que determina el nivel de registro y homologación. También hemos revisado y actualizado el procedimiento de evaluación de proveedores, incorporando nuevos criterios que nos permiten tener una visión más amplia del servicio prestado por nuestros proveedores (nivel de homologación, cumplimiento ESG, certificados técnicos de productos, encuesta, etc.).

El porcentaje de volumen de compra proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2021 asciende ya al 100%.



100%

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

100%

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS



En 2021 hemos actualizado la Estrategia de Compra Sostenible y actualizado el indicador de sostenibilidad en compras, que está formado por iniciativas específicas con proveedores como la compra de energía verde, política de viajes, transformación del parque móvil con vehículos más sostenibles en emisiones, y reciclaje y recuperación de áridos, entre las más relevantes.

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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

→ Sourcing y negociación de los equipos de protección individual (EPI).

→ Creación de un mapa de riesgos por cada categoría de compra con:

- Identificación de proveedores críticos para garantizar la continuidad de nuestro servicio.
- Petición de planes de contingencia a los proveedores.
- Envío de cartas a los proveedores principales para que priorizaran el suministro a AGBAR, por nuestra condición de servicio esencial.

→ Refuerzo de la cadena de suministro de productos químicos esenciales para el funcionamiento de las plantas de abastecimiento y depuración.





PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

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

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

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

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

En 2020, el **37%** de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 27,2 millones de euros**. En 2021 este ratio ascendió al **40%**, es decir **29,4 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 2020 el número de proveedores locales ascendió a 1.242, representando el 76% de los proveedores, aunque en volumen de compra el porcentaje es del 37% debido a que el aprovisionamiento de productos químicos y material hidráulico se licita. **Cifras muy similares a las del 2021 con 1.240 proveedores locales representando el 74% de los proveedores.**

ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

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

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

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

La iniciativa impulsa las **alianzas** necesarias para

contribuir a la recuperación social en base a **tres pilares**:

Solidaridad: apoyo directo para la garantía de acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad y encarar una nueva relación de proximidad con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario social.

Empleo: crear empleo verde de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como la digitalización y el desarrollo del talento.

Reconstrucción verde: impulsar la transición ecológica hacia un modelo de producción y consumo sostenible, más local y resiliente, mediante la implementación de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad.



El pacto social se fundamenta en la colaboración público-privada y otorga un papel esencial a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, que permitirá movilizar recursos financieros y ejecutar las inversiones necesarias para garantizar los niveles de bienestar.



Trabajos en la ETAP de Zamora durante la pandemia

NUESTRA RESPUESTA

La pandemia ha causado impactos muy significativos en prácticamente todos los sectores de la economía. En Aquona la **pandemia nos ha afectado, pero hemos seguido operando bajo dos premisas**, primero **velar por la seguridad y salud de los empleados** y, segundo, **garantizar el suministro de un servicio básico como es el agua** a todos los ciudadanos.

Estos pilares se complementan con:

- **Contribuir, con una gestión proactiva, a contener la propagación de la enfermedad.**
- **Empatizar con nuestros clientes, proveedores y comunidades.**



Trabajadores de Daimiel durante la pandemia

Anticipación

Nuestra respuesta a la crisis de la COVID-19 se ha caracterizado por la anticipación, que ha posibilitado una adaptación más efectiva y ágil a las nuevas circunstancias, garantizando siempre el suministro de agua. En el Comité de Crisis hemos implementado las mejores prácticas en función de cada realidad y de la publicación e interpretación de las normas publicadas. A pesar de que la crisis de la COVID-19 ha provocado una reducción del agua distribuida, hemos mantenido una **rigurosa política financiera orientada a la protección de la liquidez**. También en este ámbito de la actividad nos hemos anticipado y hemos conseguido garantizar el servicio, **velando por la salud de la plantilla y también el empleo, ya que no hemos realizado ningún ERTE**.



Comité extraordinario de SSL durante el confinamiento acordando medidas sobre el uso de las mascarillas

Refuerzo de la comunicación

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

Digitalización y teletrabajo

Con el fin de fomentar el trabajo seguro, de calidad y saludable, el teletrabajo se ha consolidado como una modalidad flexible de empleo y una medida de contención sanitaria contra la COVID-19.

El teletrabajo, obligatorio cuando ha sido necesario, se ha mantenido siempre que ha sido posible (por ej. oficinas comerciales). Para las personas que no han podido teletrabajar, hemos adaptado los protocolos de trabajo y especialmente los planes de contingencia en las instalaciones operativas (campamentos con autocaravanas en algunos municipios).



Caravanas instaladas en la potabilizadora de Palencia durante el confinamiento





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



Yolanda Molina, del departamento de Clientes de Nava de la Asunción, Mojados y Portillo.



Refuerzo de los canales digitales con los clientes

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

Acción social

La crisis sanitaria ha traído asociada una crisis social, que ha requerido poner en marcha mecanismos de acción social para apoyar tanto a colectivos incluidos en situación de vulnerabilidad. En este sentido, destaca nuestra colaboración con la campaña Cruz Roja Responde y la colaboración con el Banco de Alimentos.



Otras iniciativas para garantizar el servicio y garantizar la salud

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



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



ANEXOS



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

| ESTÁNDARES GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|--------------------------------------|--|----------------------------|
| GRI 101: FUNDAMENTOS | | |
| GRI 102: CONTENIDOS GENERALES | | |
| Perfil de la organización | | |
| 102-1 | Nombre de la organización | 5 |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | 5 |
| 102-3 | Ubicación de la sede | 5 |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | 5 |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | 5 |
| 102-6 | Mercados servidos | 7 |
| 102-7 | Tamaño de la organización | 6,7 |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | 29 |
| 102-9 | Cadena de suministro | 105 |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 105 |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado | 34 |
| 102-12 | Iniciativas externas | 40/95 |
| 102-13 | Afiliación a asociaciones | 105 |
| Estrategia | | |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4 |
| Ética e integridad | | |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | 87 |
| 102-17 | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 17 |
| Gobernanza | | |
| 102-18 | Estructura de gobernanza | 86 |
| 102-25 | Conflictos de interés | 87 |
| 102-32 | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 87 |
| 102-26 | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | 86 |





ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

| ESTÁNDARES GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|--|---|----------------------------|
| Participación de los grupos de interés | | |
| 102-40 | Lista de los grupos de interés | 105 |
| 102-42 | Identificación y selección de los grupos de interés | 105 |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | 105,112 |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | 112 |
| Prácticas para la elaboración de informes | | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 92 |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 92 |
| 102-47 | Lista de los temas materiales | 92 |
| 102-48 | Reexpresión de la información | 92 |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | 92 |
| 102-50 | Periodo objeto de informe | 2020-2021 |
| 102-51 | Fecha del último informe | 2019 |
| 102-52 | Ciclos de elaboración de informes | Bianual |
| 102-53 | Puntos de contacto para preguntas sobre el informe | 7 |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 92 |
| 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 | 93 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 93 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 93 |
| GRI 205: ANTICORRUPCIÓN | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 65,66 |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 65,66 |
| GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL | | |
| 206-1 | Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | 0 |



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

| ESTÁNDARES GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|---|---|-----------------------------------|
| GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | | |
| 416-2 | Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios | 0 |
| GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO | | |
| 417-2 | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | 0 |
| 417-3 | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | 0 |
| GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | |
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 0 |
| Gestión segura y sostenible del agua | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 34 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 34 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 34 |
| Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 34/18 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 34/18 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 34/18 |
| Seguridad y salud laboral | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 67 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 67 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 67 |
| Consumo energético | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 54 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 54 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 54 |





| ESTÁNDARES GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|---|---|----------------------------|
| GRI 302: ENERGÍA | | |
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | 6 |
| 302-4 | Reducción del consumo energético | 57 |
| Calidad del agua tratada | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 34 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 34 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 34 |
| 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 | 0 |
| Eficiencia en las redes de distribución del agua | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 35 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 35 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 35 |
| Economía circular | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 80 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 80 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 80 |
| GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS | | |
| 306-2 | Resíduos por tipo y método de eliminación | 84 |
| IS1 | Inversión en I + D | 9 |
| Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos | | |
| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 40 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 40 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 40 |





| ESTÁNDARES GRI | CONTENIDO | PÁGINA / RESPUESTA 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 | 15 |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 15 |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 15 |
| GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos | 106 |
| 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 | 60 |
| GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA | | |
| 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado | 29 |



**ANEXO II: ESTUDIO DE MATERIALIDAD**

El estudio de los temas materiales se basa en identificar los temas prioritarios en áreas estratégicas económicas, sociales y de medio ambiente. A través de este análisis se identifican potenciales riesgos y oportunidades para la organización y se abordan las necesidades de los grupos de interés.

| ECONOMÍA Y GOBERNANZA | | EMPLEADOS | | MEDIOAMBIENTE | | SOCIEDAD | |
|-----------------------|---|-----------|---|---------------|--|----------|---|
| 6 | Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación | 16 | Seguridad y salud laboral | 18 | Calidad del agua potable | 31 | Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad |
| 9 | Digitalización y uso de tecnologías inteligentes | 13 | Captación y fidelización de talento | 22 | Disponibilidad del agua | 34 | Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario |
| 4 | Ética e integridad | 15 | Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral | 19 | Calidad del agua tratada | 33 | Claridad en las tarifas y las facturas |
| 7 | Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público | 10 | Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial | 26 | Residuos y economía circular | 36 | Gestión de datos personales y ciberseguridad |
| 3 | Gestión de riesgos | 40 | Seguridad y salud en la cadena de suministro | 23 | Adaptación al cambio climático | 38 | Construcción de alianzas |
| 8 | Innovación y transferencia de conocimientos | 12 | Formación y desarrollo profesional | 20 | Eficiencia en las redes de distribución del agua | 32 | Desarrollo de la comunidad local |
| 5 | Transparencia | 39 | Protección contra el desempleo | 21 | Reutilización del agua tratada | 35 | Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua |
| 2 | Sostenibilidad financiera | 17 | Diálogo y relación con los empleados | 24 | Reducción de la huella de carbono | 37 | Cadena de suministro responsable |
| 1 | Gobernanza corporativa | 11 | Diversidad y exclusión | 30 | Inversiones sostenibles | | |
| | | 14 | Compensación y prestaciones a los empleados | 25 | Generación de energía renovable | | |
| | | | | 27 | Preservación de la biodiversidad | | |
| | | | | 29 | Ecodiseño de procesos e instalaciones | | |
| | | | | 28 | Mitigación de impactos <i>in situ</i> de las operaciones | | |





TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

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

| ID | TEMA MATERIAL | CATEGORÍA | ESTÁNDARES GRI | DÓNDE OCURRE EL IMPACTO |
|----|---|-----------------------|--|-------------------------|
| 18 | Calidad del agua potable | Medioambiente | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 416-2 | DyF |
| 31 | Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad | Medioambiente | GRI 103-1 a GRI 103-3 | F |
| 16 | Seguridad y salud laboral | Empleados | GRI 403-1 a GRI 403-10 | D |
| 22 | Disponibilidad del agua | Medioambiente | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-1; GRI 303-3 | D y F |
| 19 | Calidad del agua tratada | Medioambiente | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-4 | D y F |
| 34 | Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente /usuario | Sociedad | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-43; GRI 418-1 | D y F |
| 6 | Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación | Economía y gobernanza | - | D y F |
| 9 | Digitalización y uso de tecnologías inteligentes | Economía y gobernanza | - | D y F |
| 4 | Ética e integridad | Economía y gobernanza | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-16; GRI 102-17; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 206-1; GRI 307-1; GRI 417-2; GRI 417-3; GRI 419-1 | D |
| 7 | Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público | Economía y gobernanza | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-40 a GRI 102-44 | D y F |
| 26 | Residuos y economía circular | Medioambiente | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-2 | D y F |
| 23 | Adaptación al cambio climático | Medioambiente | GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 305-1 a GRI 305-5; GRI 302-1; GRI 302-4 | D y F |

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





MATRIZ DE MATERIALIDAD

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre asuntos no tan relevantes para la compañía)

A través de la matriz de materialidad visualizamos claramente la ubicación de los diferentes temas evaluados en el estudio y su relevancia.

Para la elaboración de la matriz de temas materiales se ha seguido una metodología propia basada en la herramienta de materialidad de EY Materiality Tool.

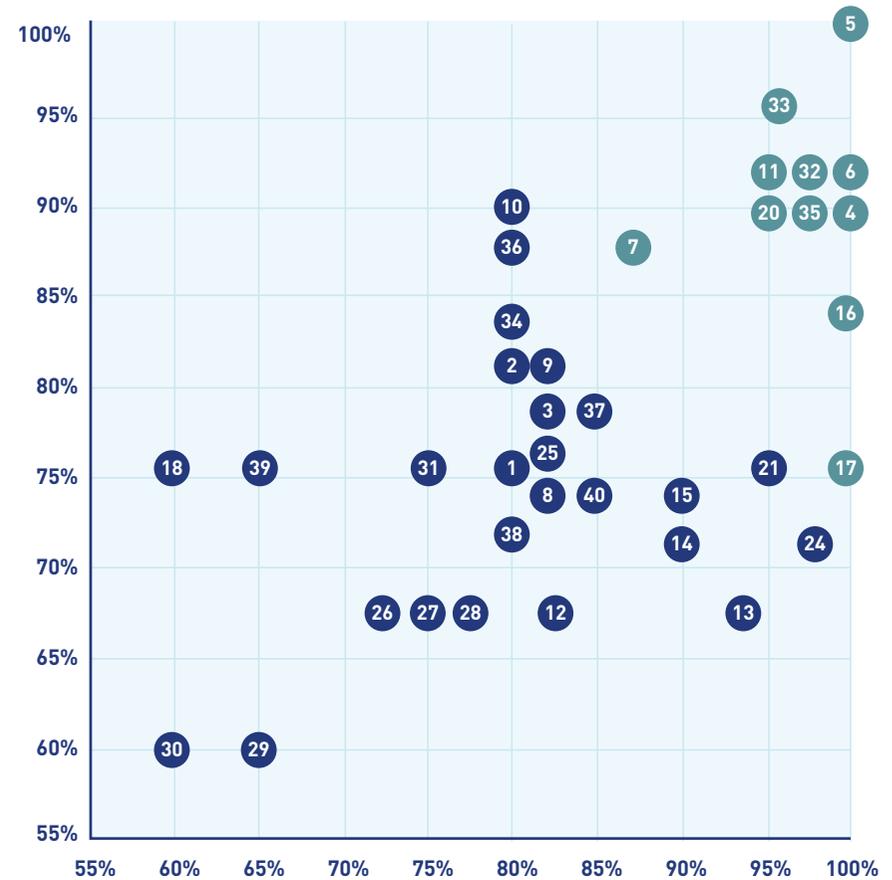
La matriz de temas materiales está compuesta por dos ejes:

- Horizontal: relevancia para la compañía (importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales).
- Vertical: relevancia para los grupos de interés (influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés).

Tipos de relevancia

- Relevancia media: Todos los temas considerados como de “relevancia media” están ponderados por debajo del 75%. Para dichos temas se ha tendido a reportar información menos detallada.
- Relevancia media-alta: Todos los temas considerados como de “relevancia media-alta” están ponderados entre el 75% y el 85%. Para dichos temas se ha publicado información relacionada.
- Relevancia alta: Todos los temas considerados como de “relevancia alta” están ponderados por encima del 85%. Para dichos temas se ha reportado la forma en la que se gestionan (enfoque de gestión) y todos los indicadores GRI relacionados.

Matriz de materialidad Aquona 2020 - 2021





INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020 - 2021

ISBN 978-84-09-41447-5





Agua de confianza para cuidar el planeta