

INFORME

2022-2023



Desarrollo Sostenible





PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



JAVIER DÍEZ
Consejero delegado de Aquona

Presentamos nuestro Informe de Desarrollo Sostenible, de acuerdo con nuestra apuesta por la **transparencia y la rendición de cuentas** y la voluntad de compartir con nuestros **grupos de interés los compromisos y los proyectos** más destacados en los últimos dos años en materia **ESG - Acción Ambiental, Acción Social y Gobernanza.**

La vocación de servicio público, situando a las personas en el centro de nuestra acción, es la que nos mueve para garantizar unos servicios de agua, saneamiento y depuración, sostenibles, eficientes y de la más alta calidad a los más de **un millón de habitantes de los 130 municipios de Castilla-La Mancha y Castilla y León** en los que estamos presentes. Por ello, un año más, nuestra actividad se ha basado en el **compromiso con las personas y con el planeta, partiendo de la excelencia operacional en la gestión del agua.**

Mediante la **innovación tecnológica, la digitalización, y el impulso de las alianzas,** actuamos para mejorar el futuro de las personas gestionando de forma sostenible los recursos hídricos, **Apostamos por la transformación ecológica,** más si cabe en el momento actual en el que los efectos del cambio climático, como la sequía, están poniendo en riesgo la disponibilidad del recurso. Para ello, fomentamos el desarrollo de soluciones de **mitigación y adaptación al cambio climático,** así como proyectos basados en la **economía circular** como la conversión de las depuradoras en ecofactorías. Cabe destacar el esfuerzo importante en generación de energía renovable de los últimos años, optimizando el aprovechamiento del biogás generado así como mediante la instalación de placas solares fotovoltaicas en múltiples instalaciones.

Conscientes del impacto de nuestra actividad en el entorno y en las personas que habitan en él trabajamos para que el **agua sea motor de transformación social,** priorizando las situaciones de **vulnerabilidad.** Ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, por ello, hemos lanzado el programa Contigo centrado en garantizar que todos los clientes puedan acceder a nuestros servicios y, sobre todo, asegurar una buena atención a los más vulnerables, desplegando **soluciones para superar barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas.** Así, en los últimos dos años, en Aquona hemos destinado más de 380.000 euros a fondos y bonificaciones sociales. Así mismo, hemos dado un paso más en nuestro **compromiso con la comunidad** trabajando en mejora de la **empleabilidad,** en la **generación de oportunidades educativas** contribuyendo al desarrollo del talento del futuro con programas como Aquae Stem, y en la contribución a la **creación de comunidades sostenibles** a través de programas educativos sobre el agua como Aqualogía, campañas de concienciación o iniciativas de voluntariado corporativo entre otros. Todo ello en colaboración **con entidades sociales y ambientales** locales sin las que no sería posible esta transformación que estamos impulsando.

Por último, **agradecer el compromiso de cada una de las 586 personas que conforman Aquona y la confianza de las administraciones** con las que operamos en una **exitosa colaboración público-privada** que nos permite contribuir a que el **agua sea sinónimo de progreso, sostenibilidad y bienestar social,** tal y como se refleja en el presente Informe de Desarrollo Sostenible.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**
- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

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

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- SOBRE EL DIS
- ANEXOS**
- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

CONOCE AQUONA

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

Aquona es una compañía del Grupo Agbar, grupo que aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con **cercanía al territorio y a la ciudadanía** para mejorar la calidad de vida de las personas.

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.



Aguas de León

64
profesionales

44.398
clientes

13,38 hm³
agua suministrada



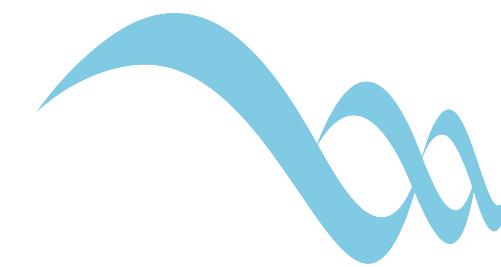
Aguas de Albacete

94
profesionales

68.793
clientes servidos

13,23 hm³
agua suministrada

9,4 hm³
agua depurada



Aguas de Puertollano S.L.

50
profesionales

28.610
clientes

4,52 hm³
agua suministrada

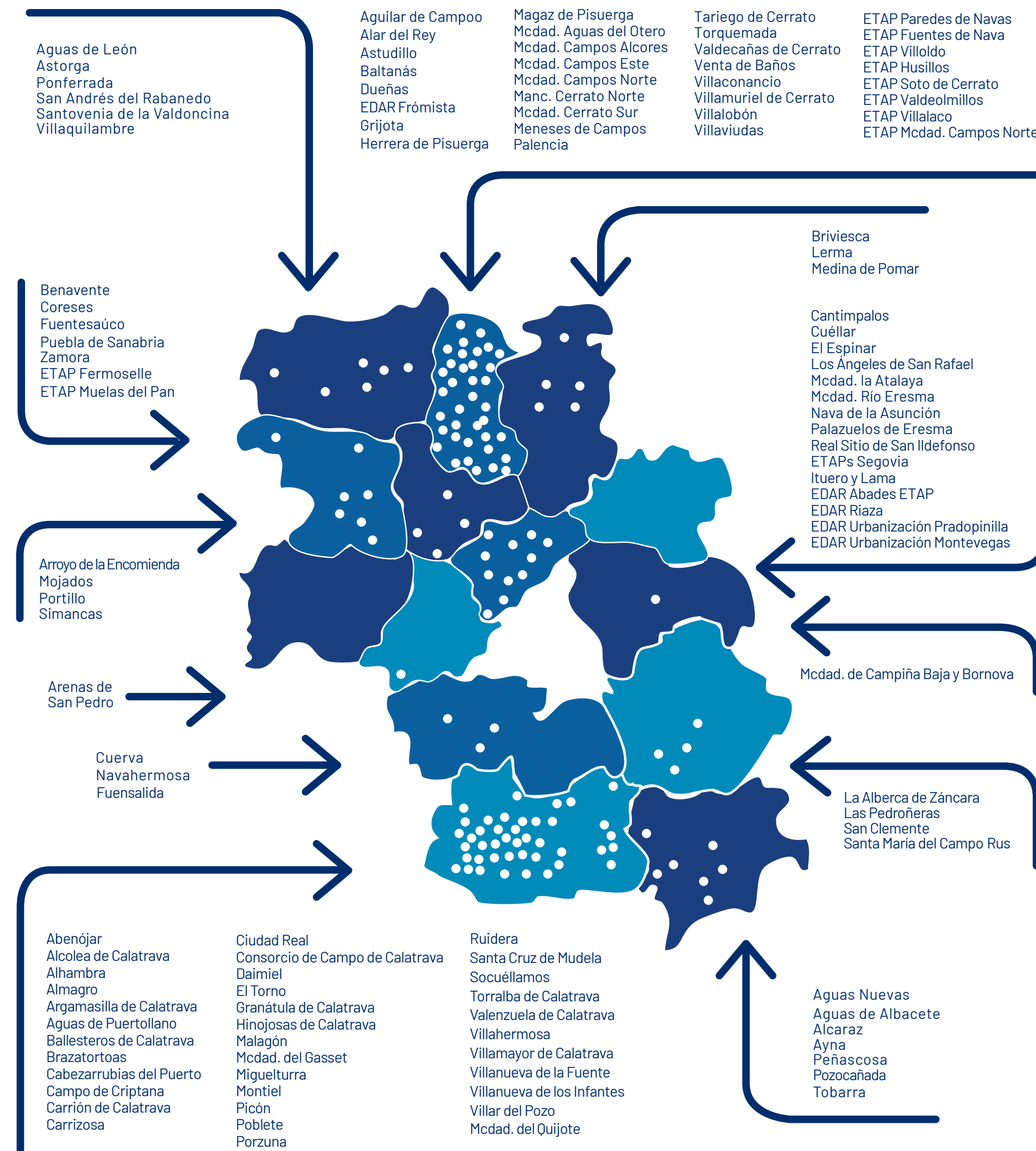
3,49 hm³
agua depurada

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**
- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- CADENA DE VALOR
- ACCIÓN AMBIENTAL**
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- GOBERNANZA**
- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- SOBRE EL DIS
- ANEXOS**
- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

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
 X @InfoAquona

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

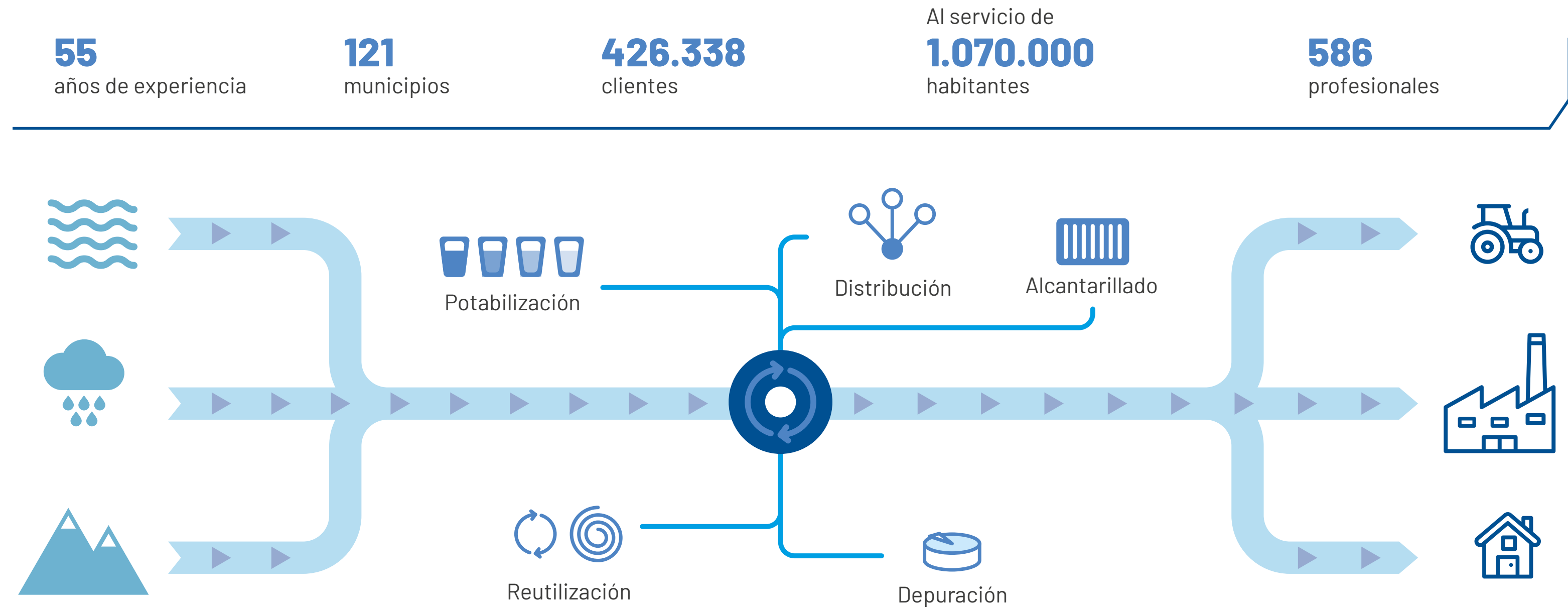
ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS



Agua potable				
53 Estaciones de tratamiento de agua potable	62,60 Hm ³ de agua tratada en 2022	80,09 Hm ³ agua suministrada en 2022	25 GWh de energía consumida en producción y distribución en 2022	5.367 Km de red de agua potable
	62,12 Hm ³ de agua tratada en 2023	79,05 Hm ³ agua suministrada en 2023	21,24 GWh de energía consumida en producción y distribución en 2023	104.788 análisis de agua

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Alcantarillado

2.832 Km
de red de
alcantarillado
y colectores
gestionados

1.045 Km
de red de saneamiento
limpiada en 2022

789 Km
de red de saneamiento
limpiada en 2023

0,17 GWh
de energía consumida
en alcantarillado en 2022

25,6 Km
de red inspeccionados
con CCTV en 2022

11.126 h
de limpieza de la red de
alcantarillado con camión
CIS en 2022

9.043 h
de limpieza de la red de
alcantarillado con camión
CIS en 2023

0,25 GWh
de energía consumida
en alcantarillado en 2023

35 Km
de red inspeccionados
con CCTV en 2023

38.871
imbornales limpiados
en 2022

48.207
imbornales limpiados
en 2023

577
obturaciones en 2022

573
obturaciones en 2023

Agua depurada

120
depuradoras

38,49 Hm³
de agua depurada
en 2022

1.079.763 m³
de agua reutilizada
en 2022

100 %
lodos valorizados
en agricultura

16,63 GWh
de energía consumida
en depuración en 2022

39,18 Hm³
de agua depurada
en 2023

969.959 m³
de agua reutilizada
en 2023

58.957
análisis de agua
residual

17,044 GWh
de energía consumida
en depuración en 2023

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

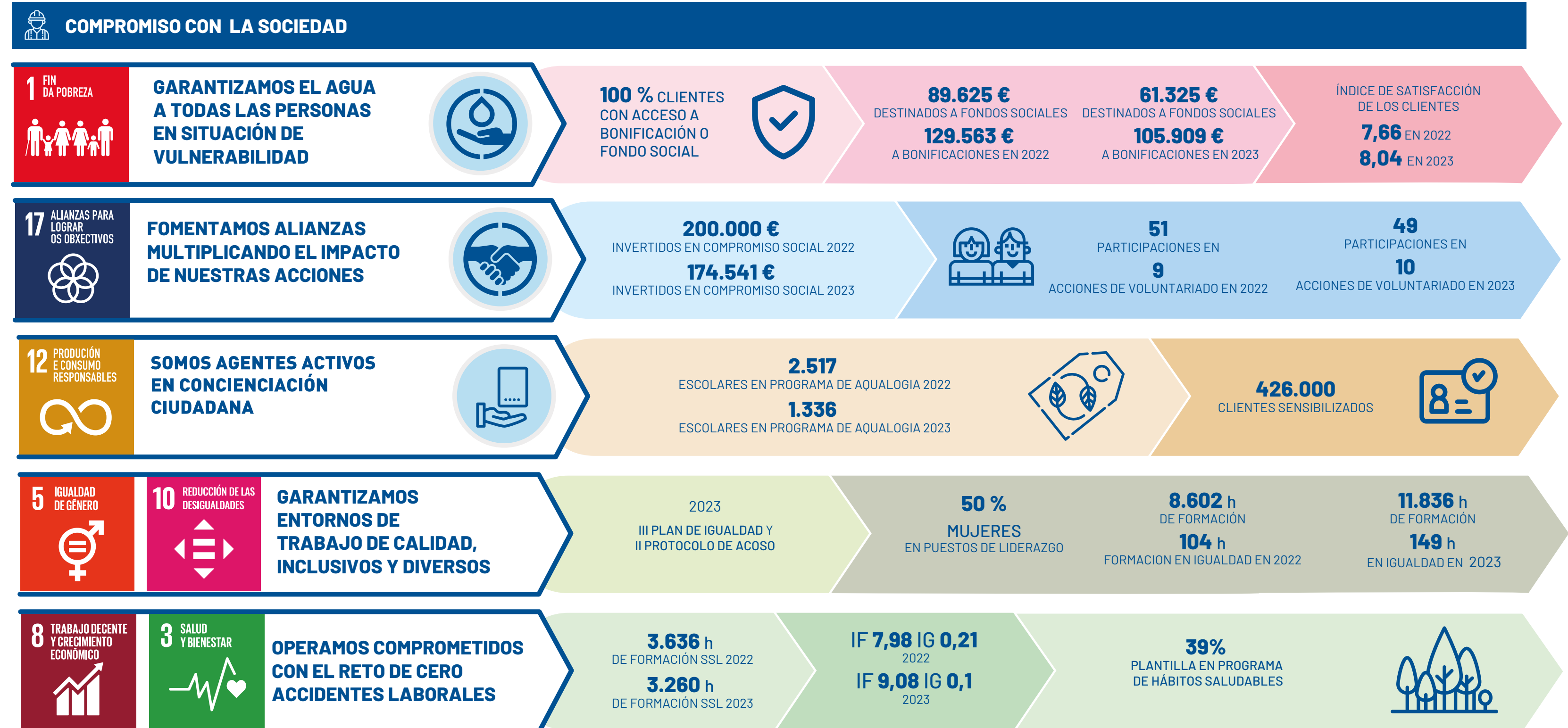
ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRA ACCIÓN EN ESG



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

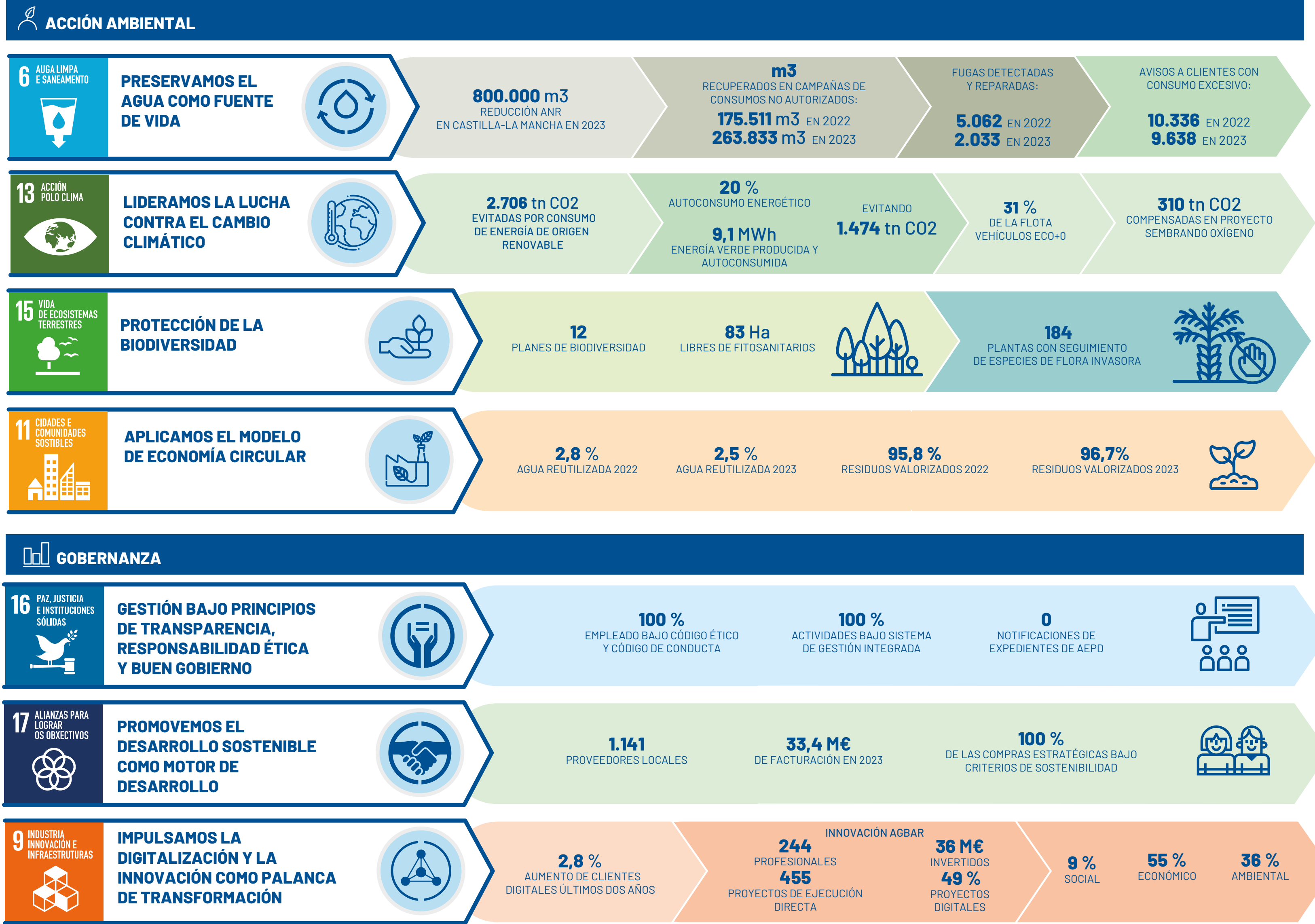
SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRA ESTRATEGIA

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

Visión: Ser una empresa

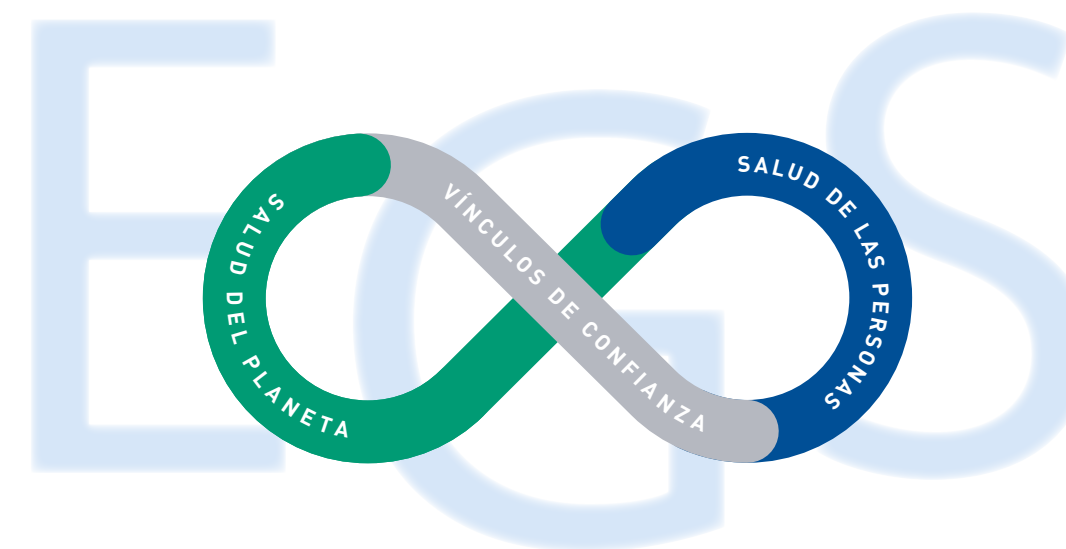
- Referente en Castilla y León y Castilla-La Mancha en la gestión del ciclo sostenible del agua, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por estos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el desarrollo 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
- Tecnología, digitalización e innovación
- Equidad
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos



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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRA HOJA DE RUTA

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

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

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

- La **taxonomía ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a luchar contra el cambio climático y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.
- La **Ley 11/2018 de Información No Financiera**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.
- La **Directiva 2022/2464 sobre Información Corporativa en materia de Sostenibilidad (CSRD)** y el **Reglamento Delegado 2023/2772** que incluye el primer **conjunto de Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (ESRS)**.
- La aprobación de la Propuesta de **Directiva sobre la Diligencia Debida de las Empresas en materia de sostenibilidad**, que crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor.

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



Laura de Vega
Directora de Desarrollo Sostenible y Transformación

«Durante los últimos años hemos **reforzado nuestra acción empresarial en sostenibilidad** adoptando **compromisos ambiciosos en materia ESG**. En esta materia la nueva regulación nos supone tanto un reto como una oportunidad que afrontamos haciendo un ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés proporcionando información de nuestro desempeño respecto a estos compromisos ESG. Así mismo, una de las novedades que incorporamos en el presente informe es un análisis de doble materialidad que nos permite identificar los temas con mayor materialidad desde las perspectivas de impacto y financiera»

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

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

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza

10. ALIANZAS COMO MOTOR  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

GOVERNANCE

Salud de las personas y Equilibrio económico

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

SOCIAL

Salud del planeta

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

ENVIRONMENTAL

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los compromisos del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible 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 45% del total de emisiones en 2030 y ser neutros en carbono en 2050.



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.



8. OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



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



2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



OBJETIVO: Reducir un 20% el agua no registrada.



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.



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.



3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



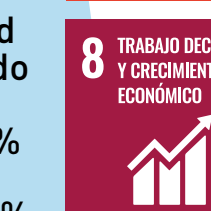
OBJETIVO: Promover el cambio de paradigma a una economía circular.



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



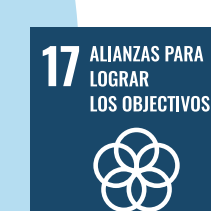
OBJETIVO: Promover la igualdad de oportunidades, incrementando las mujeres en puestos de liderazgo, con el objetivo del 33% y las personas con discapacidad en la compañía, al menos un 2,5%.



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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

● ACCESO AL AGUA

● EL CLIENTE EN EL CENTRO Aquona Contigo

● ACCIÓN SOCIAL

● EQUIDAD

● ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

● SOSTENIBILIDAD EN NUESTRA CADENA DE VALOR



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

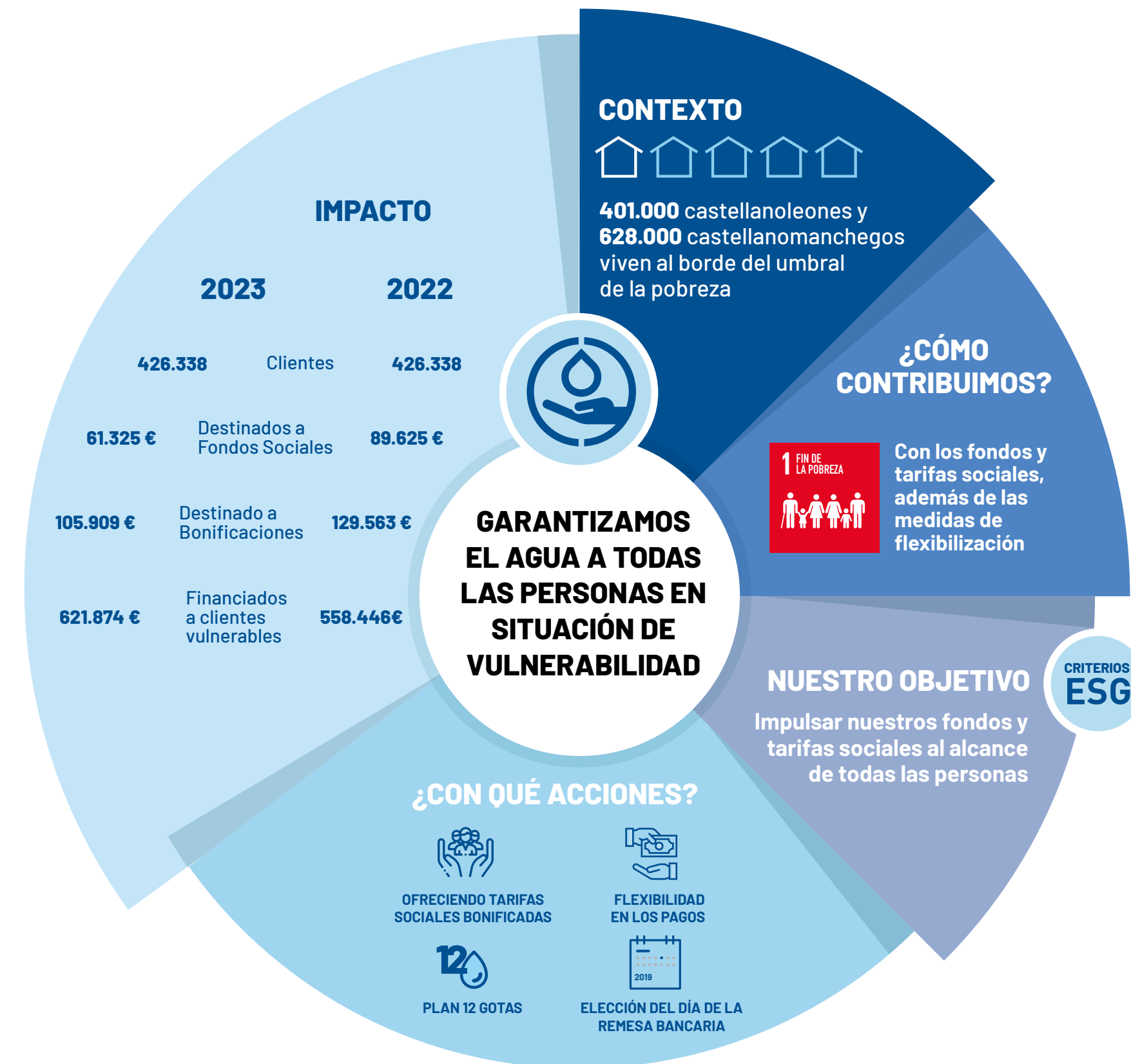
ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

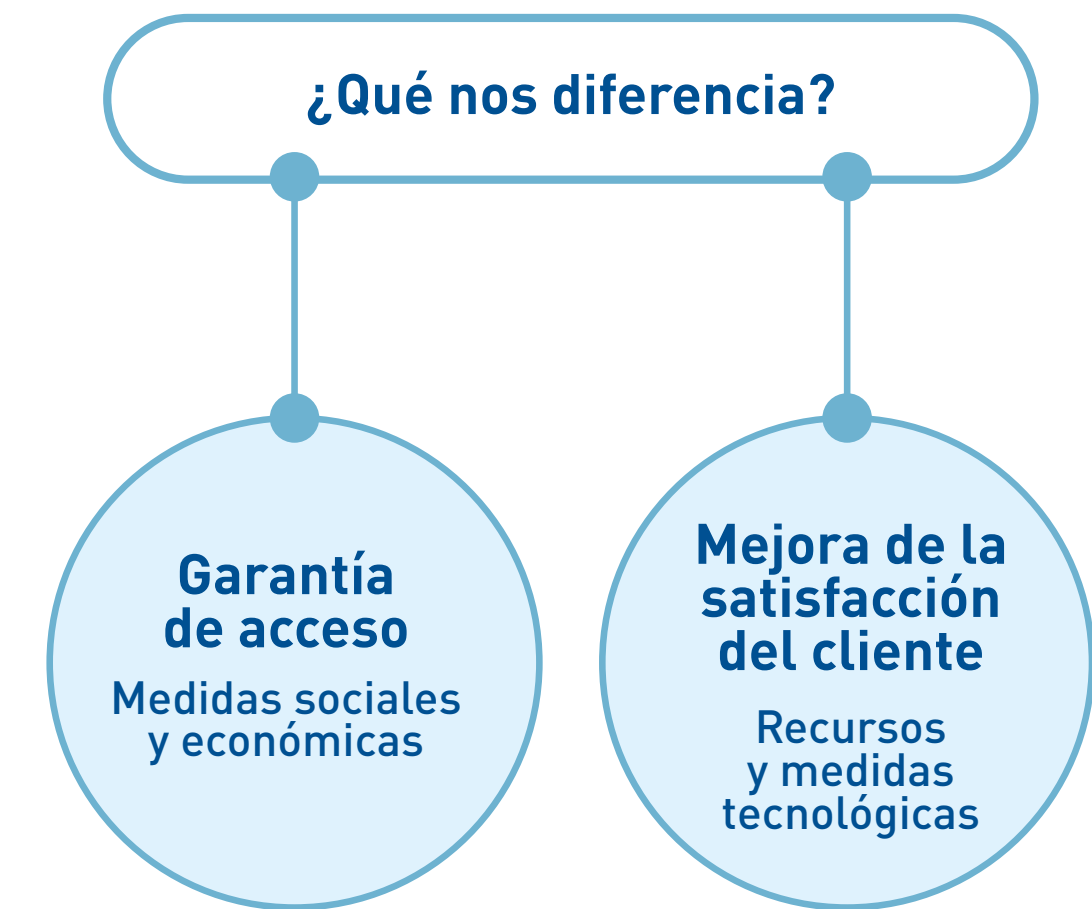
ACCESO AL AGUA

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



Hemos implantado junto a 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.**

El 100% de los clientes de Aquona tienen a su disposición un fondo social, bien sea a través de algunos ayuntamientos o mediante convenios con entidades sociales. Toda la información por municipio se encuentra disponible en la web de la sociedad.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

En 2023 se renovaron los convenios con Cruz Roja Castilla y León y Cruz Roja Castilla-La Mancha incorporando un mayor número de municipios y ampliando los potenciales beneficiarios. Adicionalmente se firmó con **Cáritas Castilla y León un Fondo Social** adicional que aplica a 24 municipios.

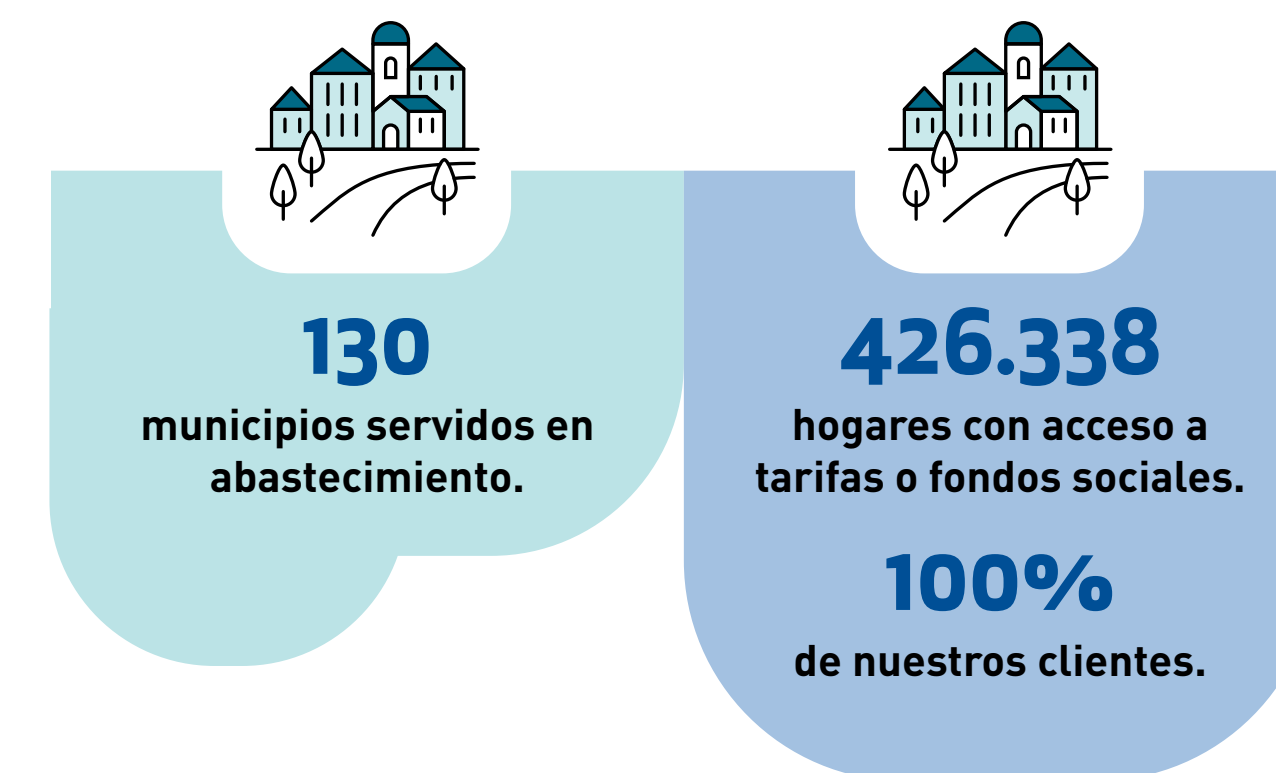
En 2022 se destinaron 89.625€ del Fondo Social para cubrir facturas de agua y se realizaron bonificaciones por importe de **129.563€ a través de las tarifas sociales.**

En 2023 se destinaron **61.325€ del Fondo Social** para cubrir facturas de agua y se realizaron bonificaciones por importe de **105.909€ a través de las tarifas sociales.**

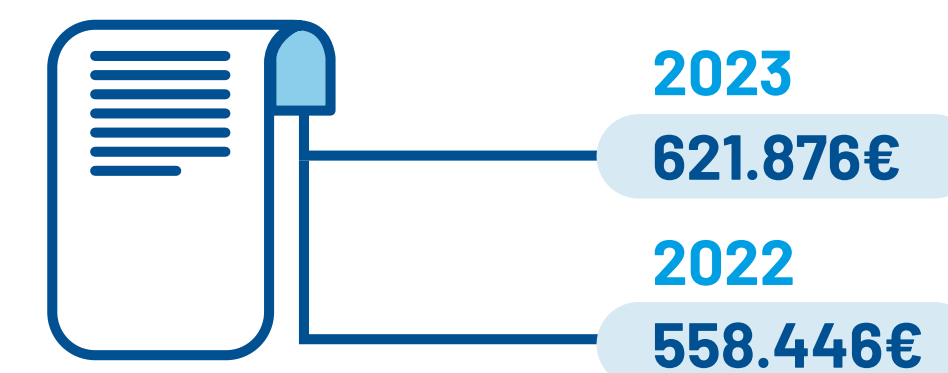
Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de **elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas** a través de los **compromisos de pago** o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un **“pago plano”** mes a mes, llamado ‘plan 12 gotas’. Todas estas medidas 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 con Cruz Roja Castilla y León



Financiación a clientes vulnerables



Con el objeto de dar a conocer el programa Contigo y los beneficios del mismo se llevaron a cabo charlas a usuarios de las entidades Cruz Roja Zamora y Palencia

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

EL CLIENTE EN EL CENTRO

AQUONA



CONTIGO

La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación, el acompañamiento y la cercanía:

- Hemos implementado sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes para mejorar la comprensión y anticiparnos y adaptarnos a sus demandas.
- Hemos rediseñado parte de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.
- Hemos creado las primeras **oficinas "Contigo"**, que despliegan soluciones pensadas para dar una atención a todo nuestro público. Además, en su exterior hemos plasmado todos nuestros canales de atención no presencial, con el fin de que cualquier cliente que acuda a ellas en horario no comercial tenga a su disposición todos nuestros canales de atención alternativos.
- Para atender las situaciones de vulnerabilidad, hemos trabajado en la aplicación de la **lectura fácil** en nuestras comunicaciones y en la implantación de **servicios de interpretación y videointerpretación para clientes extranjeros o sordos**.
- Hemos revisado parte de los **procesos críticos de experiencia del cliente**, poniendo el foco en reclamaciones recibidas por posible fuga.

DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

Una apuesta clara por los nuevos canales
Hemos acelerado el **despliegue de los nuevos canales no presenciales**, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan. Hemos mejorado la **usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales**, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente. Y hemos desplegado también **nuevos canales de atención como WhatsApp, ChatBot y la aplicación "AguaContigo"**, que ayudan a facilitar la experiencia del cliente y garantizan nuestra accesibilidad.

Así mismo, seguimos trabajando en la construcción del **Customer Relationship Management (CRM)**, para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.

Por otro lado, hemos implantado el uso de la **firma digital** en nuestros procesos comerciales del servicio, ofreciéndole al cliente máxima seguridad y poder realizar sus gestiones de manera inmediata evitando desplazamientos.

Para finalizar, hemos **incrementado las capacidades digitales de la plantilla y especializado aún más los equipos de trabajo**. Esta especialización nos permite ser más efectivos en la gestión y nos facilita el ajuste de los equipos en base al análisis de las encuestas de las personas usuarias, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas.

SOCIALMENTE RESPONSABLES

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

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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 situó en un **7,6 en 2022 y 8,04 en 2023**, siendo la valoración de este año superior a la de años anteriores por noveno año consecutivo.

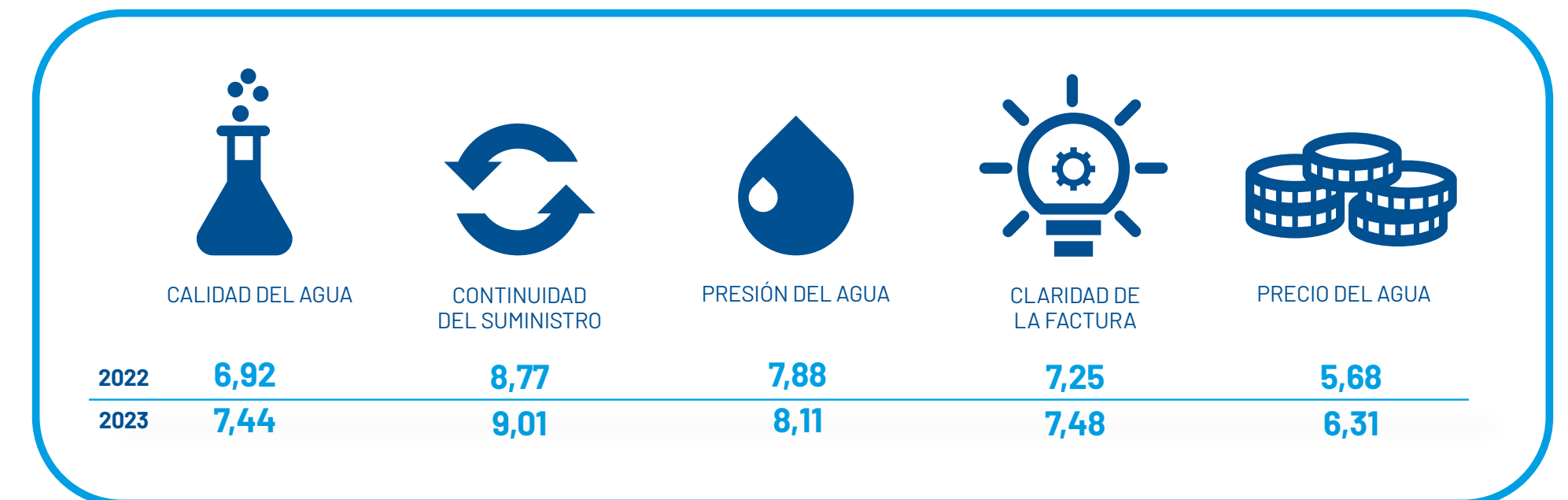
Además de las encuestas anuales, Aquona ha implantado un procedimiento telefónico de **medición en continuo de la experiencia del cliente**. Durante la llamada/encuesta solicitamos al cliente su valoración sobre diferentes aspectos de la reciente gestión realizada y se le ofrece la posibilidad de dejar un comentario con sus sugerencias. Este análisis nos permite detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.

El resultado de estas encuestas ha sido:



Juan Rey Piñeiro
Director de Clientes

«Para una buena atención al cliente intentamos dar una respuesta rápida y eficiente por cualquier canal, sin descuidar las situaciones de vulnerabilidad de cualquier tipo, en las que la cercanía es nuestro valor principal».



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO

- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

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

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Reclamaciones

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

En 2022 el **1,22% de los clientes de Aquona realizaron una reclamación**. Durante el último año lo realizaron el **1,26% de los clientes**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

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

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

Customer Counsel, diálogo con los clientes

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

Si el cliente ha recibido la propuesta de resolución del servicio de Atención al Cliente y no está satisfecho con ella, o bien cuando esta no se produzca en el plazo requerido, puede contactar mediante el correo customercounsel@customercounsel.com.

En 2022 el Customer Counsel recibió y resolvió 4 reclamaciones relativas a Aquona y en 2023 otras 4, la mayor parte por estimaciones o fuga. En todos los casos, el Customer Counsel promovió la mediación entre las partes.



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.

RECONOCIMIENTOS

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



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

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



ACCIÓN SOCIAL

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

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

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

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



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

La generación de oportunidades educativas: Aquona se compromete a proporcionar oportunidades educativas y a fomentar vocaciones verdes relacionadas con el medio ambiente y la ciencia, contribuyendo al desarrollo del talento futuro. Estas iniciativas permiten a los estudiantes acceder a una formación de calidad, adquirir habilidades relevantes para el sector del agua y el medio ambiente, y mejorar sus perspectivas laborales.

AQUAE STEM

Hemos reforzado el Programa Aquae STEM mediante el que contribuimos a la promoción de **vocaciones científicas y tecnológicas en niñas**, un programa que lanzamos en 2019 de la mano de nuestra fundación, la **Fundación Aquae**.

El programa está dirigido a niñas de entre ocho y doce años y tiene una duración de tres cursos lectivos. Incluye formación del profesorado con metodología, actividades para realizar en clase y recursos educativos para incorporar las STEM en el aula a través de la resolución de retos, utilizando la innovación y la creatividad como vehículos de inspiración. El programa incorpora 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.

El último año, el programa se ha reforzado con la celebración de **webinars trimestrales** "Un espejo en el que mirarse", en el que las alumnas se encuentran con **mujeres referentes en STEM** que compartirán su visión y experiencia en diferentes disciplinas como **ingeniería, biología o astrofísica**.



Con motivo del Día Internacional de la mujer perfiles femeninos STEM de Aquona junto a la concejala de igualdad del ayuntamiento de Zamora compartieron su experiencia con los participantes del colegio Santísima Trinidad y La Villarina.



Aquae STEM Edición 2022-2023 a nivel nacional: Participación de 2.300 alumnas de 46 colegios en el programa y 4.920 asistentes a los webinar.

El CPC Santísima Trinidad (Zamora) recibió el reconocimiento a la solución más popular en la gala de clausura de la última edición



Proyecto STEM en CEIP Don Quijote de Ciudad Real

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

En 2022, en el ámbito de Aquona, participaron en el programa en torno a 1.000 escolares de los colegios Don Quijote, Miguel de Cervantes y Pérez Molina de **Ciudad Real**, Vicente Aleixandre de **Puertollano**, Marqués de Santillana en **Palencia**, Santísima Trinidad y La Villarina de **Zamora**, Campo de la Cruz de **Ponferrada** y CRA Cerecedo y Anejas en **León**.

En 2023 participaron unos 1.000 escolares de los colegios Don Quijote, Miguel de Cervantes y Pérez Molina de **Ciudad Real**, Vicente Aleixandre de **Puertollano**, Marqués de Santillana en **Palencia**, Santísima Trinidad, La Villarina y Sagrado Corazón de Jesús de **Zamora** y CRA Cerecedo y Anejas en **León**.

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.

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 23 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 diez 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.



Alumno de FP Dual de Mecatrónica Industrial del IES Universidad Laboral de Zamora



Entrega del premio Aquona en la UCLM a los ganadores de 2022 y 2023

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD

Aquona contribuye a la mejora de la ocupación y la empleabilidad como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social. Para lograrlo, implementa programas innovadores y colaborativos con agentes locales, enfocados en el empoderamiento y la inserción laboral de calidad. Estos programas ponen un foco especial en acompañar y empoderar a personas beneficiarias de bonificaciones del agua para que puedan mejorar su situación, así como en la formación ocupacional vinculada al empleo verde.

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas en situación de vulnerabilidad hemos establecidos convenios de colaboración con entidades especializadas y agencias de colocación, como es el caso de Inserta de Fundación Once, Cruz Roja, Cáritas o Red Acoge, entre otros.



Firma inserta Fundación ONCE

Convenio que contempla el **compromiso de contratación de personas con discapacidad**, la adhesión al Foro Inserta Responsable y la promoción de otras acciones que favorecen la inserción laboral de este colectivo



Aquona y Cruz Roja trabajan de la mano para facilitar la **inserción laboral de personas usuarias del Plan de Empleo** de la entidad



El acuerdo con Cáritas incluye actuaciones en materia de empleo con el objetivo de contribuir a la **inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social**



La alianza entre Aquona y Red Acoge se mantiene y refuerza a lo largo de los años. Tanto en 2022 como en 2023, se han firmado convenios en aras de la **integración laboral de personas migrantes y refugiadas**, además del emprendimiento de acciones de difusión y sensibilización

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

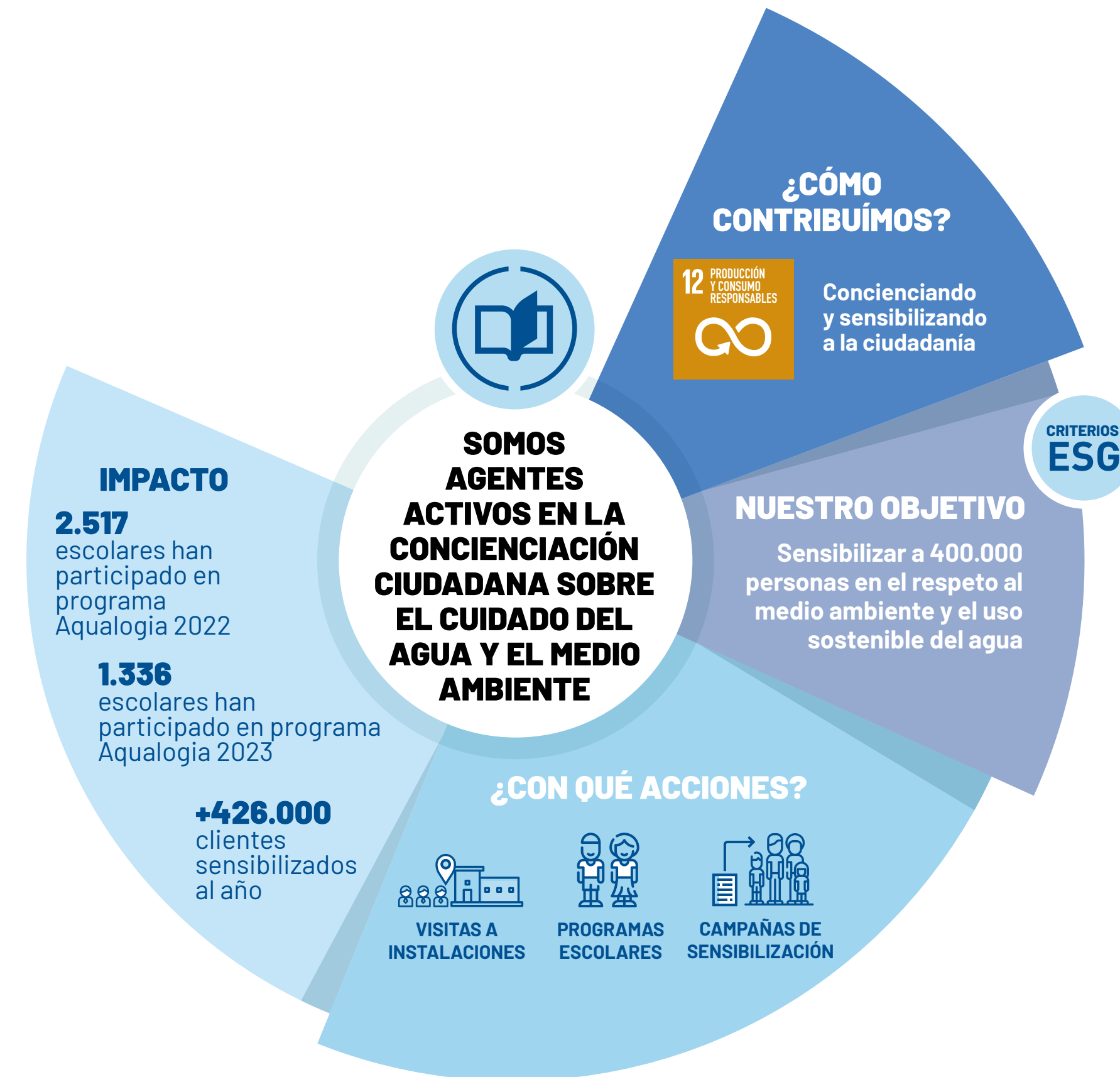
ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

COMUNIDADES SOSTENIBLES

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



Ana Pilar Morillo
 Directora de Comunicación y Marketing

«Educar tanto a las generaciones más jóvenes como a los adultos en el cuidado del agua y el medio ambiente es imprescindible para garantizar un futuro sostenible. Por ello, a través de nuestro programa **‘Educando en Sostenibilidad’** fomentamos proyectos y actividades para implicar a la ciudadanía en el conocimiento del ciclo del agua y, en especial, en la adopción de **hábitos de consumo inteligentes y responsables con el planeta**. Algunos ejemplos son el programa educativo Aqualogía, las visitas a instalaciones o las catas de agua. Se trata de una serie de acciones que, en colaboración con las administraciones públicas, llevamos a cabo para situar a los ciudadanos en el centro de la sostenibilidad y el cuidado del agua».

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

EDUCANDO EN SOSTENIBILIDAD

‘Educando en Sostenibilidad’ es el nombre del proyecto que engloba todas las acciones de Aquona en materia de concienciación ciudadana. A continuación, se detallan las más destacadas.

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**, además de abordar temas actuales como el cambio climático o la escasez de recursos. Aqualogía es una iniciativa ‘decana’ en materia de educación ambiental ya que no solo lleva **más de un década** recorriendo los centros de Primaria de Castilla-La Mancha y Castilla y León, sino también ha dado un salto **cualitativo hacia la transformación digital**, disponiendo de una plataforma virtual consolidada que permite desarrollar las sesiones en formato presencial - dinamizada por personal formado y a través de la realización de experimentos en el aula-, 100 % digital o híbrido, en función de los intereses de cada centro educativo.



Acercamos el ciclo integral del agua a los alumnos de Primaria a través del programa Aqualogía

2022

2.517 escolares participaron en la actividad a través de 114 talleres de 70 centros escolares de Argamasilla de Calatrava, Arroyo de la Encomienda, Benavente, Ciudad Real, Daimiel, Fuentemilanos, Miguelturra, Mojados, Palencia, Ponferrada, San Clemente, Santa Cruz de Mudela, Segovia, Simancas y Zamora.

2023

1.336 escolares participaron en la actividad a través de 74 talleres de 48 centros escolares de Arroyo de la Encomienda, Benavente, Daimiel, Malagón, Palencia, Ponferrada, Simancas, Villaquilambre y Zamora.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Visitas a instalaciones

Otra de las maneras de acercar el conocimiento sobre el ciclo del agua son las visitas a las instalaciones de tratamiento de agua que gestionamos. Las plantas de tratamiento de **Zamora, Benavente, Ponferrada, Palencia, Ciudad Real, San Clemente o Daimiel** son algunas de las que han recibido éstas visitas de colegios, centros de formación, entidades y asociaciones sociales y locales, clubes deportivos y ciudadanos a título individual.

Talleres educativos y de biodiversidad

En la estación **depuradora de aguas residuales de Palencia**, llevamos a cabo actividades vinculadas a la concienciación en materia de biodiversidad y respeto a la flora y fauna local. De la mano de la **Asociación de Naturalistas Palentinos** hemos organizado **talleres de cajas nido, censos de aves o de anillamientos científicos** en las que han participado diversos colegios de la capital palentina.

#Yobeboaguadelgrifo

Nos esforzamos en dar a conocer los beneficios del agua del grifo y, por lo tanto, promover su consumo entre la población de aquellos municipios en los que estamos presentes. Por ello, hacemos hincapié en que **el agua que gestionamos supera con creces todos los controles que marcan las autoridades sanitarias**, recordando que aplicamos los tratamientos de potabilización más avanzados, así como un control eficaz y continuo de la calidad del agua suministrada.

Para ello, realizamos actividades como la instalación de fuentes de agua del grifo en eventos deportivos o la realización de catas de agua a pie de calle.

Prueba de ello es la instalación de fuentes de agua de grifo en distintos eventos como la **Arroyada Trail de Arroyo de la Encomienda** o con el **Día de la Bicicleta de Ciudad Real**.



Visita captación Daimiel



Colaboración con la Arroyada Trail de Arroyo de La Encomienda



Actividad Naturalistas Palentinos



Día de la bicicleta en Ciudad Real, en colaboración con COPE Ciudad Real



Visita ecofactoría de Palencia

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Eventos y clubes deportivos

No han faltado tampoco en estos dos años las **colaboraciones en distintos eventos deportivos**. Hemos colaborado con la **Unión Deportiva de Santa Cruz de Mudela**, a quienes entregamos zapatillas y bolsas deportivas; con la carrera solidaria a favor de la **Asociación Española contra el Cáncer**; con la **Escuela Deportiva de Fútbol Sala de Villanueva de los Infantes**; y con la **Media Maratón de Ruidera**. De igual modo, participamos con la **Carrera Solidaria de la Igualdad en familia y contra la violencia de género en Daimiel**.

Días mundiales

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

Día Mundial del Agua

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

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

Día Mundial del Medio Ambiente

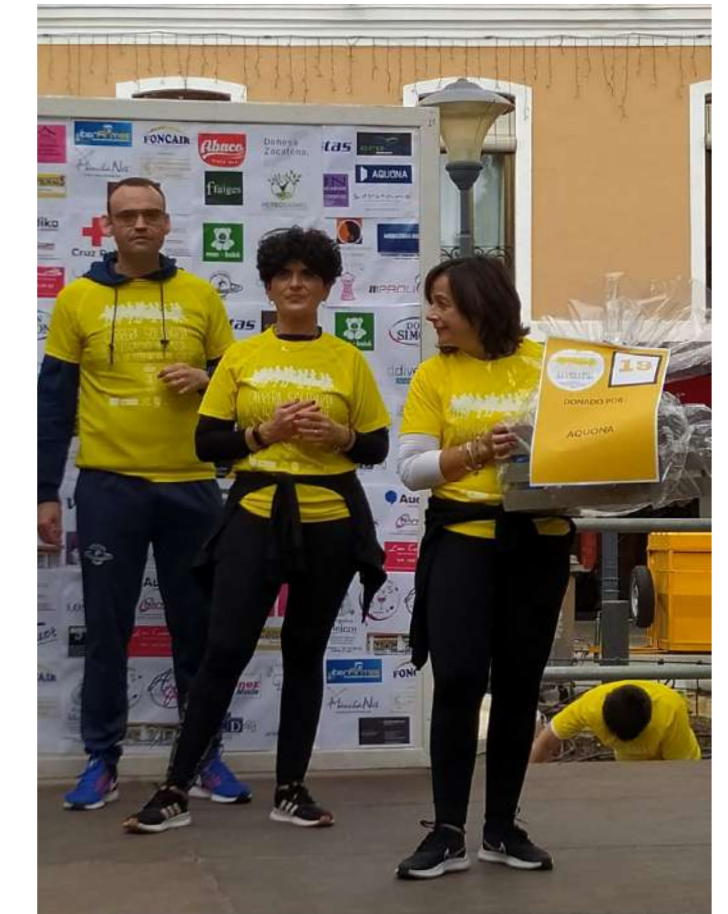
Cada 5 de junio nos unimos a esta celebración con difusión en los medios y RSS, de acuerdo con el lema establecido por Naciones Unidas. Entre las actividades destaca la limpieza de la ribera del Duero junto al **colegio Santísima Trinidad de Zamora**; se trata de un **voluntariado ambiental además de instalar fuentes de agua del grifo y repartir botellas reutilizables a los participantes. Se realizó tanto en 2022 como en 2023.**



Escuela Deportiva de Fútbol de Villanueva de los Infantes



Carrera en Santa Cruz de Mudela



Carrera en Igualdad Daimiel



Cata de agua en Zamora durante el Día Mundial del Agua de 2022



Cata de agua en Daimiel para conmemorar el Día Mundial del Agua de 2023

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



Jornada de limpieza ambiental en Ayna



Limpieza ambiental en Zamora



Presentación del proyecto Paisajes del Agua

Día Mundial del Saneamiento

Tiene lugar cada 19 de noviembre y durante esta celebración desde Aquona visibilizamos el papel de la gestión de las infraestructuras de saneamiento en la lucha contra el cambio climático y recordamos a la población la importancia de no arrojar toallitas y otros residuos por el inodoro. Las toallitas causan grandes atascos en las tuberías que pueden tener consecuencias devastadoras para el medio ambiente. A través de nuestra campaña #Nosonproblemitas y enmarcados también en la Semana Europea para la Prevención de Residuos, llevamos a cabo la sensibilización en redes y medios.

Proyecto Paisajes del Agua

El proyecto Paisajes del Agua. Segovia One Health nace de la alianza entre Aquona, la Universidad de Valladolid (UVa) y el Ayuntamiento de Segovia. Con esta iniciativa, se persigue conocer y poner en valor los Paisajes del Agua en la capital segoviana, además de diseñar propuestas técnicas y comunicativas para la recogida y el aprovechamiento del agua de lluvia en la ciudad.

Entre las diferentes acciones programadas, en febrero y marzo de 2023 se desarrolló el ciclo de conferencias vinculado al agua, a sus paisajes y a conocer el ciclo integral y urbano, en el que participó, entre otros, José Manuel Blanco, jefe de planta en Segovia.

También este año se ha fallado el concurso que busca premiar proyectos para recoger y aprovechar el agua de lluvia, además de otros proyectos comunicativos, como la presentación del proyecto de la mano del Grupo Promecal en la que participaron el Ayuntamiento de Segovia, la Universidad de Valladolid y Aquona.



Mesa de redacción sobre Paisajes del Agua

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Foros y eventos

Otras de las acciones que para Aquona son de vital importancia es la **participación en foros, eventos, jornadas y congresos en los que el agua, el cuidado del medio ambiente y la apuesta por el desarrollo sostenible sean su eje de acción**. De este modo, contribuimos a poner en la agenda mediática y social aquellos temas vinculados con la transición ecológica, el cuidado del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la concienciación ambiental.

Foro de la Red de Agentes de Economía Circular en Toledo

En Aquona, como agente circular, participamos en el **II Encuentro de la Red de Agentes de Economía Circular de Castilla-La Mancha** del que formamos parte, celebrado en Toledo, un foro al que asistieron la directora general de Economía Circular y Agenda 2030, Esther Haro y la directora de Calidad y Evaluación Ambiental, Marta Gómez Palenque.

Congreso H2Revolution en Puertollano

Nuestra directora de Desarrollo Sostenible y Transformación Digital de Aquona, Laura de Vega, participó en el Congreso H2Revolution, celebrado en Puertollano en septiembre de 2022. Durante su intervención en la Mesa Redonda "La revolución de la economía circular y medio ambiente".

VI edición del Foro Forbes Summite "Reiventing Spain"

Con nuestra participación en el Foro Forbes, desde Aquona pusimos de manifiesto **nuestra estrategia para frenar el cambio climático** "a través de la mitigación con la reducción de emisiones y producción de energía renovable; la adaptación y resiliencia; los nuevos modelos de economía circular y las soluciones basadas en la naturaleza".

Jornada sobre Economía Circular, Reciclaje y Medio Ambiente

La Opinión de Zamora, con la colaboración de Aquona, organizaba en junio de 2022 la Jornada sobre Economía Circular, Reciclaje y Medio Ambiente en la que se debatió sobre el gran desafío del planeta, que no es otro que **crear una conciencia medioambiental en la ciudadanía sobre la finitud de los recursos**. En la mesa de expertos, participó el director de operaciones de Aquona, José Antonio Del Rey.



Red de Agentes de Economía Circular en Toledo



Congreso H20 Revolution, en Puertollano



Foro Forbes Summite 'Reiventing Spain'



Jornada Economía Circular, Reciclaje y Medio Ambiente, en Zamora

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Redes Sociales

En Aquona, a través de nuestro canal de X (anteriormente Twitter) @InfoAquona, también llevamos a cabo numerosas **campañas de sensibilización y concienciación sobre el cuidado del agua, el medio ambiente, la mitigación del cambio climático o la apuesta por el desarrollo sostenible** Además, lanzamos campañas que son estratégicas y claves para nuestra actividad, vinculadas a fechas destacadas en el calendario. Ejemplos de ello son el Día Mundial de la Educación Ambiental, el Día Mundial de la Reducción de Emisiones de CO2, Día Mundial de los Humedales, Día Internacional de la Biodiversidad, Día de las Aves Migratorias, Día Mundial de la lucha contra la desertificación y la sequía, Earth Overshoot Day, Día Internacional Contra el Cambio Climático, Día Mundial de las Ciudades o del Saneamiento.

En los últimos dos años, nuestro impacto en la red social X fue de en torno a 1.900 tuits emitidos y más de 17.000 interacciones.

CIFRAS DE 2023

Twitter

Seguidores: **1.074**
 Interacciones totales: **17.345**
 Tuits: **1.956**



Para reducir las emisiones de CO2, nuestras soluciones se basan en tres acciones:

- ✔ La compra de energía verde
- ✔ La generación de energía renovable
- ✔ La eficiencia energética



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ALIANZAS CON ENTIDADES SOCIALES Y AMBIENTALES

Además de los programas propios, Aquona **colabora con entidades sociales y ambientales** para desarrollar proyectos que contribuyan a los tres ejes de su estrategia de acción social. Estas entidades son aliadas clave para amplificar el impacto social con un enfoque local, gracias a su experto conocimiento, su proximidad a los desafíos sociales y su capacidad para incidir directamente en la vida de las personas. La colaboración con estas entidades complementa y potencia la voluntad de Aquona de contribuir a la **transformación social**.

CRUZ ROJA

Aquona y Cruz Roja continúan colaborando para **mejorar la calidad de vida de las personas**. Por este motivo, se ha renovado el convenio de colaboración con Cruz Roja en Castilla y León, a través del cual se ha creado un **fondo social** para sufragar el pago de los recibos de agua de aquellas familias en situación de vulnerabilidad que no puedan pagarla. En el marco de este acuerdo, también se desarrollan una serie de acciones de **inserción laboral** y pequeñas colaboraciones con las distintas delegaciones provinciales de Cruz Roja en Castilla y León, como la celebración de talleres explicativos de la factura y nuestros canales de contacto englobados en el proyecto de atención al cliente 'Contigo' a los asociados de Cruz Roja Palencia y Zamora, la acción 'Compartiendo muro, compartiendo Objetivos' con Cruz Roja Zamora o la donación de bicicletas también a Cruz Roja Zamora-Benavente.



Donación de bicicletas a Cruz Roja Benavente



"Compartiendo Muro", una actividad de Cruz Roja Zamora

BANCOS DE ALIMENTOS

Los Bancos de Alimentos y Aquona mantienen una alianza más que consolidada. En 2022 y 2023, Aquona ha firmado **acuerdos con la Federación de Bancos de Alimentos de Castilla y León (FEBACYL) y con el Banco de Alimentos de Ciudad Real, en favor de las personas y la sostenibilidad**. De esta manera tuvieron lugar las campañas de promoción de la factura sin papel durante las que por cada alta que los usuarios de Aquona hicieran en este servicio, la empresa donaba 1 euro a los Bancos de Alimentos.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

PROYECTO SEMBRANDO OXÍGENO

En 2023, el proyecto puesto en marcha por Fundación Aquae, el Ayuntamiento de Zamora y Aquona, ha dado un paso más hacia la sostenibilidad con la **apuesta por la inserción laboral y social, a través del convenio de colaboración firmado con Cáritas**. A través de este acuerdo, varias personas de los programas de inserción laboral de la entidad se han ocupado del mantenimiento y riego de las zonas reforestadas en la capital zamorana, como son La Candelada, Valderrey y Valorio.

Día Mundial del Autismo

En 2022 y 2023 nos unimos a la campaña del Día Mundial del Autismo de **Autismo Zamora** para contribuir en la concienciación social sobre esta enfermedad. Así, volvimos a iluminar de azul -el color representativo del autismo- la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) de la ciudad.



COLABORACIÓN CON LA CAMPAÑA NAVIDEÑA 'VASOS SOLIDARIOS'

En 2022 y 2023 nos sumamos a la **campaña de Navidad de Agbar 'Vasos Solidarios'**. Se trata de una iniciativa de concienciación en redes sociales cuya recaudación se destina a distintos fines solidarios.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

COLABORACIONES EN EL ÁMBITO CULTURAL

AGUILAR FILM FESTIVAL

Como viene siendo tradición, en Aquona apoyamos el arte y la cultura local de los municipios en los que estamos presentes. Por eso, colaboramos anualmente con el Festival de Cortometrajes de Aguilar de Campoo.

COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN SANTA TERESA DE JESÚS (MALAGÓN)

Los Premios de Poesía Mística, convocados por la Asociación Santa Teresa de Jesús, en Malagón, son uno de los más consolidados en su área. Desde Aquona, una vez más, hemos colaborado con estos premios participando, también, en la entrega de los galardones.



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, que en 2023 ha cumplido 10 años y se encuentra firmemente comprometida con el derecho universal de acceso al agua, su cuidado y su consumo responsable. **Desde Aquona nos sumamos a distintos proyectos de la fundación vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.**

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la fundación para promover y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, este año el programa ha impactado en más de 2.500 niñas de forma directa, además de en sus compañeros de clase. En total, **unos 5.000 alumnos de primaria de 46 centros educativos de toda España**. Comunidad Valenciana, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Región de Murcia y Galicia son los territorios donde está en marcha 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 el talento con la concesión de **premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua**. También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.
- **Becas:** Fundación Aquae y **Fundación ONCE** colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Lo hacen a través de las **becas Oportunidad al Talento** que facilitan la inclusión laboral a jóvenes con discapacidad.
- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP):** Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize (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 Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces hasta hoy, la fundación ha plantado más de **15.000 árboles** a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto se convirtió en 2020 a Fundación Aquae en la única fundación privada 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).

Conocimiento

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

Premios

Fundación Aquae reconoce el talento en diversas disciplinas como la fotografía, en el que destaca el premio **PhotoAquae**, que pone en valor las imágenes más sorprendentes vinculadas al agua, la naturaleza y la sostenibilidad.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

VOLUNTARIADO

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

En 2022, se realizó la **limpieza ambiental de los accesos al río Mundo**, en el municipio de Ayna (Albacete). Alrededor de **100 personas realizaron una jornada de convivencia y voluntariado medioambiental** en este municipio de la sierra albaceteña.

Con motivo de la **Gran Recogida del Banco de Alimentos**, desde Aquona colaboramos con personal voluntario en distintos municipios como Ciudad Real, Albacete, Zamora, Palencia o Arroyo de la Encomienda. En esta ocasión, 21 empleados de Aquona participaron acudiendo presencialmente a las tiendas y supermercados para animar a colaborar en la Gran Recogida.

En el caso de **Zamora**, en 2022 y 2023, **voluntarios de Aquona se unieron a los Guardianes del Duero** del colegio Santísima Trinidad para limpiar las riberas del río Duero.

Otra de las actividades ambientales más consolidadas es el programa **BiObserva Voluntariado**, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, en el que profesionales 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.



Voluntarios de Aquona en Zamora



Voluntarios de Aquona en Arroyo de la Encomienda



Voluntarios de Aquona en Ciudad Real



Voluntarios de Aquona en Ciudad Real



Voluntarios de Aquona en Ciudad Real



Voluntarios de Aquona en Palencia

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

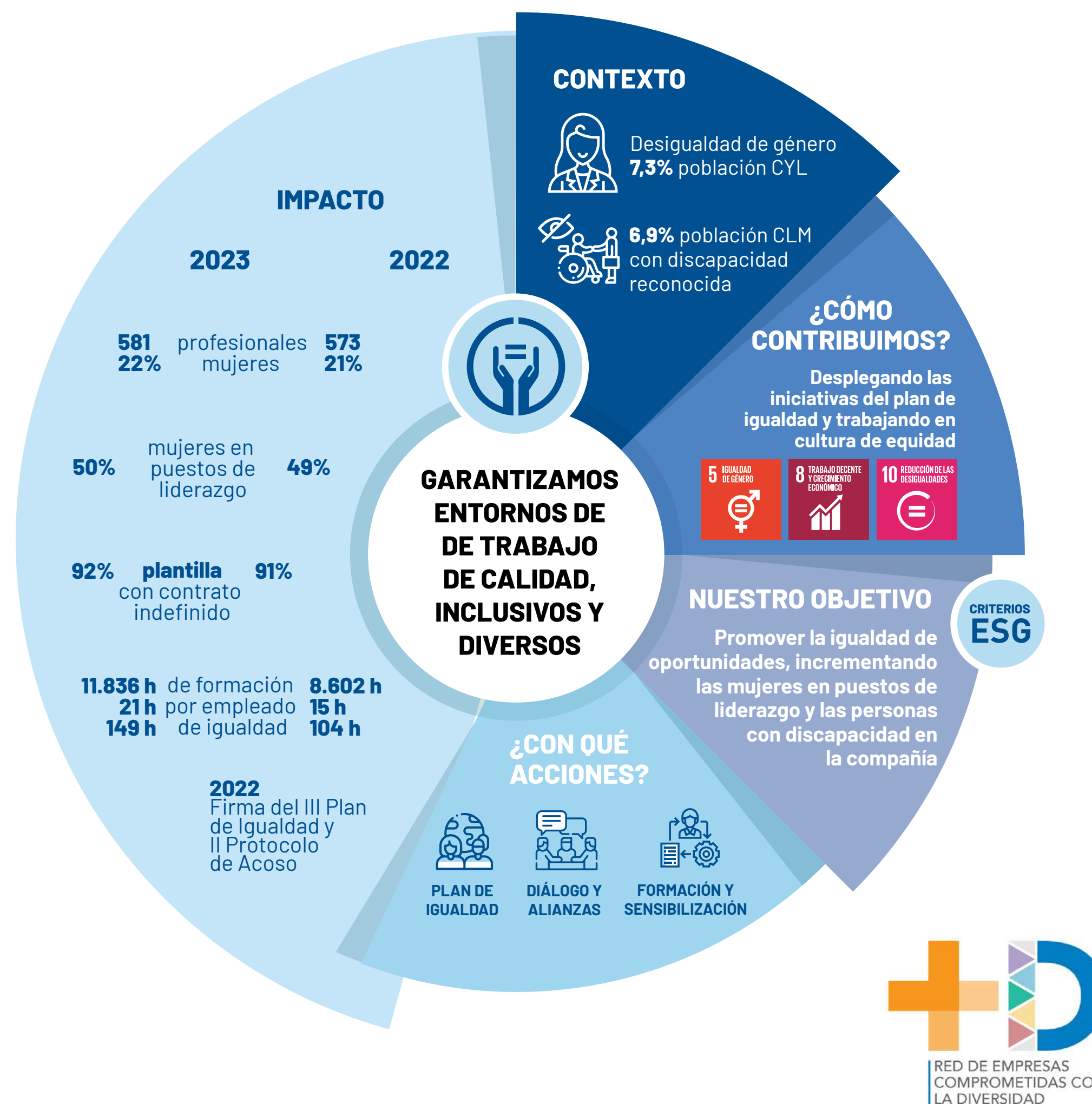
SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



EQUIDAD

EQUIDAD E INCLUSIÓN

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

Nuestra prioridad:

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

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

Somos signatarios del **Chárter Europeo de la Diversidad** concedido por la Fundación Alares como empresa que asume los principios básicos de **sensibilización, construcción de una plantilla diversa, que promueve la inclusión, impulsa la conciliación, reconoce la diversidad de nuestros clientes, difunde las actividades de apoyo a la no discriminación y difunde el compromiso entre nuestros grupos de relación.**

Pertenece a la **Red+D** de empresas comprometidas con la diversidad, la igualdad de trato y la inclusión promovida por Red Acoge. Desde que en 2018 pasáramos a ser miembro de la **Red+D**, hemos colaborado con la red en distintas iniciativas como en el **Índice de Diversidad e Inclusión** que, año a año, nos permite medirnos y mejorar.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Igualdad de género

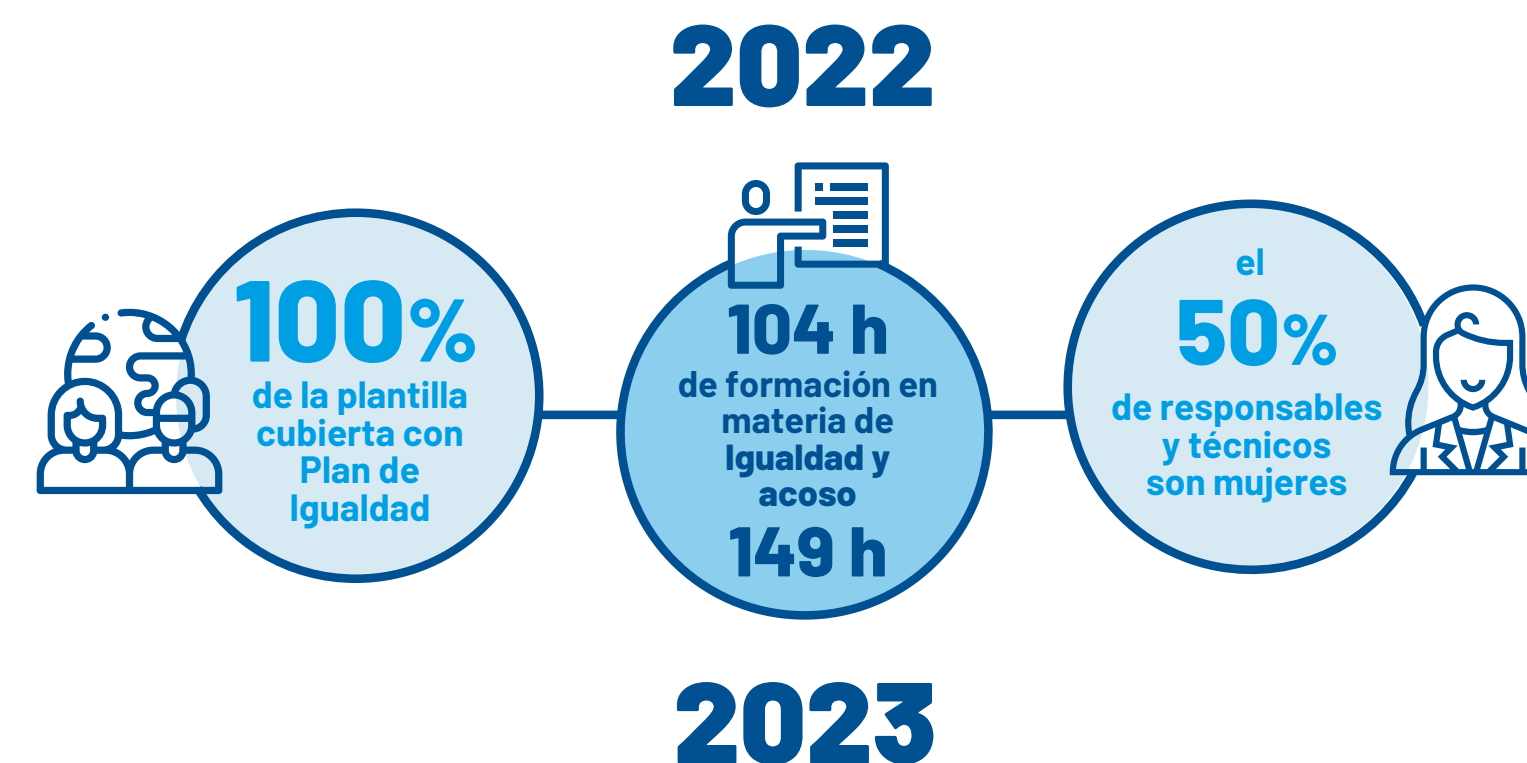
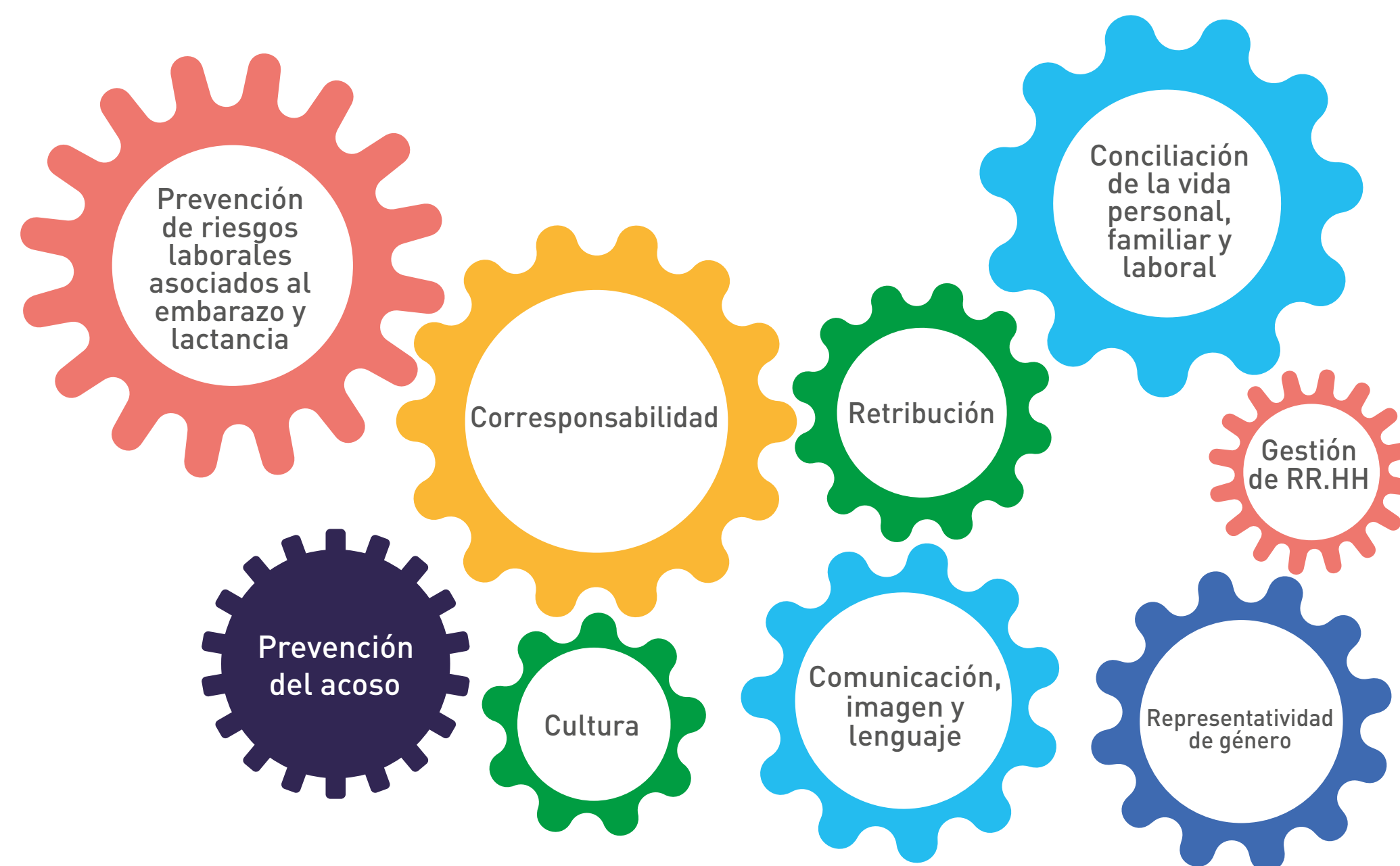
Desde que en el **2012** se estableció en Aquona el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, con la aprobación del **Plan de Igualdad** en la empresa, se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos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

En 2022 se firmó el **III Plan de Igualdad y el II Protocolo de Acoso** con el objeto de seguir avanzando en Equidad mejorando los ámbitos mínimos establecidos en el Real Decreto 901/2020 por el que se regulan los Planes de Igualdad.

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

Se dispone de **acuerdos de conciliación** para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de **corresponsabilidad**. Las principales medidas acordadas son la jornada continua para los empleados que no trabajen a turnos, 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 en cuanto al permiso de paternidad, la posibilidad de optar a cuatro semanas ininterrumpidas disfrutadas al 50% o al 100%.

En 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**.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Contra la violencia de género

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

El objetivo de esta colaboración es impulsar la implicación de todos los agentes sociales en la prevención y en la concienciación social para construir, de manera conjunta, una sociedad libre de cualquier forma de violencia. De este modo, Aquona, la empresa que gestiona el ciclo integral y sostenible del agua en más de cien municipios de Castilla y León y de Castilla-La Mancha, manifiesta su disposición y ofrece su colaboración al **Ministerio de Igualdad** para contribuir, en la medida de sus posibilidades, a **favorecer la sensibilización ante la violencia de género entre su plantilla** y hacia la sociedad en general mediante canales de comunicación propios, como el envío de comunicados internos y la realización de campañas de concienciación en redes sociales.

Distintivos y reconocimientos

Contamos con el **distintivo ‘Óptima Castilla y León’** dirigido al reconocimiento de la Igualdad de género en el ámbito laboral en Castilla y León.



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

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

Superando barreras

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

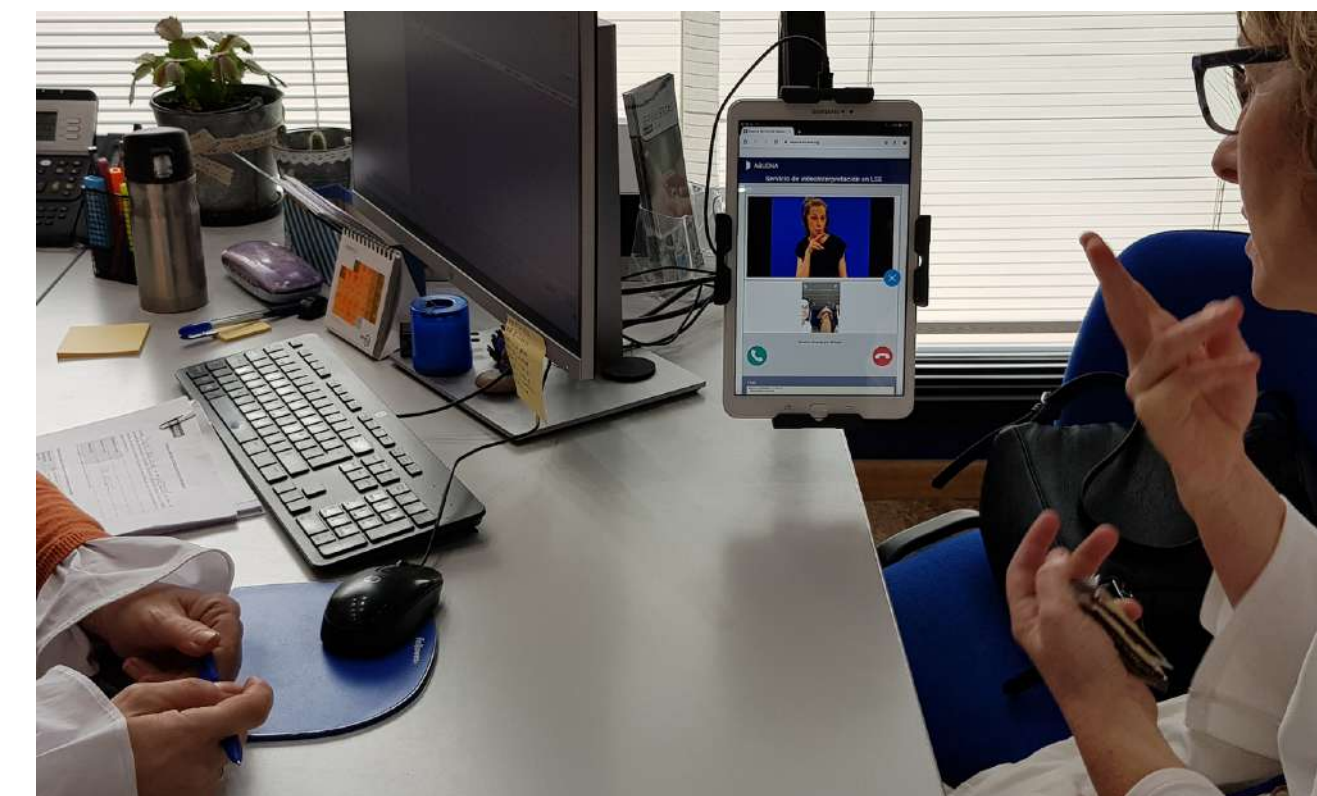
Para **romper barreras de comunicación**, hemos desplegado el proyecto de accesibilidad universal en las principales oficinas de Aquona. Los puntos de atención al cliente de estas oficinas disponen de:

- **Bucle magnético**, dispositivo que filtra sonidos de fondo para usuarios de audífonos.
- **Baliza inteligente**, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.

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

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

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



Atención en lengua de signos mediante videointerpretación

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Sensibilización en igualdad y diversidad

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

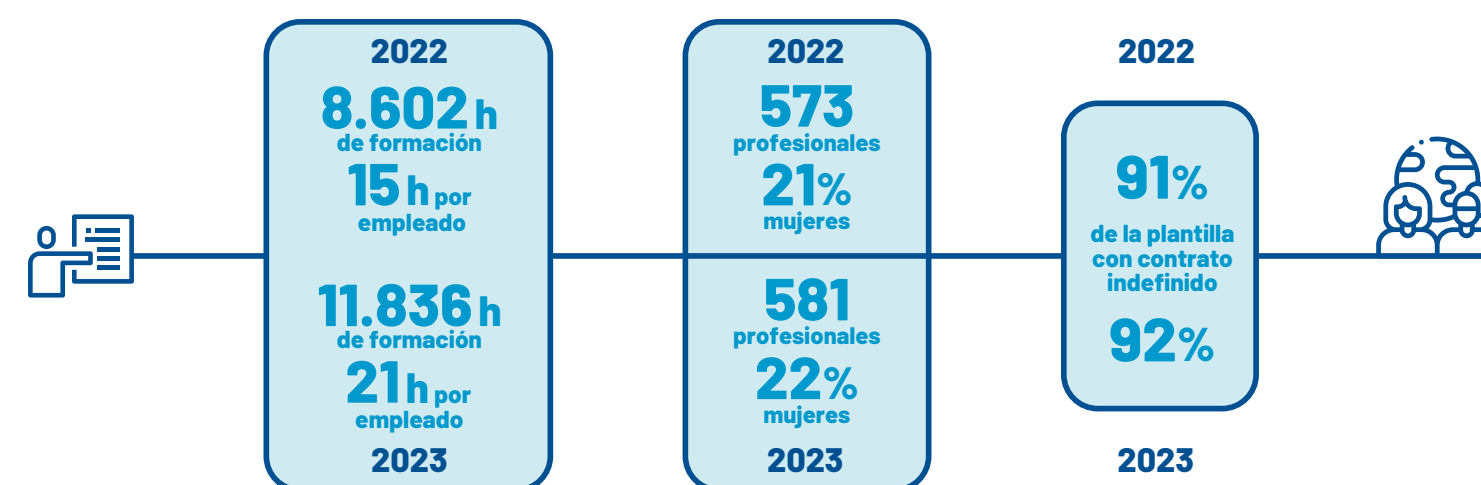
Como todos los años hemos realizado actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género contra la mujer**, del **Día Internacional de las personas con Discapacidad** y del **Día Internacional del Voluntariado** se organizó a nivel corporativo la Semana de la Equidad, ciclo formativo telemático en el que se publicaron post y se realizaron seminarios relacionados con la diversidad de la plantilla.

- **Combatiendo los prejuicios inconscientes sobre la discapacidad con Pablo Pineda** en 2022.
- **Taller Diversidad LGTBIQ+ (REDI) y Taller descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita atajos inconscientes** (Fundación Eurofirms) en 2023.

TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

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

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.



EVENTO EWOMAN

Como cada año hemos seguido **apoyando el evento eWoman Zamora**. Una jornada de reconocimientos y motivación para toda la sociedad cuyo objetivo es **visibilizar y potenciar el talento femenino** local y nacional.

Cualificación y reconocimiento de la experiencia

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

Para ello hemos desarrollado un programa de acreditación de competencias profesionales corporativo que facilita 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.



Formaciones en Ciudad Real y en Albacete, enmarcadas en la Semana de la Salud y la Seguridad Laboral

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

COMUNICACIÓN INTERNA

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

Durante el 2022 se mantuvieron los **encuentros virtuales y los talleres temáticos** organizados por el equipo central de la Red de Embajadores, un proyecto que busca estrechar lazos entre la plantilla, generar un sentido de pertenencia a la organización, así como recoger ideas y propuestas de mejora de nuestros trabajadores. En 2023, retomamos la actividad presencial con un encuentro en Madrid en donde participaron todos nuestros embajadores, los facilitadores y los responsables de las áreas funcionales de la Dirección Territorial. Además, se ha dado apoyo a los embajadores para la difusión de información y se han mantenido diversas reuniones.



Ángel Escribano
Embajador de Aquona Castilla - La Mancha
Ciudad Real y Puertollano

*Entiendo la Red de Embajadores como un **lugar de encuentro donde compartir información** sobre todas las iniciativas y novedades de la organización. Formar parte de la red de Embajadores me ha ayudado a tomar conciencia de la dimensión del grupo al que pertenecemos y del trabajo que hay detrás de todo lo que nos llega. Poder ayudar a difundir iniciativas como Sequoia, Veolia Cares o Risk Off y poder influir en que se perciban como algo más cercano, fruto del esfuerzo de compañeros como cualquiera de nosotros, es una tarea muy gratificante y necesaria.*

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

BOLETÍN GOTA A GOTA

Llegamos a la mitad del año 2023 y quisimos destacar todas nuestras acciones en el Boletín de Comunicación, en el que recogimos todo aquello cuanto hicimos durante el primer semestre del año. Lo titulamos **‘Transformación al servicio del planeta y las personas’** y en este documento quisimos destacar el Plan de Transformación impulsado desde la compañía. En la actualidad, y mediante un proceso de reconversión digital, estamos trabajando para convertir esta herramienta de comunicación digital en una **newsletter** más ágil, dinámica y participativa.



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

A través del Boletín Gota a Gota queremos mantener una comunicación fluida, transparente, permanente, inclusiva y participativa con todas las personas que forman parte de Aquona. En 2024 nos marcamos el reto de presentar las iniciativas en un documento más visual y vivo que invite a la proactividad.

Día del Propósito

Como parte del grupo Veolia, participamos en el Día del Propósito colaborando con la organización de talleres para que todo nuestro equipo humano tuviera la oportunidad de **conocer el propósito de la compañía**, un propósito que nos guiará hacia la transición ecológica y al aumento de la calidad de vida de las personas.



Día del Propósito. Equipo de Castilla-La Mancha



Día del Propósito con compañeros de Palencia

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

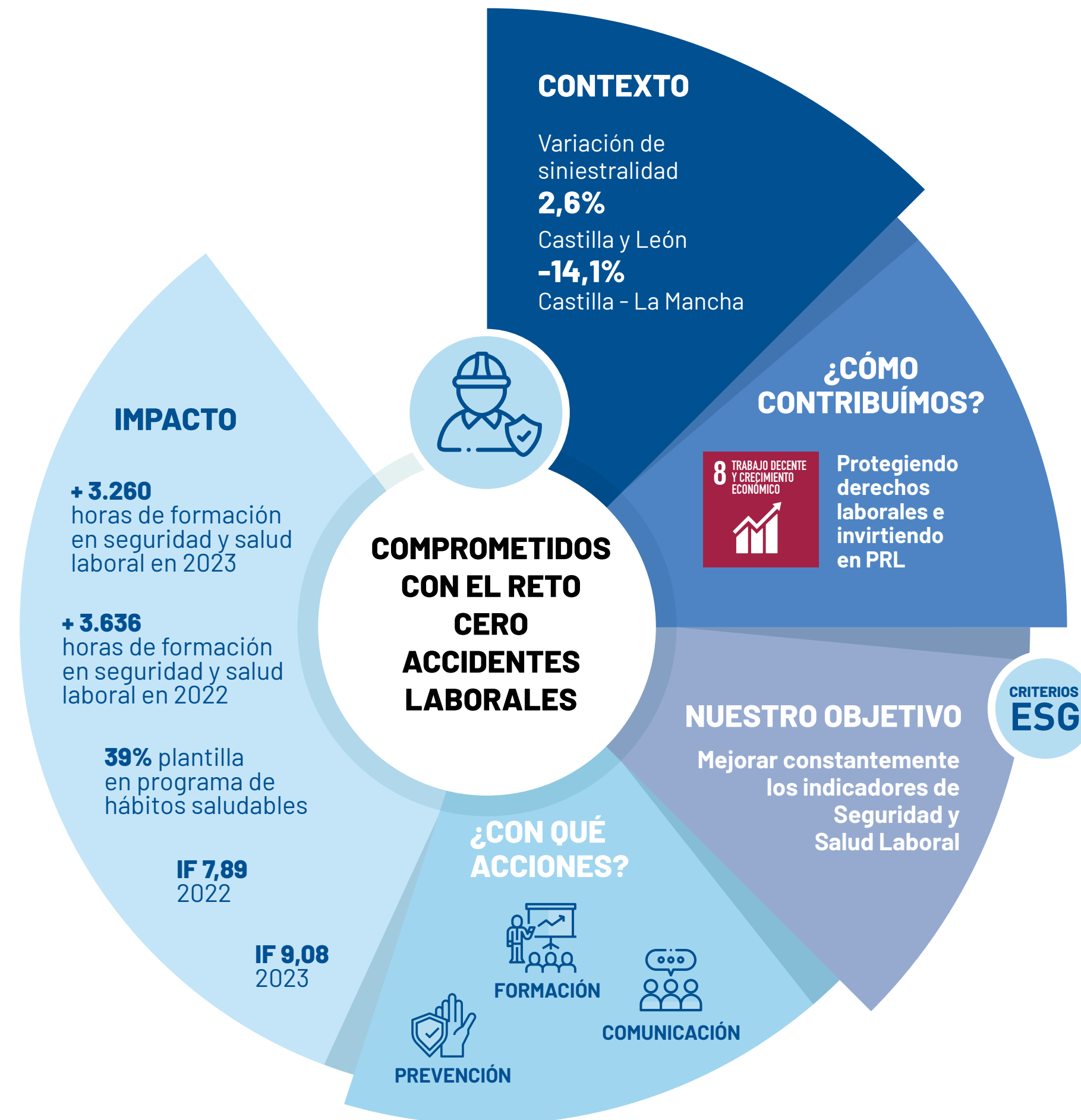
SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

GARANTIZAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

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 dispone de una **Política de Seguridad y Salud Laboral** articulada 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.

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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS


ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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 de 2022 fue 7,98 (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) y el índice de gravedad 0,21. En 2023 el índice frecuencia fue 9,08 y el índice de gravedad 0,10.

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.



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.

Charlas de seguridad y salud laboral

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

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

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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



Formación en seguridad y salud laboral



Charla de seguridad y salud laboral



Jornada de formación

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

REGLAS QUE SALVAN

Las Reglas Que Salvan Vidas (RQS) se centran en la detección de las **12 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 mejores prácticas. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

VEOLIA

REGLAS QUE SALVAN VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.

<p>TRÁNSITO EN EL TRABAJO Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p>	<p>TRÁNSITO EN EL TRABAJO Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.</p>
<p>TRÁNSITO EN EL TRABAJO Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p>	<p>TRABAJO EN ALTURAS Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p>
<p>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p>	<p>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p>
<p>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p>	<p>ELECTRICIDAD Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos e circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
<p>TRABAJOS EN CALIENTE Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p>	<p>OPERACIONES DE ELECCIÓN Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.</p>
<p>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p>	<p>ACCIÓN A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la pasada de emergencia.</p>

alway's safe



Visita de seguridad laboral en la depuradora de Puebla de Sanabria

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL
- EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

- CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

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

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

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:



En este sentido, contamos con una plataforma destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla 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**.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

SOSTENIBILIDAD 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, su Estructura Ética y su Política de Desarrollo Sostenible.

Aquona entiende la gestión de su cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, y lo hace aprovechando el potencial que le da pertenencia al Grupo 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:



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

En 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. En términos contractuales y legales, queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.)

Promoción de la compra social y local

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

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

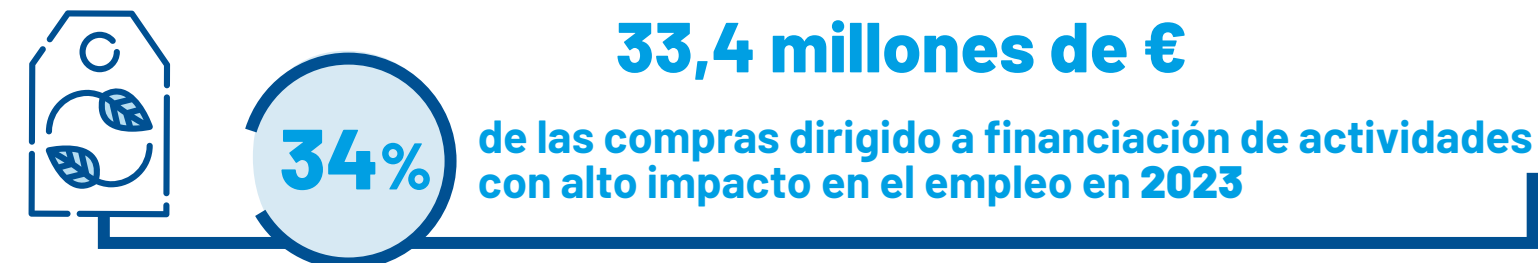
ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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



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 2023 el número de proveedores locales ascendió a 1.141, representando el 74% de los proveedores, aunque en volumen de compra el porcentaje es del 34% debido a que el aprovisionamiento de productos químicos y material hidráulico se licita. Cifras muy similares a las del 2022 con 1.240 proveedores locales representando el 74% de los proveedores.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ACCIÓN AMBIENTAL

● PRESERVACIÓN DEL AGUA

● DE LINEAL A CIRCULAR

● LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

● PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

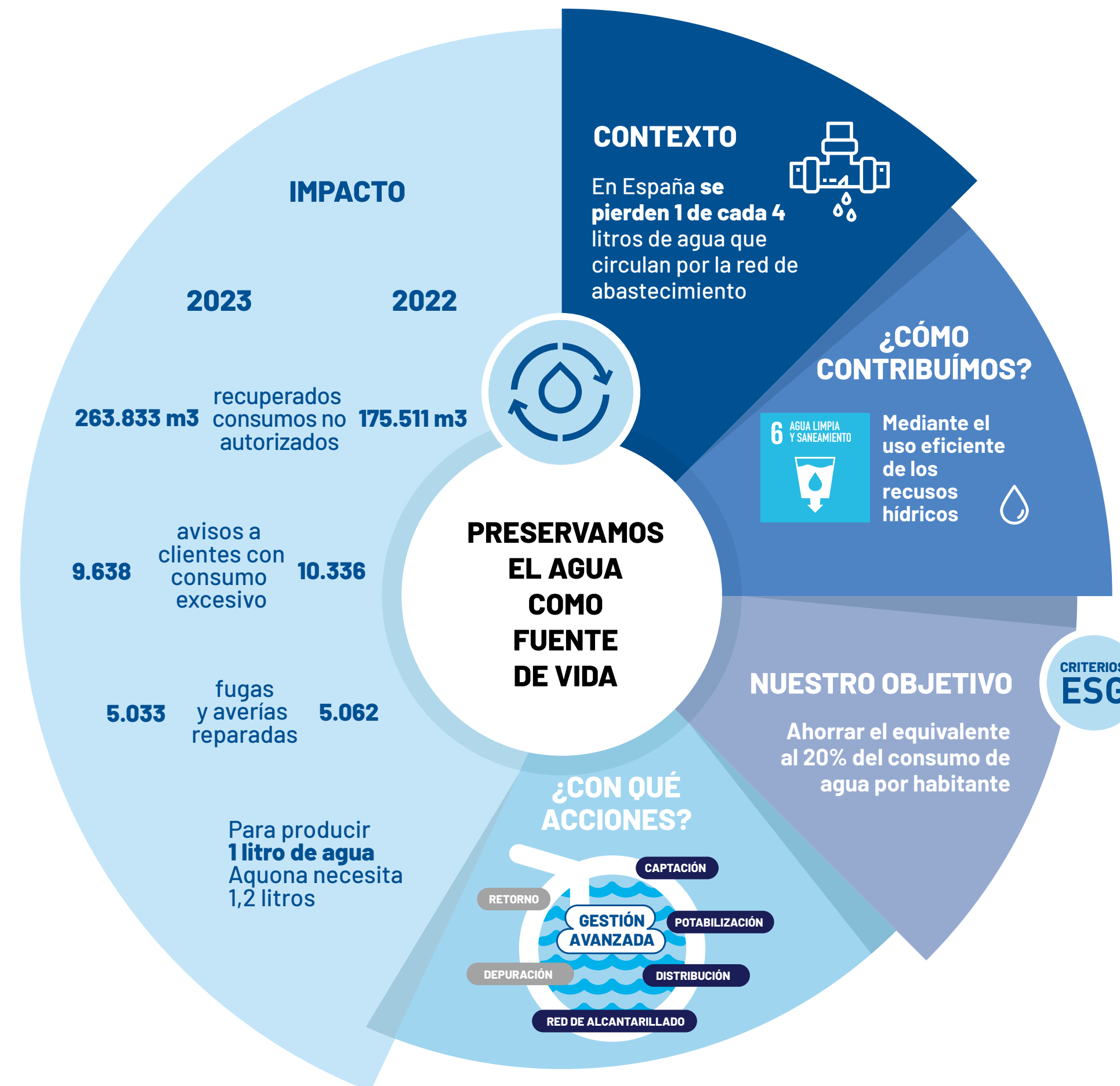
SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



PRESERVACIÓN DEL AGUA

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

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

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. De hecho, siete de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico de Europa se encuentran en España.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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.

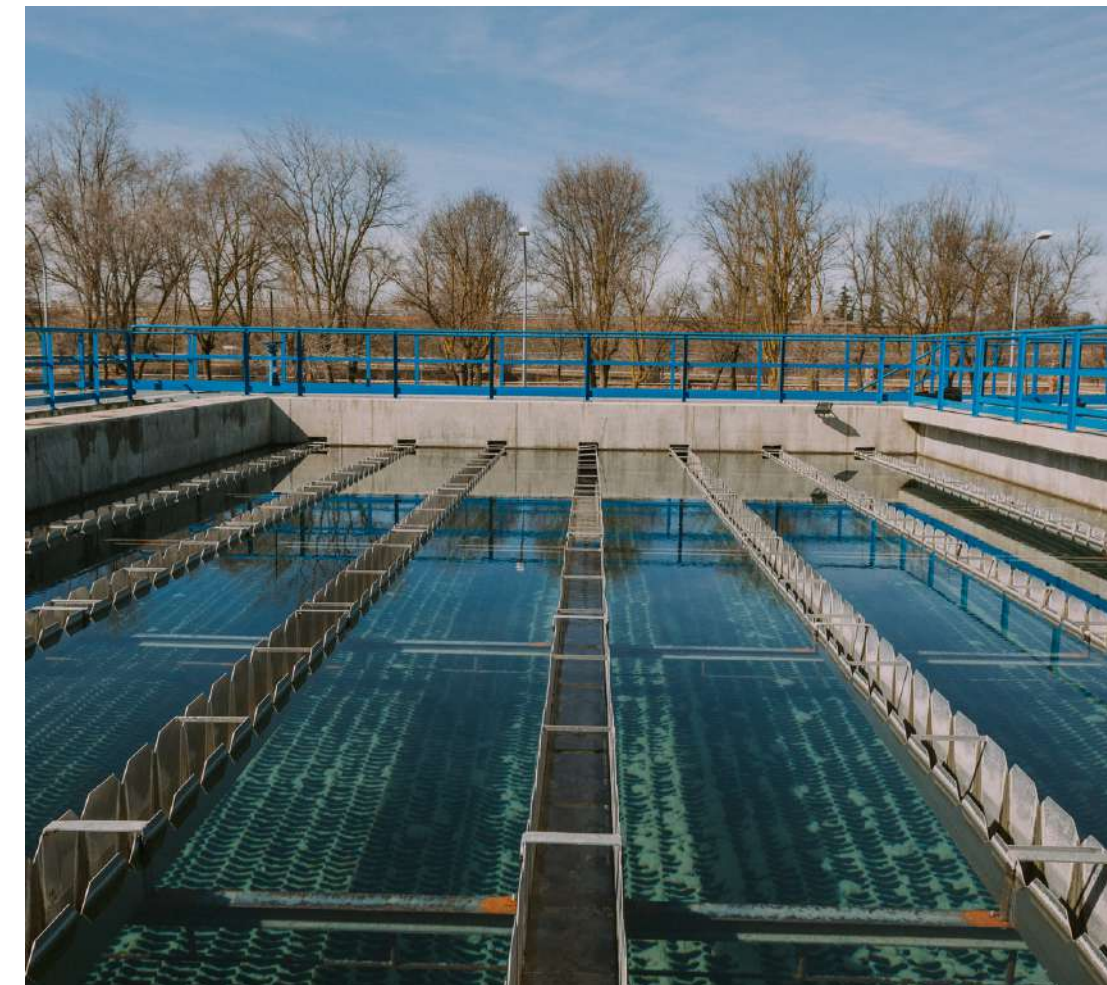
Cabe destacar alguno de los **recursos superficiales** gestionados por Aquona: Embalse del Pontón Alto, Canal de Castilla, Río Pisuerga, Río Duero, Embalse Torre de Abraham, Embalse de Gasset, Embalse Vega del Jabalón, etc., y como **recursos subterráneos**, sondeos localizados sobre el acuífero de la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

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

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

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

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



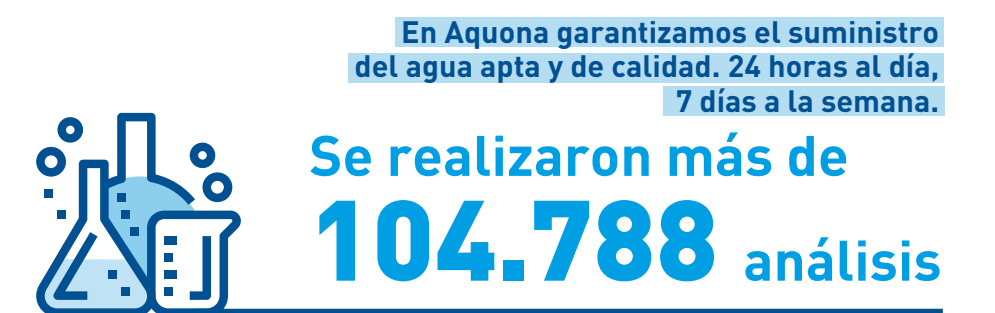
ETAP Mancomunidad del Gasset



Lucia Navarro
Responsable de Calidad de Agua

El agua suministrada por Aquona es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo, el último año se realizaron 104.788 análisis.

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



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

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

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- SOBRE EL DIS
- ANEXOS**
- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

DISTRIBUCIÓN DE 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)**.

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua mediante desarrollos tecnológicos y técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras. Todo el sistema de redes, se encuentra cartografiado y reflejado mediante aplicación informática GISAgua, lo que hace posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua.

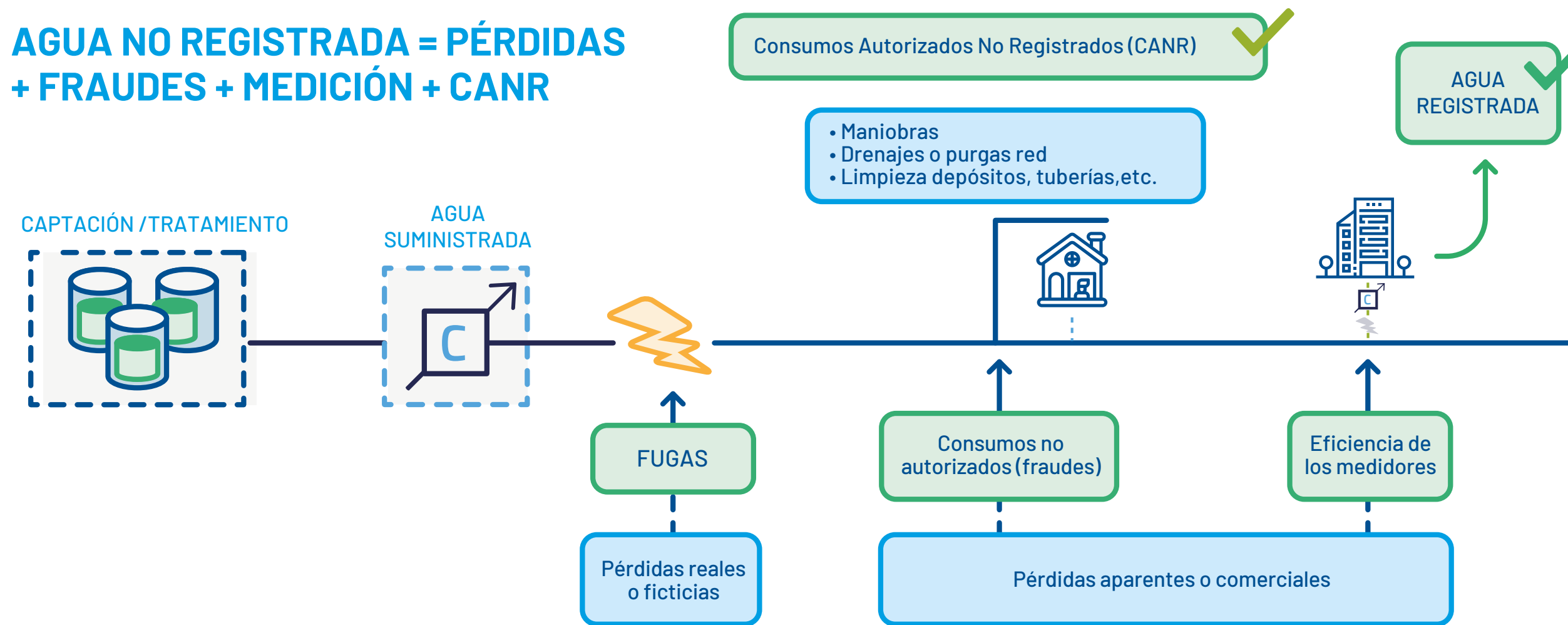
También hemos llevado a cabo acciones como **sectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telectura, campañas de búsqueda de fugas, campañas de detección de consumos no autorizados y planes de renovación de redes**,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



José Ángel Córdoba
Responsable de Operaciones
de Castilla-La Mancha

La gestión avanzada de los servicios gestionados, junto a grandes actuaciones en infraestructuras, nos ha permitido asegurar la continuidad del suministro y ahorrar 800.000 m³ de agua en Castilla-La Mancha respecto del año anterior, lo que equivale al consumo de Castilla-La Mancha en dos días y medio. Respecto de las medidas implementadas por la sequía cabe destacar la ejecución de la conexión de agua alternativa al sondeo habitual en Tobarra, para el abastecimiento de agua en situaciones de emergencia, a través de la conexión con la Comunidad de Regantes del Rincón del Moro.

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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 2022 hemos actuado sobre 1.045 kilómetros de alcantarillado y en 2023 sobre 789 km.**

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



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 más de 30 municipios en los dos últimos años.**

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.

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA	2020	2021	2022	2023
m ³ recuperados en campañas contra consumos no autorizados	126.131	124.892	175.511	263.833
Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo	8.520	9.553	10.336	9.638
Actuaciones realizadas en la red entre fugas detectadas y averías reparadas	6.505	4.866	5.062	5.033

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- ACCESO AL AGUA
- EL CLIENTE EN EL CENTRO
- ACCIÓN SOCIAL

- EQUIDAD
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

- CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

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

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES

- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR

- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO

- SOBRE EL DIS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES

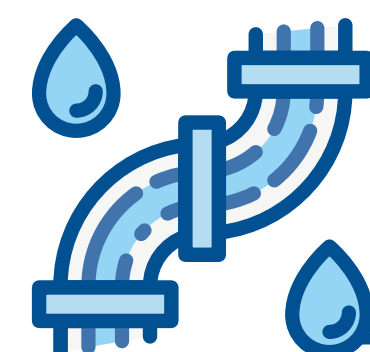
Aquona, en su compromiso con el medio ambiente, lleva años realizando tareas de control de vertidos en las industrias de los municipios que gestiona. Realizando, si así lo solicitan los ayuntamientos, también un servicio de asesoramiento para la implantación del control de vertidos en las empresas.

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 y 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 101 industrias con diferente potencial contaminante en Castilla y León y 32 empresas en Castilla-La Mancha.



2.832 km
de red de alcantarillado
y colectores gestionados

2022

2023

1.045 km de red de saneamiento limpiada

789 km de red de saneamiento limpiada

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

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

0,17 GWh de energía consumida en alcantarillado

0,25 GWh de energía consumida en alcantarillado

38.871 imbornales limpiados + 577 obturaciones

48.207 imbornales limpiados + 573 obturaciones

25,6 km de red inspeccionados con CCTV

35 km de red inspeccionados con CCTV

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

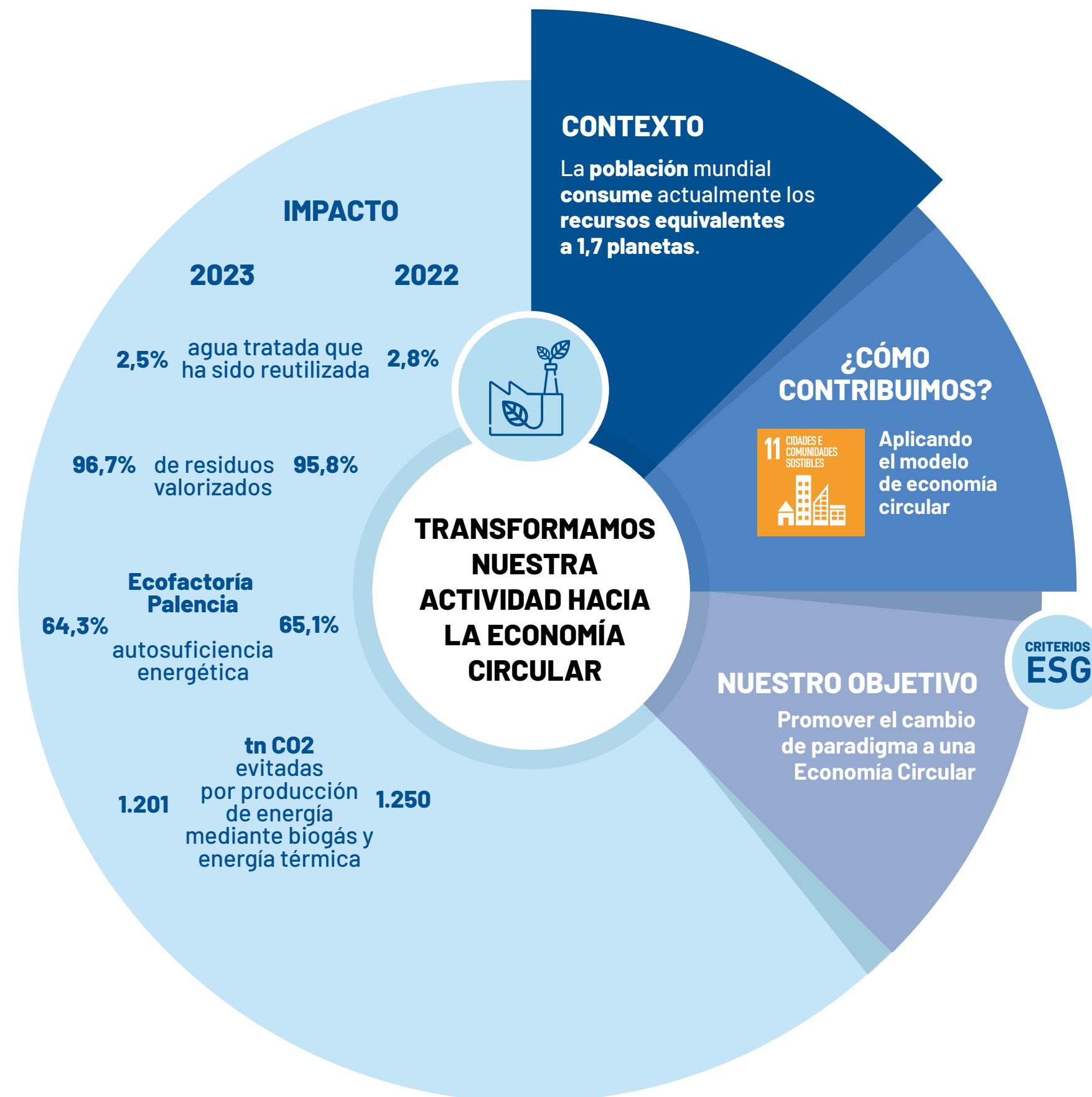
ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

DE LINEAL A CIRCULAR



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.

Aquona gestiona 115 depuradoras que trataron 38,49 Hm³ de agua depurada en 2022 y 39,18 Hm³ de agua depurada en 2023.



EDAR de Ciudad Real

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

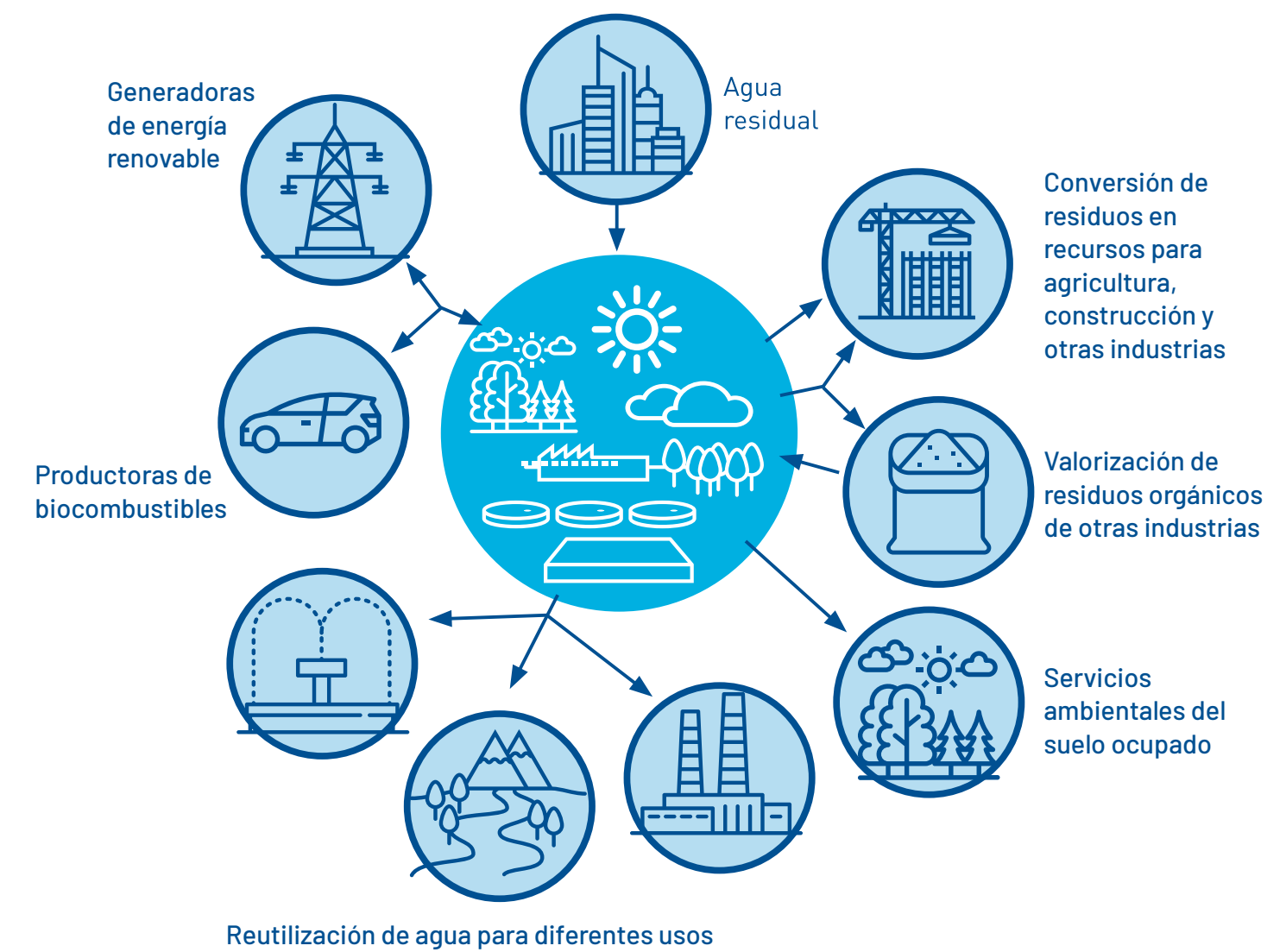
NUESTRO MODELO CIRCULAR

Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. 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.

Modelo lineal: Depuradoras



Modelo circular: Ecofactorías



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

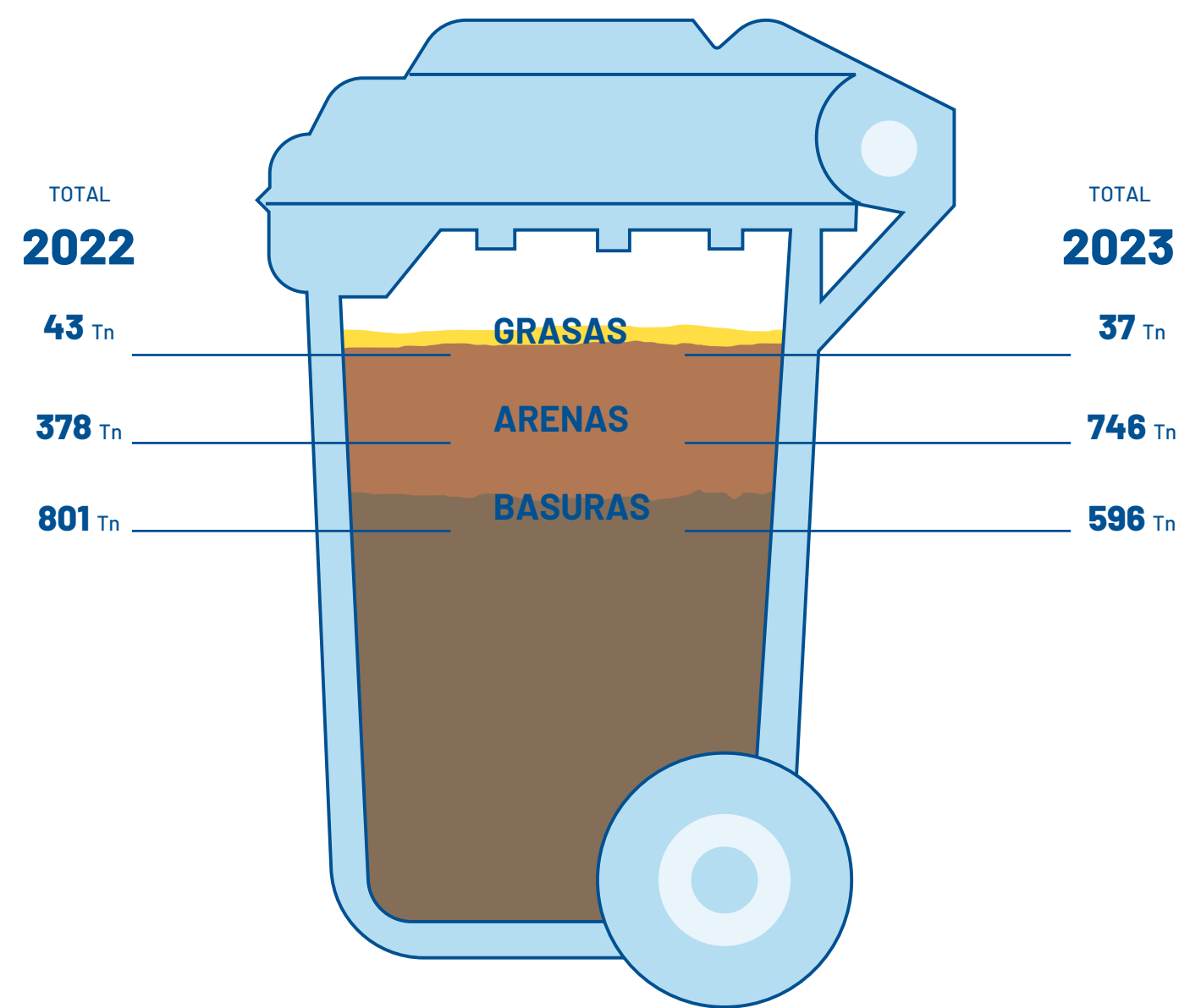
DE RESIDUO A RECURSO

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; por ello dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. El volumen de producción de **lodos** del año 2022 ha sido 27.818 toneladas y 32.413 toneladas en 2023, cuyo destino principal ha sido su valorización en agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.



RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO EDARS



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. A pesar de tener la tasa de reutilización más alta de Europa, en España se reaprovecha el 8%, un índice muy por debajo del de otras regiones con clima mediterráneo.

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. El objetivo es **multiplicar por seis los niveles actuales de reutilización evitando más de un 5% de extracción directa de las masas de agua y aguas subterráneas.**

Aquona reutilizó en 2022 el 2,8% del agua tratada y el 2,5% en 2023.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Briviesca, agua regenerada para potenciar la energía renovable

En la localidad de **Briviesca se reutilizó el 52% del agua depurada en 2022 y el 64% en 2023** en la central de biomasa tras someter el agua depurada a un tratamiento terciario con membranas de ultrafiltración. 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.

La EDAR de Palencia, de depuradora a ecofactoría

En el año 2018, de la mano del **Ayuntamiento de Palencia**, comenzamos el proceso de **transformación de la depuradora de Palencia a ecofactoría** 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 ecofactoría se caracteriza por una **integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad**, y, por otro lado, la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

El proceso de transformación de la EDAR de Palencia en una ecofactoría 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.

El biogás generado en la digestión anaerobia del fango se utiliza como combustible (metano) para la **cogeneración de energía eléctrica**. También se realiza la **recuperación de la energía térmica** procedente de los gases de escape del motor de cogeneración. La energía térmica recuperada se destina al calentamiento de los propios digestores. Por último, se ha incrementado la producción de energía eléctrica mediante la instalación de placas solares fotovoltaicas, cuya energía también se consume en la instalación.



Edar de Briviesca



Ecofactoría de Palencia

La valorización del biogás generado, la energía térmica producida y la energía solar fotovoltaica ha evitado la emisión de 1.250 tn de CO2 en 2022 y 1.200 tn de CO2 en 2023.

En 2023 la ecofactoría de Palencia alcanzó una tasa de autoabastecimiento de energía del 64%. 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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

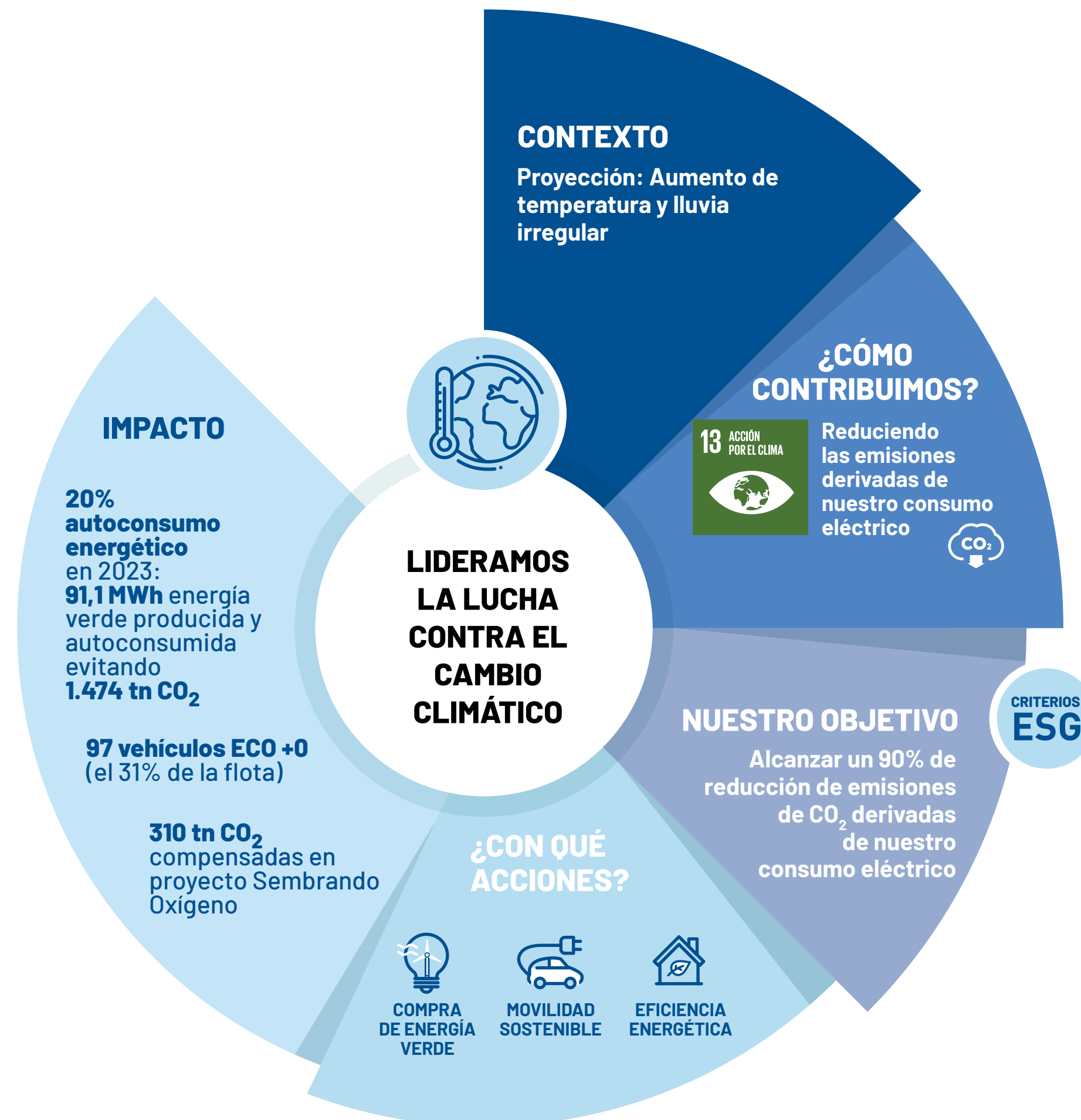
SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



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.

Tanto en el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2022 como en el de 2023 los riesgos ambientales ocupan muchas de las primeras posiciones. Por otra parte, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el Green Deal, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la neutralidad de carbono en el continente para el año 2050.

En 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. Así mismo, ayudamos a que los municipios sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático.

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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS



José Antonio del Rey
Responsable de Operaciones

Los últimos años hemos realizado un esfuerzo importante en generación de energía renovable, optimizando el aprovechamiento del biogás generado así como mediante la instalación de placas solares fotovoltaicas.

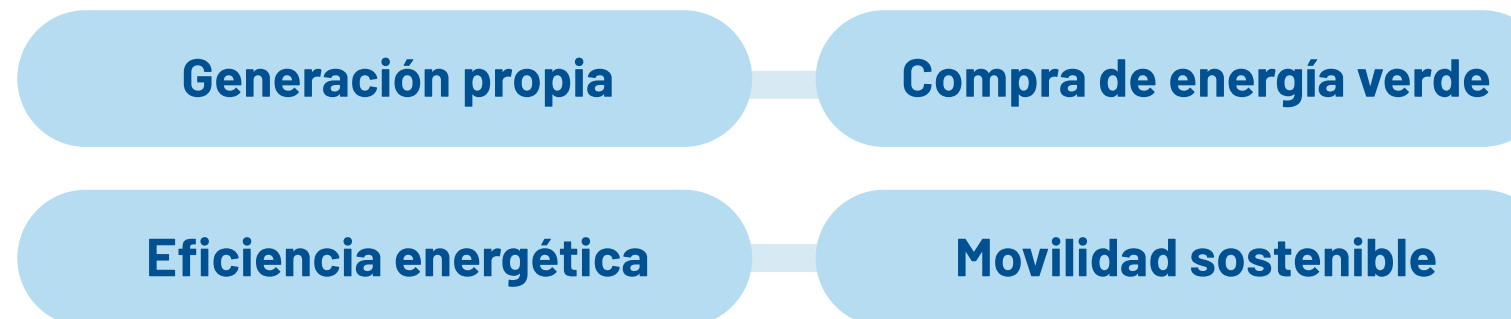
En cuanto a SFV hemos ejecutado 18 instalaciones, 14 durante los últimos dos años, entre las que destacan las de Ciudad Real, Daimiel, Palencia y Mancomunidad del Río Eresma en Segovia entre otras. Esta apuesta por generar energía verde evita la emisión anual de 1.474 tn de CO2.

Ante este contexto, Aquona ha diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas:



MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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



Generación de energía renovable

La generación de energía renovable es fundamental para alcanzar los objetivos en la lucha contra el cambio climático. La principal fuente de generación de energía renovable proviene 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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

En los últimos años se han instalado placas solares en varias instalaciones que han permitido incrementar de forma notable la producción de energía verde, un aumento del 28,6% desde 2021.

Así, se encuentran instaladas placas solares en las ETAP de Ciudad Real, Daimiel, Campo de Criptana, EDAR de Ciudad Real, en las ETAP de Palencia, Herrera de Pisuergra, Grijota, Mancomunidad del Río Eresma y en las EDAR de Aguilar de Campoo, Cantimpalos y Palencia además de La Alberca de Záncara, Arenales de San Gregorio y San Andrés del Rabanedo.

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 2022 hemos consumido 16,71 MWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 32% de nuestro consumo eléctrico. El consumo de energía eléctrica con GdO ha supuesto evitar la emisión de 2.706 tn de CO2 equivalente a la atmósfera.

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. La **implantación de la ISO 50001** es una muestra del compromiso de AQUONA con la eficiencia energética y la mejora continua.



SFV en ecofactoría de Palencia



SFV en ETAP Ciudad Real



SFV en Campo de Criptana

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética de los últimos dos años han sido la **mejora en los sistemas de aireación o del control de la aireación de las depuradoras y la adecuación y sustitución de equipos por otros más eficientes.**

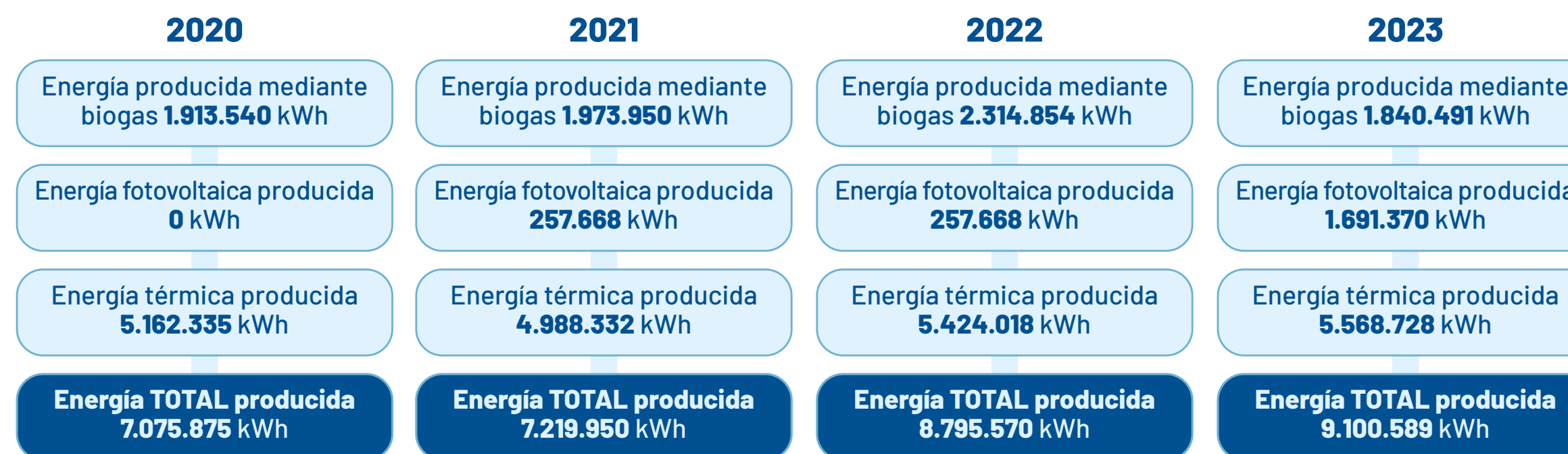
Movilidad sostenible

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

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

Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos. Hemos conseguido que el 31% de la flota sea sostenible, de tipo híbrido o eléctrico, en total 97 vehículos.

Respecto a los 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.**



Certificado energía 100% renovable



Furgoneta eléctrica de Zamora

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

HUELLA DE CARBONO

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

Aquona está certificada por la norma ISO 14064, habiendo medido y verificado externamente la huella de carbono correspondiente a las emisiones realizadas desde 2018 con alcance 1 y 2. En 2021, en el inventario de emisiones se incluyó por primera vez las emisiones de alcance 3.

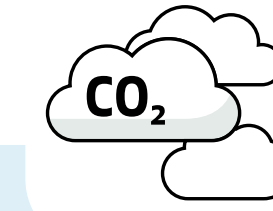
Emisiones incluidas en **alcance 1**: Emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas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

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

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

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

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



Reducción de huella de carbono (alcances 1 y 2) con respecto al año base 2018:
-29%

Compensación Huella de Carbono

A través del proyecto **Sembrando Oxígeno**, Aquona de la mano de la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Zamora inició en 2018 un proyecto de compensación de sus emisiones en tres fases. **En total se han plantado 1.600 árboles que compensarán 310 tCO2 en los próximos 40 años.**

En la primera fase, en la finca Valderrey, 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, consistió en la plantación de **800 nuevos árboles** para recuperar más de 10.000 m2 de superficie forestal en el paraje de La Candelada.

En 2023 se han realizado tareas de mantenimiento de la plantación con la entidad Cáritas Zamora.



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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

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

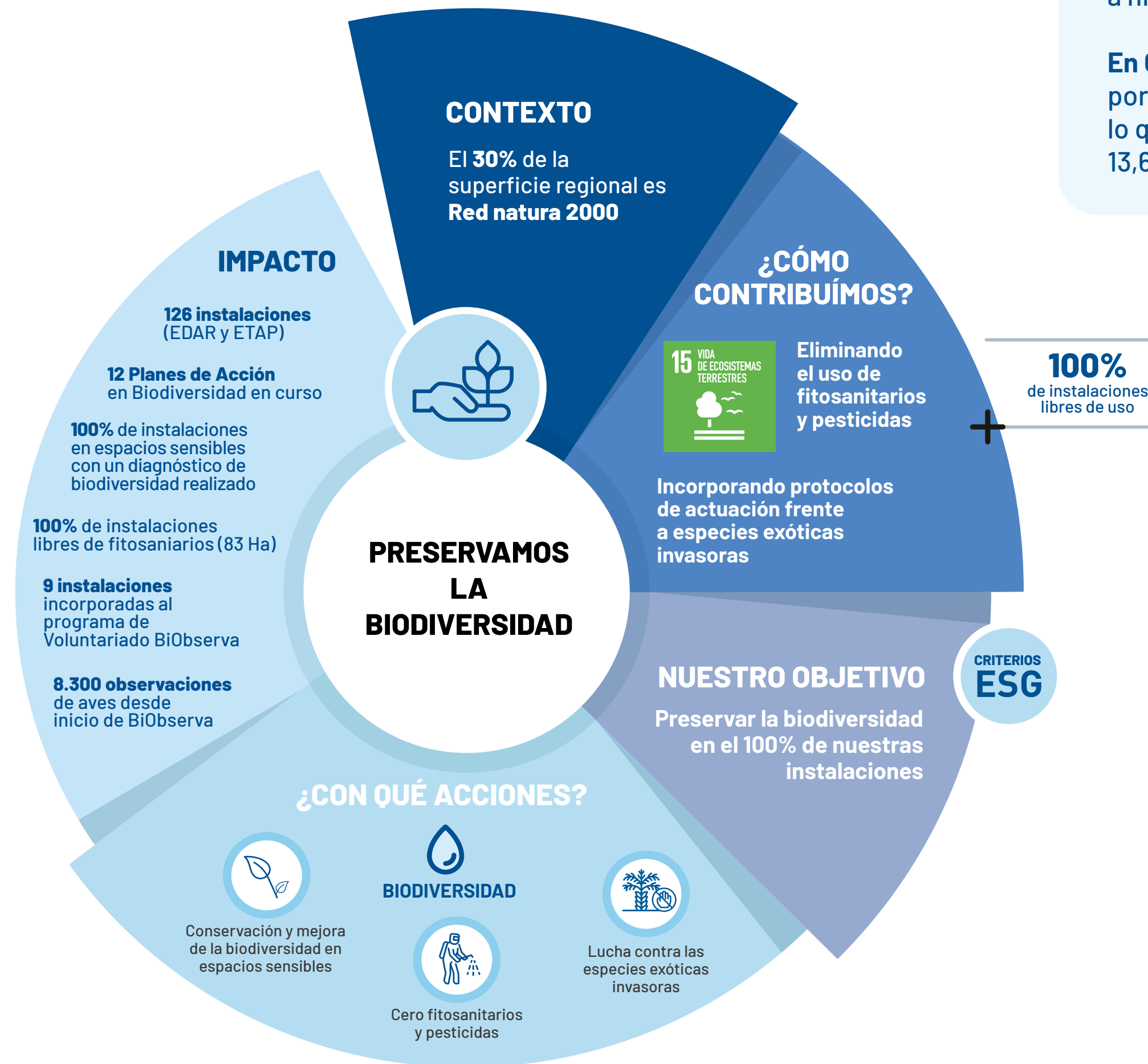
PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

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

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS



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.



Mantenimiento ecológico de zonas verdes en Ecofactoría de Palencia

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

ACCIÓN AMBIENTAL

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

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR
- DIGITALIZACIÓN
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- SOBRE EL DIS
- ANEXOS**
- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

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.

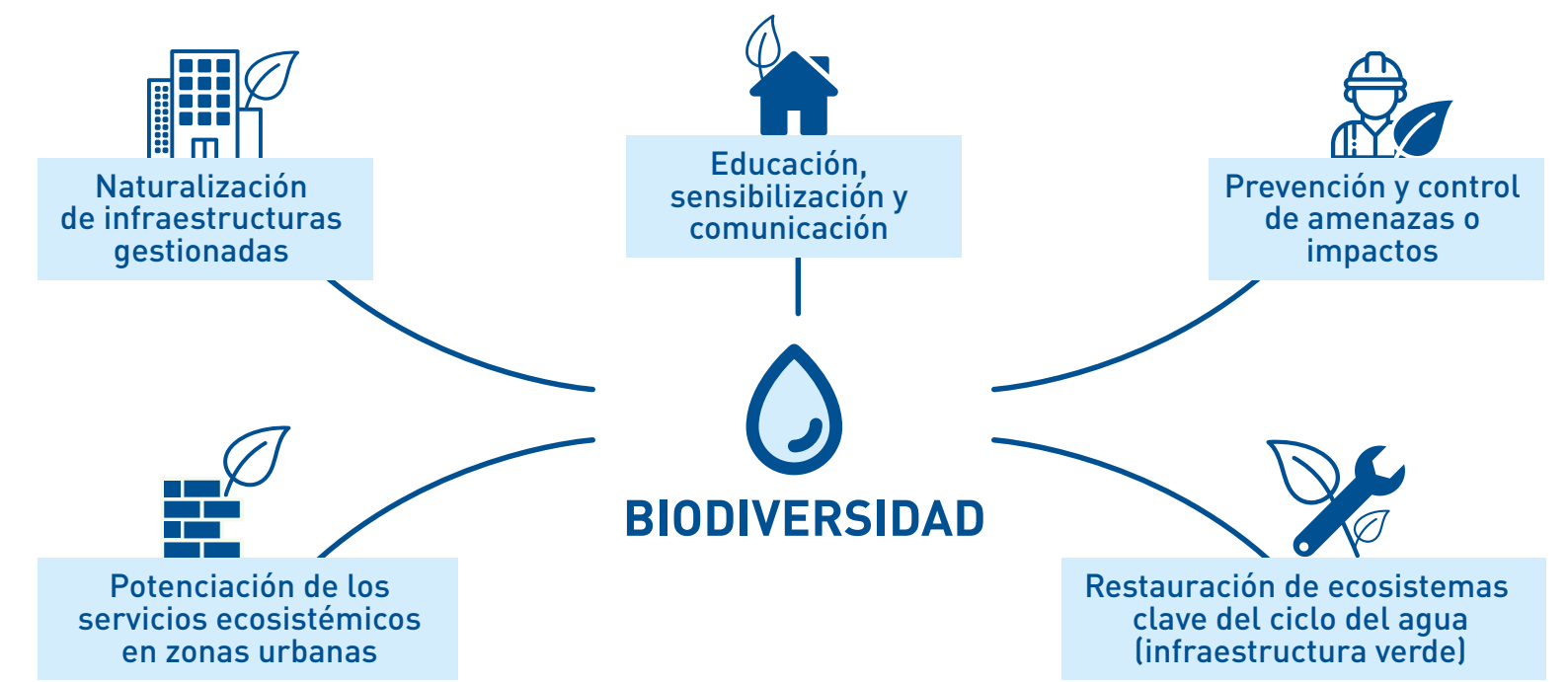
ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad.

Desde 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de Aquona obteniendo los distintivos de instalación libre de fitosanitarios.

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

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



Instalaciones gestionadas por Aquona libres del uso de fitosanitarios

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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.

184 plantas de tratamiento con identificación y mapeo de especies de flora invasora. De estas, 14 instalaciones tienen especies invasoras objetivo, y de ellas sobre cinco se está realizando un plan de actuación.

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**.



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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

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

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

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.

Hemos realizado 14 Planes de Acción en biodiversidad: **Palencia, Ayna, Arenas de San Pedro, Astudillo, Benavente, Briviesca, Los Ángeles de San Rafael, La Granja de San Idefonso, Fuentemilanos, La Atalaya, Campos Alcores y Campos Oeste.**

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.



1



2



3



4

Especies invasoras más destacadas del año

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

BIOSERVA

BIOSERVA VOLUNTARIADO

El programa de Voluntariado corporativo BiObserva, dirigido a **preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones**, ha proseguido su actividad por sexto 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.

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 2023 ha finalizado con la participación en el proyecto de 90 instalaciones del ciclo del agua y de 285 voluntarios. **Las observaciones BiObserva cargadas en el portal sobre datos de biodiversidad, GBIF (Global Biodiversity Information Facility <https://www.gbif.org/>), ascienden ya a 103.424.**

En Aquona participan en el proyecto 31 voluntarios de Palencia, Zamora, Benavente, Ciudad Real y Daimiel, habiendo realizado 5.622 observaciones desde el inicio del proyecto.



Realización del voluntariado ambiental en las instalaciones

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Resultados del proyecto

De las 180 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 el petirrojo europeo. 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 blanca han sido las aves más observadas.



Gorrión común

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 BiObserva. En total se encuentran **instaladas 12 cajas nido**.



Ejemplo de cajas nido en las instalaciones

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

GOBERNANZA

● **MODELO DE GOBERNANZA**

● **ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN**

● **CERTIFICACIONES**

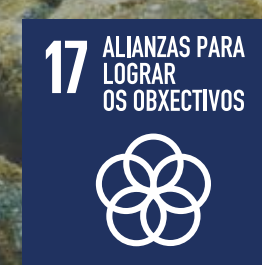
● **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

● **LAS ALIANZAS COMO MOTOR**

● **DIGITALIZACIÓN**

● **INNOVACIÓN CON IMPACTO**

● **ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

MODELO DE GOBERNANZA

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

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

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

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

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

- Presidente: Javier Díez Pérez
- Consejeros: Antonio López López y Marta Colet Gonzalo
- Secretaria consejera: Cristina Trugeda Ferreiro

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, Desarrollo Sostenible y Transformación.

REUNIONES DE CUADROS DE AQUONA

En 2022 se recuperó la presencialidad de las **reuniones de cuadros** de Aquona tanto en Castilla y León como en Castilla-La Mancha. En el caso de la comunidad castellana y leonesa, el evento se celebró en Valladolid; y en el caso de Castilla-La Mancha, la reunión tuvo lugar en Albacete. En ambas, los responsables de la Dirección Territorial hicieron un **repaso de los logros obtenidos y de los objetivos que debían abordarse en el futuro**, unos retos volcados en la **digitalización y en la transformación ecológica**.

De nuevo, tanto en la reunión de Castilla y León como en la de Castilla-La Mancha, quedó patente el compromiso de todo el equipo humano que conforma Aquona.



Reuniones anuales de la Dirección y mandos intermedios en las que se realiza el seguimiento y planteamiento de objetivos

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

JUNTA GENERAL DE GRUPOS DE INTERÉS DE AGBAR

Como parte del grupo Agbar, Aquona participó en la Junta General de Grupos de Interés de Agbar 2023. Se trata de un evento de transparencia y rendición de cuentas, así como de diálogo con los grupos de interés que se viene celebrando anualmente desde el año 2021. La Junta, organizada en formato híbrido (presencial y on line) sigue los ejes temáticos ESG para explicar sus principales proyectos y dar voz a sus equipos, colaboradores y partners. Dentro del bloque Environnement, la jefa de planta de la ecofactoría de Palencia, Consuelo de Juana explicó los avances que se han impulsado en la planta en materia de descarbonización y economía circular.

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

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

Gestión ética. Un compromiso de todas y todos.

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

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

Nuestra estrategia en materia de Ética y Cumplimiento tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial fundamentada en el estricto cumplimiento de nuestro **Código Ético** disponible en la página web: <https://www.aquona-sa.es/etica-y-cumplimiento>



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

Durante el periodo 2022-23 el órgano de gobierno ha revisado y actualizado el Código Ético de la Sociedad, el **Código de Conducta Anticorrupción** y algunas de sus principales políticas y procedimientos internos de control que lo desarrollan, tales como la Política de patrocinios y mecenazgos, la Política de conflictos de interés o los procedimientos de evaluación de proveedores y de diligencia debida de terceros.

Igualmente y en atención al firme compromiso de desarrollar nuestra actividad con el máximo respeto por el medio ambiente y el cuidado del agua, se ha revisado también durante el periodo nuestra **Política de cumplimiento ambiental y de calidad de aguas**.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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

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

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.

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.

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

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



Jesús Díaz
Compliance Officer

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

INDICADORES	Periodo 2022-2023
Nº de situaciones relacionadas con la corrupción	0
Nº de casos de corrupción confirmados	0
Personal que ha recibido formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	101 (2022) 105 (2023)
Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	0
Nº de incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con la información de productos y servicios	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
Nº de incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	0

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

NUESTRO CANAL DE DENUNCIAS

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

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

Accede al Canal Ético



CERTIFICACIONES

Somos una organización de referencia y para ello hemos desarrollado un modelo de gestión en base a estándares certificados cuyo detalle puede consultarse en el Anexo III del presente informe.

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

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

Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia, la compañía dispone desde 2003 de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

Gestión ambiental

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

Energía

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

Seguridad y salud

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

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

Satisfacción del cliente y gestión de reclamaciones

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.

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

Durante el ejercicio de 2022, se han gestionado un total de 26 ejercicios de derechos de protección de datos. En concreto se han ejercitado 16 derechos de rectificación, 3 derechos de oposición, 4 derechos de acceso, y 3 derechos de cancelación.

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

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en materia de protección de datos durante el año 2022 y primer semestre del año 2023 son las siguientes:

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

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

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

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



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

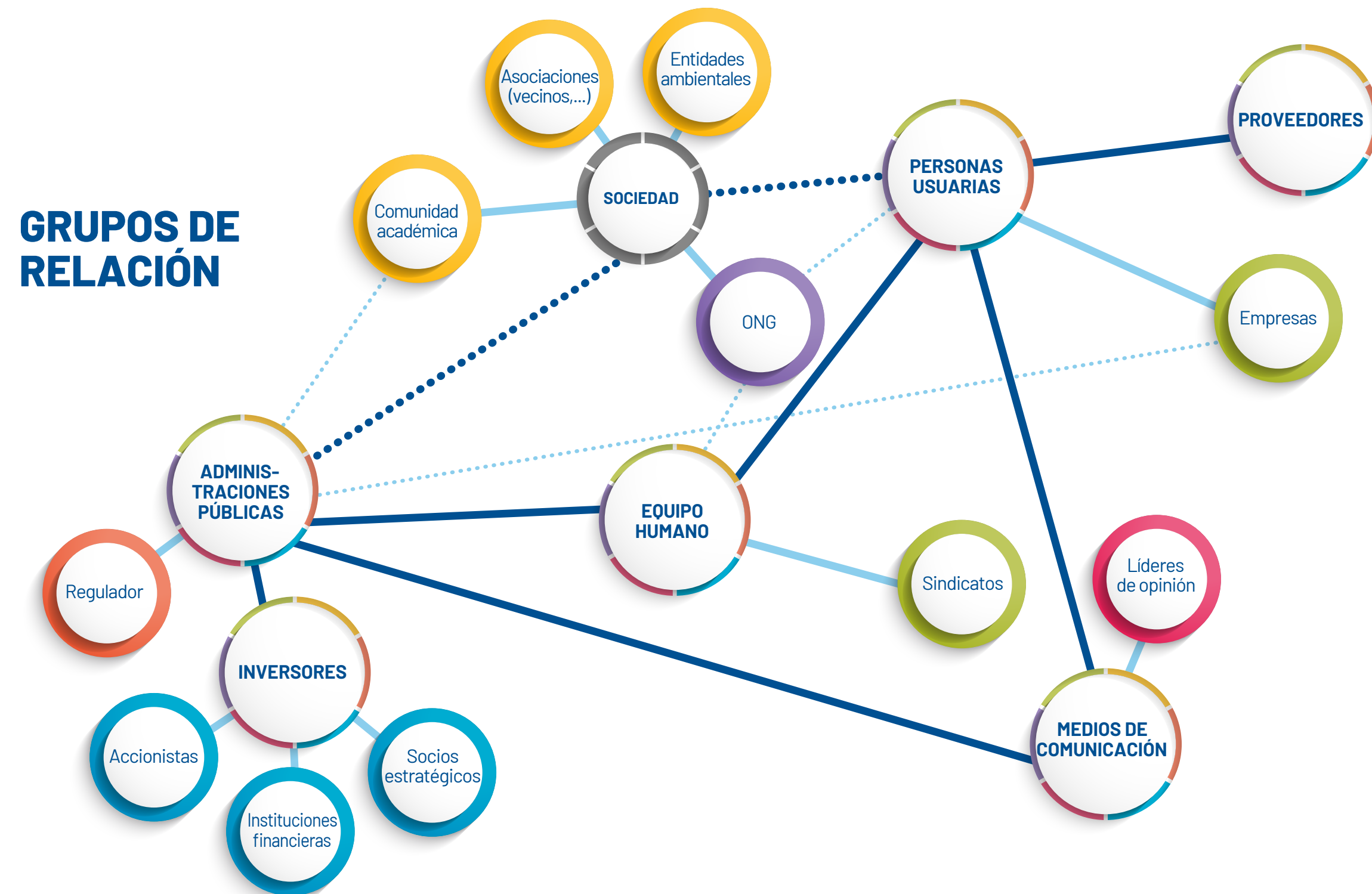
Participación en asociaciones y espacios de colaboración

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 AQUA-FED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático, la gestión ética y la responsabilidad social, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad. Colaboramos con

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

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.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS



DIGITALIZACIÓN

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**, incluyendo el ámbito de la seguridad y salud laboral.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

- ACCION EN ESG
- NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

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

GOBERNANZA

- MODELO DE GOBERNANZA
- ÉTICA
- CERTIFICACIONES
- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- SOBRE EL DIS

ANEXOS

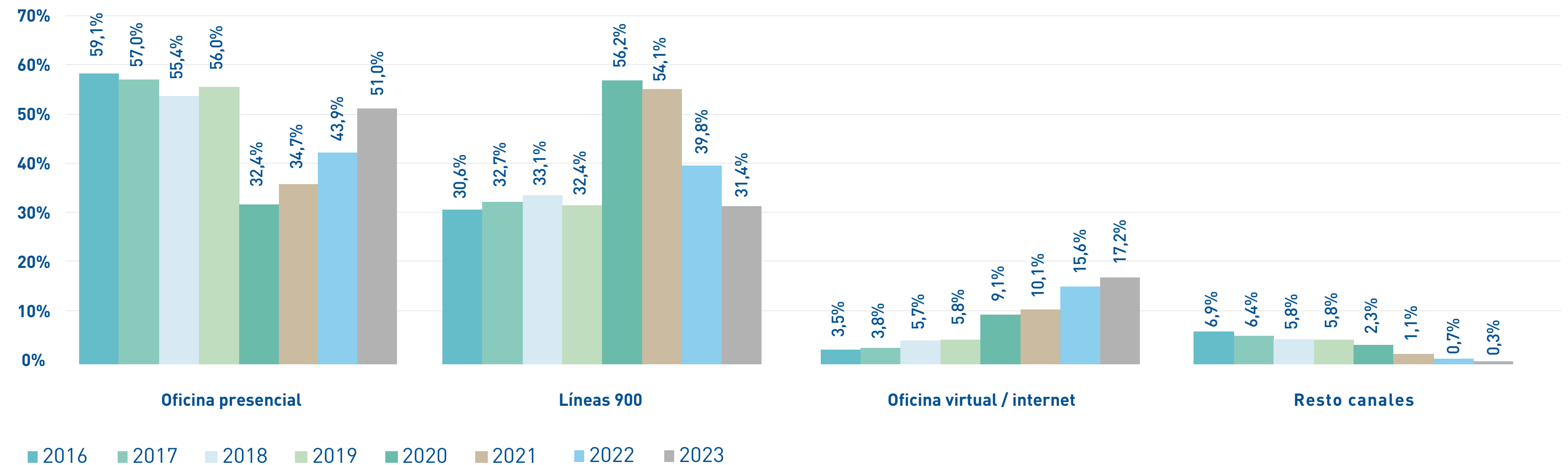
- ÍNDICE GRI
- ESTUDIO DE MATERIALIDAD
- CERTIFICADOS

Digitalizamos la relación con nuestros clientes

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, pero sin olvidar nuestras oficinas, creando las primeras oficinas "Contigo", que despliegan soluciones pensadas para dar una atención a todos nuestros clientes. Actualmente, los clientes de Aquona tienen a su disposición diversos canales en función de sus necesidades, para facilitar su comunicación con la empresa:

- **Oficinas de Atención al Cliente** en cada municipio gestionado.
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales.
- **Oficina Virtual en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año. Además, la página web en la que está alojada la Oficina Virtual dispone de un chatbot que ofrece al cliente toda aquella información que requiera.
- Como novedad este año, la aplicación "AguaContigo", donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año.
- Canal **WhatsApp**, disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas.
- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- **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).

EVOLUCIÓN CONTACTOS POR CANAL



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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 Genesys, 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 2023 aumentó un 2,8 % los clientes digitales respecto 2021. Cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.

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

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, cuantahoras, 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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI





ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

- **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.)



Sala de control en la ETAP de Palencia

-  **AquaCIS GA:** Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio.
-  **GISAgua:** Sistema de información geográfica accesible desde cualquier dispositivo con navegador de internet, cualquier técnico u operario tendrá toda la cartografía del Servicio
-  **GID:** Gestión Integral de Depósitos. Programa de desarrollo propio GID, de tal forma que se establecerán una serie de almacenes en las distintas zonas, con un stock en continua reposición.
-  **GOT:** Gestión de Órdenes de Trabajo, es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo.

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, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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.

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. 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.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Premio del Colegio de Ingeniería Informática de Castilla-La Mancha

Todos los avances en materia de innovación, digitalización e Inteligencia Artificial han llevado a Aquona a recoger el premio del Colegio de Ingeniería Informática de Castilla-La Mancha, COIICLM, en la categoría de ‘innovación’.

El premio fue recogido en noviembre de 2023 por la gerente de Aquona en Ciudad Real, María García Rogado, en un acto en el que han participado el consejero de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, Juan Alfonso Ruiz Molina, el presidente de la Diputación de Ciudad Real, Miguel Ángel Valverde, la concejala de Promoción Económica en el Ayuntamiento de Ciudad Real, Yolanda Torres, y el decano del COIICLM, Ambrosio Rodríguez Gómez, entre otras autoridades.



Premio del Colegio de Ingeniería Informática de Castilla-La Mancha

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

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

Cetaqua es un modelo pionero de colaboración público-privada creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua.

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

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

- **Ecofactoría y recuperación de recursos:** soluciones para convertir las plantas de tratamiento en ecofactorías: 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.



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

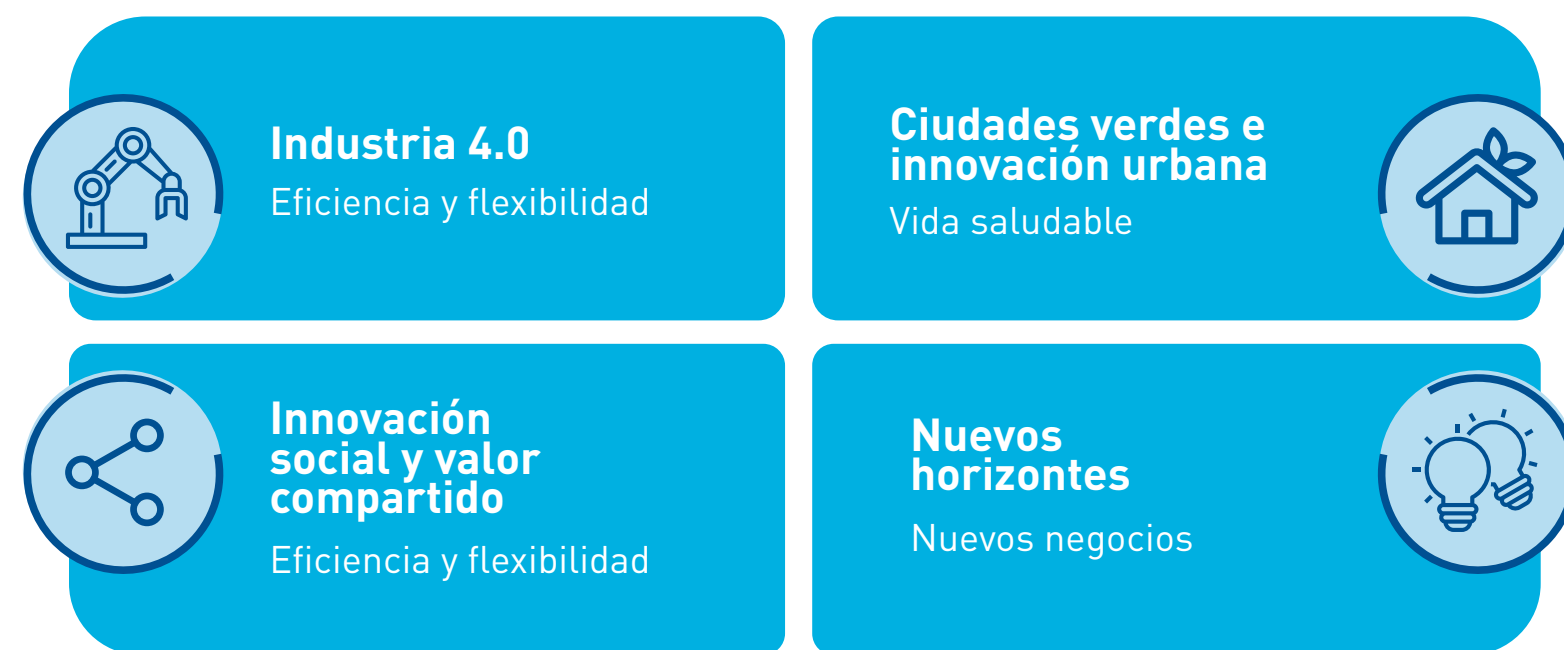
ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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 desarrollamos tecnologías y optimizamos procesos para promover la economía circular:

SEMPRE-BIO y LIFE Nimbus, la apuesta por el potencial del biometano
 Europa pretende reducir su dependencia de importaciones de combustibles fósiles y el biometano desempeñará un papel crucial para lograrlo. Sin embargo, este combustible sostenible tiene ciertas limitaciones, como su elevado coste de producción o las diferencias entre países europeos en cuanto a las capacidades de producción. Para hacer frente a la situación, en noviembre se inició el proyecto de investigación SEMPRE-BIO, que tiene como principal propósito demostrar nuevas soluciones y vías de producción de biometano rentables.

SEMPRE-BIO sigue los pasos de LIFE Nimbus, otro proyecto europeo de investigación liderado por Cetaqua. A diferencia de LIFE Nimbus, que pretende utilizar biometano generado a partir de fangos de depuradora como combustible sostenible para el transporte público, SEMPRE-BIO va un paso más allá y propone soluciones más avanzadas para la producción de este combustible sostenible, con un margen de transferencia y adopción a mayor escala. El objetivo es fomentar el uso del biometano como sustituto de los combustibles fósiles utilizados en transporte y en la red de gas natural.

I+D+i en la EDAR de Palencia

Producción de productos de alto valor añadido. Interreg ECOVAL

En 2023 se han presentado los resultados del **proyecto Europeo Interreg Ecoval de 1,5 M€**, iniciado en 2021. El proyecto plantea un **nuevo modelo de valorización de residuos orgánicos y lodos urbanos**. Para ello, se han desarrollado 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. El proyecto se ha desarrollado con un fuerte **partenariado (8 organizaciones y 30 socios)** entre ellos la **Junta de Castilla y León y el Ayuntamiento de Palencia**.

En Palencia también se llevaron a cabo talleres con escolares así como una campaña de concienciación ciudadana en transporte urbano.



Taller ECOVAL

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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**.

Aquona se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia bianual, siendo éste el cuarto informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2022 a diciembre de 2023, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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

De acuerdo con lo dispuesto en el **artículo 262.5 de la Ley de Sociedades de Capital**, Aquona está exenta de elaborar el estado de información no financiera al estar integrada en el informe de gestión consolidado de la sociedad dominante Agbar. Este estado de información no financiera se encuentra disponible en la web: <https://www.agbar.es/comunicacion/documentos/>.

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

Más allá del ejercicio de reporting, el análisis de materialidad también es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad. Recientemente, los organismos reguladores –tanto nacionales como internacionales– han promovido el concepto de doblematerialidad como mejor acercamiento a la definición de los temas relevantes para las compañías. Esta doble perspectiva se basa en la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática sino dinámica de la compañía, sus efectos sobre el entorno y los efectos que el propio entorno puede ejercer sobre la misma, y su capacidad de consecución de sus objetivos.

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

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

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

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

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

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	Acceso al Agua
SOCIEDAD	11. Diversidad e inclusión 17. Diálogo y relación con los empleados	Equidad y personas
SOCIEDAD	33. Desarrollo de la comunidad local	Compromiso con la comunidad
EMPLEADOS	16. Seguridad y salud laboral	Seguridad y salud laboral
MEDIOAMBIENTE	24. Adaptación al cambio climático	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	Preservación del agua
MEDIOAMBIENTE	16. Seguridad y salud laboral	Entornos seguros y saludables
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	5. Transparencia 6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	4. Ética e integridad	Buen gobierno y gestión ética
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	35. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Satisfacción del cliente
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Alianzas para la recuperación

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

ANEXOS

Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI

Anexo II Estudio de materialidad

Anexo III Certificados



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo I

Índice de contenidos estándares de GRI

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 1 2022		
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES		
2-1	Detalles organizacionales	7
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7, 84
2-4	Actualización de la información	84
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 9, 48
2-7	Empleados	8, 41
2-9	Estructura de gobernanza y composición	71
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	71
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	71
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5, 12
2-23	Compromisos y políticas	15
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	15
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	72
2-28	Afiliación a asociaciones	76
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	76

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 3 TEMAS MATERIALES		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	84
3-2	Lista de los temas materiales	85
3-3	Gestión de los temas materiales	85
	Calidad del Agua Potable	51
	Garantizar el suministro de agua a los clientes en situación de vulnerabilidad	17
	Seguridad y salud laboral	44
	Disponibilidad del agua	51
	Calidad del agua tratada	51
	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	20
	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	42, 74
	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	77
	Ética e integridad	72
	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	75
	Residuos y Economía Circular	56
	Adaptación al Cambio Climático	60

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo II

Estudio de materialidad

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo II Estudio de materialidad

Se han definido los siguientes 18 temas potencialmente materiales para Aquona:

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo II Estudio de materialidad

TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

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

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

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo II Estudio de materialidad

MATRIZ DE MATERIALIDAD

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

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

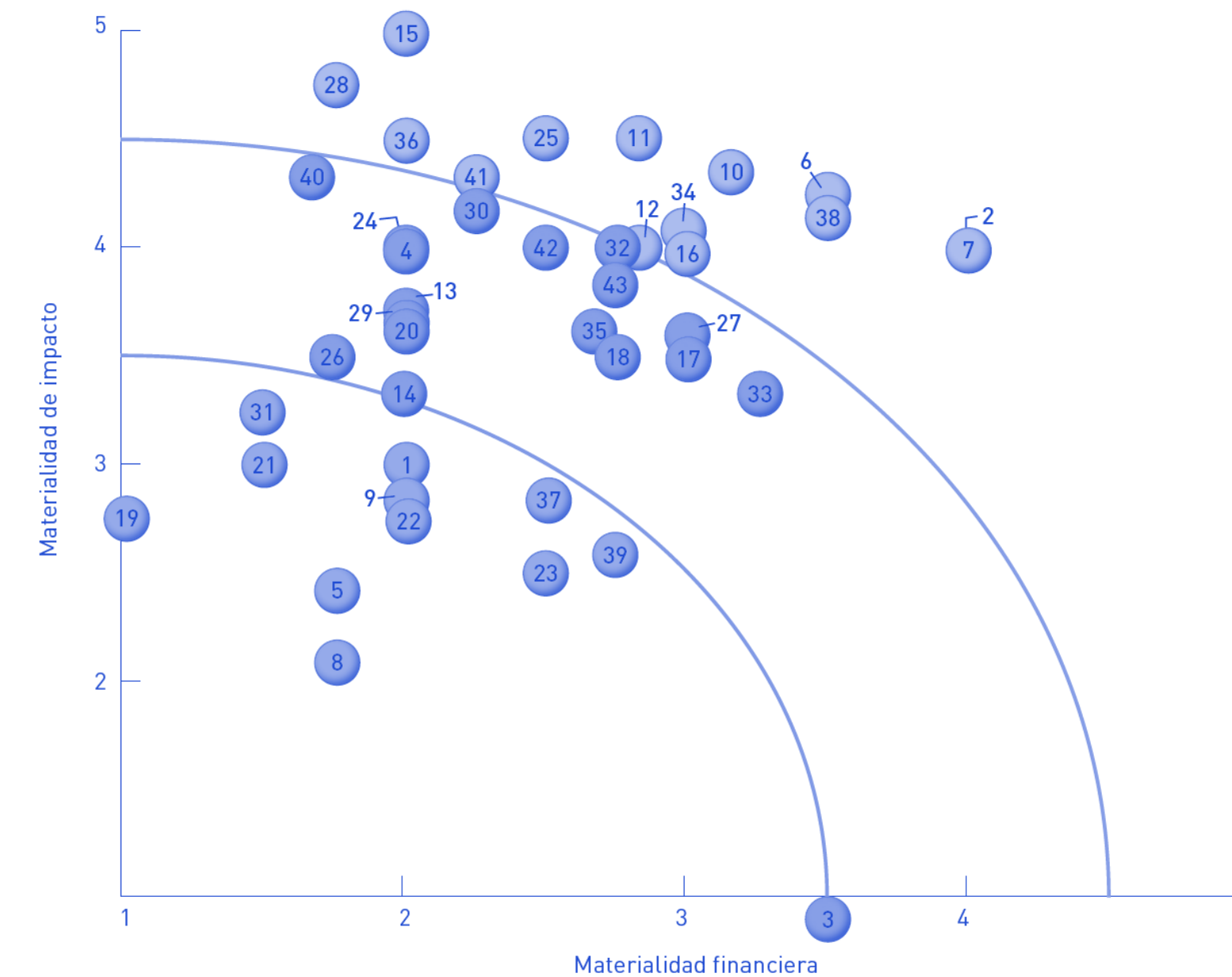
En definitiva, se trata de la materialidad de los impactos sociales y ambientales. Tras el estudio se obtienen los temas que tienen que ver con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.

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

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

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

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



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III

Certificados

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados

bsi.

Certificate of Registration

CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT SYSTEM - ISO 10002:2018

This is to certify that: **Aquona Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.**
Avda. de Portugal
Zamora
49001
Spain

Holds Certificate No: **CMS 720921**
and operates a Customer Satisfaction Management System that is aligned with ISO 10002:2018

Management of complaints and claims from the Customer Service Office of Zamora.

For and on behalf of BSI: **Denise L'Ecluse, Managing Director Assurance - Continental Europe**

Original Registration Date: 2020-02-21
Latest Revision Date: 2024-01-05
Effective Date: 2024-02-21
Expiry Date: 2025-02-20

Page: 1 of 1

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory

Information and Contact: BSI (EMEA) Headquarters: 389 Chiswick High Road, London, W4 4AL, United Kingdom
A Member of the BSI Group of Companies.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que: **Aquona Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U**
c/ General Ruiz, 1
47004 Valladolid
España

Dispone del certificado Nº: **EMS 631144**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

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

Fecha de certificación inicial: 2005-02-08 Fecha efectiva: 2023-05-03
Fecha de última emisión: 2023-04-11 Fecha de caducidad: 2026-05-02

Página: 1 de 3



...making excellence a habit.™

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados

bsi.



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA - ISO 50001:2018

Este documento certifica que: **Aquona Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U**
c/ General Ruiz, 1
47004 Valladolid
España

Dispone del certificado Nº: **ENMS 637969**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética que cumple los requisitos de ISO 50001:2018 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:


Denise L'Ecluse, Managing Director Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2015-04-20
Fecha de última emisión: 2023-04-11

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

Página: 1 de 2



...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado [en la web de BSI](#). Las copias impresas pueden ser validadas en [www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes](#)/o teléfono +34 914006620.

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel +44 345 080 9000. BSI Garantía Reino Unido Limited, registradas en Inglaterra bajo el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, Reino Unido. Miembro de BSI Group.

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados

bsi.  
By Royal Charter

Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2015

Este documento certifica que: **Aquona Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U**
c/ General Ruiz, 1
47004 Valladolid
España

Dispone del certificado Nº: **FS 631143**

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

Consulte la página de alcances, por favor.

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

Fecha de certificación inicial: 1997-05-19 Fecha efectiva: 2023-05-03
Fecha de última emisión: 2023-04-11 Fecha de caducidad: 2026-05-02

Página: 1 de 7

...making excellence a habit.™

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

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados



ISO 45001

Certificado*

SPRL – 390-01/2007

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

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

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

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

Actividad/es: Activity/ies:

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

Realizada/as en o desde: Conducted in or from:
 C/ Francisco de Vitoria, 4. 47195 Arroyo de la Encomienda, Valladolid
 (Ver detalles de emplazamientos en anexo de centros)

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

Fecha vigencia: <i>Issue date:</i>	25/10/2022
Fecha caducidad: <i>Expiry date:</i>	25/10/2025



AUDELCO Auditoría y Certificación S.A.



Alfonso Maspliver Macaya
Director General





Entidad de certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditada por ENAC con acreditación nº 36/C-SG046
 Certification body for occupational health and safety management systems accredited by ENAC with accreditation nº 36/C-SG046
 AUDELCO Auditoría y Certificación, S.A. C/ Ferraz, 2. 28008 Madrid, C.I.F. A-81550519. www.audelco.es

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

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados



PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS



ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS


Anexo III Certificados

CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN
Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

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

Año de cálculo 2018
Tipo de sello CALCULO
Alcances 1+2
Límites Se incluyen las actividades relativas al abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas residuales desarrolladas en todas sus instalaciones.



Valvanera V

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

Fecha de inscripción: 26/12/2023
 Cód. huella de carbono: 2021-a0378

PRESENTACIÓN

CONOCE AQUONA

ACCION EN ESG

NUESTRA HOJA DE RUTA

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

ACCESO AL AGUA

EL CLIENTE EN EL CENTRO

ACCIÓN SOCIAL

EQUIDAD

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

CADENA DE VALOR

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

GOBERNANZA

MODELO DE GOBERNANZA

ÉTICA

CERTIFICACIONES

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

LAS ALIANZAS COMO MOTOR

DIGITALIZACIÓN

INNOVACIÓN CON IMPACTO

SOBRE EL DIS

ANEXOS

ÍNDICE GRI

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

CERTIFICADOS

Anexo III Certificados

Bureau Veritas Certification



Verificación de la Huella de Carbono

Concedida a

AQUONA, GESTIÓN DE AGUAS DE CASTILLA, SAU

C/ FRANCISCO VITORIA 4- 47195 - ARROYO DE LA ENCOMIENDA - VALLADOLID - ESPAÑA

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

ESTÁNDAR

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

La Huella de Carbono se aplica a:

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

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

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

Número del certificado:	ES139578-2
Aprobación original:	11-08-2023
Certificado en vigor:	11-08-2023

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

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

100

