



2018



AQUONA

INFORME

DESARROLLO SOSTENIBLE







INFORME 2018



**CONTENIDO**

<p><b>1</b> <b>CONOCE</b> Aquona ..... 6</p>	<p><b>3</b> <b>NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE</b> ..... 20</p>	<p><b>4</b> <b>ALIANZAS, DIÁLOGO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> ..... 75</p>
<p><b>2</b> <b>ACTIVIDAD RESPONSABLE</b> ..... 9</p> <p>    <b>2.1</b>     PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE ..... 9</p> <p>    <b>2.2</b>     MODELO DE GOBERNANZA ..... 15</p> <p>    <b>2.3</b>     BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA . . . 16</p> <p>    <b>2.4</b>     CERTIFICACIONES . . . 18</p> <p>    <b>2.5</b>     IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES ..... 19</p>	<p>    <b>3.1</b>     LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO ..... 20</p> <p>    <b>3.2</b>     PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA . . . 24</p> <p>    <b>3.3</b>     DE LINEAL A CIRCULAR ..... 33</p> <p>    <b>3.4</b>     PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD . . 35</p> <p>    <b>3.5</b>     PROVEEDORES RESPONSABLES. . . . 39</p> <p>    <b>3.6</b>     DERECHO HUMANO AL AGUA. . . . . 41</p> <p>    <b>3.7</b>     EQUIDAD Y PERSONAS ..... 47</p> <p>    <b>3.8</b>     CONCIENCIACIÓN SOCIAL ..... 54</p> <p>    <b>3.9</b>     ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES. . . . . 70</p>	<p><b>5</b> <b>ANEXOS</b> ..... 79</p> <p>    <b>ANEXO I</b>     ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI. . . . . 79</p> <p>    <b>ANEXO II</b>     INDICADORES GRI COMPLEMENTARIOS AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE. . . . . 83</p>





## Aquona, es Más que Agua:

### 50 AÑOS DE COMPROMISO CON LAS PERSONAS Y LA SOSTENIBILIDAD EN EL CUIDADO DEL AGUA

Jesús García del Valle  
*Director general de Aquona*

En 1969 se iniciaba en Zamora la andadura de una empresa de servicios dedicada al medioambiente: Aquona. Este año celebramos juntos medio siglo garantizando la gestión eficaz de un recurso esencial para la vida como es el agua. Un compromiso continuo con los castellano y leoneses y castellanomanchegos, que ha guiado y conducido nuestra trayectoria a lo largo de todos estos años

Esta trayectoria ha sido posible gracias al compromiso de nuestro equipo humano, a la confianza de nuestros clientes y al trabajo coordinado con las Administraciones con las que operamos en una exitosa colaboración público-privada. Las 572 personas que forman Aquona son la base fundamental de la empresa, con una vocación de servicio primordial y un compromiso claro con el cuidado del agua.

Para dar respuesta a los grandes retos actuales hemos desarrollado una estrategia de gestión que se fundamenta en cuatro pilares básicos: Digitalización, Innovación, Compromiso Social y Sostenibilidad, y sobre ellos hemos desarrollado un Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible con horizonte 2021, alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El despliegue del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible nos permite contribuir a la lucha contra el cambio climático, a la preservación y acceso al agua, a la protección de la biodiversidad y a los avances sociales en derecho humano al agua, equidad y salud, entre otros. Así, desde el compromiso con los ciudadanos, la transparencia, la innovación tecnológica y el uso sostenible de los recursos, abordamos los retos de preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas.

La suma de iniciativas desarrolladas en los municipios en los que estamos presentes ha sabido construir y crear una sociedad mejor para todos los que viven en ella. Una sociedad junto a la que queremos compartir y celebrar nuestros 50 años de existencia.

Motivados por este hito, presentamos nuestro primer Informe de Desarrollo Sostenible en el que damos a conocer los compromisos, los proyectos y las iniciativas que nos permiten afirmar que Aquona ha cumplido medio siglo convertida en un referente dentro del sector del agua en Castilla-La Mancha y Castilla y León y queremos seguir siéndolo, con el compromiso hacia las personas y la sostenibilidad marcando el camino de futuro.



# 1

## CONOCE Aquona

Aquona. Gestión de Aguas de Castilla, es una empresa de servicios y soluciones, especializada en la recuperación y la protección de los recursos.

Centra su actividad en los servicios del ciclo integral del agua siendo **referencia en Castilla-La Mancha y Castilla y León**. Presta sus servicios en 130 municipios **dando servicio a 1.100.000 habitantes y cuidando de la calidad del agua de consumo humano de 111 millones de m<sup>3</sup> al año**.

La **transparencia en la gestión y la atención al ciudadano** se suman a la eficiencia, la sostenibilidad y el compromiso social como ejes de nuestro modelo de gestión que queda reflejado en nuestra visión, misión y valores:

### VISIÓN QUEREMOS SER UNA EMPRESA...

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

### MISIÓN QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- > Llevamos a cabo una gestión eficaz y eficiente del ciclo integral del agua desde el compromiso con las personas y el medio ambiente

### VALORES PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- > Excelencia y calidad al servicio de los ciudadanos
- > Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación
- > Transparencia
- > Implicación y profesionalidad del equipo humano
- > Seguridad y Salud Laboral
- > Tecnología e innovación

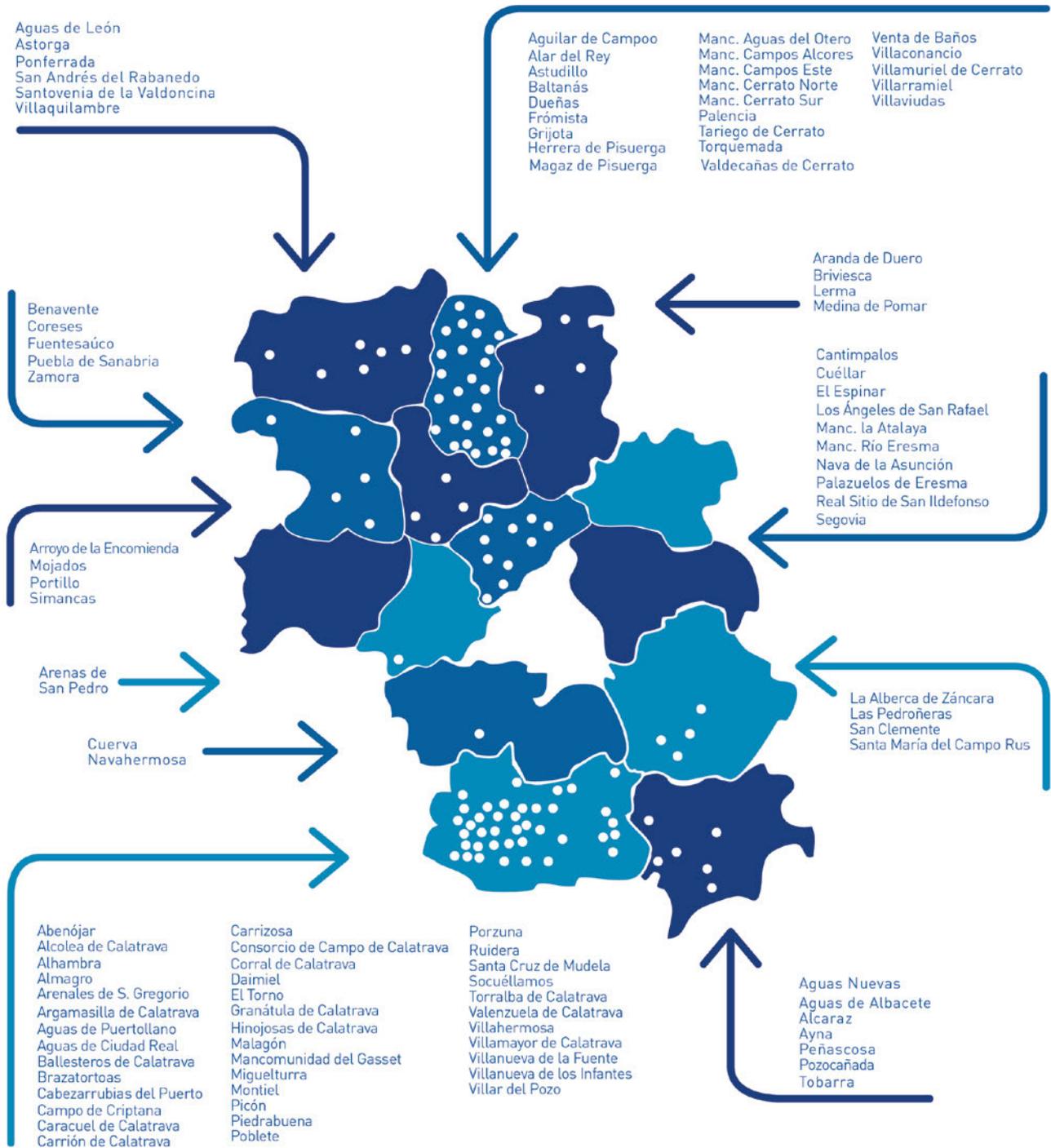
#### CONTACTO

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

C/ General Ruiz nº1  
CP 47004 Valladolid  
CIF A66141169

Web [www.aquona-sa.es](http://www.aquona-sa.es)

**SERVICIOS GESTIONADOS**



## NUESTRAS CIFRAS



**418.000** clientes



**100%** clientes con acceso a oficina virtual



**50 años** de experiencia



**130** municipios



**1.1000.000** personas servidas



**133.800€** invertidos en acción social



**572** profesionales



**100%** energía renovable



**6.761** familias beneficiadas por tarifas sociales



**108.800€** destinados a fondos sociales



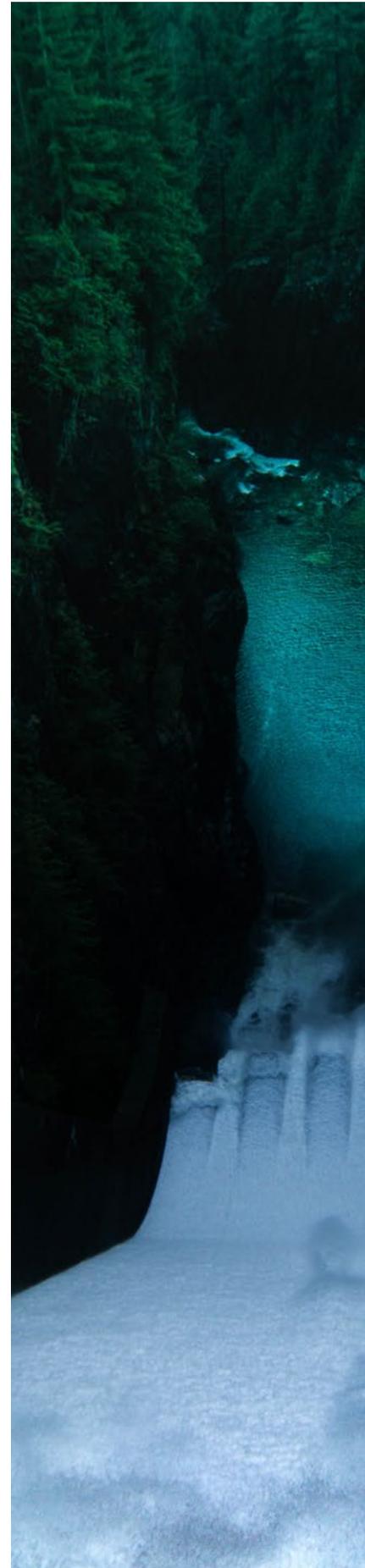
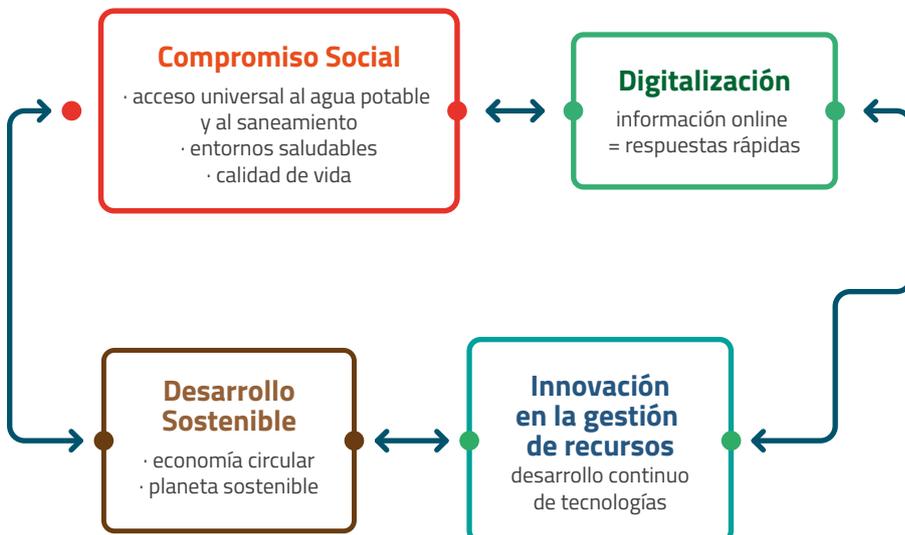
Programa Aqualogia a **3.800** escolares



**+ 2.000** personas visitaron instalaciones



Campañas de sensibilización cuidado del agua a **259.000** clientes



## 2

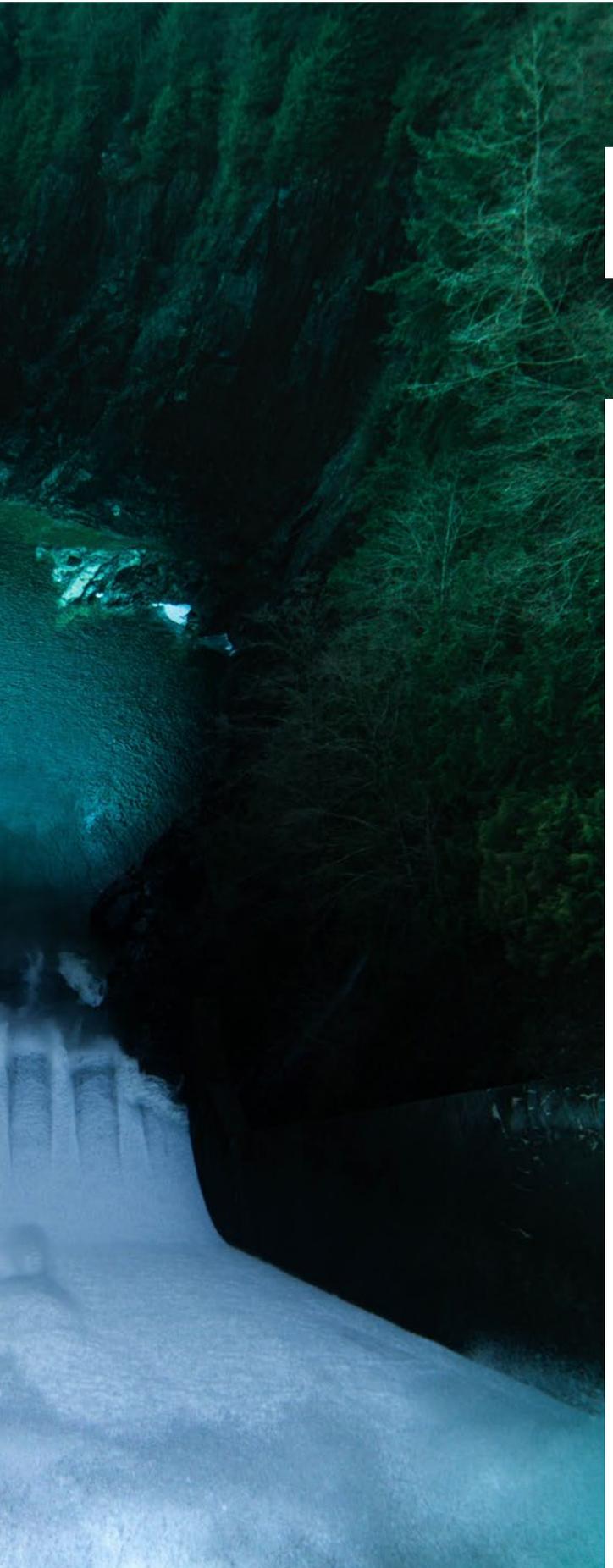
# ACTIVIDAD RESPONSABLE

## 2.1 PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE

### LOS GRANDES RETOS MUNDIALES

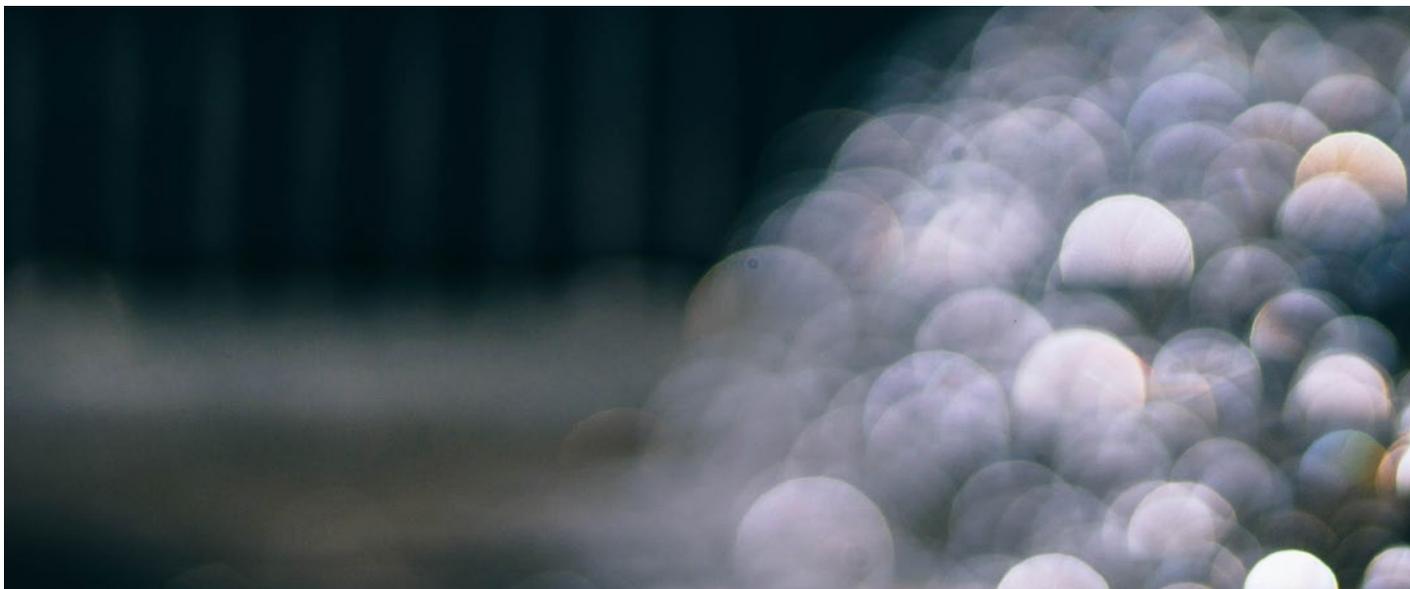
Los grandes retos del siglo XXI vienen marcados por dos vectores: cambio climático y presión demográfica, ambos con incidencia directa en el agua. El cambio climático provoca alteraciones en el régimen de precipitaciones, lo que afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos.

Además, todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando de manera exponencial durante los próximos años. En este sentido, se prevé que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y que en 2030 el suministro de agua no cubra el 40% de la demanda.



Nuestra actividad tiene repercusiones en los grandes retos mundiales y debe dar respuesta a las expectativas de la ciudadanía global:

<p><b>+ Población</b> y necesidad de recursos</p>	<p><b>Cambio climático</b> e impacto sobre los recursos</p>	<p><b>+ Necesidad</b> de agua</p>
<p>▼ ▼ ▼</p>  <p>Duplicación de la población urbana mundial</p>	<p>▼ ▼ ▼</p>  <p>De <b>10M</b> de toneladas de residuos diarios, se <b>2M</b> eliminarán a través de los recursos de agua</p>	<p>▼ ▼ ▼</p>  <p>Aumento de la demanda de agua en <b>2030</b></p>
<p>▼ ▼</p>  <p><b>7</b> de cada <b>10</b> personas vivirán en núcleos urbanos en 2050</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>El <b>90%</b> de la energía mundial depende de los recursos hídricos. Aumento del <b>20%</b> hasta 2035 de captación de agua dulce para producir energía</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>Déficit mundial del <b>40%</b> de agua en 2030</p>
<p>▼ ▼</p>  <p>En <b>2050</b> seremos <b>10.000 M</b> de personas en el mundo, el doble que a principios de siglo</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>En <b>2050</b> la agricultura tendrá que producir un <b>60%</b> más de alimentos a nivel mundial</p>	<p>▼ ▼</p>  <p>En <b>2050</b> la agricultura tendrá que producir un <b>60%</b> más de alimentos a nivel mundial</p>



**AGUA Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**

En este contexto de tendencias mundiales en septiembre de 2015, en una cumbre histórica de las Naciones Unidas, los dirigentes mundiales aprobaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que son una llamada universal a administraciones, empresas y ciudadanos para que adquieran un compromiso explícito y real en la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de oportuni-

dades entre hombres y mujeres o el diseño de las ciudades del futuro, entre otros objetivos, donde el agua está presente de manera transversal.

El Gobierno de España presentó en el mes de julio su Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030 al que se suma Aquona para construir un futuro sostenible.



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

En Aquona tenemos un papel fundamental. Todos los ODS tienen en común el agua como elemento transversal imprescindible para lograr su cumplimiento: reducción de la pobreza, reducción de las desigualdades, reducción del hambre (producción de alimentos), generación de energía limpia, ciudades resilientes (sequía, inundaciones), in-

fraestructuras sostenibles, océanos, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc.

Por ello nos alineamos con este planteamiento global, siendo parte activa de la transformación. A lo largo del informe se vinculan las diferentes acciones que Aquona desarrolla en el ejercicio de su actividad con los ODS.



**REWATER GLOBAL PLAN, NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE**

Para dar respuesta a los grandes retos actuales, Aquona ha desarrollado una estrategia de gestión que se fundamenta en cuatro pilares básicos: Digitalización, Innovación, Compromiso Social y Sostenibilidad, y sobre ellos ha desarrollado un Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible con horizonte 2021, alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Comprende 9 compromisos:



**OBJETIVO 1 / Sostenibilidad**

**Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.**

Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestra actividad.



**OBJETIVO 2 / Sostenibilidad**

**Preservamos el agua como fuente de vida.**

Reducir el consumo de agua por habitante.



**OBJETIVO 3 / Sostenibilidad**

**De lineal a circular.**

Promover la generación de energía, valorización de residuos y la reutilización de agua.



**OBJETIVO 4 / Sostenibilidad**

**Protegemos y recuperamos los espacios naturales.**

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.



**OBJETIVO 5 / Sostenibilidad**

**Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.**

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.



**OBJETIVO 6 / Compromiso social**

**Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.**

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.



**OBJETIVO 7 / Compromiso social**

**Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.**

Incrementar un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía.



**OBJETIVO 8 / Compromiso social**

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

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



**OBJETIVO 9 / Compromiso social**

**Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.**

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.



Lo hacemos posible impulsando la digitación e innovación en nuestros servicios y mediante el fomento de alianzas.

#### OBJETIVO 1

**Aquona lidera la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.** La lucha contra el cambio climático constituye uno de los principales retos.

En el último año evitamos la emisión de 21.400 tn de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, un logro que es fruto de la apuesta por la energía renovable en nuestras instalaciones.

#### OBJETIVO 2

**Aquona preserva el agua como fuente de vida.** Aplicamos la gestión responsable del recurso hídrico a todo el ciclo del agua, desde la fase de captación hasta su retorno al medio en forma de agua depurada.

#### OBJETIVO 3

**Aquona aplica los principios de la economía circular** con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.

#### OBJETIVO 4

**Aquona recupera y protege los espacios naturales.** Somos conscientes de que sólo a través de unos ecosistemas sanos (como bosques, vegetación de ribera, humedales...), podremos disfrutar de un agua de calidad y mantener unas reservas de agua adecuadas. Para preservar la biodiversidad, Aquona tiene previsto realizar un diagnóstico e implementar planes de acción de biodiversidad en todas las instalaciones gestionadas ubicadas en espacios protegidos, así como eliminar el uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de todas sus instalaciones.

#### OBJETIVO 5

**Aquona opera con proveedores social y ambientalmente responsables.** Nos comprometemos a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

#### OBJETIVO 6

**Aquona garantiza el agua a las personas en situación de vulnerabilidad.** Nuestra implicación social se ha traducido en creación de tarifas y fondos sociales para colectivos vulnerables junto a los ayuntamientos en los que operamos.

En Aquona creemos en el Derecho Humano al Agua, por lo que no se suspende el suministro a ninguna persona que se encuentre en situación de vulnerabilidad. El 80% de nuestros clientes tienen acceso a tarifas bonificadas o fondos sociales. El objetivo es que en 2021 sea el 100%.

#### OBJETIVO 7

**Aquona promueve la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.** Promovemos la igualdad de oportunidades, aplicando las medidas contempladas en su Plan de Igualdad con el objetivo de conseguir la igualdad real y efectiva en la empresa entre hombres y mujeres, así como la igualdad en la diversidad. El objetivo es aumentar la presencia de mujeres en posiciones de liderazgo, así como la inclusión de personas con diversidad funcional en la compañía.

#### OBJETIVO 8

**Aquona es agente activo en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medio ambiente.** Desde el programa educativo Aqualogía, explicamos a alumnos de Educación Primaria, el ciclo del agua y los concienciamos en hábitos de consumo responsable. En 2018 participaron en la actividad 3.800 niños y niñas. Entre las acciones divulgativas también se incluyen las visitas de grupos escolares a las ETAP, EDAR y otros eventos que se promueven en días señalados como el Día Mundial del Agua (DMA), y el Día Mundial del Medio Ambiente (DMMA). También se han realizado campañas informativas sobre el consumo responsable de agua, agua y sostenibilidad y el cuidado del agua.

#### OBJETIVO 9

**Aquona se compromete con el reto de 0 accidentes laborales.** La apuesta por una cultura preventiva es fundamental, y junto a la formación es clave para cuidar de los trabajadores y trabajadoras, potenciando un entorno de trabajo seguro y saludable. En 2018 además, se potenció el Programa de Hábitos Saludables, cuyo objetivo es contribuir a la promoción de un estilo de vida saludable, favorecer el bienestar en el trabajo y fomentar la participación.



#### LAURA DE VEGA

Directora de Desarrollo Sostenible

*“La mejora de la calidad de vida de las personas, la preservación del medio ambiente y el compromiso con las generaciones futuras, son la apuesta por la sostenibilidad de Aquona como garantía del mañana.”*

Nuestra principal misión es garantizar el acceso al agua de toda la ciudadanía, y lograr un uso eficiente del recurso hídrico. No obstante, somos plenamente conscientes de que nuestro papel va mucho más allá de la prestación de un servicio de agua a la población. Nuestro servicio tiene un impacto directo en el medio ambiente, en el funcionamiento de las ciudades y en la calidad de vida de sus ciu-

dadanos. Por ello, la sostenibilidad y el compromiso social son dos de los ejes fundamentales de la estrategia de futuro de Aquona. Cada uno de estos ejes se ha definido con el objetivo de hacer de nuestra organización un agente activo que contribuya al desarrollo de las comunidades de Castilla y León y Castilla-La Mancha.

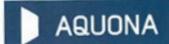


Nuestros objetivos Rewater Global Plan en relación con los ODS

## POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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



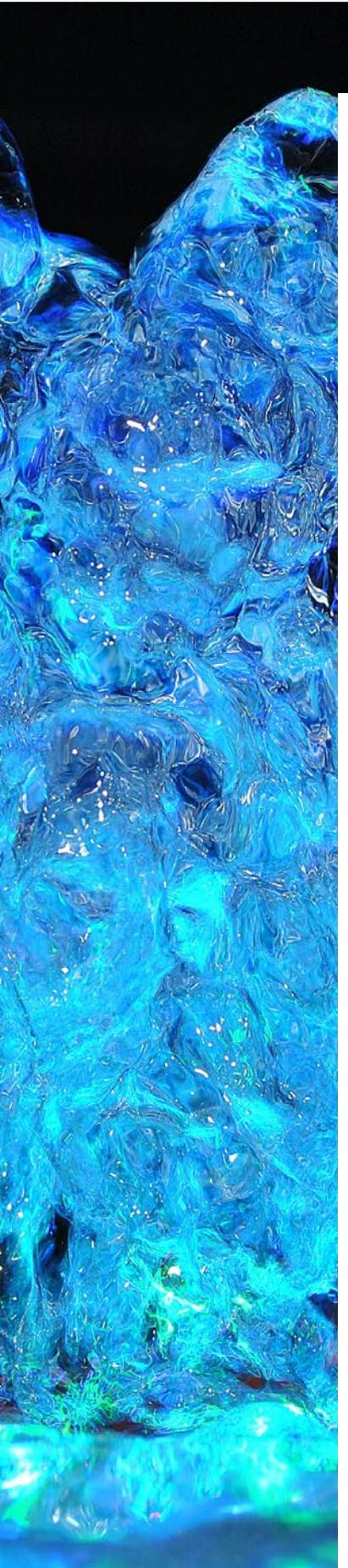
**POLÍTICA DESARROLLO SOSTENIBLE**

<p><b>1. Buen gobierno y gestión ética</b> Cumplir con la legalidad vigente y participar en la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la transparencia.</p> <p><i>Política de Seguridad y Salud, Política de Selección, Código Ético, Política de Derechos Humanos.</i></p>	<p><b>2. Equipo humano y desarrollo del talento</b> Generar un marco de relaciones laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable.</p> <p><i>Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.</i></p>
<p><b>3. Orientación al cliente</b> Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia.</p> <p><i>Política de Gestión Integrada</i></p>	<p><b>4. Fortalecimiento de la cadena de proveedores</b> Fortalecer nuestro sistema de proveedores a través de una selección equitativa que considere criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promuevan las prácticas responsables y la contribución a las economías locales.</p> <p><i>Políticas de Compras.</i></p>
<p><b>5. Respeto del medio ambiente</b> Cuidar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental del grupo y de la promoción entre todos nuestros grupos de interés, del respeto por el medio ambiente.</p> <p><i>Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad</i></p>	<p><b>6. Implicación social y derecho humano al agua</b> Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trabajar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua.</p> <p><i>Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.</i></p>
<p><b>7. Innovación sostenible</b> Desarrollar nuevos procesos y operaciones, así como en nuestro oferta de productos y servicios según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio.</p> <p><i>Política de Gestión Integrada</i></p>	<p><b>8. Relación con los grupos de interés</b> Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros grupos de interés, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.</p>
<p><b>9. Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad Corporativa</b> Impulsar el desarrollo sostenible en los stakeholders del grupo, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la compañía con el fin de potenciar una contribución positiva del grupo en todos los ámbitos.</p>	<p><b>10. Rendición de cuentas y transparencia</b> Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y detallada en relación a la actuación de la empresa y su política de desarrollo sostenible.</p>



**AQUONA**  
AQUONA GESTIÓN DE AGUAS DE CASTILLA, S.A.U.  
C.I.F. A66141169  
C/ General Ruiz, 1  
47004 VALLE ALDOLID

AQUH 2018



## 2.2 MODELO DE GOBERNANZA

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

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

La gobernanza del Desarrollo Sostenible se lleva a cabo mediante la participación de la Dirección de Desarrollo Sostenible en el Comité de Dirección.

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. En este sentido, durante el año 2018, y siguiendo la metodología del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), se ha procedido a realizar una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de

identificar aspectos que sean susceptibles de mejora y permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción.

El Consejo de Administración supervisa la composición y el funcionamiento del Comité en materia de estructura ética y *compliance*. Asimismo, el Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad, que se somete a aprobación de la Junta de Accionistas. También la gestión que realiza el órgano superior de gobierno se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

El Consejo de Administración está compuesto por:

**Jesús García del Valle**  
*Presidente*

**José Angel García Cerdán**  
**Antonio López López**  
*Consejeros*

**Javier Puertas Rodríguez**  
*Secretario consejero*

Las reuniones del Consejo de Administración tienen frecuencia Trimestral.



Comité de Dirección de Aquona



## 2.3 BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

### TRANSPARENCIA

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

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

Aquona se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2018, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

Así mismo, además de los asuntos materiales se han incorporado al Informe contenidos adicionales relativos a la estrategia, el gobierno, la ética y la integridad de la organización como muestra de transparencia.

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

### BUEN GOBIERNO

El principio de buen gobierno y gestión ética es fundamental en nuestra política de desarrollo sostenible.

En el desarrollo de nuestros principios de ética empresarial nos comprometemos a un conjunto de valores, pautas de comportamiento y buen hacer, que deben configurar nuestra cultura empresarial. Apostar por estos compromisos internos supone no quedarse solo en el cumplimiento de la ley y desarrollar un verdadero factor diferenciador y de valor añadido.

Los valores éticos de la sociedad se expresan a través de las conductas y formas de actuar de nuestros profesionales. Nuestra cultura ética se reconoce en los principios fundamentales que guían nuestros comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la justicia, la honradez y el respeto por las personas.

Estos cuatro principios fundamentales se aplican específicamente a los tres ámbitos en los que la compañía lleva a cabo sus actividades:

- > El ámbito de la organización, formado por el equipo humano y los accionistas.
- > El ámbito del mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con clientes, proveedores y demás colaboradores, socios y competidores, y por último,
- > El ámbito del entorno, formado por todos los lugares en los que, en su caso, está presente la Sociedad: la comunidad local y el medio ambiente.

Incorporamos en nuestra actividad los principios de **transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno** en un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas.

Nuestra estrategia en materia de Ética y *Compliance* (Cumplimiento) tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial. En esta línea de actuación, el Consejo de Administración de Aquona aprobó ya en 2017 el Código Ético de la Sociedad el cual determina los principios éticos que han de regir su operativa y proporciona directrices claras a todos sus profesionales, tanto a nivel interno como externo, en las actuaciones con nuestros proveedores y colaboradores externos.

Todas las personas que componen Aquona deben actuar de acuerdo con los valores y principios establecidos en nuestro Código Ético, tanto en el ámbito interno, como con nuestros competidores, proveedores, clientes, el entorno local y el medio ambiente; en toda circunstancia y con independencia de cuál sea su trabajo o grado de responsabilidad. Nuestro Código Ético se encuentra disponible en la página web:

<http://www.aquona-sa.es/es/codigo-etico>



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

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

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

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

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

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

En el marco de la mejora continua, la sociedad ha llevado a cabo en 2018 un exhaustivo y detallado diagnóstico (*Risk Assessment*) de los riesgos penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la evaluación y eficacia de los controles internos de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos.

Así mismo y también durante 2018 se ha procedido a implementar un Protocolo en materia de actuación en las relaciones comerciales tanto con nuestros proveedores como con el mercado y nuestros competidores.

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

## 2.4 CERTIFICACIONES

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

- > Sistema de Gestión De Calidad (ISO 9001:2015) por BSI.
- > Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015) por BSI.
- > Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001:2011) por BSI.
- > Sistema de Gestión de la Inocuidad de los alimentos (ISO 22000:2005) por TÜV Rheinland.
- > Sistema Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001:2007) por AUDELCO.

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.

Durante 2018 el hecho más relevante ha sido la ampliación de alcance del Sistema de Calidad en la ETAP el Cristo (pedanía de Malagón) y del Sistema de Calidad y medio Ambiente en la Explotación de Segovia.



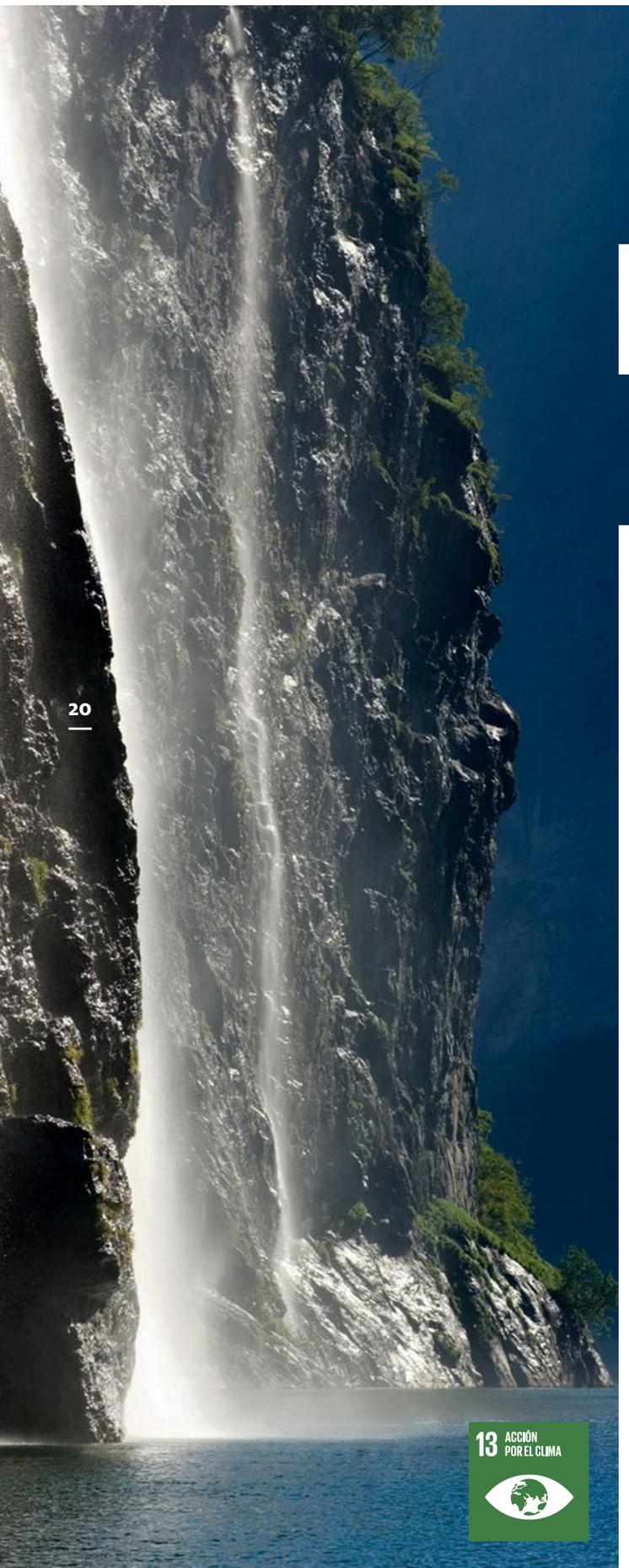
## 2.5 IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

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



CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	Garantía del suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	3.6 Derecho Humano al Agua
SOCIEDAD	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	3.8 Concienciación social
EMPLEADOS	Seguridad y salud laboral	3.9 Entornos seguros y saludables
MEDIO AMBIENTE	Eficiencia en las redes de distribución del agua	3.2 Preservamos el agua como fuente de vida
MEDIO AMBIENTE	Calidad del agua tratada	3.2 Preservamos el agua como fuente de vida
MEDIO AMBIENTE	Economía circular	3.3 De lineal a circular
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Buen gobierno y transparencia	2.3 Buen gobierno y transparencia
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Ética e integridad	2.3 Buen gobierno y transparencia
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Gestión del riesgo y compliance	2.3 Buen gobierno y transparencia
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	Gestión segura y sostenible del agua	3.2 Preservamos el agua como fuente de vida



20



### 3

## NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE

### 3.1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



#### OBJETIVO 1 / Sostenibilidad

Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua.

Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestra actividad.

Agenda 2030: Con la compra de energía verde y mediante acciones de eficiencia energética contribuimos al ODS 13 Acción por el Clima.



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, así como la biodiversidad. Los efectos de las sequías, 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.

Nuestro objetivo, además de garantizar el servicio a nuestros clientes, es aportar soluciones concretas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático (sequías, inundaciones, estrés hídrico...) y lo hacemos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. **Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino también hacerlo con el menor consumo energético posible.**

En 2015, el Grupo Suez, al que pertenece Aquona se adhirió a los compromisos del cambio climático de la cumbre de París y en 2018 participó en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP24) de Katowice.

Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático, llevamos a cabo proyectos basados en las siguientes líneas:



**(1) Generación propia**

En la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Palencia generamos energía a partir del biogás producido en la propia planta. En 2018 se ha alcanzado un 50% de autosuficiencia energética, que además se ha visto incrementada respecto el año anterior.

**(2) 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 2018 hemos logrado que la totalidad de la energía comprada provenga de fuente verde.

**(3) Eficiencia Energética**

Para reducir nuestra huella es fundamental disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones.

El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora. Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética en 2018 han sido:

- > Mejora en los sistemas de aireación o del control de la aireación de las depuradoras. Se ha mejorado el sistema de aireación en las EDAR de Palencia, EDAR de Herrera de Pisuerga (Palencia) y en la EDAR de Ciudad Real.
- > Sustitución de equipos por otros más eficientes. Se han renovado varios equipos como en la ETAP de Daimiel (Ciudad Real), ETAP Campo de Calatrava (Ciudad Real), ETAP Torre de Abraham (Ciudad Real) o en la EDAR de Palencia, entre otros.
- > Mejoras en sistemas de iluminación.

El **100%** de la energía consumida proviene de fuentes de energía verde

Con esta medida hemos dejado de emitir a la atmósfera **21.418 tn** de CO<sub>2</sub>

Estas iniciativas contribuyen a reducir **270 tn** de CO<sub>2</sub> al año

La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso de Aquona con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía y por tanto en las emisiones de gases de efecto invernadero. Esta norma se ha auditado en 2018 en la explotación de Benavente (Zamora).

**(4) Movilidad Sostenible.**

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático.

La incorporación de vehículos híbridos y eléctricos, el impulso de reuniones virtuales o la optimización de los desplazamientos laborales son elementos fundamentales para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, responsables del cambio climático.

En Aquona contamos con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible. Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos. Con las incorporaciones realizadas en 2018, destacar que el 37% de turismos son híbridos.

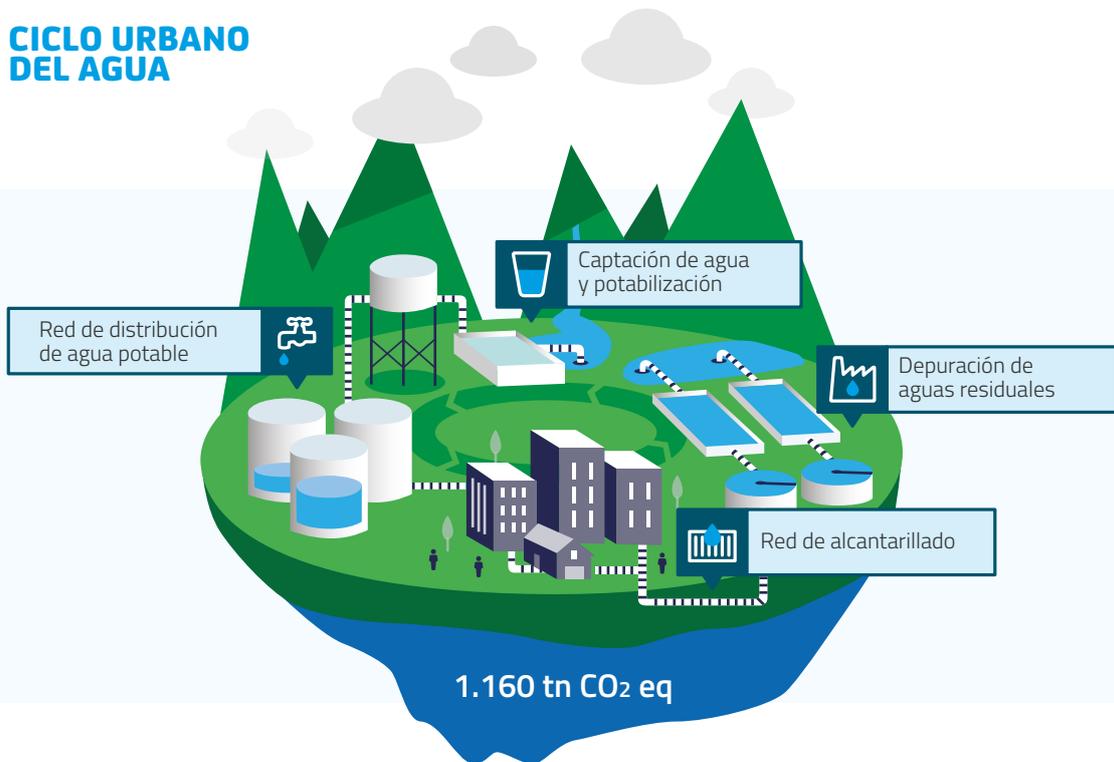


Respecto a los vehículos eléctricos, en 2018 se han incorporado tres unidades, uno en Zamora, otro en Palencia y otro en Ciudad Real. La energía utilizada en la recarga de los vehículos eléctricos también procede de fuentes renovables por lo que la Huella de carbono asociada a ellos es 0.

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



## CICLO URBANO DEL AGUA



### TOTAL DE EMISIONES CO<sub>2</sub> (Vehículos)



#### ABASTECIMIENTO

- **51** estaciones de tratamiento de agua potable
- **76** hm<sup>3</sup> de agua distribuidos
- **42** GWh consumidos en la producción y la distribución de agua potable
- **0** emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al consumo de energía eléctrica



#### SANEAMIENTO

- **67** estaciones depuradoras de agua residual
- **49** hm<sup>3</sup> tratados
- **18** GWh consumidos en el saneamiento
- **0** emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al consumo de energía eléctrica

## II INFORME DE CAMBIO CLIMÁTICO DE CASTILLA-LA MANCHA

El consejero de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural de la JCCM, Francisco Martínez Arroyo, presentaba este informe "con el objeto de disponer de una base sólida y rigurosa, construida con la opinión de expertos en diferentes campos que comprometen al Gobierno regional en la lucha contra el cambio climático...".

Del Informe se extraen conclusiones como que en los últimos 36 años en la Comunidad Autónoma "se ha incrementado la temperatura media 1,4 grados centígrados", o que el verano se ha ido alargando 7 días por década.

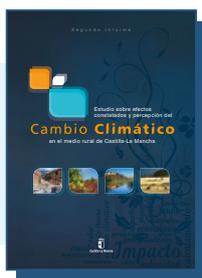
Antonio García Pastrana, Gerente de Aquona, participó en la elaboración del II Informe de Cambio Climático de Castilla-La Mancha, capítulo "Recursos Hídricos". En su estudio analiza las siete demarcaciones hidrográficas que afectan a la región. Cuatro de las mismas dependen de las precipitaciones que se generan en la propia región para renovar sus recursos hídricos y satisfacer la demanda de agua.



### ANTONIO GARCÍA PASTRANA

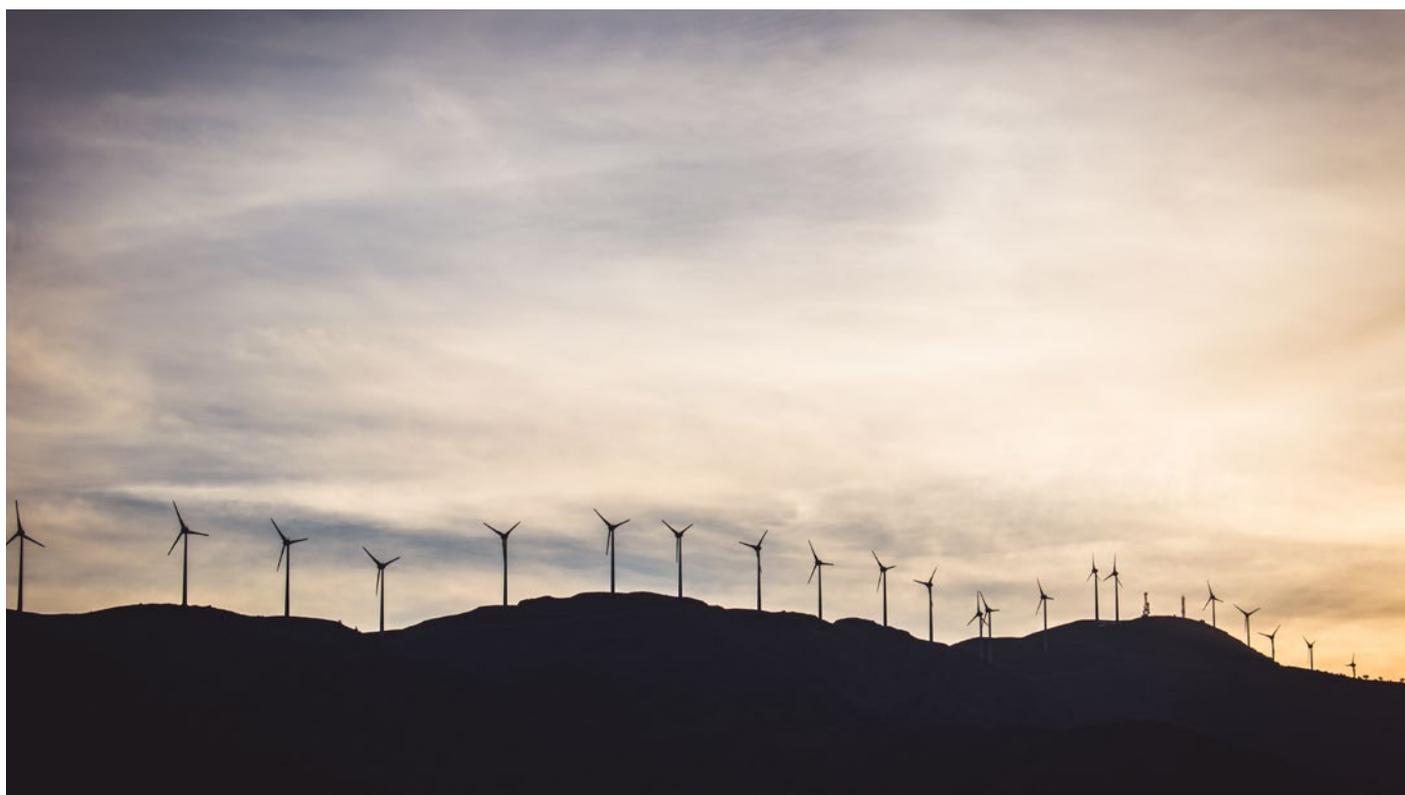
Gerente de Aquona

*"En el caso de Castilla-La Mancha y en lo relativo a los recursos hídricos, el cambio climático se va a poder traducir como aumento de temperaturas y escasez de agua."*



El informe puede consultarse en el link:

<http://www.castillalamancha.es/gobierno/agrimedambydesrur/actuaciones/efectos-constatados-y-percepci%C3%B3n-del-cambio-clim%C3%A1tico-en-el-medio-rural-de-castilla-la-mancha>





### 3.2 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



**OBJETIVO 2 / Sostenibilidad**  
Preservamos el agua como fuente de vida.  
Reducir el consumo de agua por habitante.

Agenda 2030: Mediante la calidad del agua tratada y mediante el uso eficiente de los recursos hídricos contribuimos al ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento.



**JOSE ANTONIO DEL REY**  
Director de Operaciones

*“Una avanzada gestión del agua, empleando nuevas técnicas digitales, es esencial para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras del ciclo urbano del agua. Así conseguimos el máximo aprovechamiento del recurso hídrico, y mejoramos el impacto sobre el medio ambiente.”*

Las iniciativas de preservación del agua que promovemos desde Aquona contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.

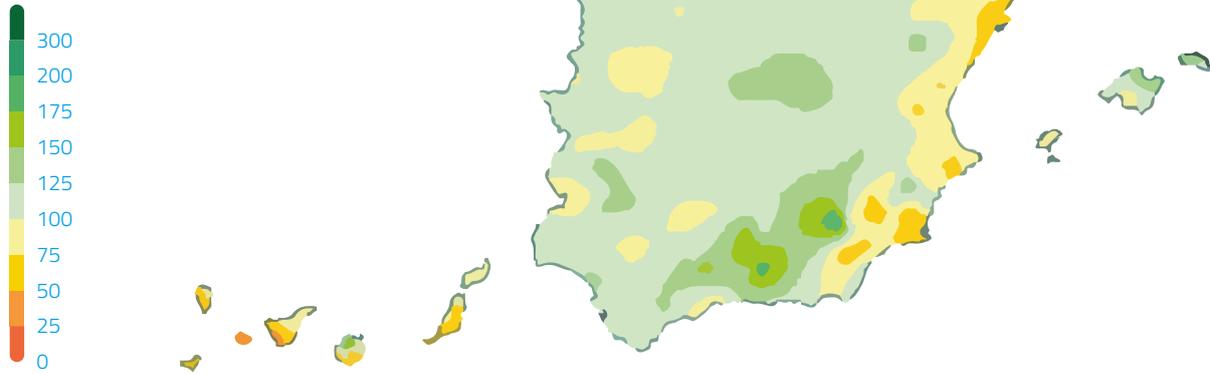
Esta tarea se ve condicionada por la situación de escasez de agua, que afecta a más del 40% de la población del mundial, y de estrés hídrico. En este sentido, España es la tercera nación europea más estresada hídricamente y consume casi el 35% de sus recursos de agua a largo plazo.

En 2017 se vivió en ambas Castillas, igual que en el resto de España, una fuerte sequía seguida de unos meses en los que llovió por encima de lo habitual.



**PORCENTAJE DE LA PRECIPITACIÓN ACUM. EN EL AÑO HIDROLÓGICO**

a 30/09/2018 (normal 1981-2010)



El año hidrológico 2017-2018 fue un año húmedo, con unas precipitaciones promedio que superaron en un 11% el valor normal (Agencia Estatal de Meteorología), sin embargo, como se puede apreciar en el mapa, aunque las precipitaciones superan los valores normales en casi toda la Península, en algunas zonas, 2018 también fue un año de sequía.

Nos debemos de preparar para aumentar la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Esto requiere una buena planificación hidrológica y la búsqueda de nuevas fuentes de agua.

**GESTIÓN AVANZADA DE LAS REDES**

Nuestra mejor herramienta para conseguir un uso sostenible del agua es la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

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

Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, 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).

La reducción del ANR es prioritaria para evitar la pérdida de recursos, especialmente en un contexto de escasez. A escala mundial, más del 40% del agua potable no se registra en los sistemas urbanos de agua antes de llegar al consumidor (Global Water Market, 2011) y se estima que el volumen de agua no registrada cada día alcanza los 45 millones de metros cúbicos, suficientes para dar servicio a 200 millones de personas.

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

Con el objeto de optimizar, aplicamos la gestión responsable del recurso hídrico a todo el ciclo del agua, desde la fase de captación hasta su retorno al medio en forma de agua depurada.





### 3.2.1 CAPTACIÓN

26

Los recursos hídricos gestionados por Aquona para el abastecimiento de agua potable en los distintos municipios, tienen dos orígenes diferentes, recursos superficiales (embalses, ríos, pantanos) y recursos subterráneos (sondeos).

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, etcétera. En cuanto a los **recursos subterráneos**, los más importantes son los ondeos localizados sobre el acuífero de la Mancha Oriental, el acuífero de Los Arenales y acuífero del Valle de Amblés.

La calidad de las aguas subterráneas viene determinada por la mayor comprensión de los materiales que afloran en el entorno y en la vertical de extracción del agua, ya que la recarga fundamental del sistema se hace a partir de la infiltración del agua de lluvia. Por otro lado, la calidad del agua superficial depende en gran medida, del régimen de los ríos, pluviometría, geología de las riberas, dependiendo directamente de la naturaleza de los terrenos por los que discurre, ya que durante el curso del agua disuelve los elementos constitutivos de ese terreno, además, de los intercambios en la interfase agua-atmósfera y de la actividad metabólica de los organismos acuáticos presentes en este agua.



65 hm<sup>3</sup> de agua captada y tratada

### 3.2.2 TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

Ningún agua captada es potable sin tratamiento previo, las aguas captadas presentan materias en suspensión (materia orgánica, coloide o no, algas, agentes patógenos, etc.) por lo que, para dar cumplimiento a las normas y criterios vigentes de calidad de agua para consumo humano, Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y los Programas Regionales de Vigilancia Sanitaria tanto de Castilla La Mancha, como de Castilla y León, es necesario realizar un tratamiento en las Estaciones de Tratamiento de Aguas de Potable (ETAP) para el caso de aguas superficiales, y al menos, un tratamiento de desinfección microbiológica, en caso de aguas subterráneas.

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



75,8 hm<sup>3</sup> de agua suministrada, de los cuales 65 hm<sup>3</sup> los hemos tratado y el resto representa compra de agua en alta.

El agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente y, especialmente, las establecidas en el R.D. 140/2003, de 7 de febrero y su modificación D.R. 902/2018 de 1 de agosto, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad de agua de consumo humano. Para garantizar la calidad del agua se han realizado, entre todos los municipios abastecidos por Aquona más de 105.973 determinaciones de diferentes tipos, destacando los 281 análisis completos, 2.049 análisis de control y análisis de otros tipos.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio externo certificado que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al **Ministerio de Sanidad** y volcados en el **Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC)** <http://sinac.msc.es/SinacV2/>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

Adelantándonos a la normativa, aunque aún no es exigencia legal, durante el 2018, Aquona ha realizado la implantación de un Plan Sanitario del Agua (PSA's) en cada zona de abastecimiento gestionada con un número de habitantes alrededor de los 50.000. Estos PSA's consisten en el establecimiento de la evaluación del riesgo, en relación con las normas internacionales, tales como la norma UNE EN 15975-2:2004, relativa a la Seguridad en el suministro de agua potable.

PSA's 2018
Ciudad Real
Palencia
Ponferrada
Zamora
Segovia-Fuentemilanos
Segovia-Madrona
Segovia y Urb Palazuelos Eresma



**MARTA NIETO**

Responsable Calidad del Agua

*“El agua suministrada por Aquona es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2018 se realizaron más de 105.000 análisis.”*

**3.2.3 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN**

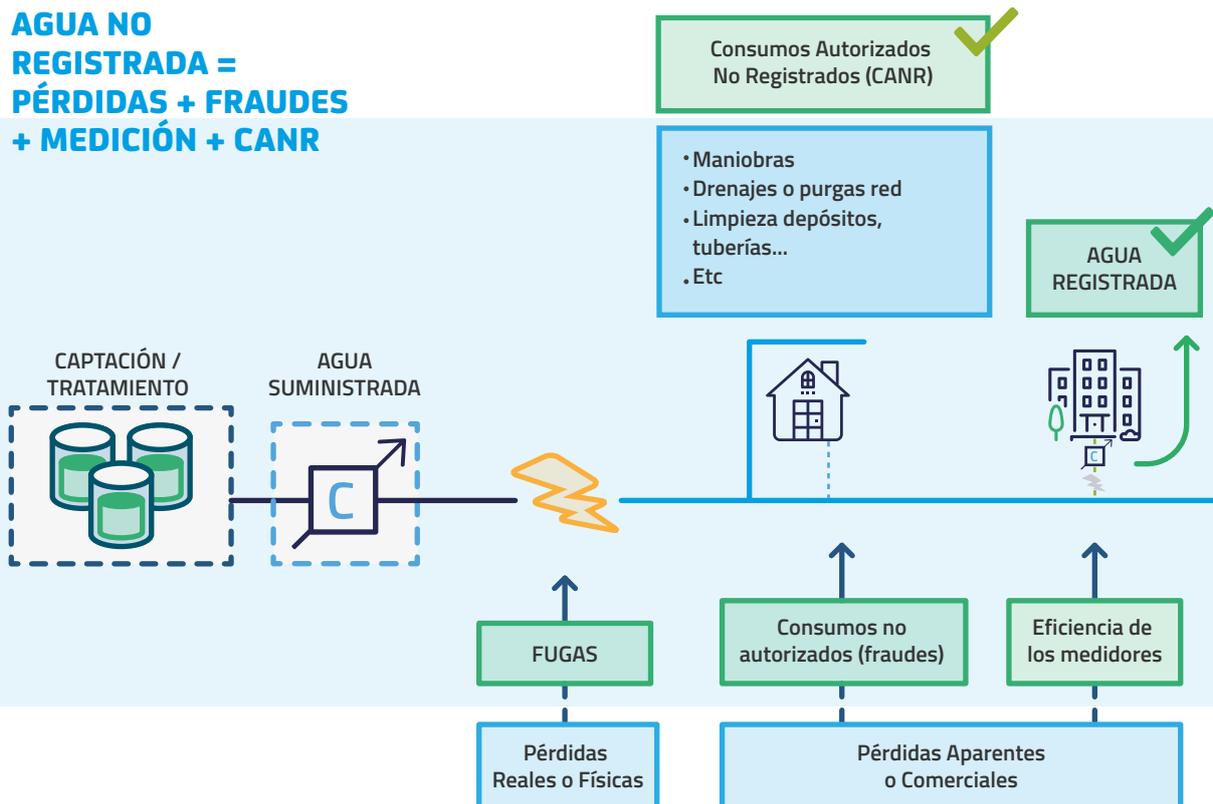
Realizamos un control exhaustivo y mejora de las redes de distribución con el fin de minimizar posibles fugas y aprovechar al máximo el agua.

Todos los años Aquona lleva a cabo planes de reducción de Agua No Registrada aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes gestionaas.

Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombeos y de las plantas de tratamiento.

Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

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





**JOSE ÁNGEL CÓRDOBA**

Gerente de Operaciones Castilla-La Mancha

*“A lo largo del 2018 hemos seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores.”*

**3.2.4  
ALCANTARILLADO  
Y DRENAJE URBANO**

En Aquona gestionamos las redes de alcantarillado y pluviales en los municipios en donde prestamos servicio. Gestionado así una longitud total de 2.296 kilómetros de red de alcantarillado y colectores.

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

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

**INSPECCIÓN PREVENTIVA  
DE LA RED DE SANEAMIENTO  
CON EQUIPO DE TV**

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

**GALIA**

El sistema GALIA 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 en 2018 el Sistema GALIA en Ciudad Real y Palencia.

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

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



Camión CIS recirculador Ponferrada

**INSPECCIÓN DE ALCANTARILLADO  
MEDIANTE DRONES**

El grupo SUEZ, al que pertenece Aquona, ha desarrollado la tecnología de drones para inspección de alcantarillado y espacios confinados. Se trata de un dron especialmente diseñado para esta aplicación, preparado para zonas ATEX, con protecciones, etc.

Los beneficios que aporta la inspección de alcantarillado mediante dron son variados, desde la prevención de riesgos laborales al ser una alternativa al acceso directo de los operadores, pasando por una mejora de la productividad dado que la tecnología permite efectuar los trabajos de inspección más rápidamente a lo largo de la red de alcantarillado, llegando donde operarios no pueden llegar, ya sea por la acumulación de residuos, roturas, etc.

Dado que la inspección de redes de alcantarillado se realiza en espacios confinados, con atmósfera explosiva, con riesgo de golpeo y rotura del dron, así como de pérdida de señal de comunicación entre el dron y el operador.



Esta tecnología también ha sido utilizada en la EDAR de Palencia con el objeto de obtener información de aislamientos térmicos, pérdidas y posibles calentamientos en determinados elementos de la estación depuradora de aguas residuales.

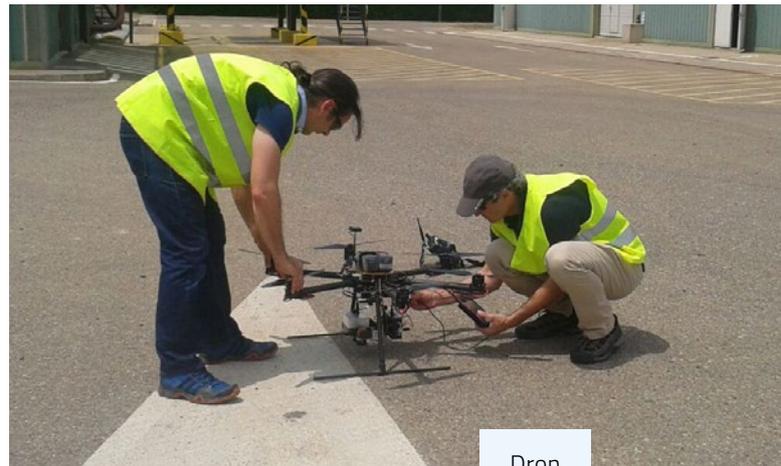
**CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES (CVI)**

Aquona, en el desarrollo de su actividad de control de los vertidos industriales en las redes de alcantarillado de varios de los municipios que gestiona, dispone de un censo de inmuebles de establecimientos industriales con actividad contaminante para el control de los vertidos al alcantarillado.

La filosofía del control de vertidos industriales implica aplicar el principio “quien contamina, paga”, de la Directiva Marco del Agua intentando que las empresas sean conscientes del daño que pueden causar al medio ambiente con los vertidos que producen, y pongan los medios necesarios para evitar que éstos ocurran.

Básicamente, el funcionamiento del CVI consiste en tomar muestras periódicas en la salida de las empresas o industrias que estén inscritas o autorizadas por la administración para verter a la red de alcantarillado.

Para gestionar el control de vertidos industriales, Aquona cuenta con una aplicación informática específica de desarrollo propio llamada COVENTINA.



Dron



Coventina



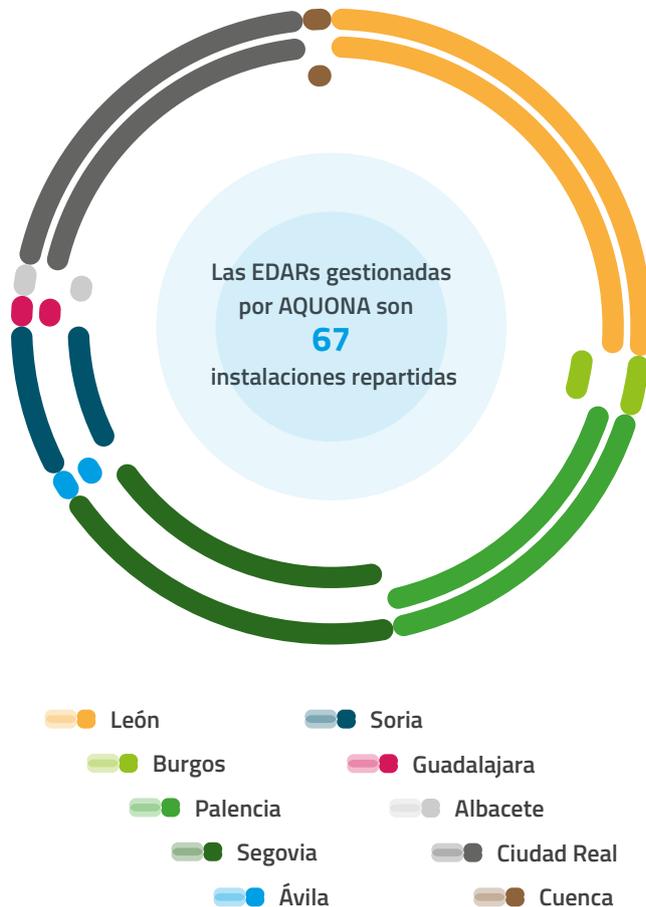
### 3.2.5. DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

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.



EDAR de Ciudad Real

30



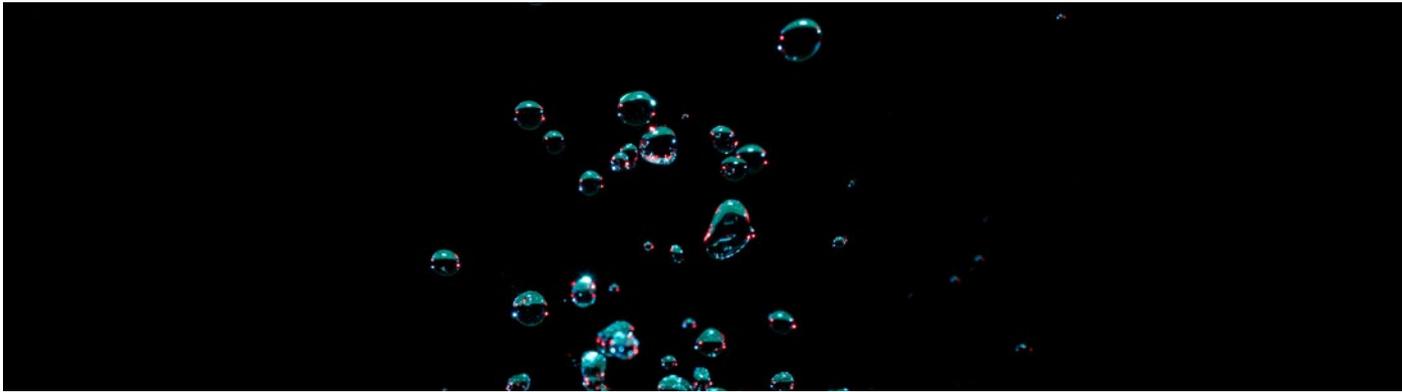
**DANIEL PRADO**

*Jefe de Planta*

*“Devolvemos el agua depurada al medio con las mejores características, nos gusta pensar que le estamos dando una segunda oportunidad”*



49 hm<sup>3</sup> de agua depurada



**CAROLINA VÁZQUEZ**

*Jefa de Planta*

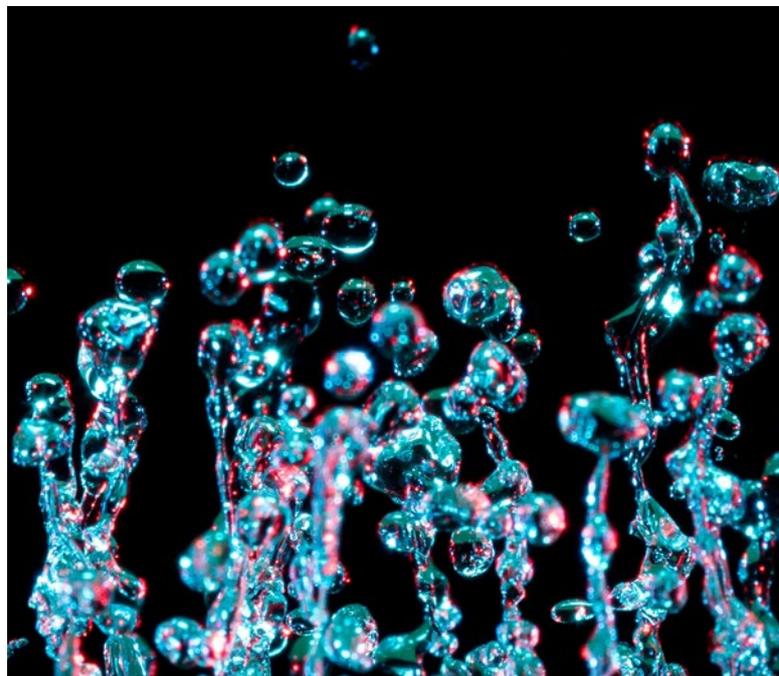
*“En la localidad de Briviesca se depuran cada año algo más de 560.000 m<sup>3</sup> de agua y posteriormente se someten a un tratamiento terciario mediante membranas de ultrafiltración para así poder reutilizar el 79 % en la central de biomasa instalada a las afueras de este municipio. La ultrafiltración permite eliminar la carga orgánica residual y otras sustancias contaminantes no eliminadas en los tratamientos secundarios del agua. El resultado es una reducción muy importante de la huella hídrica industrial y la contribución a la generación de una energía que no consume recursos fósiles y ayuda por tanto a paliar los efectos del cambio climático. Este sistema de regeneración hace de Briviesca una instalación singular por el tipo de tratamiento y la calidad del agua regenerada.”*

**I+D+I**

En Aquona, asociamos la innovación a la excelencia y apostamos cada día más por confiar en esta nueva forma de pensar y trabajar. De ahí que la innovación la trabajemos de forma transversal con todos los departamentos y las áreas para estar a la vanguardia de las necesidades actuales. En los últimos años, la innovación, fundamentalmente la hemos desarrollado a través del Centro Tecnológico del Agua Cetaqua cuyas principales líneas de investigación se han centrado en el campo del medio ambiente y en la depuración de aguas residuales.

Adicionalmente, en la EDAR de Palencia se va a comenzar la implantación del proyecto Denmass que mejora las características del fango en los reactores biológicos y con ello se mejorará la calidad del agua tratada.

Para esta planta, se ha diseñado la colaboración en un proyecto H2020 que mediante Inteligencia Artificial tiene como objetivo la optimización del proceso a partir de digitalización, monitoreo y mejora de procesos.



### 3.2.6 PROYECTOS Y OBRAS

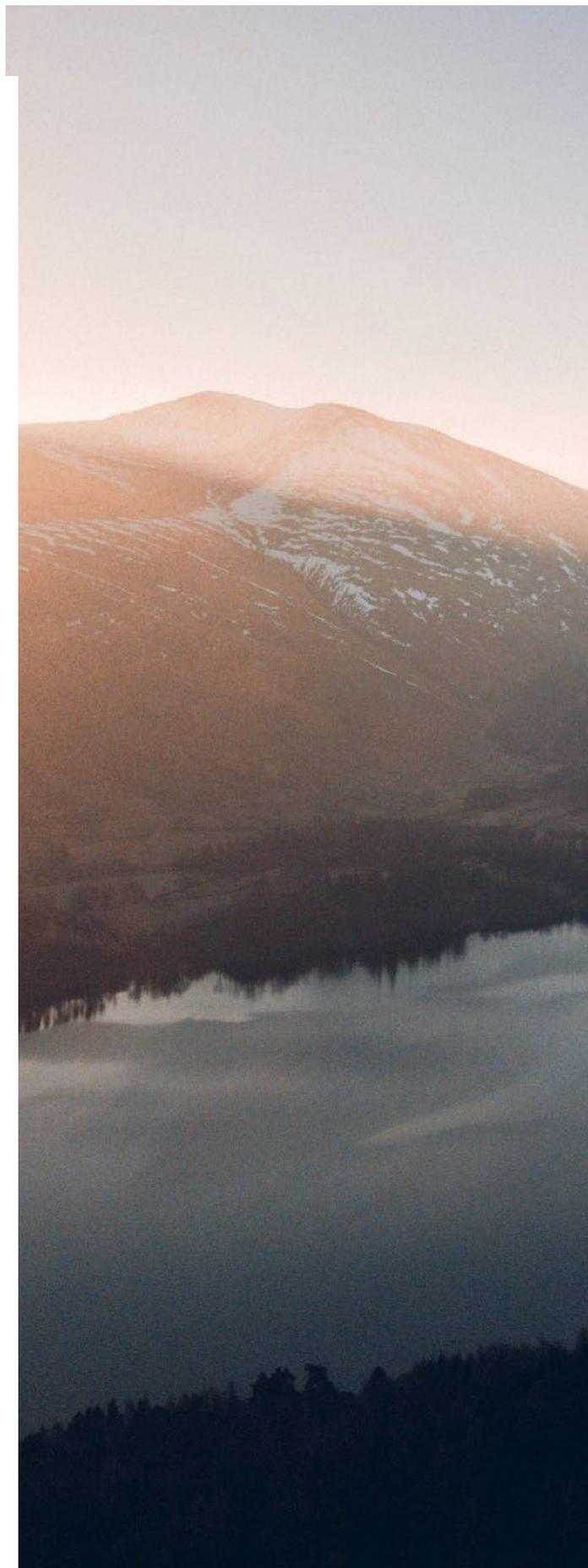
A continuación, se destacan las principales obras ambientales ejecutadas en el año 2018.

#### Castilla-La Mancha

- > Renovación abastecimiento en Pte. N-430 en Ruidera (Ciudad Real)
- > Renovación red en C/ Amargura en Hinojosas de Calatrava (Ciudad Real)
- > Renovación tubería de transporte El Pesebre (Albacete)
- > Renovación red Avenida de Ciudad Real en Abenojar (Ciudad Real)
- > Impermeabilización depósito Mondéjar en Mondéjar (Guadalajara)
- > Renovación red abastecimiento Avda. Camilo José Cela (Ciudad Real)
- > Renovación red c/ Lomillo en Brazatortas (Ciudad Real)
- > Rehabilitación depósito La Plata en Tobarra (Albacete)
- > Renovación de redes de abastecimiento en Sta. M<sup>a</sup> del Campo Rus (Cuenca)
- > Renovación red abastecimiento Avda Europa y C/ Camilo José Cela Ciudad Real
- > Actuaciones de emergencia: sondeos y grupos de presión Piedrabuena (Ciudad Real)
- > Mejoras en el abastecimiento del la pedanía de Peralbillo Miguelturra (Ciudad Real)
- > Estudio hidrogeológico del ayuntamiento de Porzuna

#### Castilla y León

- > Ampliación de la capacidad de tratamiento de la ETAP de Grijota (Palencia)
- > Mejora abastecimiento de Monte el Viejo (Palencia)
- > Renovación del abastecimiento en Plaza San Juanillo (Palencia)
- > Renovación de abastecimiento y saneamiento C/ Concha Espina (Palencia)
- > Renovación del saneamiento en C/ San Sebastián el Cano, C/ Virgen del Brezo, C/ la Ojeda, C/ Colón (Palencia)
- > Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en la C/ Medina (Briviesca)
- > Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en la C/ Mayor (Briviesca)
- > Obras de mejora del depósito elevado de Piquillo (Portillo)
- > Renovación del saneamiento en la Avda. España (Portillo)
- > Rehabilitación del sondeo de Villarrodrigo (Villaquilambre)
- > Rehabilitación del sondeo de Trobajo del Camino (San Andrés del Rabanedo)
- > Instalación reja desbaste automática en la EDAR (Astorga)
- > Renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento en la C/ García Muñoz (Benavente)
- > Renovación de las redes de abastecimiento de la urbanización Los Almendros (Zamora)
- > Construcción de la ETAP de Osmosis Inversa en el Ayuntamiento de Benegiles (Zamora)





### 3.3 DE LINEAL A CIRCULAR



#### OBJETIVO 3 / Sostenibilidad

##### De lineal a circular.

Promover la generación de energía, valorización de residuos y la reutilización de agua.

**Agenda 2030: Mediante la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, aplicando la economía circular contribuimos al ODS 12 Producción y consumo responsables.**



Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho— y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Aquona apostamos por un modelo circular, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como materiales o energía. La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y de materias primas y la valorización de nuestros residuos para generar energía renovable y materias secundarias. Esto es posible gracias a la investigación y la implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos y la eliminación de los residuos en los procesos de gestión del agua.

La generación de residuos origina emisiones de gases de efecto invernadero, uno de los procesos responsables del cambio climático.

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

## LA EDAR DE PALENCIA, DE DEPURADORA A BIOFACTORÍA

La estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Palencia se diseñó con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en el medio. Sin embargo, esta instalación genera residuos y consume energía. Durante el 2018 hemos

iniciado el proceso de transformación a biofactoría iniciando estudios para fomentar la reutilización del agua, incrementar la generación de energía renovable con el objeto de avanzar hacia la autosuficiencia energética y la valorización de residuos.

Además de adoptar el modelo de circularidad en cuanto a agua, energía y

residuos, la biofactoría se caracteriza por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.



EDAR de Palencia



### CONSUELO DE JUANA

*Jefa de Planta*

*“La EDAR de Palencia ha iniciado un nuevo camino hacia su transformación en una biofactoría, para ello, se están desarrollando nuevos proyectos que nos guían hacia este modelo.*

*En 2018 la EDAR alcanzó el hito del 50% de autosuficiencia energética.*

*Actualmente en la EDAR existe un tratamiento terciario DEMON, tratamiento muy exclusivo, que permite reducir la concentración de nitrógeno en el efluente y de energía en el reactor biológico.*

*Las grasas generadas en el proceso de desarenado-desengrasado son introducidas en*

*la línea de fango para favorecer la producción de biogás y por consiguiente el aumento de la producción de energía eléctrica.*

*Por otro lado, la EDAR forma parte del programa BiObserva realizando numerosas actividades como avistamientos, censos de aves, instalación de nidos, jornada anillamiento, talleres de comederos, charlas todo ello con la participación del ornitólogo palentino Fernando Jubete. Estas actividades sirven para acercar a nuestras instalaciones a alumnos de colegios, institutos y centros universitarios con los que desarrollamos estas actividades de educación y sensibilización ambiental.”*



### 3.4

## PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



#### OBJETIVO 4 / Sostenibilidad

Protegemos y recuperamos los espacios naturales.

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.

Agenda 2030: El desarrollo del proyecto BiObserva o el compromiso de eliminar el uso de fitosanitarios en las instalaciones son una muestra de nuestro compromiso con la mejora de los entornos naturales



Los principales riesgos ambientales a los que debemos hacer frente como sociedad son el efecto del cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Ambos están interrelacionados y tienen consecuencias en el ciclo del agua y en el bienestar de las personas. Por ello estos retos forman parte de los principales compromisos de Aquona.

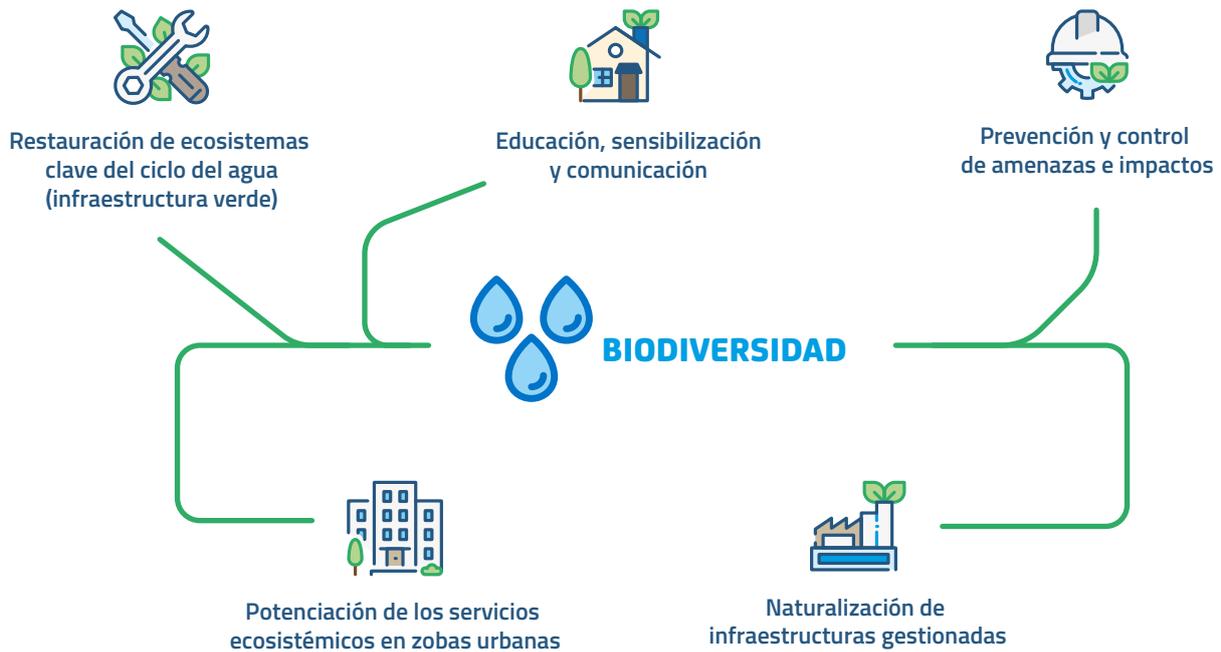
Nuestro compromiso por proteger y recuperar los espacios naturales se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad local de los entornos donde se ubican nuestras instalaciones situadas en zonas sensibles (Red Natura 2000 u otras figuras de protección).

#### PREVENCIÓN Y CONTROL DE AMENAZAS E IMPACTOS

Para valorar el grado de impacto que generan nuestras instalaciones en zonas sensibles en el entorno natural nos encontramos implementado una metodología y herramienta de diagnóstico de biodiversidad.

Nuestro objetivo es que, como mínimo, todas las instalaciones que se encuentran dentro de espacios protegidos de la Red Natura 2000 o zonas sensibles para la biodiversidad tengan un diagnóstico y un plan de acción implantado en el año 2021.





**Instalaciones situadas en zonas sensibles:**

- ETAP y EDAR Arenas de San Pedro (Ávila)
- ETAP y EDAR Los Ángeles de San Rafael (Segovia)
- EDAR Fuentemilanos (Segovia)
- EDAR La Granja de San Idelfonso (Segovia)
- ETAP La Atalaya (Segovia)
- EDAR Montes de Valdueza (León)
- EDAR Peñalba de Santiago (León)
- EDAR Torquemada y EDAR del Polígono (Palencia)
- ETAP Astudillo (Palencia)
- EDAR Briviesca (Burgos)
- ETAP Mancomunidad Campos Oeste (Palencia)
- ETAP Mancomunidad de Campos Alcores (Palencia)
- EDAR Ayna (Albacete)
- ETAP Torre de Abraham (Ciudad Real)

Entre las instalaciones gestionadas por Aquona en zonas sensibles hemos iniciado el Diagnóstico de Biodiversidad de algunas de ellas como por ejemplo en la ETAP de la Mancomunidad Campos Alcores cuyo Plan de Acción se desarrollará a lo largo del año 2019.

**ETAP Mancomunidad Campos Alcores**



La instalación se encuentra dentro de espacio protegido, en concreto dentro de la Zona Zepa La Nava- Campo Sur y a menos de 15 km de dos Zonas LIC LIC-ZEC Montes Torozos y Páramos de Torquemada Astudillo y LIC-ZEC Laguna de la Nava.

También se localiza en Hábitat Prioritario de la Directiva Hábitats, en concreto en el 302022: *Cirsio filipenduli-E-ricetum ciliaris* Br.-Bl., P. Silva & Rozeira 1965 (Comunitario prioritario).

Este Hábitat se corresponde a Brezal húmedo atlántico de zona templadas de *Erica ciliaris* y *Erica tetralix* (Código UE: 4020).

En el entorno de la instalación conviven especies incluidas en el CEEA (Catálogo Español de Especies Amenazadas):

- > *Circus pygargus* – aguilucho cenizo
- > *Tetrax tetrax* – sisón común
- > *Pterocles orientalis* - ortega
- > *Tyto alba* – lechuza común

Nuestro compromiso con la lucha contra el impacto ambiental se centra especialmente en el uso de fitosanitarios y las especies invasoras, como dos grandes amenazas que están afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos definido como objetivos para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el 100% de nuestras instalaciones y el control de especies invasoras en las plantas de tratamiento en las que operamos.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, según unos estándares de mantenimiento que incorporan el criterio de favorecer el desarrollo de una mayor biodiversidad y las funciones ecológicas de las distintas especies. Este modelo lo comenzaremos a aplicar en 2019.

### EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Por segundo año consecutivo, hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO), SEO BirdLife y otras entidades locales naturalistas, Naturalistas Palentinos, o Naturalistas Zamoranos un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva, en el que los participantes (empleados de Aquona) reportan observaciones de aves.

Los voluntarios adheridos al proyecto suben los datos (observaciones) a la plataforma de consulta pública [www.biobserva.com](http://www.biobserva.com)



BI**O**BSERVA

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de SUEZ en España e involucra a los trabajadores en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo. 2018 ha finalizado con la participación en el proyecto de 199 voluntarios de 82 instalaciones.

El despliegue del programa en Aquona se inició durante el 2017 con la participación de 3 centros de trabajo, concretamente las estaciones de tratamiento de Palencia y Zamora. Se ha completado el año 2018 con 8 centros de trabajo, sumándose las estaciones de tratamiento de Benavente, Segovia y Daimiel. Ya son 41 voluntarios de Aquona participando en el proyecto que durante el 2018 han realizado un total de 2.100 observaciones.

Zona	Nº Voluntarios	Nº Observaciones	Nº especies diferentes observadas
Benavente	6	817	73
EDAR Daimiel	7	372	66
Palencia	17	405	44
Zamora	6	378	64
Plantas Segovia	5	141	56

En estas instalaciones son diversas las especies observadas, entre las que destacan: Gorrión común, ruiseñor bastardo, paloma torcaz, paloma bravía, carbonero común, estornino pinto/negro, urraca, lavandera blanca, ánade azulón, petirrojo europeo, mirlo común, colirrojo tizón, entre otros.

Destacar que entre las aves más vistas se encuentran las especies objetivo del proyecto, que se seleccionaron precisamente porque son bastante comunes; y por ello sirven como indicadores biológicos precisamente porque son comunes y fácilmente identificables. Veremos la evolución de las observaciones de estas especies a lo largo del tiempo.



Especies objetivo del proyecto

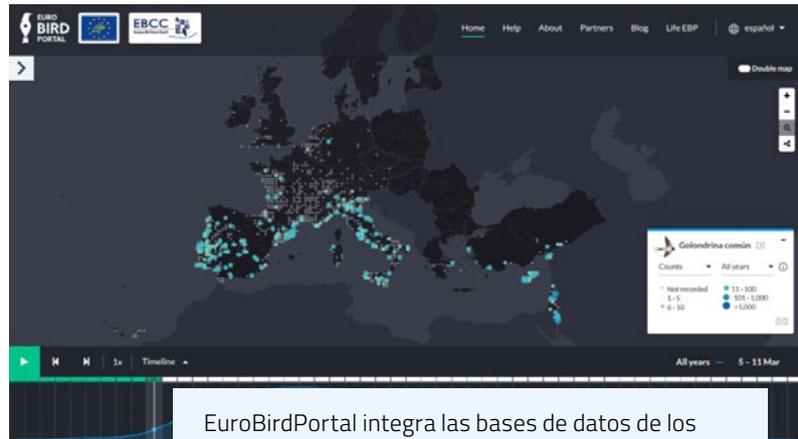


El gorrión común y la lavandera blanca han sido algunas de las especies más observadas.

En toda Europa, más de 100.000 observadores envían unos 30 millones de observaciones de aves a los distintos proyectos de ciencia ciudadana que son recogidos en bases de datos para su análisis, integrando la información en el proyecto EuroBirdPortal ([www.eurobirdportal.org](http://www.eurobirdportal.org)).

La información recopilada sobre las especies objetivo en BiObserva en las plantas operadas por Aquona junto al resto de información de las otras instalaciones de Suez España participantes en el proyecto formará parte de esta base de datos general. Este volumen de datos se utiliza para analizar las tendencias poblacionales de las aves europeas, perfilar sus requerimientos ecológicos, conocer su comportamiento migratorio y muchos otros aspectos de interés que después pueden ser aplicados a su conservación y, en la medida en que las aves son bioindicadores, aplicarlos a la mejora del medio ambiente en general.

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



EuroBirdPortal integra las bases de datos de los sistemas de ciencia ciudadana sobre aves de Europa



EDAR Benavente



EDAR Daimiel



EDAR Palencia



Instalación caja nido lechuza Zamora



ETAP Zamora



ETAP Segovia

## 3.5 PROVEEDORES RESPONSABLES



### OBJETIVO 5 / Sostenibilidad

**Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.**

Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

**Agenda 2030: Con la gestión responsable de la cadena de proveedores somos palanca de transformación y promovemos la aplicación de prácticas sostenibles en otras empresas, así mismo en nuestros informes incorporamos información sobre sostenibilidad. Así contribuimos al ODS 12 Producción y consumo responsables.**



### SELECCIÓN EQUITATIVA

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2018 hemos actualizado esta cláusula y todos los contratos firmados este año ya la incorporan.

Promovemos la compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro. Nuestro objetivo es que en 2021 el 100% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y transparencia.

El porcentaje de las compras realizadas bajo criterios de desarrollo sostenible en proveedores estratégicos en 2018 asciende al 81%. Nuestro objetivo es que en 2021 sea el 100%.

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



## CÓMO NOS RELACIONAMOS

Fruto de las acciones de diálogo realizadas con los proveedores se han puesto en marcha:

### Creación de la Central de Contratación

A mediados de 2016 se creó y puso en marcha la Central de Contratación, un departamento dentro de la organización de compras que vela por la transparencia y concurrencia de los procesos de licitación, desde su inicio hasta su adjudicación. Durante 2018 se han lanzado 8 procedimientos de licitación a los que Aquona se ha adherido.

### Creación del Perfil del Contratante

A principios de 2017 se puso en marcha la web perfil de contratante en la que se puede consultar el estatus de todos los procedimientos de la Central de Contratación.

## 40

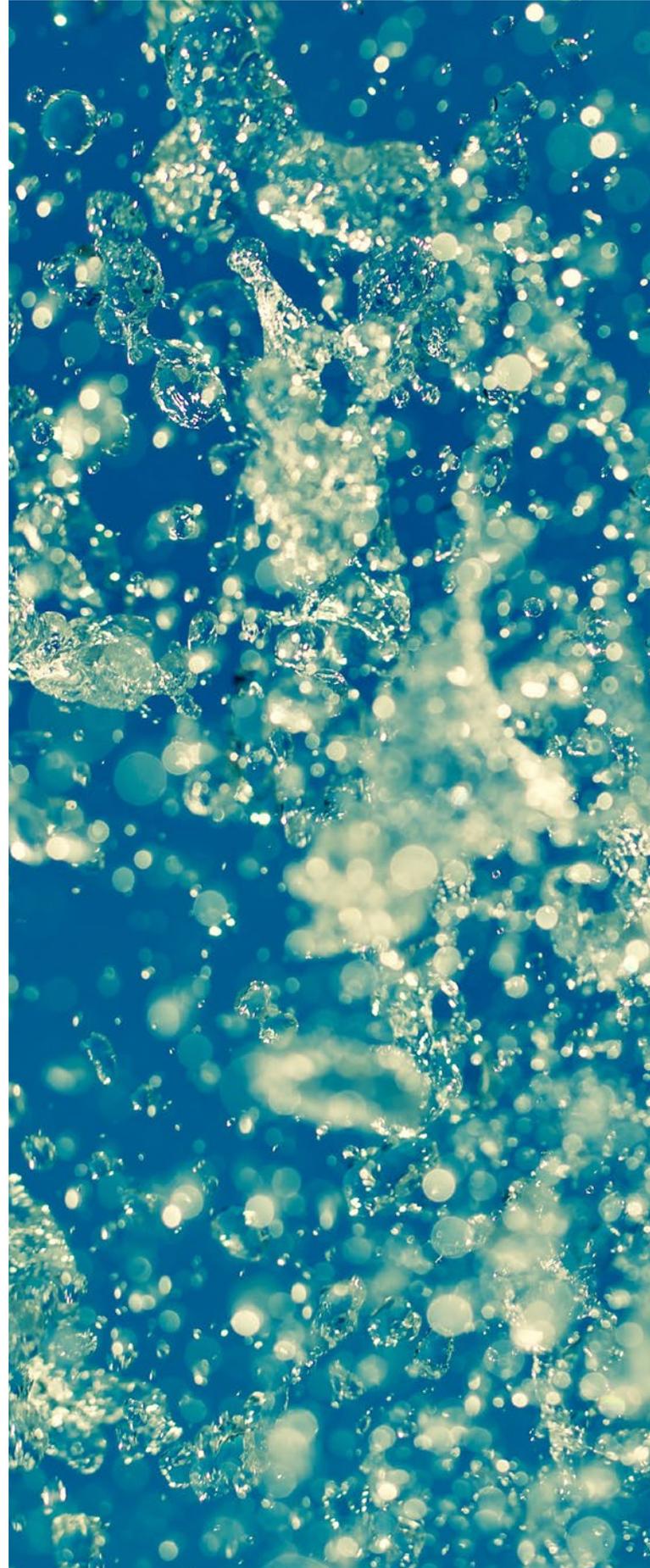
## PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

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

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

- > Identificar el valor social generado por los proveedores.
- > Incrementar las compras anuales, aumentando el volumen de compras a proveedores de economía social y solidaria que trabajan para la diversidad, la discapacidad y la inserción.

Asimismo, **para contribuir al desarrollo de las comunidades locales**, Aquona ha llegado a acuerdos de suministro y servicios con pymes de ámbito local. En número de proveedores, los proveedores locales **representan el 77% de las compras, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 29% debido a que los productos químicos y el material hidráulico se licitan.**



### 3.6 DERECHO HUMANO AL AGUA



**OBJETIVO 6 / Compromiso social**  
**Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.**  
 Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

**Agenda 2030: Con los mecanismos de acción social -tarifas y fondos sociales- contribuimos a cumplir con el ODS 1 "Fin de la pobreza".**



En Aquona trabajamos para garantizar el acceso al agua, impulsando fondos, tarifas y bonificaciones sociales para colectivos vulnerables. Las acciones que promovemos contribuyen a cumplir con el ODS 1 que fija –entre otras metas– garantizar que todas las personas, en particular aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, tengan los mismos derechos de acceso a los servicios básicos. Durante el año 2018 hemos conseguido que 4 de cada 5 clientes (el 80%) tengan a su disposición alguna bonificación o fondo de carácter social.

En Castilla y León y Castilla-La Mancha, la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, pero debido a la crisis económica un porcentaje todavía significativo de personas se encuentra en el umbral de la pobreza, lo que puede dificultar el hacer frente a la factura del agua. Desde el inicio de esta situación, hemos implantado junto a los Ayuntamientos medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad gestionando fondos sociales en coordinación con los servicios sociales de los Ayuntamientos, lo que nos permite tener constancia de todas las situaciones de vulnerabilidad para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla.**

Con el fin de dotar esos fondos sociales Aquona sigue promoviendo lo que se ha denominado Campaña de Municipios Digitales, de tal forma que, en consonancia con los Ayuntamientos, se destinen a fondos Sociales los ahorros derivados de la impresión, emisión y distribución de facturas en papel generados por aquellos clientes que deciden recibir su factura en formato digital. Durante 2018 se han creado nuevos fondos sociales de estas características en los municipios de Argamasilla de Calatrava, Almagro, Tobarra, Villanueva de los Infantes y Villahermosa, que, juntamente con los ya existentes, **han permitido que Aquona destinara 108.800€ a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas.**



Adicionalmente, y entre otras medidas de flexibilización, Aquona continúa ofreciendo facilidades en el pago de sus facturas, como el aplazamiento y fraccionamiento, elección del día de pago o plan 12 gotas a los clientes en situación vulnerable, con el único fin de evitar la suspensión de suministro y contribuir a la regularización de la deuda. Todas estas medidas Aquona las mantiene hasta doce meses después de la salida de esta situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.

Además, durante el año 2018 Aquona realizó **bonificaciones en el pago de las facturas por importe de 84.488,27€ a través de sus tarifas sociales**, y se firmaron **813 compromisos de pago sin intereses financiando así una deuda de 454.221,47€.**



**6.761** Familias se han beneficiado en 2018 de las bonificaciones de alguna tarifa social



Fondo Social Villanueva de los Infantes (Ciudad Real)

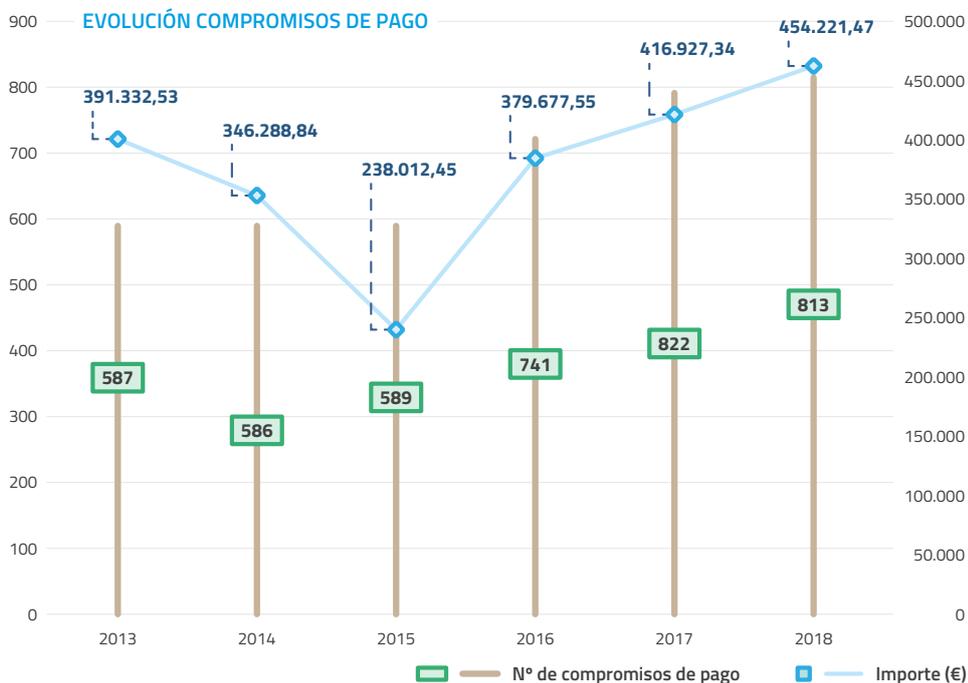


Fondo Social Argamasilla de Calatrava (Ciudad Real)



Fondo Social Benavente (Zamora)

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



### MEJORA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para adaptarnos y anticiparnos a las nuevas necesidades de la población, en Aquona hemos puesto en marcha nuevas iniciativas que benefician a 414.559 clientes, estas, dentro del marco de la mejora continua, se incluyen en el Proyecto DILIGENTIA, que abarca diferentes iniciativas:

- > **WEB.** Hemos iniciado la renovación de la página web de la Sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto de nuestros clientes con su compañía suministradora de agua. La nueva página web de Aquona estará disponible a finales del primer trimestre de 2019.
- > **CRM.** Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.
- > **CX Averías.** El CX Averías es una herramienta que se conecta con otros sistemas corporativos para obtener información comercial y de operaciones en tiempo real. Esta visión integral permite atender mejor al cliente en caso de incidencias en su suministro. Desde diciembre de 2018 esta herramienta está operativa en Aquona.

El trabajo realizado en la mejora de nuestros canales digitales ha permitido que a lo largo de 2018 se incrementara cerca de un 145,5% el número de descargas de la app respecto al año anterior, y que actualmente el 20,8% de nuestros clientes gestionen su día a día con la compañía a través de nuestra oficina virtual.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Las mejoras implantadas en Aquona tienen su reflejo en las encuestas de satisfacción del cliente que se vienen realizando desde el año 2014 con una evolución positiva. El índice medio de satisfacción global de los clientes de Aquona se sitúa en los 6,99 puntos sobre 10, siendo la valoración de este año un 5,99% mejor que la del pasado año, en la que el índice de satisfacción había obtenido una calificación de 6,60 puntos.

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

	2016	2017	2018
LA CALIDAD DEL AGUA	6,05	6,21	6,69
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,50	8,60	8,61
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A SU CASA	7,27	7,52	7,78
LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LA COMPAÑÍA	7,47	7,12	7,74
LA ATENCIÓN RECIBIDA	7,68	7,60	7,84
LA CLARIDAD DE LA FACTURA	7,27	7,29	7,35
PRECIO	5,23	5,20	5,45

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

Los clientes de Aquona valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,61 puntos sobre 10.



La satisfacción de nuestros clientes, en este sentido, demuestra el gran trabajo realizado por nuestro equipo humano. Así, en 2018 el nivel de satisfacción global con el servicio prestado (incluyendo la continuidad del suministro, la presión de agua, la facilidad para contactar con la compañía y la atención recibida) es de 7,99 puntos de media.

A nivel global, la puntuación realizada por los clientes de Aquona sobre su satisfacción con su compañía de aguas es de un 6,99 sobre 10. Además, las encuestas reflejan que dentro del ámbito de las demás empresas de servicios (eléctrica, gas, limpieza de calles, servicio de basuras y mantenimiento de parques y jardines) Aquona es la mejor valorada.

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



**JUAN REY**

Director de Clientes

*“Nos esforzamos día a día para que nuestros clientes tengan un motivo más para sentirse satisfechos con nuestra gestión.”*

## RECLAMACIONES

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

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

Durante 2018, el 0,95% de los clientes de Aquona realizaron una reclamación, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 47% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

## CUSTOMER COUNSEL

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

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

De igual modo existe la posibilidad de enlazar con esta página, desde nuestra web: [www.aquona-sa.es](http://www.aquona-sa.es).



En 2018 el Customer Counsel recibió y resolvió 16 reclamaciones relativas a Aquona. En todos los casos, el Customer Counsel promovió la mediación entre las partes.

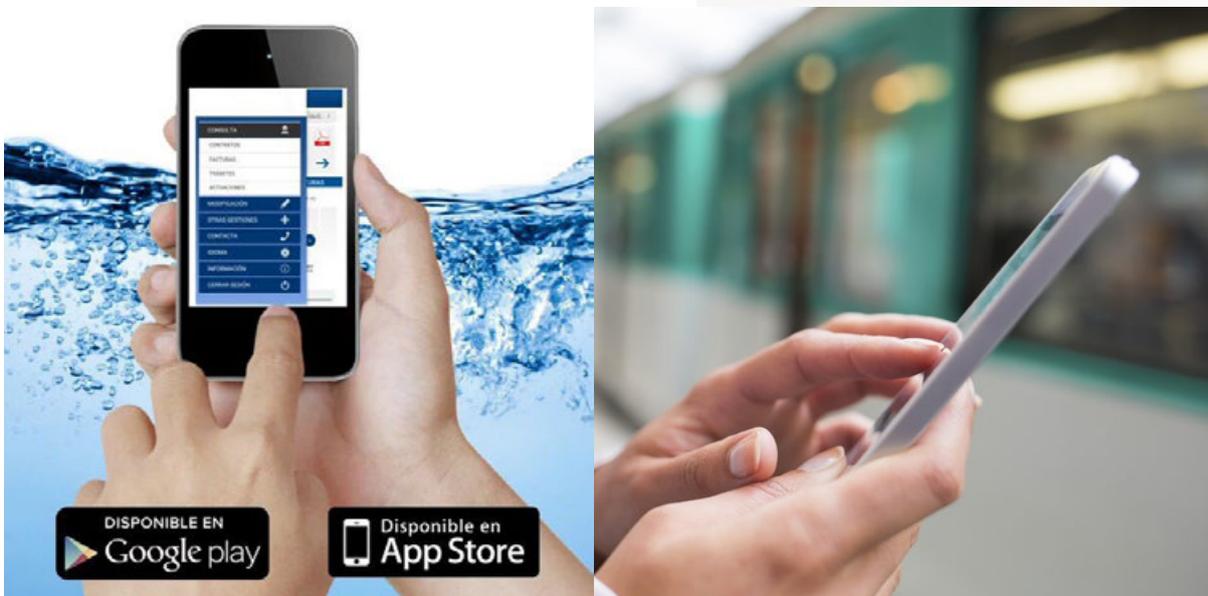




**COMPROMISOS CON LOS CLIENTES**

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

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



**CANALES DE CONTACTO**

**Atención al Cliente**  
900 190 020

**Oficina Virtual**  
<https://aquona.aguasonline.es>

**Contacta**  
<https://aquona.aguasonline.es/contacta>

**Teléfono de Incidencias**  
900 330 030

## COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Aquona, desde la preocupación por la salvaguarda de los datos personales de sus clientes, cumple todos los requisitos legalmente establecidos en torno a la protección de datos de carácter personal. Así, todas las personas que componen Aquona son informadas sobre sus obligaciones a este respecto. Se establecen perfiles y funciones con acceso autorizado a datos, informándose sobre las responsabilidades en relación con ellos.

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

- > Oficinas de Atención al Cliente en cada municipio gestionado
- > Teléfono de atención al cliente: Línea 900
- > Oficina Virtual en Internet
- > Teléfono de incidencias: Línea 900
- > Servialertas: una nueva forma de informar a los clientes, a través de correos electrónicos y sms
- > Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR: Línea 900

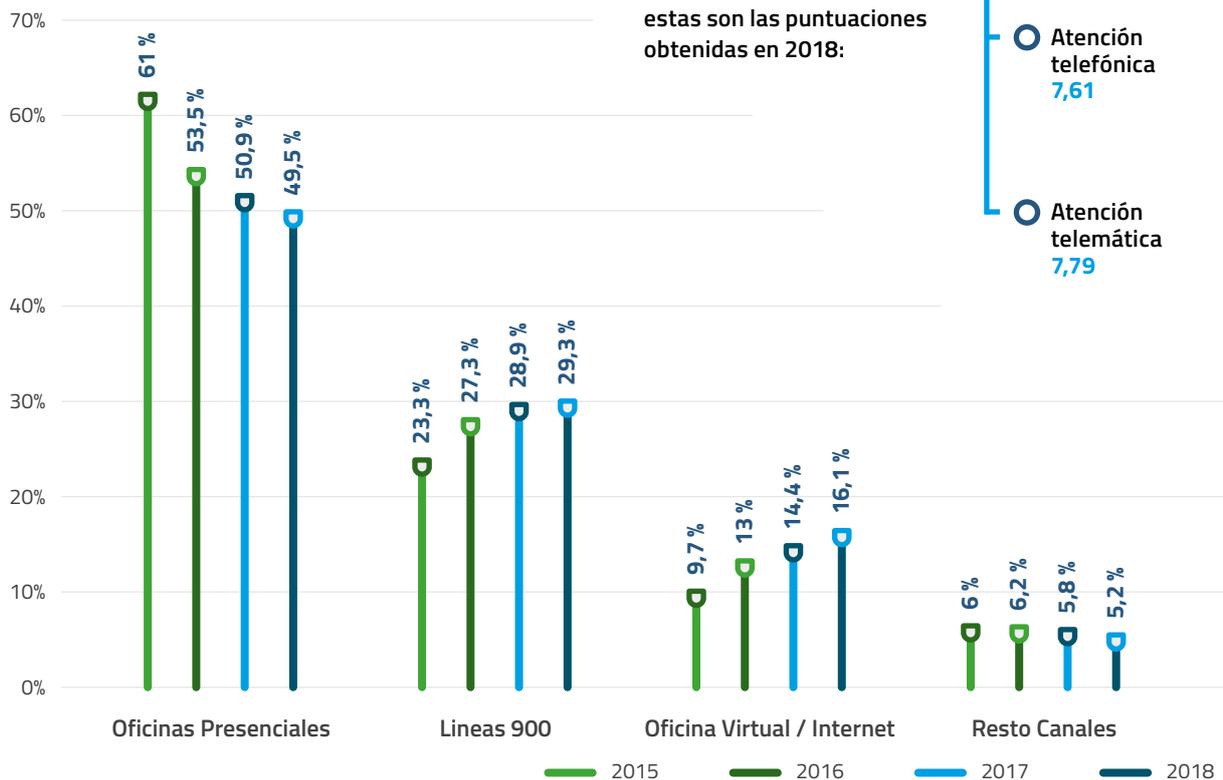
En 2018 se han reducido un 1,45% los clientes atendidos en oficinas presenciales respecto al año anterior. Ello de-

muestra que cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo innecesarios.

A continuación, se detalla el uso realizado por nuestros clientes durante 2018 de los diferentes canales puestos a su disposición:



## EVOLUCIÓN CONTACTOS POR CANAL



Anualmente, a través de las encuestas de satisfacción, se solicita a los clientes que valoren los diferentes canales de atención, y estas son las puntuaciones obtenidas en 2018:



### 3.7 EQUIDAD Y PERSONAS



#### OBJETIVO 7 / Compromiso social

Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.

Incrementar un 50% las mujeres en puestos de liderazgo y un 50% las personas con diversidad funcional en la compañía.

Agenda 2030: **Trabajando cultura de equidad contribuimos al ODS 10 Reducción de las desigualdades.**



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

Creemos que la equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de nuestra actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización.

La Dirección de Equidad se rige por el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual, o cualquier otra causa, estableciendo como prioridad:

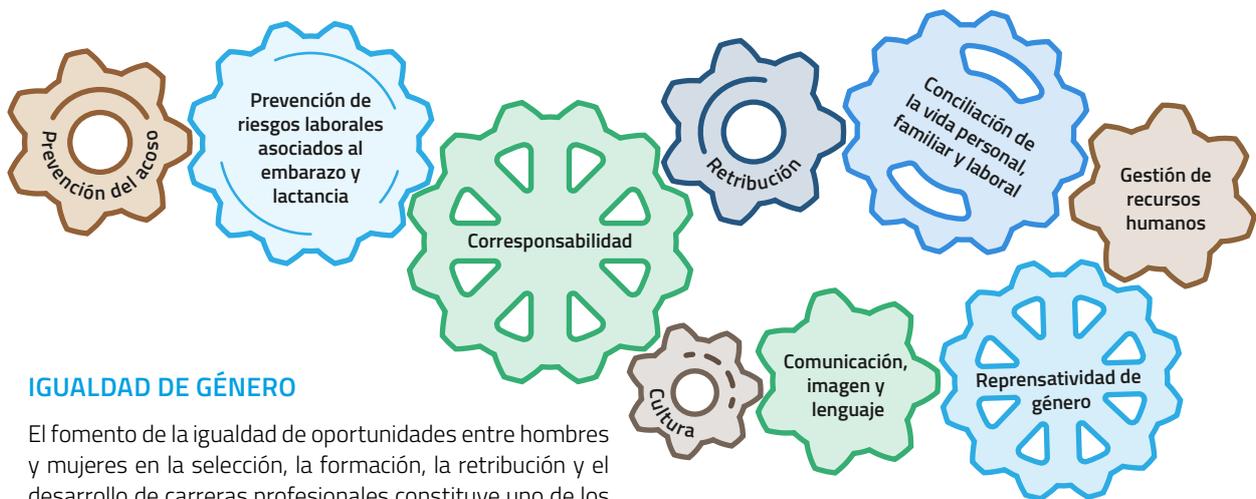
- > Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- > Diversidad funcional, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por ley.

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





Plantilla Aquona Zona Palencia CyL



## IGUALDAD DE GÉNERO

48

El fomento de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la selección, la formación, la retribución y el desarrollo de carreras profesionales constituye uno de los objetivos del REwater Global Plan 2017-2021. Este objetivo se materializa en acciones concretas como incrementar en un 50% el número de mujeres en puestos de liderazgo.

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 de un Plan de Igualdad en la empresa, se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos de la empresa, desde la selección, formación, política salarial, empleo y salud, conciliación etc.

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

A fin de contribuir a la prevención de la violencia de género y a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, nos hemos adherido al acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para promover la sensibilización ante la violencia de género.

En el último año se han desarrollado 140 horas de formación en materia de igualdad y prevención y detección de acoso

## DISTINTIVOS

En 2018 hemos renovado el **distintivo "Óptima Castilla y León"** dirigido al reconocimiento de la Igualdad de género en el ámbito laboral en Castilla y León, y además hemos recibido el **distintivo municipal de Calidad en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, Conciliación y Responsabilidad Social Empresarial** en el marco de la convocatoria 2017-2019 del **Ayuntamiento de Ciudad Real**.



100% de la plantilla cubierta con plan de igualdad

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



**CULTURA DE EQUIDAD**

En el ámbito de **Cultura de Equidad**, hemos participado en eventos y llevado a cabo **Campañas de sensibilización**, entre las que destacan:

**DIFUSIÓN DERECHOS VÍCTIMAS VIOLENCIA DE GÉNERO**

En el Día Internacional de la Violencia Contra las Mujeres, se llevaron a cabo varias iniciativas, nos sumamos a diversos actos institucionales y realizamos difusión a toda la plantilla de los derechos específicos dirigidos a las mujeres víctimas de la violencia de género, con el fin de prevenirla.

En Zamora, además, la ETAP se tiñó de morado como señal de respeto y solidaridad con las mujeres que sufren la violencia de género o han muerto a manos de sus parejas.

**DIFUSIÓN CAMPAÑA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO HAY SALIDA**

Desde Noviembre de 2017, los 115 vehículos industriales de Aquona, junto al logotipo de la Sociedad, incorporan una pegatina como muestra del apoyo en cada uno de los municipios a la campaña #haysalida del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, campaña que pretende enviar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia. Un alto porcentaje de las mujeres que han sufrido violencia alguna vez, hoy declaran haber salido de ella, según la última macroencuesta de violencia de género. Junto al mensaje, además se incluye el teléfono 016 de atención a las víctimas.

**NUESTRO COMPROMISO CON LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

Somos una empresa comprometida en desarrollar medidas de sensibilización en el entorno laboral con el fin de prevenir la violencia de género. Por ello, queremos difundir una serie de derechos tendientes a garantizar la protección de las víctimas y procurar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral:

- Reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario.
- Flexibilidad horaria, a través de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo consensuadas previamente con su responsable.
- Movilidad geográfica: las mujeres que se vean obligadas a abandonar su puesto de trabajo en la localidad donde venían prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo profesional o categoría equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de los centros de trabajo.
- Suspensión del contrato de trabajo por decisión de la trabajadora que se vea obligada a abandonar su puesto como consecuencia de ser víctima de violencia de género, con reserva del puesto de trabajo.
- Derecho a la extinción del contrato de trabajo por decisión de la trabajadora que se vea obligada a abandonar definitivamente su puesto como consecuencia de ser víctima de violencia de género.
- Las ausencias o faltas de puntualidad al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda, se considerarán justificadas.
- Nulidad de la decisión extintiva del contrato en el supuesto de las trabajadoras víctimas de violencia de género por el ejercicio de los derechos de reducción o reordenación de su tiempo de trabajo, de movilidad geográfica, de cambio de centro de trabajo o de suspensión de la relación laboral en los términos y condiciones reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores.
- Nulidad del despido disciplinario en el supuesto de las trabajadoras víctimas de violencia de género por el ejercicio de los derechos de reducción o reordenación de su tiempo de trabajo, de movilidad geográfica, de cambio de centro de trabajo o de suspensión de la relación laboral en los términos y condiciones reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores.



**PARTICIPACIÓN EN GLOBAL MENTORING WALK**

En el mes de Mayo, Aquona participó en la Global Mentoring Walk A Coruña, una caminata de mentoring de Voces Vitales Global (VVG) con el objetivo de contribuir al empoderamiento de las mujeres líderes del futuro. De esta forma la caminata del 2018 se sumó a las 117 Caminatas de Mentoring en 60 países, de los 5 continentes, del año anterior, promoviendo el encuentro de 14.000 mujeres -mentoradas y mentees - alrededor del mundo.

**PARTICIPACIÓN EN EWOMAN ZAMORA**

En el mes de mayo, mediante su patrocinio, Aquona colaboró en hacer posible el primer EWOMAN ZAMORA, un novedoso evento de empoderamiento femenino que reunió a cuatro zamoranas líderes en su entorno laboral y tecnológico que compartieron su experiencia profesional como ejemplo de liderazgo femenino.



**DÍA DE LA MUJER RURAL EN SOCUÉLLAMOS**

Como un gesto de apoyo al medio rural, especialmente al gran trabajo que desarrollan las mujeres con todas las dificultades que esto conlleva, Aquona participó en el Día de la Mujer Rural en Socuéllamos. En un acto organizado por la Asociación de Familias y Mujeres del Medio Rural, Afammer, nuestros compañeros y compañeras de Aquona en Socuéllamos participaron en la jornada de conmemoración, una cita a la que asistieron más de 500 personas.

**IV CARRERA DE IGUALDAD EN FAMILIA DE DAIMIEL**

El municipio de Daimiel, en Ciudad Real, acogía la IV Carrera de Igualdad en Familia, con el objetivo de concienciar sobre la igualdad entre las personas, y además hacerlo de un modo saludable y en familia. Aquona apoyó la carrera.

**COMUNICACIÓN INTERNA: GUÍA DEL USO DEL LENGUAJE NO SEXISTA**

Durante 2018 la Comisión de Igualdad ha trabajado en la elaboración de la Guía del Uso del Lenguaje No Sexista, que es el documento de consulta al que toda la plantilla puede recurrir para evitar un uso discriminatorio del lenguaje y para dar visibilidad a través de la comunicación a todas las mujeres de Aquona. Dicha Guía se distribuyó a toda la plantilla de la empresa, lanzando además píldoras informativas a través del boletín de comunicación interna "gota a gota".



**ADHESIÓN A RED ACOGE**

En el mes de noviembre Aquona pasó a ser miembro de la Red+D, Red de Empresas comprometidas con la diversidad, haciendo público su compromiso con el fomento de medidas para la mejora de la gestión de la diversidad, la igualdad de trato y la inclusión.

Aquona y Red Acoge firmaron convenio de colaboración por el que trabajarán de manera conjunta en actividades dirigidas a la mejora de la gestión de la diversidad en la empresa.



**CONCILIACIÓN FAMILIAR**

En el año 2017 en la Comisión de Igualdad se firmó el "I Acuerdo Voluntario de Medidas de Conciliación de la Vida Familiar, Personal y Laboral y en el cual se establecen entre otras medidas de conciliación:

- > Acumulación de la lactancia: 15 días laborales.
- > Permiso de paternidad: se puede optar a 4 semanas ininterrumpidas disfrutadas al 50% o 100%.
- > Adaptación de la jornada de trabajo semanal para mujeres a partir de la semana 30 de gestación, su-peditado al horario de apertura del centro de trabajo.
- > Abono del 100% de salario variable por objetivos para personas con reducción por guarda legal.
- > Licencia retribuida de 15 horas al año para acompañamiento a consulta médica de descendientes con discapacidad reconocida de al menos el 33%.



**DIVERSIDAD FUNCIONAL**

Actualmente el 2% de la plantilla de Aquona son personas con diversidad funcional. Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, establecemos acuerdos colaborativos con distintas entidades.

**Lo importante eres TÚ**

En 2018 se ha lanzado una campaña para informar a la plantilla de Aquona de que dispone de un servicio de asesoramiento externo y confidencial para ellos y sus familiares para saber si pueden tener derecho al certificado de discapacidad y a los beneficios consiguientes.

**ACCESO AL EMPLEO DE LOS JÓVENES Y APOYO A LA INSERCIÓN LABORAL**

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

En base a estos convenios, en 2018, 11 personas, 8 mujeres y 3 hombres han realizado prácticas en Aquona con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de los jóvenes. Una de ellas además provenía de un módulo de Igualdad (Ciudad Real).

**PREMIO AL MEJOR PROYECTO FIN DE CARRERA**

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



**COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA EN INCLUSIÓN LABORAL**

Con el objetivo de apoyar la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión, se formalizan convenios de colaboración con distintas entidades. Así, en el mes de Julio, Aquona y Cruz Roja Castilla y León suscribieron un acuerdo de colaboración mediante el cual, Aquona apoya proyectos colaborativos como, por ejemplo, la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad del Plan de Empleo de Cruz Roja Española.



### COLABORACIÓN CON FUNDACIÓN PERSONAS

En 2018 procedimos a la renovación del convenio suscrito entre Aquona y la Fundación Personas para el reparto de los recibos de agua en el municipio segoviano de Cuéllar. Gracias a esta colaboración que este año cumplía 10 años, más de 30 personas con discapacidad intelectual del centro ocupacional de Fundación Personas en Cuéllar se han formado y han participado en una actividad que han desempeñado con una profesionalidad impecable.



### TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

La gestión de la diversidad y el talento de nuestro equipo humano son clave para desarrollar las capacidades profesionales, ofrecer el mejor servicio y garantizar el crecimiento sostenible de la organización. En 2018 hemos impulsado programas de desarrollo de nuestro equipo humano muy alineados con nuestra estrategia empresarial de futuro, DISS, donde los ejes fundamentales son la digitalización, la innovación, el compromiso social y la sostenibilidad.

Nuestro Sistema de Talento Integrado nos permite gestionar la movilidad interna del personal y realizar promociones internas con garantías de objetividad e igualdad de condiciones.

La herramienta Talent Up constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de un empleado. Persigue mejorar el rendimiento y la motivación de los empleados mediante la elaboración de planes de acción que mejoran Competencias, Conocimientos y Otros aspectos relacionados con el potencial del individuo.

Aquona dispone de diversas herramientas para facilitar la interacción entre personas, el funcionamiento óptimo de los grupos de trabajo y el fomento de la colaboración, tanto de las personas que componen Aquona, como entre estas y otras personas del Grupo Suez. Las más utilizadas son la biblioteca digital corporativa (portal BITA) y los entornos de colaboración a través de Yammer.

**88,45%** de plantilla con contrato fijo

**10.609,75** horas de formación. 19h/ por profesional



Equipo Aquona Zamora

**PROYECTO EMBAJADORES**

El proyecto Embajadores nace con el objetivo de compartir de forma interna la visión y relevancia del trabajo de la plantilla de Aquona, la aportación que se realiza como empresa de referencia, los hitos conseguidos y la creación de un espacio de diálogo y puesta en común de dudas e inquietudes.

A continuación recogemos impresiones de algunos de los Embajadores de Aquona sobre qué es el proyecto y qué les ha supuesto participar en él.



**DAVID CALLE**

Capataz

*“El Proyecto Embajadores me ha permitido recibir información interna de nuestra empresa y transmitirla a mis compañeros, creciendo personal y profesionalmente. Una meta principal a conseguir: “Digitalización”. Llegando a la conclusión de que “no estamos en una Era de cambios, estamos en un cambio de Era”.”*



**JOSÉ IGNACIO IGLESIAS**

Operario ETAP

*“El Proyecto Embajadores permite la comunicación dentro del grupo, animando a todos a participar y sentirse integrados en un proyecto común. Personalmente me ha servido para conocer a muchos otros colaboradores de este grupo, que sin duda es su mayor valor.”*



**MARTA NIETO**

Responsable Calidad del Agua

*“El proyecto Embajadores significa poder ser el altavoz sobre lo que hay detrás del simple gesto de abrir un grifo, importantes infraestructuras, tecnologías avanzadas y grandes profesionales, desde su captación, potabilización, distribución hasta el grifo del consumidor, siendo responsabilidad de todos los ciudadanos aprender a valorar este recurso.”*

## 3.8 CONCIENCIACIÓN SOCIAL



### OBJETIVO 8 / Compromiso social

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

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

Agenda 2030: Con programas educativos como Aqualogía facilitamos información y conocimientos para el desarrollo sostenible y un estilo de vida responsable, en línea con el ODS 12 Producción y consumo responsable.



Los beneficios generados por la acción social realizada por Aquona no se limitan únicamente a su actividad, en cuanto a distribución de agua potable y saneamiento, ya que Aquona pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente, y especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar AQUALOGIA o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el del Medio Ambiente.

Además, desde Aquona se han puesto en marcha numerosas acciones de contribución a la sociedad en los municipios en los que está presente, iniciativas deportivas, culturales y solidarias, con los que Aquona muestra su compromiso social. El respaldo a las acciones locales y al desarrollo socio económico de los municipios se ha plasmado en múltiples iniciativas.

### 3.8.1 ACCIONES EDUCATIVAS, DIVULGATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, y trabajamos para transmitir a la comunidad nuestros valores de protección del entorno.

**Aquona mantiene con la sociedad un sólido compromiso**, que se materializa en la promoción de actividades educativas y de sensibilización en el uso sostenible de los recursos, del agua en particular, que incluyen programas escolares y visitas a instalaciones entre otros.



**PROGRAMAS Y VISITAS ESCOLARES**

Para **concienciar a los estudiantes sobre el buen uso del agua**, Aquona desarrolla actividades pedagógicas que incluyen charlas en escuelas o concursos. Muchas de estas

acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de las escuelas.

**Aprender para transformar: AQUALOGÍA**

Hace varios años ya que Aquona lleva a cabo el programa Aqualogía, para **concienciar a los escolares de primaria sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formarles en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso.**

En 2018 participaron cerca de 3.800 escolares de aquellos municipios en los que está implantada Aquona. Además de acercar a los estudiantes el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, a través de material audiovisual, experimentos prácticos y juegos, este programa didáctico trata de potenciar la participación e interacción de los alumnos mediante el uso de las nuevas tecnologías.



Briviesca



San Clemente



Zamora



Segovia

**CERTAMEN LITERARIO  
"RELATOS DE AGUA INTELIGENTE"**

Con el Certamen Literario "Relatos de Agua Inteligente" Aquona pretende difundir la cultura del agua, además de fomentar la participación activa de los jóvenes en el cuidado del medio ambiente, y concienciarles sobre el uso que hay que hacer del agua. En la tercera edición de este Certamen participaron 39 jóvenes con edades comprendidas entre los 12 y los 17 años. El primer premio en la categoría de Secundaria fue para el microrelato "Hoy no

personas", un relato cargado de simbolismo y con una fuerte presencia de valores relacionados con la sostenibilidad y el respeto del medio ambiente.

El primer premio en FP/Bachillerato fue para el microrelato "Testamento de un arroyo desahuciado", de un joven zamorano cuyo relato estaba cargado de mensajes positivos y solidarios con el agua, a través de un uso responsable y del cuidado del medio ambiente.

**CONCURSO DE VIDEO  
"AQUONA AL CUIDADO  
DEL AGUA. SÚMATE".**

Aquona ponía en marcha en 2018 su I Concurso de Vídeo "Aquona al cuidado del agua. Súmate", en el que participaron 23 centros educativos de Castilla-La Mancha y Castilla y León, con 30 vídeos. Los videos subidos al canal de Youtube de Aquona tuvieron más de 66.000 visualizaciones y una gran participación en redes sociales.

El objetivo del concurso era implicar a la comunidad educativa para que sea parte activa en el tarea de cuidar el agua mediante un consumo eficiente, ecológico, social y sostenible.



CEIP DON QUIJOTE CIUDAD REAL



CEIP PADRE CLARET PALENCIA



CEIP EL PRADILLO MIGUELTERRA

**VISITAS A INSTALACIONES**

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



**+2.000 personas han realizado visitas a las instalaciones**

En 2018, Aquona ha incrementado el número de visitas por parte de escolares y ciudadanos en general a las instalaciones que gestionamos, así como a los recursos con los que contamos. Además de las visitas en días centrales como el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente, son frecuentes las visitas por parte de ciclos formativos, y del alumnado de primaria y secundaria para conocer más de cerca el Ciclo Integral del Agua.



Visita taller de empleo EDAR Benavente



Visita CP Tello Téllez EDAR de Palencia



Visita instalaciones Daimiel DMA

**CELEBRACIÓN DE DÍAS  
CLAVE PARA EL SECTOR DEL AGUA**

Aprovechando la celebración de días internacionales, a lo largo de 2018 hemos lanzado diferentes campañas relacionadas con la gestión responsable de los recursos y la protección del medio ambiente. El Día Mundial del Agua se celebra anualmente el 22 de marzo como un medio de llamar la atención sobre la importancia

del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos de agua dulce. Otras fechas en las que se realizan acciones de sensibilización son el Día Mundial del Medio Ambiente, Día Mundial de la Biodiversidad, Día Mundial de la Educación Ambiental y el Día Mundial del Saneamiento.

**DÍA MUNDIAL DEL AGUA:  
LA RESPUESTA ESTÁ EN LA NATURALEZA**

El 22 de marzo se celebra el Día Mundial del Agua, que en 2018 llevó el lema "La respuesta está en la Naturaleza", con la difusión a través de las redes sociales de una campaña basada en cómo la naturaleza puede ayudarnos a superar los desafíos que plantea el agua en el siglo XXI.

Aquona celebró el Día Mundial del Agua con más de 50 actividades repartidas por los principales municipios en los que tiene presencia: Palencia, Ciudad Real, Zamora, Daimiel, Benavente, Socuéllamos, Segovia, Villahermosa, Cuellar, Malagón o Aguilar de Campoo entre otros.

Este 2018, el Día Mundial del Agua tuvo como protagonista las catas de agua, que se realizaron en Palencia, Ciudad Real, Segovia, Zamora o Daimiel. Una oportunidad para dar a conocer las bondades del agua que suministra Aquona, y para que la ciudadanía conociera de primera mano y preguntara sobre el ciclo del agua, o las peculiaridades del agua de cada ciudad.

Además, se realizaron visitas guiadas a las plantas de potabilización y depuración, como muestra de transparencia y de comunicación constante con los grupos de relación: asociaciones vecinales, medios de comunicación o la comunidad educativa, entre otros.

El Día Mundial del Agua también servía para mostrar una vez más proyectos tan interesantes como BiObserva o Aqualogía. En Palencia, por ejemplo, tenía lugar un taller de nidos y una charla a universitarios sobre la biodiversidad en el Canal de Castilla, y Aqualogía llegaba a varios colegios de Palencia, Ciudad Real, Zamora, Segovia y Villahermosa.



DMA Cata de agua en Ciudad Real



DMA Sacamos la oficina a la calle en Ciudad Real



DMA Exposición técnica. Equipos de búsqueda de fugas



DMA Aqualogía en Malagón



DMA en Daimiel



DMA en EDAR Palencia



DMA Cata de agua en Segovia



DMA en Zamora

**DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE:  
POR UN PLANETA SIN CONTAMINACIÓN  
POR PLÁSTICOS**

El Día Mundial del Medio Ambiente servía para hacer un llamamiento a la población en favor de un planeta sin contaminación por plásticos. De ahí la importancia del consumo del agua del grifo como uno de los caminos más directos para frenar una de las grandes amenazas de la vida marina y humana, el plástico que contamina nuestro entorno.

En Miguelturra, Ponferrada, Malagón o Palencia se acercaba a la ciudadanía las propiedades del agua del grifo y los beneficios que tiene para el Medio Ambiente y la salud de las personas, con catas de agua en directo, con visitas guiadas a las instalaciones, y con el programa Aqualogía.

En Palencia, y en el ámbito de la educación ambiental adicionalmente, se llevó a cabo una jornada de identificación de mariposas en el Monte el Viejo con escolares.

En este día y de forma paralela a las actividades anteriores se desarrolló la campaña una planta por cada factura sin papel, regalando más de 1.500 lapiceros-semilla a los clientes que se pasaban a la factura electrónica y que una vez finalizado su vida útil éstos lapiceros se convertían en distintas hierbas aromáticas.



DMMA. Cata de agua Miguelturra



DMMA Cata de agua Ponferrada con Alfaem

**DIA MUNDIAL DE LA BIODIVERSIDAD**

Este 2018 conmemorábamos el Día Mundial de la Biodiversidad Biológica realizando los censos de primavera en aquellas plantas que participan en el proyecto Biobserva, además de formaciones específicas en identificación de aves a los nuevos voluntarios del proyecto.

Destacar que en la depuradora de Palencia, y gracias al acuerdo de colaboración con Fernando Jubete (Naturalistas Palentinos) se realizó una jornada de anillamiento con escolares.



**DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO**

Otra de las fechas más importantes del año para Aquona es el Día Mundial del Saneamiento, o Día Mundial del Retrete de Naciones Unidas, una fecha que se celebra el 19 de noviembre y que en 2018 puso el foco en la gestión de los residuos.

El objetivo 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas se marca como meta para 2030: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el sanea-

miento para todos", pero a día de hoy, una de cada tres personas en el mundo no tiene acceso a un simple retrete.

Aquona a través de su fundación, la Fundación Aquae, colabora junto a UNICEF en hacer posible el proyecto "Agua para la Amazonía Peruana", que persigue que una población de más de tres millones de personas dispersa en más de setenta mil comunidades disponga de servicios de saneamiento dignos.

**EVENTOS DESTACADOS**

**JOAQUÍN ARAUJO CONCIENCIÓ SOBRE EL AHORRO DE AGUA EN EL DÍA DEL MEDIO AMBIENTE DE ZAMORA**

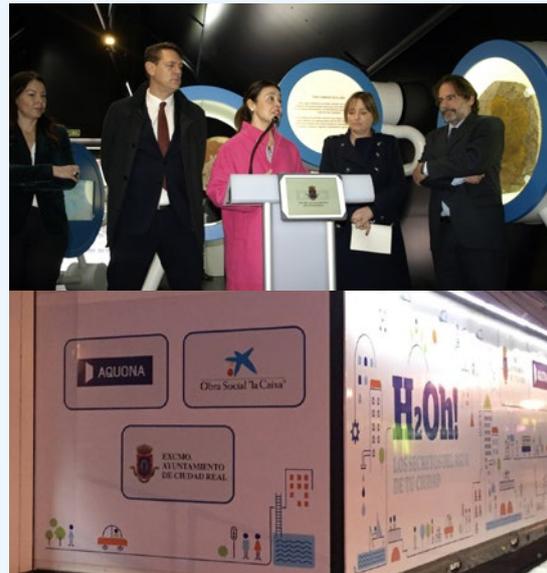
El ecologista y especialista en divulgación medioambiental, Joaquín Araújo protagonizó en Zamora una nueva jornada de “Los encuentros de CyLTV”. Aquona y TV CyL organizaban el evento al que asistió gran parte del tejido económico, político, social, académico y mediático de la provincia de Zamora.

Araújo subrayó la importancia de la conciencia ciudadana en materia medioambiental y la relevancia de trabajar en esta área con niños y jóvenes. El experto reflexionó sobre el papel que el agua ha desempeñado a lo largo de la vida para el ser humano e insistió en la colaboración ciudadana.



**EXPOSICIÓN H2Oh!**

En Ciudad Real, junto al Ayuntamiento de la capital y la Obra Social La Caixa, Aquona organizaba la Exposición “H2Oh! Los secretos del agua de tu ciudad”, una exposición que invitaba al público a reflexionar sobre los retos tecnológicos, económicos y medioambientales que se esconden detrás de un gesto aparentemente tan simple como es el de abrir un grifo en nuestras casas y que por él fluya agua potable. Asimismo, la exposición concienció sobre cuál debe ser el uso que debemos hacer entre todos de este bien tan preciado y a la vez tan escaso. La exposición fue visitada por cerca de 18.000 personas durante los meses de marzo y abril. La muestra “H2Oh! Los secretos del agua de tu ciudad”, fue calificada como novedosa, creativa y original, un paseo por las instalaciones de Aquona en Ciudad Real que aproximaba al espectador a conocer los secretos del agua de la ciudad.



**DESAYUNO INFORMATIVO “LA SED DEL AGUA”. Aquona Y LA TRIBUNA DE CIUDAD REAL**

Aquona y La Tribuna de Ciudad Real organizaban el Desayuno Informativo “La sed del agua: la importancia de la gestión del agua”, al que asistió gran parte del tejido económico, político, social, académico y mediático de la provincia de Ciudad Real.

Una mejor gestión del agua, que sea rentable y medioambientalmente sostenible ha centrado el debate propuesto en Ciudad Real por el diario La Tribuna en un desayuno informativo en la que han participado distintas autoridades, el director general de Aquona y el experto en naturaleza y columnista Joaquín Araújo.



### FIRST LEGO LEAGUE

La 12ª edición de la FIRST LEGO LEAGUE, el programa internacional de robótica escolar más importante del mundo, se dedicó a la gestión del agua. First Lego League es una competición de robótica, de ámbito internacional, dirigida a estudiantes de primaria y secundaria que, a través de desafíos temáticos, involucra a niños y jóvenes en la investigación la resolución de problemas a la vez que fomenta su interés por la ciencia.

En la edición 2017-2018, el reto de los participantes ha girado en torno al mundo del agua, y han tenido que explorar dónde y cómo encontrar, transportar, utilizar y gestionar este recurso.

Desde Aquona y nuestra fundación, Fundación Aquae, como colaboradores temáticos de la First Lego League, estuvimos apoyando y acompañando a los jóvenes que llegaron a esta final en las sedes de Valladolid y Burgos, en las que entregamos los premios "Aquona, al mejor proyecto científico". En Burgos, además participamos como jueces.

Todo un desafío, en el que Aquona participó en su fase previa. Los jóvenes conocieron de primera mano cómo es la gestión del ciclo urbano del agua con visitas a la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Briviesca y a la EDAR de Palencia.



### Aquona EN EL FORO DEL AGUA

Aquona participaba en Cuéllar en el Foro "Agua, bienestar y salud", un encuentro en el que se puso de manifiesto la gran calidad del agua suministrada a Cuéllar. El foro organizado por El Norte de Castilla con la colaboración de Aquona contó con Olatz Izaola, diplomada en nutrición humana y dietética que centró su ponencia en la importancia del agua para la salud.



### CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

En 2018, a través de las facturas de agua hemos contribuido a sensibilizar a 259.000 clientes, promoviendo el consumo responsable de agua, el consumo de agua de grifo, y el cuidado del agua mediante la campaña Agua Madrina.



**CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA**

**El servicio municipal de aguas de Palencia promueve un consumo eficiente y sostenible**

El agua es un bien escaso donde cada gota cuenta, consume con responsabilidad: Grifos que no goteen, cisternas sin perdidas, electrodomésticos de bajo consumo, cierra el grifo cuando no lo utilices, no se entretenga en la ducha , etc.



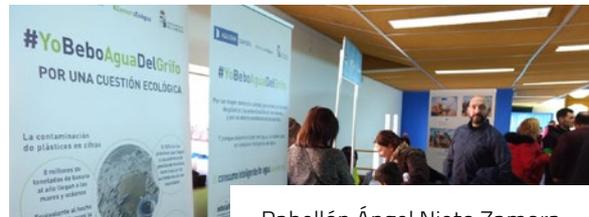
**PROMOVEMOS EL CONSUMO DEL AGUA DEL GRIFO, ES LA MÁS SALUDABLE Y SOSTENIBLE.**

El agua del grifo es la más saludable y controlada, y la que genera el menor impacto medioambiental.





Día de la bicicleta Ciudad Real



Pabellón Ángel Nieto Zamora

Además de las campañas de sensibilización, también se realizan iniciativas para contribuir a la concienciación. Un ejemplo es la iniciativa #YoBeboAguaDelGrifo que se ha colado en eventos deportivos, culturales y sociales.

#### #YoBeboAguaDelGrifo

En 2018, Aquona ha colaborado en varias iniciativas deportivas y solidarias, con el objetivo de fomentar hábitos saludables entre la ciudadanía, además de concienciar y promover una cultura de agua del grifo. Así, desde Aquona en Ciudad Real se ha colaborado con fuentes de agua del grifo en varios eventos deportivos, entre ellos el VII Día de la Bicicleta, organizado por Cope Ciudad Real o en la Quixote Mararón.

En Zamora, y en colaboración con el balonmano Zamora, en las inmediaciones del pabellón Ángel Nieto se instaló la exposición #YoBeboAguaDelGrifo para dar a conocer las ventajas de calidad, sostenibilidad y precio ligadas a este consumo responsable. También fue visible la campaña en el partido televisado por teledporte del CD Zamarat.

**AQUONA #YoBeboAguaDelGrifo**

Por un mayor control de calidad, por evitar la producción de plástico y la contaminación de los océanos, y por un ahorro económico en las familias.

**El consumo inteligente de agua es mucho más...**

- educativo**: El agua del grifo favorece la salud y el bienestar.
- ecológico**: El agua del grifo favorece el medio ambiente.
- eficiente**: El agua del grifo favorece el ahorro.
- positivo**: El agua del grifo favorece el bienestar.
- social**: El agua del grifo favorece la cohesión social.
- sostenible**: El agua del grifo favorece el desarrollo sostenible.
- previsor**: El agua del grifo favorece la previsión.

Debemos cuidar del agua, no olvides hacer un consumo inteligente del agua.

### Catas de Agua

Otra iniciativa es la realización de catas de agua en distintos eventos. Con las catas de agua muchas personas aprendieron a apreciar las propiedades organolépticas del agua, en muchos casos similares al agua envasada. Entendieron que la presencia de cloro es signo de seguridad, les explicamos que es el alimento más controlado y que además su consumo es el más sostenible porque evita envases innecesarios, así como, las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas en la fabricación y distribución de otros tipos de agua.



Cata ETAP Segovia con asociación Amanecer



Cata en Ciudad Real



**3.8.2  
ACCIONES  
SOLIDARIAS  
E INICIATIVAS  
SOCIALES**

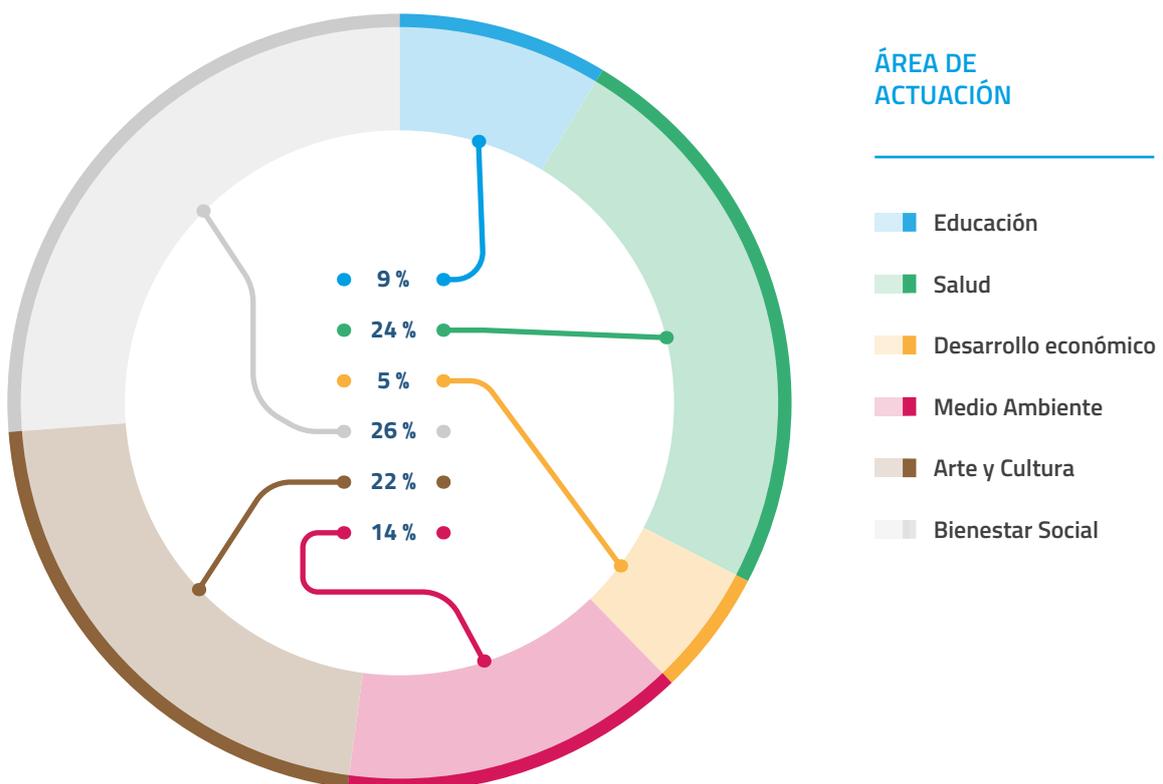
En Aquona mantenemos un firme compromiso social que se traduce en numerosas actividades de apoyo a la comunidad. A través de nuestra participación en campañas, o mediante convenios, **contribuimos a paliar las necesidades de los colectivos más vulnerables y reafirmamos así nuestro compromiso con la comunidad.**

En Aquona medimos cuantitativamente nuestra contribución a la comunidad mediante la metodología del London Benchmarking Group (**LBG**), un referente a escala internacional que permite calcular las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables entre empresas.



Aquona ha realizado **54** acciones relevantes en 2018 que refuerzan su implicación social, con una inversión en la comunidad local de **133.800€**

Este año, se ha incidido **más en acciones relacionadas con el bienestar social** de los ciudadanos. A continuación detallamos algunas de estas iniciativas, muchas de ellas con continuidad en 2019.



**BIENESTAR SOCIAL**

**PROGRAMA AGUA, SALUD E INFANCIA**

Aquona en Zamora desarrollaba en 2018 la I edición del programa “Agua, Salud e Infancia”, cuyo objetivo es colaborar con asociaciones locales para proyectos relacionados con la infancia, la salud y el medio ambiente. A través de esta iniciativa, Aquona colabora con asociaciones locales sin ánimo de lucro para que realicen proyectos sociales de carácter asistencial, sanitario, científico o de ocio que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas.

En 2018 fueron cinco las asociaciones que se vieron beneficiadas por el programa “Agua, salud e infancia” mediante el desarrollo de los proyectos:

- > “Los colores del agua para la infancia”. Cruz Roja Zamora.
- > “Intervención socioeducativa en la educación para la salud en la infancia, adolescencia y juventud en el ámbito del tiempo libre”. Centro Juvenil Trascampus.
- > “Mójate por la Esclerosis Múltiple”. Asociación Zamorana de Esclerosis Múltiple. AZDEM.



Reconocimiento de Cruz Roja Zamora en la Gala de la Humanidad por su colaboración y contribución social con las personas más desfavorecidas.

- > “Programa de Atención Temprana para niños con autismo”. Asociación Autismo Zamora.
- > “Lactancia materna y su implicación sobre la salud en la Infancia”. Asociación Apego Lácteo.

64



**COLABORACIÓN CON BANCO DE ALIMENTOS**

**La Gran Recogida**

Aquona en Castilla-La Mancha participa desde hace varios años en la campaña La Gran Recogida del Banco de Alimentos. Las oficinas de Aquona en la provincia de Ciudad Real se sumaron a la iniciativa instalando cajas y carteles informativos en todas sus oficinas.

**Campaña de Navidad del Banco de Alimentos**

Durante los meses de diciembre y enero se llevó a cabo la campaña de recogida de alimentos en las instalaciones de Zamora, Ponferrada, Palencia, y Valladolid. Recogiendo gran cantidad y variedad de productos.

Así mismo Aquona Castilla y León colaboró con el Banco de Alimentos a nivel autonómico con el objeto de llegar con alimentos básicos a municipios que por su tamaño o dispersión las recogidas son más difíciles y cuesta más que lleguen estos alimentos.



Recogida Banco de Alimentos Ciudad Real



Entrega banco de alimentos Zamora

**COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA**

Aquona y Cruz Roja Española en Castilla y León firmaba un convenio de colaboración con el objetivo de promover y apoyar la labor de Cruz Roja en beneficio de las personas más vulnerables. A través de este convenio, Aquona apoya proyectos colaborativos como la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad del Plan de Empleo de Cruz Roja Española; programas de sensibilización en materia de medio ambiente a través de la impartición de talleres de Aqualogía; y apoyo en la intervención en socorros y emergencias con la adquisición de kits de material de emergencia.

Durante el verano, esta colaboración se centró en la campaña "Ola de Calor", una campaña de divulgación, destinada a la promoción de los consejos para reducir los efectos de las altas temperaturas en la población de riesgo.

Durante la campaña de Navidad, Aquona participó en la Campaña de Cruz Roja para la recogida de juguetes nuevos para aquellos niños y niñas en una situación desfavorecida. En las oficinas de Zamora, Ponferrada y Valladolid se recogieron juguetes nuevos, no bélicos y no sexistas, para que todos los niños y niñas tuvieran derecho a jugar.



Presentación de equipos de respuesta básica en emergencia



Entrega de juguetes oficina Ponferrada



**OPERACIÓN NIÑO DE LA NAVIDAD**

Las oficinas de Aquona en Palencia se convertían en centro de recogida de material escolar y juguetes para niños y niñas en situación desfavorecida. Aquona en Palencia colaboraba con la Asociación Puente Vida en el proyecto mundial de la ONG Samaritan's Purse, aportando varias cajas que se "llenaron" gracias a las aportaciones y a la generosidad de vecinos y empleados.



### EXPOSICIÓN FOTOGRÁFICA “EL AGUA ES VIDA”

Aquona colabora con UNICEF a través de varias iniciativas. En 2018, colaboró con UNICEF Comité Castilla y León a través de la exposición fotográfica itinerante “El Agua es Vida”, que se expuso en las oficinas de atención al público de Zamora y de Palencia. La exposición mostraba un conjunto de 15 fotografías sobre el derecho al agua, que representan historias de vida de distintas personas en diferentes países del mundo, y en la que se explica la importancia del agua, el saneamiento y la higiene, así como diversos proyectos relacionados con el agua.



## MEDIO AMBIENTE

### PROYECTO SEMBRANDO OXÍGENO ZAMORA

En 2018 se llevó a cabo en Zamora un proyecto interesante que fue posible gracias al Ayuntamiento de Zamora, la Fundación Aquae y la concesionaria Aquona.

La iniciativa llevada a cabo en dos fases ha consistido en la plantación de 800 árboles, que permitirán compensar 140 toneladas de CO<sub>2</sub> durante los próximos 40 años y mejorará un total de 4,24 hectáreas en el término municipal de Zamora.

En la primera fase, en la Finca de Valderrey, se plantaron 765 árboles de especies como encinas, pinos piñoneros, almendros y sabinas albares. 100 de estos árboles fueron plantados por los propios trabajadores y trabajadoras, correspondientes a cada uno de los trabajadores que han formado parte del Servicio Municipal de Agua Potable. Se trata de un primer paso, al que le seguirán muchos más como el sellado del vertedero, la adecuación de la zona a una zona verde y su unión con el centro de la capital mediante un carril bici.

En la segunda fase, en el parque de Valorio se plantaron 35 árboles de distintas especies de la flora autóctona de Castilla y León formando un arboretum. Este parque fue declarado en 2011 Zona Natural de Esparcimiento por la Junta de Castilla y León. Esta actividad se llevó a cabo en el marco de los actos de celebración del Día Mundial del Agua, puesto que tuvo lugar el día 24 de marzo.

El protagonismo aquí lo tuvieron los más pequeños en el desarrollo de la actividad ‘Un niño, un árbol’ de la mano de Fundación Aquae, el Ayuntamiento de Zamora, y la Asociación Apego Lácteo en el bosque de Valorio. El pediatra, investigador y docente del Hospital Virgen de la Arrixaca José A. Ortega impartió una conferencia sobre la importancia del contacto con la naturaleza, y después de la misma se procedió a la plantación.



## COLABORACIONES ÁMBITO CULTURAL

### FESTIVAL INTERNACIONAL DE CORTOMETRAJES DE AGUILAR DE CAMPOO

Aquona se volcaba un año más en el Festival Internacional de Cortometrajes de Aguilar de Campoo (FICA), una muestra que cuenta con una gran calidad de cortometrajes, de asistencia y de participación.

### CERTAMEN INTERNACIONAL DE POESÍA MÍSTICA DE MALAGÓN

El Certamen Internacional de Poesía Mística de Malagón es el único de sus características que se realiza en España. Organizado por la Asociación Santa Teresa de Jesús de Malagón reúne a un sinfín de expertos en la materia, en poesía mística, una cita con la literatura y la cultura a la que Aquona no podía faltar en su trigésimo tercera edición.

### FESTIVAL DE TEATRO Y TÍTERES DE TORRALBA DE CALATRAVA

Un año más, desde Aquona se apoyaba la cultura a través del Festival de Teatro Patio de Comedias de Torralba de Calatrava. Con más de 7 años de experiencia, el Festival de Teatro se ha convertido en una cita ineludible del calendario de festivales de teatro de la región.

### “FANTASÍAS” SOLIDARIAS EN CAMPO DE CRIPTANA

Un lugar de ensueño, -Campo de Criptana-, en un entorno de fantasía, -Sierra de los Molinos-, daba alas al ge-

nial compositor criptanense Luis Cobos en su espectáculo “Fantasías”, enmarcado en la XIII Gala Quijote de la Música. Un concierto que reunía en el escenario a más de 250 personas con un claro carácter solidario ya que la recaudación que se logra con la Fila 0 de los espectadores al evento va destinado a la Fundación Isabel Gemio a favor de la investigación de las enfermedades poco frecuentes.

### OTRAS COLABORACIONES:

- > Colaboración en la fiesta del agua de Medina de Pomar.
- > Colaboración en las cabalgatas de reyes, en Tobarra y Malagón.
- > GALA I+TV Un año más, desde Aquona se colaboraba en la fiesta de la pluralidad, de la información y de la comunicación de mano de I+TV, que este año se celebraba en Malagón.
- > Colaboración en concurso hípico nacional de saltos de Ciudad Real.
- > Colaboración con la asociación Sandra Ibarra.
- > Participación en la maratón 21 lunas y media en Ponferrada.
- > El deporte y el Campus Sanabria, en Puebla de Sanabria.
- > Villamuriel y Zamora con la esclerosis múltiple.
- > Colaboración con el comedor social san José Obrero de Zamora.
- > Apoyo autismo en Zamora.



## COLABORACIONES ÁMBITO DEPORTIVO SOLIDARIO

### CARRERA CONTRA EL CÁNCER DE MAMA ZAMORA

Aquona en Zamora patrocinaba la Carrera Solidaria contra el Cáncer de Mama, organizada por la Asociación Española Contra el Cáncer. Más de 10.000 participantes, entre los que se encontraban gran parte de la plantilla de Aquona.



### **BECAS DEPORTIVAS SOLIDARIAS EN ZAMORA**

En Zamora, también es el tercer año consecutivo en el que Aquona desarrolla su programa de becas deportivas solidarias, asignadas a sufragar los pagos de cuotas o inscripciones de jóvenes en riesgo de exclusión social en varios clubes zamoranos: Balonmano Zamora, el Club Deportivo Zamarat, Waterpolo Zamora y Zamora CF, además de Cruz Roja.

### **CARRERA DEL AGUA DE UNICEF EN CIUDAD REAL**

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

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



### **III DUATLÓN URBANO DE CIUDAD REAL TORNEO SOLIDARIO**

Dentro del fomento del deporte y la adquisición de Hábitos Saludables, Aquona en Ciudad Real colaboraba con el Club Deportivo Forjadores de Ciudad Real en el III Duatlón Urbano, que finalizó con la victoria de los duatletas Andrés Hilario Morales y Laura Gallego Novillo. Una prueba en la que han participaban 112 duatletas, con un recorrido de 5 kilómetros a pie, 20 kilómetros de ciclismo y otros 2,5 kilómetros de carrera a pie.

### **TORNEO EN CIUDAD REAL DE PÁDEL SOLIDARIO**

Aquona colaboraba económicamente en el Torneo Benéfico de Pádel, que todos los años organiza la Asociación Regional de Afectados de Autismo y Otros Trastornos del Desarrollo, Autrade, en Ciudad Real. Un día festivo, de encuentro para familias y amistades de usuarios, pero también de reivindicación por una mayor visibilidad y sensibilización del autismo.



**BECAS DEPORTIVAS SOLIDARIAS EN CIUDAD REAL**

2018 fue el tercer año en el que Aquona trató de ayudar con las Becas Deportivas a jóvenes de Ciudad Real para que puedan hacer frente a las dificultades económicas, sociales y de otra índole y poder practicar deporte en las mismas condiciones que el resto de sus compañeros y compañeras de equipo.

En 2018 resultaron beneficiados por estas becas el Club Deportivo Manchego Ciudad Real de fútbol, el Balonmano Alarcos, el Balonmano Caserío y como novedad, el Club Baloncesto Cervantes.



**CARRERA DE EMPRESAS**

Más de 800 personas de 300 empresas participaban en la III Carrera de Empresas de El Norte de Castilla. Una de ellas era Aquona, fiel a su cita con este tipo de eventos. La carrera tiene como objetivo fomentar la práctica del deporte y los hábitos saludables en el mundo de la empresa, en este caso con un fin solidario, puesto que la carrera se desarrolló a favor del banco de alimentos.

Aquona en Madrid también participó en la carrera organizada en la capital.



**ACCIONES POR EL DÍA DE LA SALUD MENTAL**

Con motivo del Día Internacional de la Salud Mental, que se celebra el 10 de octubre, personal de Aquona en Ponferrada participaban en la I Marcha por la Salud Mental como un gesto de apoyo a familiares y personas con problemas de salud mental.

En el municipio de Campo de Criptana, desde Aquona colaborábamos con la Asociación Luz de la Mancha por el Día de la Salud Mental. Luz de la Mancha es una asociación socio sanitaria que lucha por los derechos de las personas con enfermedad mental.





### 3.9 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



#### OBJETIVO 9 / Compromiso social

Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.

Agenda 2030: Con proyectos como el de cultura justa creamos condiciones de confianza con todos los empleados para contribuir al ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.



El compromiso de promocionar la seguridad y salud de las personas como valor fundamental es un aspecto esencial para el desarrollo de un Servicio sostenible. Para impulsar dicho compromiso Aquona desde 2013 dispone de una política de seguridad y salud con tres líneas estratégicas:

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

A lo largo de 2018 se ha continuado la implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral:

#### CERTIFICACIÓN OHSAS 18001:2007

En Julio de 2018 Aquona llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar internacional OHSAS 18001:2007, sobre seguridad y salud en el trabajo por la empresa certificadora AUDELCO.

### FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Durante el año 2018, se ha realizado formación en seguridad y salud laboral con un total de **54 cursos y 250 horas impartidas**.



Formación Arroyo de la Encomienda

En el contexto del **Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo** se realizó una campaña relacionada con la **Seguridad Vial**, coincidiendo con el lema de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y se han organizado sesiones y talleres relacionados con este ámbito para todo los empleados de Aquona, en Palencia, Arroyo de la Encomienda, Madrid, Villaquilambre, Ciudad Real, Tobarra, Campo de Criptana, Socuéllamos o San Clemente, entre otros lugares.



DMSST Plantilla Porzuna y Malagón



DMSST Ciudad Real



DMSST Daimiel

### SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Sinistralidad 2018** se ha basado en tomar conciencia de la importancia que tienen los incidentes laborales (sucesos relacionados con el trabajo en el cual podría haber sucedido un daño o deterioro de la salud o una fatalidad). Para lograr este objetivo, se continúa con la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL y retorno de experiencias de accidentes e incidentes. A pesar de todos los esfuerzos, en 2018 se produjeron 13 accidentes laborales, lo que supone un índice de incidencia de 1,6, que mide el número de accidentes por cada cien trabajadores expuestos. Nuestro objetivo es conseguir un índice de incidencia de 0.

### SEGURIDAD EN OBRAS

El Departamento de Seguridad y Salud Laboral es el encargado de evaluar el comportamiento de proveedores y subcontratistas en lo que a prevención de riesgos laborales se refiere. Siguiendo los criterios de coordinación de actividades empresariales, se exige a toda subcontrata que cumplan con los requisitos exigidos para, posteriormente, pasar a su homologación como empresa habilitada para trabajar con Aquona. El 100% de los proveedores de Aquona disponen de homologación según dicho procedimiento.

Como dato significativo a destacar, en 2018 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 10 situaciones que provocan el 80% de los accidentes más graves en la compañía.

Estas reglas han sido divulgadas a todos los trabajadores de la empresa y de las empresas contratistas. Además, se han identificado las situaciones en las que el cumplimiento de dichas reglas puede resultar más complicado, con el fin de proponer el correspondiente plan de acciones correctoras.

### VISITAS DE SEGURIDAD Y ACOMPAÑAMIENTOS

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de ellas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios.

El objeto de estas visitas de acompañamiento de directivos a trabajadores es la detección de mejoras a la hora de trabajar de forma segura. Estas visitas de acompañamiento terminan con una reunión entre el directivo, los trabajadores y el responsable directo de éstos, cuyo objetivo es concretar las mejoras detectadas y el plan de acción a seguir para su implantación



Visita de Seguridad de la Dirección a la ETAP San Clemente (Ponferrada)

### COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Aquona dispone de Comités de Seguridad y Salud laboral, que representan al 100% de las personas que conforman la organización. Se trata de un órgano paritario y colegiado de participación, que funciona como órgano consultivo de todas las decisiones y actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales que se realizan en la empresa.



### BOLETIN MENSUAL DE RIESGOS LABORALES

Mensualmente todos los empleados de Aquona reciben el Boletín de Riesgos Laborales en el que se analiza la comparativa del IF respecto al año anterior, y los principales proyectos en curso, así como otras informaciones de PRL.



### PROYECTO CULTURA JUSTA

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

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

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



**HÁBITOS SALUDABLES**

Otro de los pasos dados por Aquona en el campo de la salud es la adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Aquona se compromete a gestionar la salud de los trabajadores y trabajadoras desde un enfoque integral, y a considerar la salud en todas las políticas de la empresa. Entre otras acciones, Aquona ha intensificado su apuesta por los Hábitos Saludables en el entorno de trabajo a través de acciones como la práctica de deportes, el entrenamiento funcional, los desayunos saludables o las charlas sobre nutrición.

En este sentido, dentro de la intranet corporativa contamos con una plataforma destinada a la promoción de hábitos saludables entre la plantilla, a la que pueden acceder todos los trabajadores y en la que se recogen consejos sobre alimentación y nutrición, salud emocional y actividades físicas, incluyendo el acceso a todos los empleados a un gimnasio on line gratuito.

**En este último año 100 profesionales han participado en alguna de las 25 actividades programadas**, alguna de ellas recurrentes a lo largo de todo el año. Entre otras se han realizado actividad física en gimnasio, rutas de senderismo o charlas y talleres de nutrición saludable.

AQUONA  
**HÁBITOS SALUDABLES**  
 FAMILIA DEPORTE NUTRICIÓN SALUD

AQUONA

**CONCURSO HÁBITOS SALUDABLES**

Este verano participa en el concurso de fotografías de Aquona Castilla y León. Fotografía tus viajes, experiencias, comidas saludables, rutas... y gana los premios que se repartirán en cada categoría. Plazo hasta el 20 de septiembre.

 AGUA Caja regalo SPA	 DEPORTE Pack de ropa deportiva	 ALIMENTACIÓN Libro de recetas + complemento cocina
---	--	--

Manda las fotografías de las categorías en la que quieras concursar al correo:  
[habitos.saludables@aquona-sa.es](mailto:habitos.saludables@aquona-sa.es) indicando las categorías a la que te presentas.

Si quieres publicarlo en twitter no te olvides de incluir los hashtags:  
 #Aquona #YoBeboAguaDelGrifo #Habitossaludables #CategoríaAlimentación o #CategoríaAgua o #CategoríaDeporte



**Ganadora**

Karin Britos, alimentación



TRX en Zamora

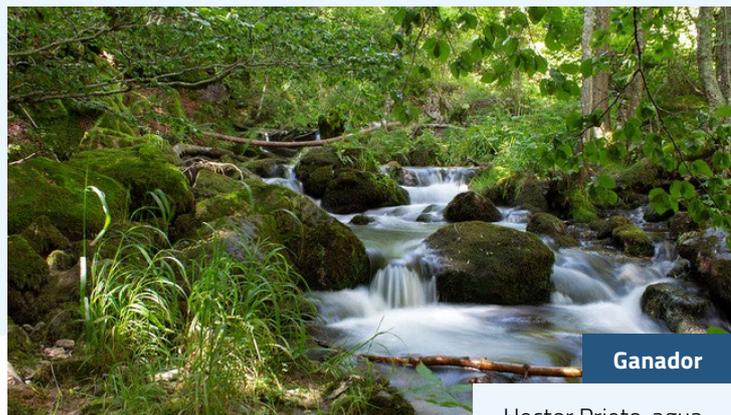


Piragüismo en Palencia



**Ganador**

Borja Mayordomo, deporte



**Ganador**

Hector Prieto, agua



4

# ALIANZAS, DIÁLOGO Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Con el convencimiento de que es necesario **trabajar en red y abiertos al conocimiento y las alianzas en materia de Desarrollo Sostenible**, la compañía participa y colabora con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones.

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

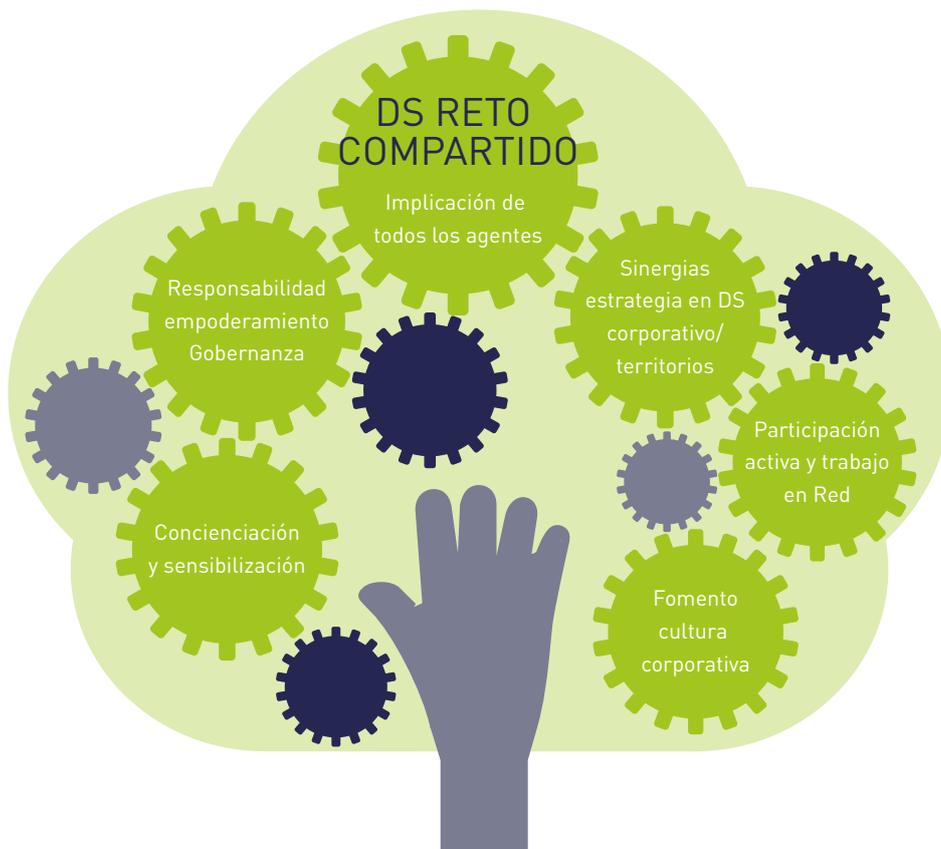
En línea con este compromiso, establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. A nivel nacional e internacional lo hacemos a través de Suez Spain, grupo empresarial al que pertenece Aquona.

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

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

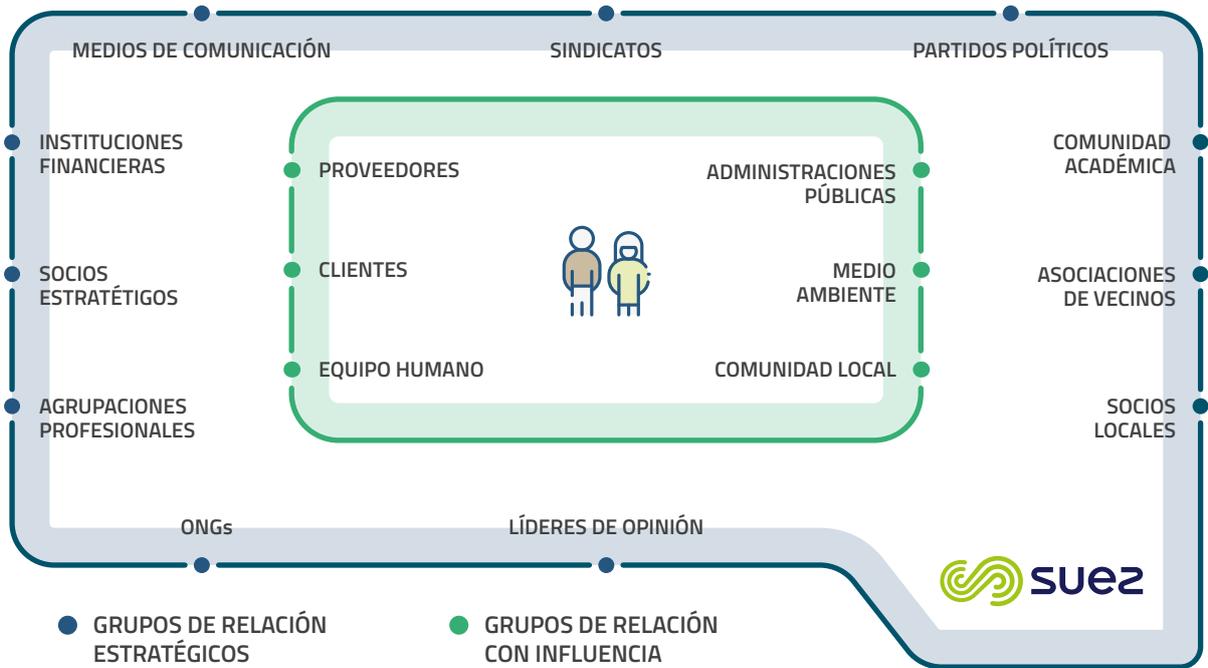
Además de las anteriores, Aquona participa en:

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



**DIÁLOGO, ACUERDOS Y COLABORACIÓN**

**GRUPOS DE RELACIÓN**



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

exponiendo a los vecinos que han querido participar, los distintos canales de contacto con la compañía, como la oficina virtual, explicando la tarifa y la factura del agua, explicando el abastecimiento, el compromiso social de Aquona con la ciudad y escuchando las demandas y las necesidades de los vecinos con el objeto de mejorar adaptándonos a sus expectativas.

**Implicamos todas la voces de nuestros grupos de relación**

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

En 2018 hemos consolidado en determinados contratos la estrategia de diálogo continuo con grupos de relación como palanca de una cultura de transparencia y de identificación de elementos clave a incorporar en las estrategias de empresa.

Como ejemplo de este diálogo cabe mencionar el Proyecto "conoce tu servicio" de Zamora por el que se han visitado numerosas asociaciones de vecinos de la ciudad

Reinventando un servicio, el desarrollo sostenible como eje fundamental.

**PROYECTO: CONOCE TU SERVICIO**  
#ZamoraEsAgua

estamos al amanecer de la revolución de los recursos

AQUONA ZAMORA      AYUNTAMIENTO DE ZAMORA



## FUNDACIÓN AQUAE

La fundación Aquae es la fundación de las marcas locales que integran el grupo SUEZ, y por tanto de Aquona. Fundación Aquae se crea con la voluntad de ser una plataforma de pensamiento en torno a un nuevo modelo de desarrollo social, económico y medioambiental sostenible y para apoyar el talento emprendedor, la investigación y la innovación en el sector de la sostenibilidad.

Es una entidad sin ánimo de lucro, cuya principal finalidad es la de convertirse en un centro de referencia de pensamiento y reflexión, en torno a un nuevo modelo de crecimiento responsable; un modelo donde los recursos naturales, muy especialmente el agua, sean utilizados de manera más sostenible.

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

### Innovación

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

- > Impulsar la **innovación social** a través de proyectos de emprendedores que están generando cambios sistémicos para dar solución a problemáticas sociales y ambientales.
  - En 2018 destacar el proyecto que Fundación Aquae y UNICEF desarrollan en colaboración con el gobierno de Perú (2014-2020) para hacer accesible el

agua segura y saneamiento en la Amazonía peruana. Esta iniciativa contribuye a mejorar las condiciones de vida de 5.000 familias en 15 comunidades rurales de las comunidades de Loreto y Ucayali (Perú). Se ha conseguido un hito en dos comunidades como es evitar la defecación al aire libre.

- > Luchar contra el **cambio climático** reduciendo la huella de carbono de la Fundación mediante el Proyecto sembrando Oxígeno. La Fundación Aquae ha sido la primera fundación en España en recibir el TRIPLE SELLO. Sello de Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO<sub>2</sub> del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.
- > Favorecer la **integración** de las personas con discapacidad a través de proyectos innovadores de inserción laboral y formación.
  - Fundación Aquae y Fundación ONCE colaboran en la implementación de proyectos y acciones encaminados a fomentar la no discriminación de personas con discapacidad y la promoción de su formación e inclusión laboral. Aquona se ha acogido al programa de becas CRUE gracias al acuerdo entre Fundación Aquae y Fundación ONCE-CRUE, mediante el cual estudiantes universitarios con discapacidad matriculados en las universidades españolas podrán acceder a una primera experiencia laboral con la que mejorar su empleabilidad. Además otorga otras dos becas anualmente para estudiantes internacionales con discapacidad, en el proyecto Once de oportunidad al talento.
  - Colaboración en la First lego league. La First lego League es un programa internacional dirigido a estudiantes de primaria y secundaria que, a través de



desafíos temáticos, involucra a niños y jóvenes en la investigación, la resolución de problemas y en general, fomenta su interés por la ciencia. El desafío lanzado anualmente a los participantes responde siempre a un reto actual y los niños y jóvenes, organizados por equipos y con un entrenador, investigan y desarrollan sus propuestas de solución.

En el curso 2017-2018, el reto establecido a nivel global es el agua, y en España, "El desafío del ciclo humano del agua" ha contado con el apoyo de Fundación AQUAE.

### Conocimiento

Fundación Aquae apuesta por el conocimiento como herramienta de cambio y mejora social en diversos campos de actuación.

- > Contribuir a la formación de profesionales comprometidos con los retos de futuro en torno al agua, el medio ambiente y el saneamiento.
  - Cabe destacar la cátedra AQUAE con la UNED. La Cátedra trabaja en torno a tres ejes acción que son la investigación en el sector del agua en general y, especialmente, en la rama de la economía, la transferencia de conocimiento y la formación.
  - Fundación Aquae impulsa varios programas de becas con el objetivo de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad, en 2018 impulsó las becas AQUAE Escuela del Agua, becas oportunidad al talento y colaboración con el CERN, becando a 20 profesores al año para que acudan a Ginebra. becas OCDE, en el que se beca a un estudiante para que haga prácticas en París en la sede de la OCDE.
  - Fundación Aquae participa junto a La Escuela del Agua en la organización del certamen nacional del Stockholm Junior Water Prize (SJWP), una competición que ofrece a los jóvenes de todo el planeta la posibilidad de presentar proyectos de investigación sobre el binomio agua y sostenibilidad.

- > Editar publicaciones propias y apoyamos proyectos de divulgación, ya sea por su carácter innovador o por su calidad.
  - En 2018 se continuó con la publicación de Agua magazine, el Blog de la Fundación, Plataforma Tesis Aquae, Water Monographies, Aquae Papers, Clásicos AQUAE, Granta.

### Talento y participación

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

- > **Hub Aquae. Foros y espacios** de encuentro que facilitan la colaboración y el diálogo abierto entre las personas en los que se comparte el conocimiento de manera abierta y colaborativa.
  - Campus Aquae online. Con más de 150.000 visualizaciones online de los contenidos. Expertos internacionales abordando la innovación.
  - La Fundación en 2018 organizó varios Campus y Talent Hubs. Aquae Talent Hub es una jornada de aprendizaje, experimentación y encuentro dirigida a personas con interés por aprender sobre innovación, compartir sus conocimientos con otras personas y la comunidad virtual y ampliar su red de contactos.



- > Desarrollar **herramientas, canales, actividades y formatos** que promuevan la participación:
  - En el ámbito de la divulgación destacar el canal AQUAE TV, y los clips natura, el portal audiovisual Conciencia Ciudadana, Wiki Aquae e Infografías.
  - Destacar las celebraciones en las fechas clave del año, todas ellas promocionadas a través de los canales de comunicación de Aquona.
- > **Reconocer y premiar** el talento en diversos sectores como la fotografía, la escritura, el diseño o el emprendimiento.
  - En 2018 se entregaron los Premios: Premio PhotoAquae.



# 5

## ANEXOS

### ANEXO I ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1
102-3	Ubicación de la sede	1
102-4	Ubicación de las operaciones	1
102-5	Propiedad y forma jurídica	1
102-6	Mercados servidos	1
102-7	Tamaño de la organización	1, 3.2, Anexo II 102-7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Anexo II 102-8
102-9	Cadena de suministro	3.5
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Anexo II 102-10
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	3.2
102-12	Iniciativas externas	5
102-13	Afiliación a asociaciones	5
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras del Director General de Aquona
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	2.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2.3
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	2.2
102-25	Conflictos de interés	Anexo II 102-25

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Anexo II 102-32
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Anexo II 102-26
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	5
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Anexo II 102-41
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	5
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3,6, 5
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	2,4
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Anexo II 102-45
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo II 102-46
102-47	Lista de los temas materiales	Anexo II 102-47
102-48	Reexpresión de la información	Anexo II 102-48
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Anexo II 102-49
102-50	Periodo objeto de informe	2018
102-51	Fecha del último informe	2017
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	1
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Anexo II 102-54
102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo I
102-56	Verificación externa	Anexo III
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Gestión del riesgo y compliance</b>		
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Anexo II 205-1
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>		
206-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Anexo II 206-1
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Anexo II 307-1

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	Anexo II 416-2
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Anexo II 417-2
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Anexo II 417-3
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Anexo II 418-1
<b>Gestión segura y sostenible del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS</b>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Anexo II 203-1
<b>GRI 303: AGUA</b>		
303-1	Extracción de agua por fuente	Anexo II 303-1
<b>Sostenibilidad financiera</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Anexo II 102-7(4)
<b>Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.6
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Anexo II 418-1
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.9
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.9

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Anexo II 403-1
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Anexo II 403-2
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Anexo II 403-3
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Anexo II 403-4
<b>Consumo energético</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.1
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo II 302-1
302-4	Reducción del consumo energético	3.1
<b>Calidad del agua tratada</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.2.2., 2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2.2.
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2.2.
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Anexo II 416-2
<b>Eficiencia en las redes de distribución del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.2
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2
<b>Economía circular</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.3, 2.4
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.3
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	3.2.5, Anexo II 306-2
IS1	Inversión en I+D	1
<b>Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos</b>		

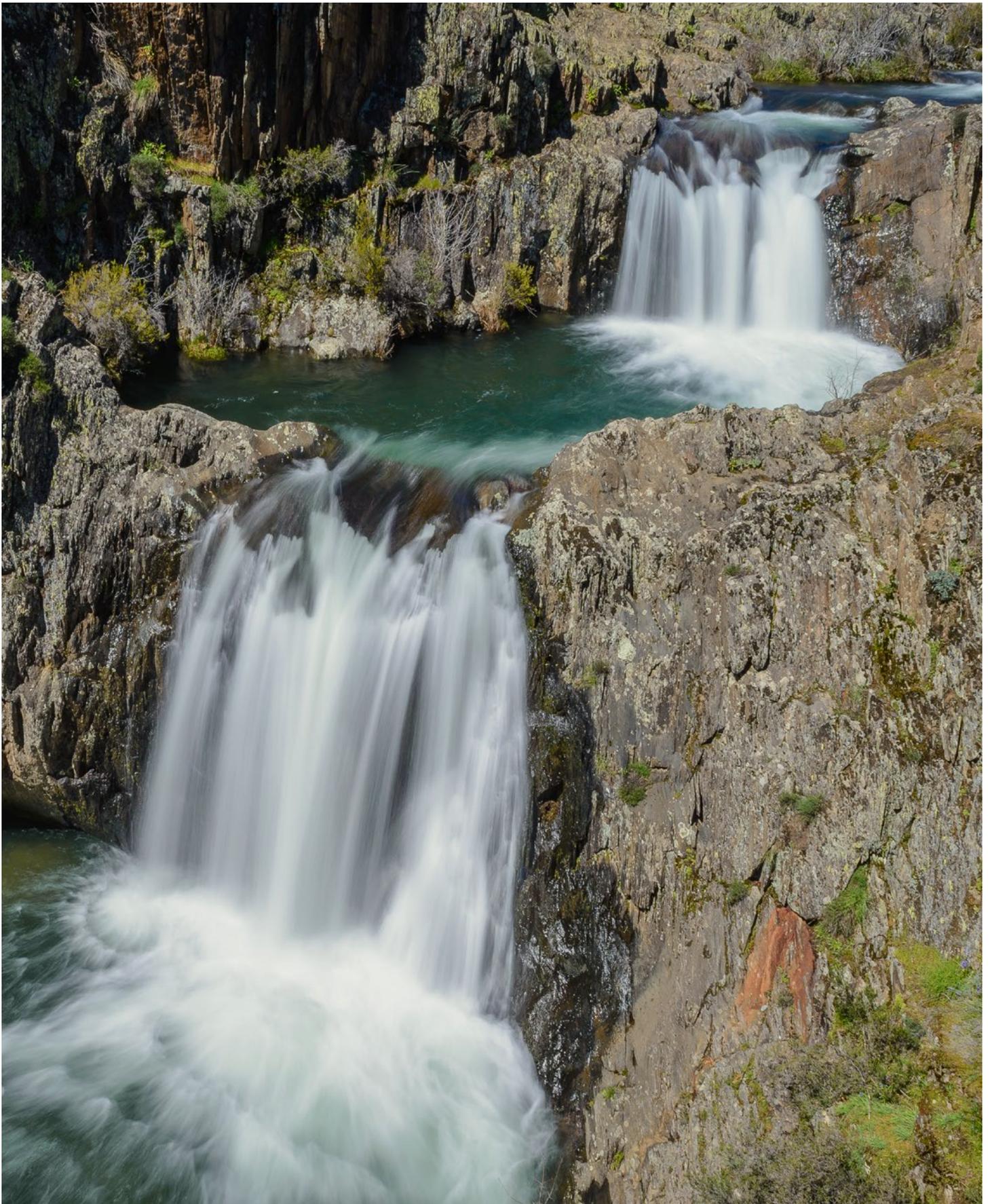
Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.8.1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.8.1
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	2.4, 3.6
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.6
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	3.6
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	3.4
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	3.7

## ANEXO II INDICADORES GRI COMPLEMENTARIOS AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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







## CONTACTO



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

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

Tel. 983 217 007  
Web: [www.aquona-sa.es](http://www.aquona-sa.es)  
Twitter @InfoAquona