

INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE



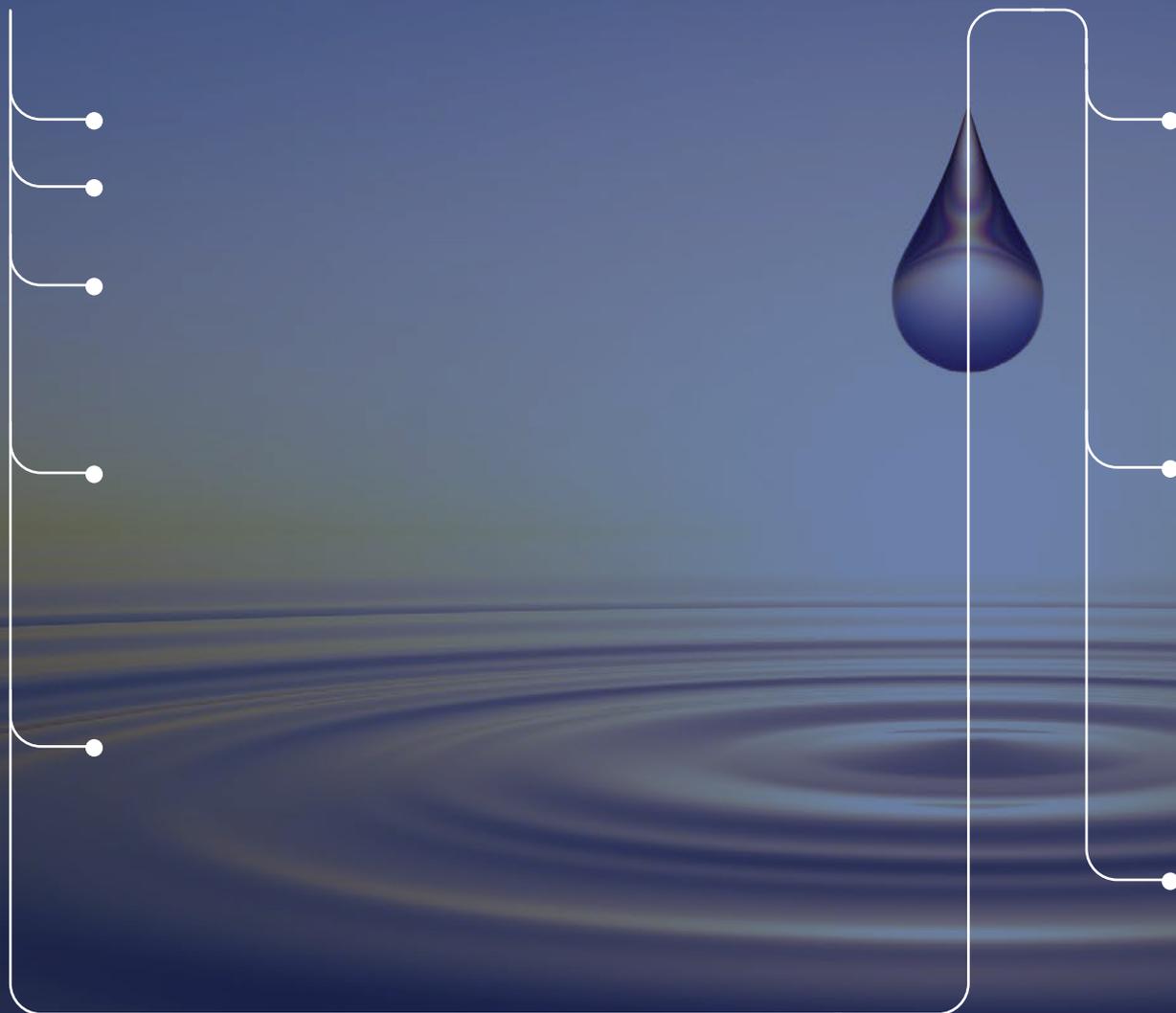
AQUANEX



2020



# ÍNDICE





Aquanex, es una empresa extremeña con más de 40 años de experiencia, cuya sede social se encuentra en Mérida, y que está presente en ambas provincias de la Comunidad de Extremadura.

Nuestro ADN está claramente marcado por la protección del medio ambiente a través de la gestión eficiente del ciclo integral de agua. Además de asegurarnos de que el agua potable llegue en niveles adecuados de cantidad y calidad a los hogares y posteriormente recogerla, depurarla y devolverla en condiciones óptimas al medio natural, somos impulsores de la transformación del paradigma global que está demandando la sociedad para afrontar grandes retos mundiales.

A nivel local, extendemos este compromiso de servicio y de transformación para el desarrollo de los municipios donde estamos presentes tanto a través de Aquanex como a través de nuestras uniones temporales de empresa (UTE): UTE Servicio de Aguas de Plasencia, UTE Aguas de Montehermoso y UTE Aguas de Alburquerque.

El desarrollo sostenible es la base del modelo de nuestra gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de relación, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, si no también sociales, éticas y ambientales y colocando en el centro de nuestra estrategia a las personas.

Nuestra vocación y respeto por el servicio público son el motor de nuestro trabajo, por ello, la eficiencia y la transparencia son los ejes de la prestación de un servicio que, además, pretendemos acercar cada día más a todos vosotros. Porque gracias a vuestra visión y opiniones podremos seguir mejorando día a día.

En estos años de gestión eficaz hemos sido capaces de aumentar la eficiencia de las operaciones al tiempo que mejorábamos los servicios prestados y poníamos en marcha nuevos servicios basados en la digitalización y en la innovación. Todo ello desde el compromiso con el desarrollo sostenible plasmado en un Plan Estratégico con horizonte 2021 y alineado con la Agenda 2030 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

El despliegue de este plan nos ha permitido contribuir a la lucha contra el cambio climático, a la preservación del 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 los extremeños y extremeñas.

Fruto de esta visión estratégica, presentamos nuestro Primer Informe de Desarrollo Sostenible donde ponemos en valor algunos de los logros de estos años, como ha sido la modernización, automatización y digitalización de las instalaciones. La reducción del agua no registrada, la implantación del Municipio Digital en nuestros servicios y la promoción del agua del grifo como un agua de garantía y calidad, nos han permitido reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Todo ello con una de las tarifas de agua más bajas de España, sin olvidar a los más desfavorecidos, con bonificaciones en las tarifas y la creación de un fondo social para el pago del recibo de agua a los más vulnerables.

Estos logros han sido posible gracias a las alianzas, la confianza de nuestros clientes y la colaboración público-privada que mantenemos con las administraciones y el trabajo de las 310 personas que formamos Aquanex. Un trabajo que en 2020 todavía cobra más valor debido a la excelente respuesta que ha ofrecido nuestro equipo humano para garantizar un servicio de calidad en tiempos de pandemia.

Con el objeto de dar a conocer estos compromisos, iniciativas y logros, queremos compartir nuestro primer informe de desarrollo sostenible. En definitiva, trabajamos y trabajaremos para que Aquanex siga siendo una compañía ejemplar en la gestión del ciclo del agua, desde la eficiencia y la sostenibilidad.

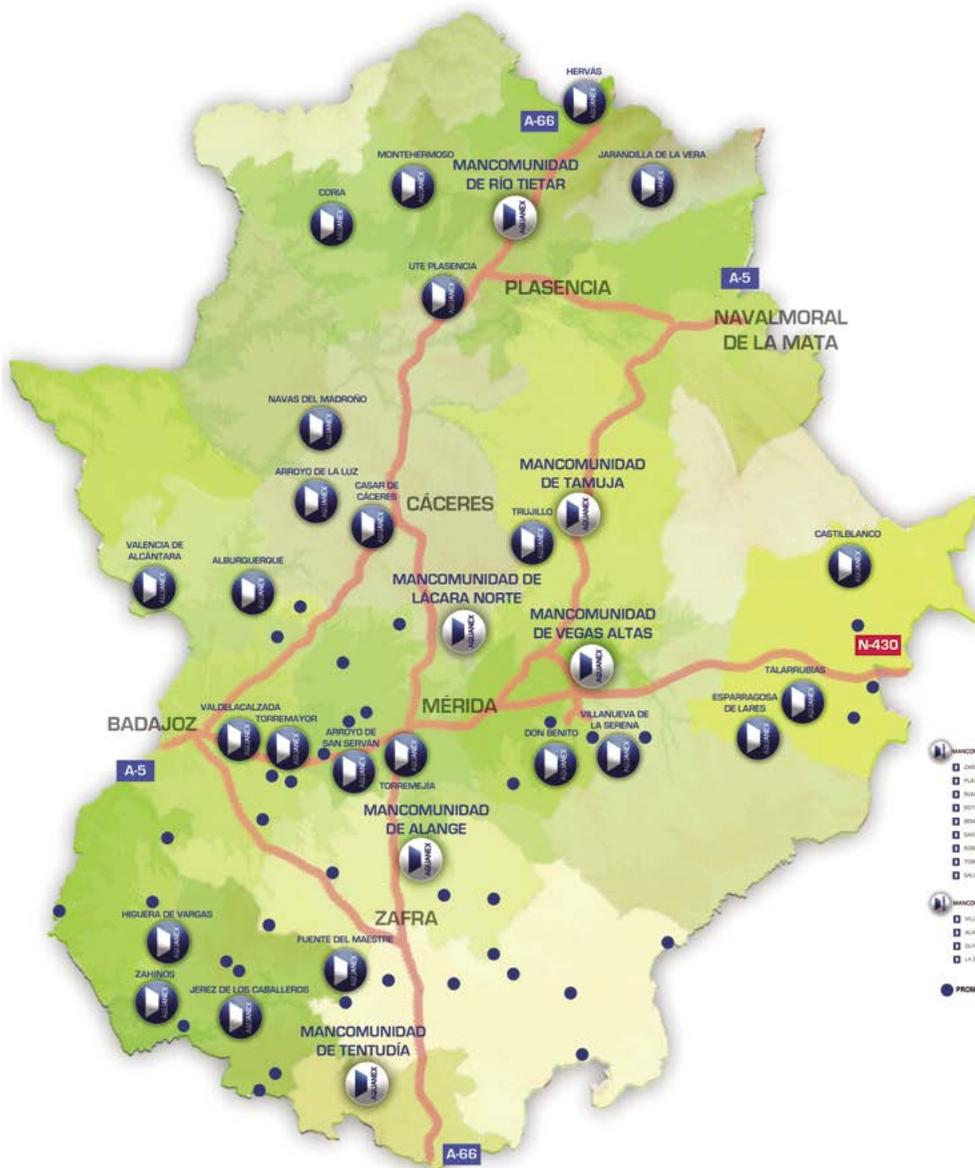


**Iván José Vicente García**  
Director General de Aquanex





# CONOCE AQUANEX



## PRESENCIA DE AQUANEX EN EXTREMADURA

**Aquanex**, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A. es una empresa dedicada al sector del agua y del medio ambiente que desarrolla su actividad: captación, potabilización, distribución y depuración de agua en más de 90 municipios de **Extremadura** desde **1965**.

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

**Aquanex** es una empresa extremeña, cuya sede social se encuentra en Mérida, y que está presente en ambas provincias de la Comunidad de Extremadura. Accionarialmente, está participada por **Ithaka Water, S.L.** y por **Suez**.

A nivel local, **Aquanex está comprometida en el desarrollo de los municipios** donde presta servicio por sí misma o a través de sus uniones temporales de empresa (UTE): **UTE Servicio de Aguas de Plasencia**, **UTE Aguas de Montehermoso** y **UTE Aguas de Alburquerque**. Prestando servicio directamente **a ayuntamientos, y a consorcios y mancomunidades** como **Promedio y Vegas Altas**.

## CONTACTO

C/Baldomero Díaz de Entresoto (Nogales) 3º-Bj  
Mérida - Badajoz  
C.P. 06800  
CIF A10384386  
Web [www.aquanex.es](http://www.aquanex.es)

- MANCOMUNIDAD DE TAMUJA
  - ZARZA DE MONTAÑOS
  - PLASENCIOLA
  - BARRIO
  - BUSTIA
  - BENDOLUCENA
  - SANTA ANA
  - MONTEJO DE TRILLO
  - TORRE DE SANTA ANA
  - VALVERDE DE BARRIO
- MANCOMUNIDAD DE ALANGE
  - VILLALONDO
  - ALBUDE
  - OLIVA DE MÉRIDA
  - LA JARZA
- PROMEDIO
- MANCOMUNIDAD DE TENTUDÍA
  - FUENTE DE SANTO
  - BERRAN DE LÓN
  - BUCONIA DE LA SIERRA
  - FUENTE DE LÓN
  - CADEJA LA CALA
  - CALVA DE LÓN
- MANCOMUNIDAD DE VEGAS ALTAS
  - BILMAYÁN
  - ESTERIL
  - CAMPOLONGA
  - BOCALÓN
  - BERRIAN
  - VILLAMORÁN
  - PUEBLO DE SANTA CRUZ
  - VALDEPOMEROS
  - CAJES
  - HERRADILLO
  - VEGAS ALTAS
  - PRADO
  - SAN PABLO DE PELA
  - ALDEA
  - BARRUELA DE PINARES
  - TIÉJAR
  - MONTEJO
  - PUEBLO NUEVO DE BARRUELA
  - EL TORREDO
  - PALAZUELO
  - BUSTORQUE
  - BERRA
  - SANTA ANA DE LA SIERRA
  - VILLAR
  - BERRILLAN
  - PUEBLO DE SANTA ANA
  - PUEBLO DE ALCALÁ
  - BERRANCO Y
  - BERRANCO
  - BERRA
  - BERRANCO
  - BERRANCO
  - SAN BARRUELA



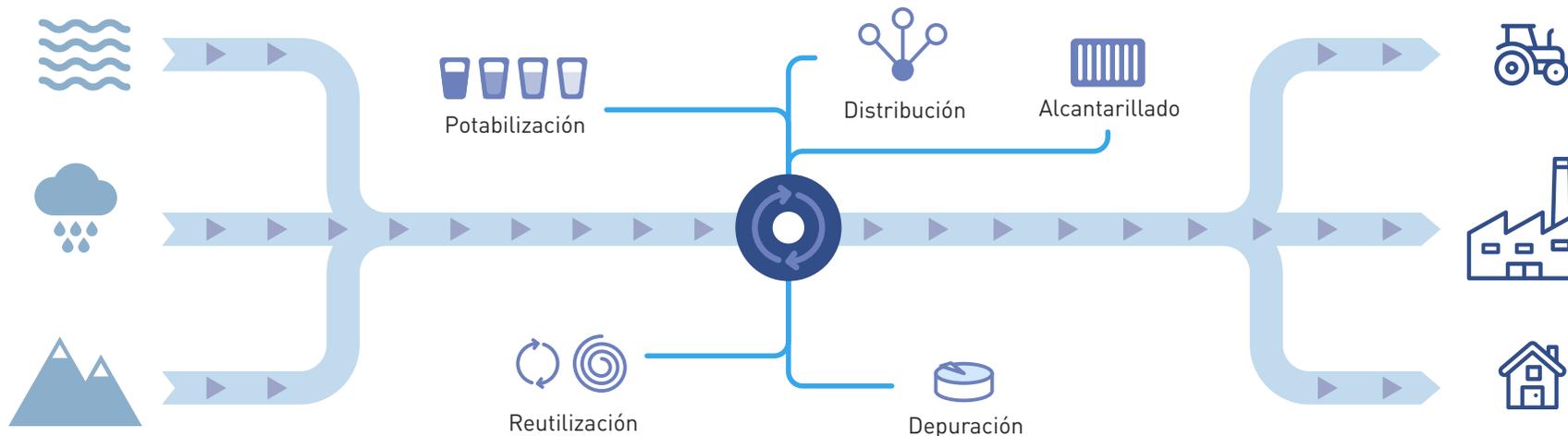


### AQUANEX NUESTRA ACTIVIDAD

<b>56</b> años de experiencia	<b>93</b> servicios (agua en baja)	<b>163.276</b> clientes
<b>32</b> contratos	<b>295.532</b> habitantes servidos (agua en baja)	<b>310</b> profesionales

### Agua potable

<b>23</b> Estaciones de tratamiento de agua potable	<b>34,9 Hm<sup>3</sup></b> agua suministrada	<b>18,4 GWh</b> de energía renovable consumida en producción y distribución
<b>25,1 Hm<sup>3</sup></b> de agua tratada	<b>2.941 Km</b> de red de agua potable	<b>122.000</b> análisis de agua



### Agua depurada

<b>16</b> depuradoras	<b>100%</b> lodos valorizados en agricultura	<b>5.167</b> análisis de agua residual
<b>14,1 Hm<sup>3</sup></b> de agua depurada	<b>5,6 GWh</b> de energía renovable consumida en alcantarillado y depuración	

### Alcantarillado

<b>689 Km</b> de red de alcantarillado y colectores gestionados	<b>502 h</b> de limpieza de la red de alcantarillado con camión CIS
<b>3.583</b> imbornales limpiados al año	





### NUESTRA ESTRATEGIA

#### Digitalización

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

#### Innovación

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

#### Sostenibilidad

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

#### Compromiso Social

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

La **Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social** son los ejes principales de nuestro modelo de gestión. 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 la gestión del ciclo integral del agua, a nivel nacional, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por éstos como una empresa eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.
- Que busque la profesionalidad de nuestros empleados y proveedores fomentando el trabajo en equipo, la transparencia, la comunicación y la colaboración.
- Innovadora, que potencie y desarrolle iniciativas de I+D+i en la gestión del Agua.
- Con una organización estructurada y motivada, orientada al cliente, con los máximos niveles de calidad y seguridad.

#### MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

- Llevamos a cabo una gestión excelente del ciclo integral del agua desde el compromiso con las personas y el medio ambiente.
- Garantizar el acceso al agua a toda la población.
- Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, los ODS.

#### VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

- Excelencia y calidad al servicio de los ciudadanos.
- Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación.
- Transparencia.

- Implicación y profesionalidad del equipo humano.
- Sostenibilidad.
- Equidad.
- Seguridad y Salud Laboral.
- Tecnología, digitalización e innovación.
- El desarrollo local y la implicación con la sociedad extremeña.

### NUESTRA POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para Aquanex, 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 Aquanex 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.





### CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030 EN 2019 DE UN VISTAZO

#### PERSONAS



**GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**

**100%**

CLIENTES CON GARANTÍA DE ACCESO AL AGUA

**382.588 €**

EN COMPROMISOS DE PAGO EN 19-20 FINANCIADOS SIN INTERESES



**GARANTIZAMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS**

**2010**

PRIMER PLAN DE IGUALDAD

**2,4%**

PERSONAL CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA

**3.045**

HORAS DE FORMACIÓN ANUAL



#### PLANETA



**PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA**

**369.405 m3**

REDUCCIÓN ANR EN 2020 EQUIVALENTE AL CONSUMO DE EXTREMADURA DE 2,8 DÍAS

**115.273 m3**

RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA FRAUDE

**3.011 km**

DE RED INSPECCIONADOS EN BÚSQUEDA DE FUGAS (100% DE LA RED)

**3.708**

AVERÍAS DETECTADAS Y REPARADAS

**4.130**

AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

**1,7M€**

EN OBRAS DE MEJORA



**LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO**

**7.227 tn**

CO<sub>2</sub> EVITADAS POR CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE

**73%**

REDUCCION DE HUELLA DE CARBONO 2019-2020

**40%**

FLOTA VEHÍCULOS SOSTENIBLES



**PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD EN NUESTRAS INSTALACIONES**

**100%**

DE INSTALACIONES LIBRES DE FITOSANITARIOS: 24,5 HECTÁREAS

**9**

DIAGNÓSTICOS DE BIODIVERSIDAD



**SOMOS AGENTES ACTIVOS EN CIENCIACIÓN CIUDADANA**

**600**

PARTICIPAN ANUALMENTE EN PROGRAMA AQUALOGÍA

**160.000**

CLIENTES SENSIBILIZADOS ATRAVÉS DE SU FACTURA





## PROSPERIDAD



**OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES**

**1.600**

HORAS DE FORMACIÓN EN SSL EN 20 CURSOS

**20**

VISITAS DE SEGURIDAD DE LA DIRECCIÓN



**IMPULSAMOS LA DIGITALIZACIÓN Y LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE TRANSFORMACIÓN**

**UNOS 27,8 M€**

DE INVERSIÓN DE SUEZ ESPAÑA EN 439 PROYECTOS DE I+D+I



**APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR**

**98,7%**

DE RESIDUOS VALORIZADOS

**58%**

CLIENTES CON FACTURA DIGITAL

## PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



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

**100%**

EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

**100%**

ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

**100%**

PERSONAS FORMADAS EN CÓDIGO ÉTICO

**7,07**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

## ALIANZAS



**FOMENTAMOS ALIANZAS Y PROMOVEMOS EL DESARROLLO SOSTENIBLE COMO MOTOR DE DESARROLLO**

**534**

PROVEEDORES LOCALES

**11,5 M€**

DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

**36%**

DE LAS COMPRAS ESTRATÉGICAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

**16**

ENTIDADES BENEFICIADAS EN ACCIÓN SOCIAL

**624**

PERSONAS BENEFICIADAS EN PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL



# AQUANEX 2030: NUESTROS COMPROMISOS EN DESARROLLO SOSTENIBLE



Desde una visión general, los **grandes retos globales** a los que nos enfrentamos son el cambio climático, la escasez de recursos naturales, destacando en especial el déficit hídrico, la pérdida de biodiversidad, las desigualdades sociales y la revolución digital, entre otros. Junto a estos grandes retos, el **coronavirus Covid-19 y la pandemia** que ha traído consigo, ha puesto al mundo ante una **crisis económica y social sin precedentes**.

La **respuesta a nivel mundial** de los grandes retos globales fue la aprobación por parte de la **ONU** en 2015 de la **Agenda 2030** con los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y sus 169 metas asociadas. La agenda incorporó a un mayor número de agentes (gobiernos, empresas, ONG's, universidades, etc...) con el objetivo de no dejar a nadie atrás. En concreto, el ODS 17 impulsa **las alianzas entre gobiernos, sector privado y sociedad civil** para lograr el Desarrollo Sostenible.

Así, los ODS se han situado como prioridad en las agendas internacionales, nacionales, regionales y locales, sin embargo, la pandemia ha supuesto un shock sanitario, económico y social que **evidencia la conexión perfecta de todos los retos que representan los ODS y la vulnerabilidad del sistema**.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



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

### SITUACIÓN DE LA AGENDA 2030 EN EL CONTEXTO ACTUAL

En septiembre de 2020 se cumplía el **quinto aniversario de la aprobación de la Agenda 2030**, y se iniciaba la llamada **Década de la Acción**, sobre la que la pandemia ha dibujado un horizonte incierto.

Las estimaciones actuales muestran que **la COVID-19 ha tenido un impacto muy negativo en prácticamente todos los ODS** en todas las regiones del mundo. Los efectos de la pandemia han **saturado los sistemas de salud**, causado el **cierre de empresas y fábricas**, ha alejado a **alumnos de las aulas** y ha impactado en las **cadena de valor globales** y el **suministro de productos**. Esta realidad es **un revés muy significativo**, que puede dar lugar a un retroceso en logros históricos.

Además de la crisis económica y social, las empresas, administraciones y sociedad han tenido que priorizar soluciones inmediatas para gestionar la crisis sanitaria.

En Aquanex **la pandemia nos ha afectado, pero hemos seguido operando bajo dos premisas**, primero **velar por la seguridad y salud de los empleados** y **segundo garantizar el suministro de un servicio básico como es el agua** a todos los ciudadanos.

Consideramos que es un momento crítico para la reconstrucción. Se trata de una **oportunidad para realizar la transformación alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible**.





Desde Aquanex y mirando hacia el futuro lo que proponemos es un gran Pacto Social que garantice una recuperación económica y sostenible y que se debe fundamentar en tres grandes ejes:

### Solidaridad, infraestructuras verdes y empleo

Lo primero, **solidaridad con los ciudadanos protegiendo a los colectivos más vulnerables**, no dejando a nadie atrás, y más en este contexto de emergencia social.

El segundo eje de este pacto social son las **Infraestructuras verdes**.

- **El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático. Los efectos del cambio climático ponen en riesgo tanto la disponibilidad como la calidad del agua por** fenómenos meteorológicos extremos, que cada vez son más frecuentes, como sequías o inundaciones.
- **Es necesario disponer de infraestructuras** para hacer frente a los efectos del cambio climático y que ayuden al desarrollo local.
- Estas **infraestructuras tienen que ser verdes**, que apoyen a los ecosistemas y que minimicen las emisiones de CO<sub>2</sub>.

**Empleo.** Debemos seguir generando empleo estable, inclusivo y de calidad y pegado al territorio.



**De esta pandemia hemos aprendido que la salud de las personas está asociada a la salud del planeta, y que de esto se sale unidos. Que la suma de todos, tercer sector, administraciones y empresas es lo que nos va a permitir salir más reforzados.**

**Además, contamos con la Agenda 2030 como palanca para avanzar hacia el futuro que queremos.**

**Laura de Vega**  
Directora de Desarrollo Sostenible





### NUESTRO PLAN ESTRATÉGICO EN DESARROLLO SOSTENIBLE, EL REWATER GLOBAL PLAN

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), infraestructuras sostenibles, biodiversidad, lucha contra el cambio climático, etc. Por todo ello, Aquanex se alinea con este planteamiento global, pretendiendo ser parte activa de la transformación, con el objeto de contribuir a la Agenda 2030 de los municipios extremeños y así, contribuir a la Agenda 2030 global.

Nuestro compromiso queda plasmado en el Plan Estratégico REwater Global Plan (2017-2021), a través del cual integramos los ODS a nuestra estrategia corporativa.

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

#### 1. LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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



#### 2. PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



**OBJETIVO:** Aplicar la gestión responsable del recurso hídrico en el ciclo integral del agua.



#### 3. APLICAMOS EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



**OBJETIVO:** Promover el cambio de paradigma a una economía circular aplicando estos principios con el objeto de reducir el consumo de recursos naturales.



#### 4. PRESERVAMOS LA BIODIVERSIDAD



**OBJETIVO:** Preservar la biodiversidad eliminando el uso de fitosanitarios y mediante la aplicación de protocolos ante especies exóticas invasoras en las instalaciones.



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



**OBJETIVO:** Garantizar el agua al 100% de los clientes en situación de vulnerabilidad.



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



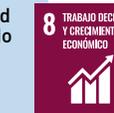
**OBJETIVO:** Sensibilizar a todos nuestros clientes en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.



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



**OBJETIVO:** Promover la igualdad de oportunidades incrementando las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con diversidad funcional en la compañía entre otros.



#### 8. OPERAMOS COMPROMETIDOS CON EL RETO DE CERO ACCIDENTES LABORALES



**OBJETIVO:** Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.



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



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



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



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





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



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PERSONAS

- Acceso al agua
- Equidad y personas





# ACCESO AL AGUA

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

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**.

Frente a la situación de vulnerabilidad por parte de los clientes, hemos implantado, junto a los Ayuntamientos y sus servicios sociales, medidas para garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad, lo que nos permite tener constancia de todas estas situaciones para que **en ningún caso se corte el suministro de agua a quien no pueda pagarla**.

Entre otras medidas de flexibilización, Aquanex 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 Aquanex las mantiene hasta doce meses después de la salida de la situación de vulnerabilidad, con la intención de respaldar a nuestros clientes durante su recuperación económica.



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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



En 2019 y 2020 351 compromisos de pago por un importe de

382.588 €





# EQUIDAD Y PERSONAS



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Convencidos de que la salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas, planteamos nuestra estrategia prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, con el entorno social y también, en nuestro entorno laboral.

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

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

Promovemos la ocupación de calidad que favorezca la **igualdad de oportunidades**, la **accesibilidad** y la **inclusión**, además de la digitalización y el desarrollo del talento.

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

Durante 2020 hemos seguido aplicando en nuestra actividad el principio de no discriminación por razones étnicas, religiosas, de orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

**Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.

**Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

La compañía cuenta con un **Plan estratégico de Equidad** con seis objetivos estratégicos:

**Cultura de equidad, Ser referentes, Equilibrio de género, Corresponsabilidad, Comunicación equitativa, Respeto.**

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





### IGUALDAD DE GÉNERO

Desde que en 2010 se estableció en Aquanex, el compromiso con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres con la aprobación del I **Plan de Igualdad**, en la empresa se ha estado trabajando en esta materia, permitiendo que el principio de igualdad esté presente en todos los ámbitos de la empresa, desde la **selección, formación, política salarial, empleo y salud, conciliación** etc. En 2020 se renovó el **Comité de Igualdad** y se empezó a trabajar en el **Diagnostico para elaborar el III Plan de Igualdad**.

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.



### APUESTA POR LA INCLUSIÓN

En 2020, el 2,4% de la plantilla media de Aquanex son personas con discapacidad, superando el 2% fijado por la legislación en la materia.

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



Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, establecemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación, como es el caso de Ilunion y Fundación ONCE.





## OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Aquanex cuenta con un **plan de accesibilidad** en el que está previsto realizar auditorías de accesibilidad física en los centros de trabajo siguiendo el "Manual de accesibilidad" editado en 2020 con la colaboración del CSIC (Centro Superior de Investigaciones Científicas) a través del Instituto Eduardo Torroja.

Para romper barreras de comunicación con nuestros clientes hemos iniciado el **proyecto de accesibilidad universal**, que consiste en garantizar la **atención inclusiva** en la oficina del servicio, para ello se ha iniciado la implantación de un **Bucle magnético** –dispositivo que filtra sonidos de fondo– para usuarios de audífonos.

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

## CULTURA DE EQUIDAD

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

**DESAYUNO PROFESIONAL RED MUJERES CONECTADAS EN EME** celebrado en Villanueva de la Serena, organizado por la Dirección general de Empresa de la Junta de Extremadura. Aquanex abordó la temática de cómo promocionar la igualdad y el liderazgo de la mujer dentro de las organizaciones.



Participación de Responsables de Aquanex en el desayuno "Conectadas con EME"

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



Proyecto Bootcamp Impulsa



"En 2019 se inició el proyecto "Bootcamp Impulsa" en el que participé, junto a otras 40 trabajadoras de Suez España. Este proyecto me ha dado la oportunidad de conocerme un poco más en lo personal y enfocar mi carrera profesional.

Con la ayuda de mi mentora he podido reflexionar y aprender mucho, marcando pequeños objetivos que con el día a día no te paras a cuestionar o no me atreva a realizar. Sin duda es una experiencia muy gratificante de la que me llevo también el haber conocido a mujeres con mucho talento y muchas ganas."

**Victoria Espina**

Responsable Económico - Financiero





“En Aquanex apostamos por la diversidad de nuestro equipo, siendo uno de nuestros objetivos la equidad en todas sus formas. Es parte de nuestra cultura empresarial.”

**Marta Nieto Carrero**  
Gerente de Aquanex - Badajoz

**CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER.** Aquanex realizó una campaña digital, denominada #GeneraciónIgualdad para visibilizar y reconocer el papel de la mujer en el sector del agua, en especial, el de las mujeres que integran el equipo de la compañía valorando su compromiso como fuerza motriz de la empresa.



Participantes de la campaña #GeneraciónIgualdad

**SEMANA DE LA EQUIDAD, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN** que celebramos del 25 de noviembre al 4 de diciembre junto al resto de sociedades de Suez. Desde Aquanex hemos participado en varios webinar abiertos a toda la plantilla, en los que los participantes pudieron compartir de la mano de expertos y expertas en la materia contenidos sobre igualdad de género, diversidad cultural, inclusión y discapacidad, con el objeto de seguir impulsando una cultura de equidad dentro de la organización.

- Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer)
- Taller de sesgos inconscientes
- La diversidad cultural en la empresa: el valor de la diferencia
- La discapacidad. Retos y oportunidades (Día Internacional de las Personas con discapacidad)
- Lanzamiento programa corporativo de voluntariado de 2021 (Día Internacional del Voluntariado)

**Con motivo del día dedicado a la Diversidad, Aquanex se unió a la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad, Red+D impulsada por Red Acoge.** De este modo, Aquanex afianzaba su compromiso para avanzar hacia la creación de entornos laborales inclusivos con la diversidad.



Adhesión a la Red de Empresas Comprometidas con la Diversidad, Red+D





### TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Impulsamos el talento de nuestra plantilla facilitando el acceso a formaciones, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera.



El último año hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En marzo se suspendió toda la formación presencial y se inició un proceso de reconversión de sesiones presenciales a **formaciones virtuales** (online síncrono) u online (asíncrono).

Hemos adaptado contenidos y se han realizado formaciones para cubrir nuevas necesidades: **formaciones específicas sobre COVID-19**, sobre las nuevas medidas de prevención en los centros de trabajo, sobre **atención telefónica al cliente** y sobre **teletrabajo** (y todas sus derivadas: herramientas Office365, gestionar equipos en remoto, gestionar reuniones en Teams, etc.), con especial énfasis en toda la formación vinculada a cómo trabajar en un entorno digital.



### COMUNICACIÓN INTERNA



#### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID

Para ayudar a reducir la incertidumbre y asegurar que los empleados tienen información de primera mano, en 2020 se reforzaron los canales de comunicación interna como la de red de embajadores, y comunicaciones semanales a toda la plantilla a través de la aplicación Suapp.

La red de embajadores ha mantenido encuentros periódicos con la Dirección para tratar las cuestiones que más preocupaban: protocolos de seguridad en las operaciones, la atención telefónica, actuaciones realizadas en las oficinas de atención al cliente y coordinación para la vuelta a los centros y adaptación a la nueva realidad.

También se han llevado a cabo reuniones de la Dirección con la plantilla para conocer en primera persona el trabajo de los profesionales en el contexto generado por la COVID-19.

Manuel Ortín  
Responsable de RRHH



#### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

El último año la comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión durante los episodios de teletrabajo. Ha sido también un elemento esencial para acompañar al personal operativo o de campo, que ha estado en operación adaptada para garantizar el suministro y reducir el riesgo de contagio.





## RED DE EMBAJADORES

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



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En 2020 las reuniones de los embajadores pusieron el foco en el impacto de la pandemia tratando las cuestiones que más preocupaban: **protocolos** de seguridad en las operaciones, la **atención telefónica**, actuaciones realizadas en las oficinas de **atención al cliente** y coordinación para la **vuelta a los centros** y adaptación a la nueva realidad.

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

## BOLETÍN GOTA A GOTA

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

En 2020 el número especial del Boletín Gota a Gota recogía la crónica de un año histórico y el agradecimiento y homenaje a toda la plantilla.



**David Bejarano**

Rble. Depuración - Embajador

**La seguridad y salud de los empleados ha sido lo primero, desde marzo, viendo lo que venía nos anticipamos y pusimos en marcha el modelo de ‘operación adaptada’ trabajando en grupos aislados.**



**Vicenta Gómez**

Sctra. Dirección - Embajadora

**También en las oficinas pasamos a teletrabajo y pudimos seguir atendiendo a nuestros clientes gracias a un esfuerzo en digitalización que llevábamos tiempo realizando.**



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PLANETA

- Preservación del agua
- Concienciación ciudadana
- Lucha contra el cambio climático
- Preservación de la biodiversidad





# PRESERVACIÓN DEL AGUA



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

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

**La tercera parte de toda el agua embalsada de España se encuentra en Extremadura, la región con más costa interior de agua dulce.**

Desde Aquanex trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. En concreto, 7 de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico de Europa se encuentran en España. [NEEA (Agencia Europea del Medio Ambiente). 2018]

**NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19**

**City Sentinel, control del virus en aguas residuales**

Desde Aquanex, se pone a disposición de los ayuntamientos extremeños la plataforma digital COVID-19 City Sentinel desarrollada por Suez España. Consiste en una herramienta de visualización gráfica de datos de la evolución del virus en aguas residuales, a través de un mapa dinámico del municipio con una sectorización por zonas de influencia que facilita trazar el origen del SARS-CoV-2. Este sistema de vigilancia permite realizar un seguimiento y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes en la población. Ayuda también a las administraciones públicas y sanitarias a prestar más atención a las instalaciones y edificios críticos y de riesgo elevado, como residencias u hospitales.





## SMART WATER. GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

### ABASTECIMIENTO DE AGUA DE CONSUMO HUMANO

Los recursos hídricos captados por Aquanex para el abastecimiento de agua de consumo humano en los distintos municipios, tienen dos orígenes diferentes, recursos superficiales y recursos subterráneos. Cabe destacar alguno de los **recursos superficiales** gestionados por Aquanex como son la conducción de agua potable en alta del Consorcio de las Vegas Altas y La Serena captada del embalse del Zújar, desde la que se abastece a más de 130.000 habitantes; y como **recursos subterráneos**, sondeos localizados sobre los acuíferos Tierra de Barros y Zafra-Olivenza entre otros.

El **agua suministrada cumple con todas las garantías exigidas por la legislación vigente** y, especialmente, las establecidas en el Real Decreto 140/2003, Real Decreto 314/2016, Real Decreto 902/2018 y el Programa Regional de Vigilancia Sanitaria de Extremadura, siendo 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.

Todas las analíticas son realizadas por un laboratorio certificado y autorizado por la administración sanitaria 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)** <https://sinacv2.sanidad.gob.es/SinacV2/Index.do>, con el objeto de que puedan ser consultados por la ciudadanía.

En 2020 hemos suministrado 34,85 hm<sup>3</sup> de agua, de los cuales, hemos captado y tratado 25,8 hm<sup>3</sup> y comprado 9,05 hm<sup>3</sup>.



El agua suministrada por Aquanex es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo en 2020 se realizaron más de 122.000 análisis.

**Francisco Martínez**  
Responsable de Calidad del Agua

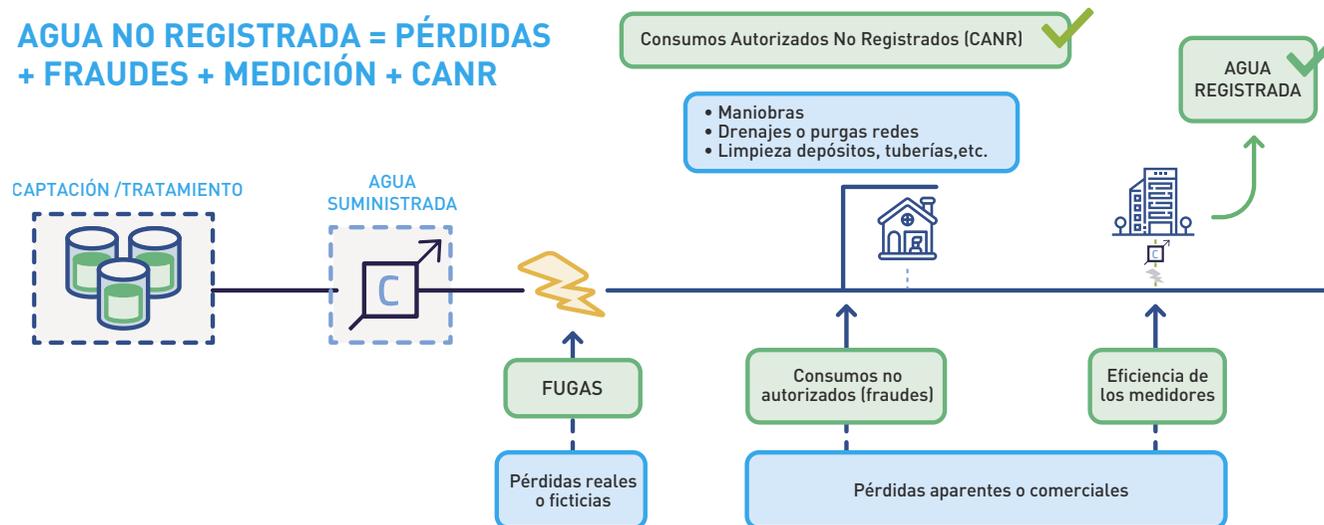




## DISTRIBUCIÓN DEL AGUA

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

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



### ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA 2020

- 115.273 m<sup>3</sup> recuperados en campañas contra consumos no autorizados en la red de agua potable
- 4.130 mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo
- 3.011 km de red inspeccionadas en búsqueda de fugas (100% red)
- 663 fugas detectadas y 3.708 averías reparadas en la red
- 1,7 M€ en obras ejecutadas en la mejora de la red de agua y saneamiento

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



En 2020 se consiguieron disminuir **369.405 m<sup>3</sup>** de ANR ≈ 2,8 días consumo doméstico de Extremadura



**Javier Sánchez**  
Responsable de Operaciones

En Aquanex trabajamos intensamente para preservar el recurso y evitar la pérdida de este ANR mediante acciones como sectorización, monitorización, reducción de presiones, mejora de la clase metrológica de los contadores, implantación de sistemas de telelectura, campañas de búsqueda de fugas, campañas de detección de consumos no autorizados y planes de renovación de redes, entre otros. Gracias a este trabajo el último año hemos logrado reducir agua no registrada equivalente al consumo doméstico de 2,8 días de la población total de Extremadura.





## ALCANTARILLADO Y DRENAJE URBANO

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

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

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



En 2020  
inspeccionamos  
y limpiamos

5  
km

de red con  
cámara  
CCTV



## CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES (CVI)

Aquanex, en su compromiso con el medio ambiente, lleva años realizando tareas de control de vertidos en industrias. El control de vertidos tiene por objeto:

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

El Plan de Control de Vertidos contempla el muestreo 32 industrias con diferente potencial contaminante ubicadas en Villanueva de la Serena, Fuente del Maestro, Coria, Montehermoso y en la Mancomunidad del Río Tiétar.





## OBRAS AMBIENTALES

En Aquanex también llevamos a cabo proyectos y obras de mejora de las infraestructuras hidráulicas. Todas estas inversiones planificadas y realizadas tienen un elevado impacto en la dinamización económica y social, así como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.



En 2020 ejecutamos  
**23** obras

Importe total:



**1,7 M€**

Nueva Captación de agua en Don Benito	Junta de Extremadura
Acondicionamiento de la captación en el río Zújar	Mancomunidad de Vegas Altas
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Navalvillar de Pela	Mancomunidad de Vegas Altas
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Almoharín	Mancomunidad de Vegas Altas
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Vegas Altas	Mancomunidad de Vegas Altas
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Entrerriós	Mancomunidad de Vegas Altas
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Hernán Cortés	Mancomunidad de Vegas Altas
Renovación red de fibrocemento pedanía Huertas de Cansas (Valencia de Alcantara)	Ayuntamiento Valencia de Alcantara
Renovación y ampliación de aceras en calle Santiago de Villanueva de la Serena	Ayuntamiento Villanueva de la Serena
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Villar de Rena	Mancomunidad de Vegas Altas
Acondicionamiento y Puesta en Marcha Etap Higuera la Real y Fregenal y Bombeo de la Presa del Sillo	Ayuntamiento Higuera la Real
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en El Torviscal	Mancomunidad de Vegas Altas
Sustitución red de Abastecimiento y acometidas domiciliarias en Abertura	Mancomunidad de Vegas Altas
Dotación de servicios a nueva piscina Castilblanco	Ayuntamiento Castilblanco
Sustitución de válvulas en red de abastecimiento municipal	Ayuntamiento Fregenal de la Sierra
Obra Servicio abastecimiento de agua potable en Villalba de los Barros	Ayuntamiento Villalba de los Barros
Actuaciones de Mejora en la red de abastecimiento de agua en Oliva de la Frontera	Ayuntamiento Oliva de la Frontera
Mejora red de abastecimiento agua potable en c/ La Fábrica de Hornachos	Ayuntamiento Hornachos
Suministro e instalación equipos Villalba de los Barros	Ayuntamiento Villalba de los Barros
Renovación red de distribución Calle Rivera	Ayuntamiento Jerez de los Caballeros
Obras de Sustitución de la red de abastecimiento de las calles Victoria y Alrededores	Ayuntamiento Cabeza la Vaca
Sustitución de la red de abastecimiento de las calles Reyes Huertas y Cristóbal Colón	Ayuntamiento Calera de León



## DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

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

En 2020, Aquanex gestionó 16 depuradoras que trataron 14,1 Hm<sup>3</sup>, sobre los que se realizaron 5.167 análisis.





# CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



## EDUCANDO EN SOSTENIBILIDAD

A través de nuestro programa **Educando en Sostenibilidad** contribuimos a concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. El programa incluye charlas en escuelas, talleres participativos, concursos de vídeo, etcétera. Muchas de estas acciones se realizan en colaboración con las administraciones públicas locales y cuentan con una amplia participación de los centros educativos.

En 2020 la crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

## AQUALOGÍA

Aqualogía es el **programa educativo del agua para escolares** de educación primaria que pretende acercar a los alumnos el ciclo natural y urbano del agua, así como la **concienciación** sobre la importancia de hacer **un uso responsable de este recurso**. Lo hace con una metodología basada en la participación y en la interactividad, mediante **videos, juegos y experimentos**.

**En 2020 se desarrollaron 20 talleres educativos de Aqualogía, en los que más de 600 escolares participaron en localidades como Plasencia, Arroyo de la Luz o Fuente del Maestre.**



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En 2021 hemos acelerado la transformación digital adaptando el programa Aqualogía al entorno virtual, y mantener así la labor educativa y de concienciación.

El programa se ha digitalizado para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos).





## EL MONSTRUO DE LAS TOALLITAS

Tirar **toallitas** WC al inodoro es **una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado**. Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

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



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

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

De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal.

Por esta razón desde Aquanex venimos realizando distintas campañas, destacando la adhesión a la campaña **“No alimentos al monstruo de las cloacas”** para celebrar el Día Mundial del Saneamiento que se conmemora cada 19 de noviembre. Se trató de una iniciativa del sector del agua urbana promovida por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) para **concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro**. Su objetivo fue evitar los daños medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en hogares, redes de alcantarillado, equipos de bombeo y estaciones depuradoras. Se realizó difusión en redes sociales, webs y medios locales.



Entrevista a Iván José Vicente, gerente de Aquanex en Canal Extremadura





En concreto, se llevó a cabo difusión en medios locales y regionales, página web y redes sociales, además de distribuir material informativo en oficinas para que los clientes conociesen en primera persona los daños que pueden causar las toallitas desechadas incorrectamente.

La UTE Servicio de Aguas de Plasencia también se sumó a esta iniciativa, celebrando una rueda de prensa de presentación en el Ayuntamiento de la ciudad y participando en acciones de medios de comunicación como el reportaje que Canal Extremadura emitió sobre las toallitas y las labores de inspección y desatascos del sistema de alcantarillado.

En 2020 pusimos en marcha la campaña de concienciación #NoSonProblemitas sobre los problemas que producen en las redes de saneamiento las mascarillas, bastoncitos y toallitas, con el objetivo de concienciar a la ciudadanía sobre los graves daños que ocasionan los residuos sólidos desechados incorrectamente por el inodoro.



Rueda de prensa toallitas Plasencia

### CAMPAÑA AGUA MADRINA

Anualmente a través de las facturas contribuimos a sensibilizar a los más de 160.000 clientes, promoviendo el consumo responsable y cuidado del agua, así como el consumo de agua de grifo mediante la campaña Agua Madrina.

**¿SABÍAS QUE EL AGUA DEL GRIFO ES UNO DE LOS ALIMENTOS CON MAYOR CONTROL ANALÍTICO?**

Ni la mejor de las pócimas mágicas cuenta con tanta garantía de éxito porque: ...se suministra con total garantía para toda la población ...supera los controles de la autoridad sanitaria desde la captación hasta tu grifo

**SOY TU AGUA MADRINA ME CUIDAS, TE CUIDO**

**¿SABÍAS QUE 5 SEGUNDOS DE GRIFO ABIERTO EQUIVALEN A 1 LITRO DE AGUA?**

El mundo sería un lugar aún más mágico si cerraras siempre el grifo:

- al lavarte los dientes o afeitarte
- al fregar los platos
- al limpiar frutas y verduras

**SOY TU AGUA MADRINA ME CUIDAS, TE CUIDO**





### CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN

#### USO INTELIGENTE DEL AGUA

Hemos lanzado campañas centradas en concienciar a la población en la necesidad de hacer un consumo inteligente de agua, sobre todo, en aquellas zonas que histórica o puntualmente tienen o han tenido problema de escasez. En concreto se diseñó un díptico informativo y se elaboraron notas de prensa y cuñas de radio para la Mancomunidad de Aguas de Rivera de Gata y su emisora, Radio Interior.



También se adaptó la campaña al municipio de Coria que tuvo difusión en medios locales a través del gabinete de comunicación municipal.



En 2020 se realizó esta campaña de concienciación en municipios como Arroyo de la Luz y Villanueva de la Serena.



#### AGUA DEL GRIFO. PROMOCIÓN DEL AGUA DEL GRIFO EN PLASENCIA

En la UTE Servicio de Aguas de Plasencia pusimos en marcha en 2019 una campaña para la promoción del agua del grifo y la reducción del consumo de plásticos en los actos institucionales del Ayuntamiento de Plasencia. De esta forma, repartimos jarras y vasos de cristal serigrafados con los logotipos del Ayuntamiento y la UTE, además de botellas de aluminio para todos los miembros del pleno.



Promoción agua del grifo en Plasencia





### EL AGUA, MEJOR DEL GRIFO. EN BUSCA DEL ODS 6.

En 2020, en Villanueva de la Serena, se puso en marcha la acción "El agua, mejor del grifo. En busca del ODS6". En colaboración con el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena y los centros educativos de la localidad, este proyecto se enmarcaba dentro del programa Ciudades saludables y sostenibles. Se trataba de un concurso, dirigido a la población escolar, en el que el alumnado tenía que realizar un dibujo relacionado con el consumo de agua del grifo. El dibujo ganador se convirtió en el logotipo de 1000 botellas de agua de cristal, que se entregaron para los alumnos de los centros educativos participantes. En el concurso participaron 179 escolares de 9 a 12 años, de 4º a 6º de primaria.



La ganadora del concurso, Marta Calderón, alumna de sexto de primaria del colegio Santiago Apóstol, recibió un diploma y una tablet.



#### El agua del grifo cumple con todas las garantías sanitarias y de calidad



¡Beber agua del grifo es seguro!  
El coronavirus no puede resistir los procesos de desinfección utilizados en las plantas de agua potable.



Las autoridades sanitarias y el servicio municipal de agua realizan continuos controles que garantizan la calidad del agua.

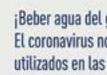


El agua del grifo es fundamental para prevenir el contagio del COVID-19.  
Lávate las manos durante 20 segundos con agua y jabón varias veces al día.

#AguaSanaYsegura



#### El agua del grifo cumple con todas las garantías sanitarias y de calidad



¡Beber agua del grifo es seguro!  
El coronavirus no puede resistir los procesos de desinfección utilizados en las plantas de agua potable.

AQUANEX #AguaSanaYsegura



#### El agua del grifo cumple con todas las garantías sanitarias y de calidad

Las autoridades sanitarias y el servicio municipal de agua realizan continuos controles que garantizan la calidad del agua.

AQUANEX #AguaSanaYsegura



#### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

##### #AGUSANAYSEGURA

En relación con el Covid, desde Aquanex se puso en marcha la campaña #AguaSanaySegura, en la que se profundizaba en la importancia del agua del grifo, que cumple con todo los criterios sanitarios y de calidad, y explicaba que el coronavirus nunca se transmite por el agua.

Además de esta campaña, se lanzaron mensajes de tranquilidad a la ciudadanía, asegurando el funcionamiento del abastecimiento y el saneamiento con las mismas garantías, calidad y seguridad que siempre, enfocándolos a la pandemia por el Covid 19.





### INICIATIVAS Y EVENTOS DESTACADOS

En Aquanex hemos impulsado numerosas iniciativas de concienciación ligadas al cuidado del medio ambiente, la preservación del agua o los hábitos saludables de vida. A continuación describimos algunos de los hitos más destacados de los dos últimos años:

#### Colaboración con el XII Trofeo de Natación Ciudad de Don Benito

En el mes de junio de 2019, nos sumamos al club de natación Acuarun y al Ayuntamiento de Don Benito para colaborar con el XII Trofeo de Natación Ciudad de Don Benito. Este evento busca fomentar la práctica de esta disciplina entre los más pequeños y, por tanto, el impulso a los hábitos saludables de vida en las edades tempranas. Personal de nuestro equipo estuvo presente durante la jornada y participó en la entrega de premios.

#### Gran Bellotada Ibérica en Don Benito

De la mano de la Asociación Extremeña de Zoología y el Ayuntamiento de Don Benito, nos unimos a la Gran Bellotada Ibérica que tuvo lugar en diciembre de 2019 en la finca de 'La Serrezuela' de la ciudad. Se trató de una jornada de reforestación gracias a la plantación de bellotas de encinas.

#### Presencia en el Congreso Young Water Professionals

Tres miembros de nuestro equipo nos representaron en el congreso organizado por la asociación Young Water Professionals "Afrontando los retos emergentes del agua" que se celebró en Madrid en noviembre de 2019.

#### Día Internacional del Niño en Villanueva de la Serena

Nos unimos a la celebración del Día Internacional del Niño del Ayuntamiento de

Villanueva de la Serena, municipio reconocido como 'Ciudad Amiga de la Infancia' por Unicef. La conmemoración de 2019 estuvo ligada al lema 'no hay planeta B' y reunió a 400 alumnos de los centros educativos de la ciudad. Desde Aquanex se instaló una carpa a pie de calle y se realizaron una serie de experimentos en vivo para que los jóvenes pudiesen conocer los procesos de potabilización y depuración de agua.

#### Duatlón Arroyo de La Luz

Desde la UTE de Aguas de Arroyo de Luz participamos en el Duatlón que se celebró el municipio. Así se instalaron paneles informativos y un punto de agua potable durante el recorrido.



Gran Bellotada Ibérica en Don Benito



Entrega de Premios Trofeo Natación Don Benito



Presencia en el Congreso Young Water Professionals



Villanueva de la Serena



Duatlón Arroyo de la Luz





## VISITAS A INSTALACIONES

Acercamos la gestión del agua a los extremeños y para ello realizamos distintas acciones de sensibilización. Una de ellas es el programa de visitas formativas a instalaciones dirigido a vecinos, escolares y diversos colectivos de los municipios en los que estamos presentes con el propósito de mejorar el conocimiento y la concienciación sobre el ciclo integral del agua de la ciudadanía.

## VISITAS ESCOLARES

Con el objetivo de sensibilizar a los más pequeños de la necesidad de cuidar del agua y de preservar el medio ambiente, en 2020 se realizaron, hasta que se decretó el Estado de Alarma, varias visitas por parte de escolares a las instalaciones de Aquanex, como la del IES Ramón Carande en Jerez de los Caballeros.

En el marco del proyecto de Desarrollo Sostenible Don Benito 2020 que compartimos con el Ayuntamiento de la localidad, organizamos visitas a nuestra oficina del municipio. En concreto, recibimos la visita de 75 alumnos de 2º de Educación Infantil del colegio Claret, les enseñamos cómo funciona el ciclo del agua y cómo la controlamos para que sea apta para su consumo.



Visita del alumnado del Colegio Padre Claret

Además, se han realizado una serie de vistas a instalaciones dirigidas a nuestros grupos de relación:

- Estación de tratamiento de agua potable de Coria.
- Estación de tratamiento de agua potable de Jarandilla de la Vega.
- Estaciones de tratamiento y depuración de Agua de Albuquerque, gestionadas a través de la UTE de Aguas de Albuquerque.
- Instalaciones de la Mancomunidad de Aguas Rivera de Gata.
- Instalaciones de Valencia de Alcántara
- Estación de tratamiento de agua potable de la Mancomunidad de Vegas Altas.
- Estación de aguas residuales de la Mancomunidad de Talayuela.
- En 2020 Instalaciones de Jérez de los Caballeros IES Ramón Carande.





## CELEBRACIÓN DÍAS ESPECIAL REPERCUSIÓN

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

### DÍA MUNDIAL DEL AGUA: NO DEJAR A NADIE ATRAS

El 22 de marzo de 2020 debido al contexto COVID y la declaración del estado de alarma no lo pudimos celebrar, pero el año anterior celebramos el Día Mundial del Agua con el lema **“No dejar a nadie atrás”**, muy alineado con el compromiso de Aquanex de situar como pieza clave y fundamental de la gestión a las personas. Para ello, realizamos una serie de acciones en distintas ciudades y municipios en los que pretendimos acercar a los ciudadanos de todas las edades la gestión y el cuidado del agua.



En Don Benito, uno de los actos centrales de la jornada fue la entrega de premios del certamen 'El agua, mejor del grifo' que tuvo repercusión en Canal Extremadura y medios locales y en el que participaron

los alumnos de 9 a 12 años de los centros educativos del municipio, realizando un dibujo que mostrase cómo hacer un buen uso del agua, a la vez que reflejase los beneficios de beber agua del grifo. Así, el alcalde de Don Benito, José Luis Quintana, junto a directivos de Aquanex hicieron entrega de una Tablet y un diploma conmemorativo al alumno ganador en un evento celebrado en la plaza del Santo Ángel que siguió con el concierto 'Aquaфонía', en el que el artista Pau Elías, creó melodías musicales a través de botellas de cristal, simulando los distintos sonidos del agua. Además, se instaló una carpa informativa en la misma ubicación donde personal de Aquanex explicó en primera persona los beneficios sociales, medioambientales y sanitarios de beber agua del grifo y repartió dípticos explicativos y botellas de cristal para conocer el impacto negativo del consumo de plástico en el medio ambiente.



Entrega de premios Concurso El agua, mejor del grifo

Las botellas estuvieron serigrafiadas con el dibujo ganador del certamen 'El agua, mejor del grifo'. Ambos eventos tuvieron repercusión en prensa local y redes sociales.



Cata de agua en Don Benito



Concierto Aquaфонía





En los municipios de Villanueva de la Serena y Trujillo se llevaron a cabo catas de agua durante el transcurso de las cuales los ciudadanos pudieron apreciar las propiedades organolépticas de agua, en muchos casos similares a las del agua envasada, al mismo tiempo que entendieron que la presencia de **cloro es signo de seguridad** y conocieron que el agua es el alimento más controlado del mundo. Además, se les transmitió que el **consumo de agua del grifo es el más sostenible, porque no genera residuos plásticos ni emisiones de CO2, producidas en la fabricación y distribución de otros tipos de agua.**

Tras probar seis muestras de distinto origen (agua del grifo, agua procedente de un pantano, agua desalinizada y agua embotellada), la conclusión general de los participantes giro en torno a la idea de «el agua del grifo es más barata, no genera residuos, está más controlada y es más sana, ya que aporta más sales minerales».



Catas en Trujillo



Catas en Trujillo



Catas en Villanueva de la Serena

Los medios locales y regionales se hicieron eco de estas actividades, destacando la participación de Aquanex en el programa “+ Trabajo” de Canal Extremadura, que en esa edición se centró en el sector del agua de Extremadura.

De esta forma, en Aquanex manifestamos públicamente nuestro compromiso con la educación ambiental y el desarrollo sostenible en una fecha tan señalada en la agenda internacional como el Día Mundial del Agua.



### AQUANEX Eficiencia y sostenibilidad al servicio de la gestión del agua

Aquanex, empresa con más de 40 años de andadura en la región, sitúa en el centro de su estrategia la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

El agua es un recurso esencial y su gestión responsable es clave para el desarrollo sostenible. Aquanex, con más de 40 años de experiencia, se compromete a ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles para garantizar el acceso a agua limpia y segura para todos. Nuestra estrategia se centra en la eficiencia y la sostenibilidad, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. En Villanueva de la Serena, estamos trabajando para mejorar la calidad del agua y reducir el consumo de energía en nuestras plantas de tratamiento. Además, estamos implementando programas de educación ambiental para concienciar a la ciudadanía sobre la importancia del agua y promover el uso responsable. La gestión responsable del agua es un desafío que requiere la colaboración de todos. En Aquanex, trabajamos día a día para garantizar que el agua que bebemos sea segura, limpia y sostenible. Nuestra misión es asegurar un futuro con agua para todos, promoviendo la sostenibilidad y el bienestar de nuestra comunidad.

### Una cata a ciegas muestra la calidad del agua de Trujillo

TRUJILLO JAVIER SÁNCHEZ PABLOS

El agua de Trujillo es la elegida frente a otras, algunas de ellas embotelladas. Es una de las conclusiones de la cata a ciegas que se llevó a cabo en la plaza Mayor, con motivo del Día Mundial del Agua, que tuvo lugar el 22 de marzo. Participaron di-

rigentes políticos, vecinos y turistas. La iniciativa fue promovida por la empresa concesionaria del servicio, Aquanex. La intención fue dar a conocer la gran calidad que tiene el agua de la ciudad, además de su seguridad, según apuntó el responsable de la entidad en Trujillo, Juan Manuel García. En este sentido, indicó que un laboratorio exter-





El 5 de junio celebramos el **Día Mundial del Medio Ambiente**, en el que en 2019 la ONU puso el acento en la necesidad de actuar juntos por un planeta mejor **“Sin Contaminación del Aire”**. La calidad del aire es un parámetro destacado dentro de la cultura empresarial de Aquanex, donde abogamos por un nuevo modelo de relación con el planeta, en el que todos nos comprometamos a cuidar de nuestra casa común, que es el mejor legado para las futuras generaciones.

Por ello, celebramos jornadas de limpieza ambiental, enmarcadas dentro del programa 'Let's clean up Europe' en el paraje de 'La Isla' de Don Benito y la zona de 'El Badén' de Villanueva de la Serena. En ambos casos voluntarios de nuestra plantilla participaron en la actividad retirando los residuos abandonados en el entorno natural. En el caso de Don Benito también nos acompañaron voluntarios de la asociación de salud mental Proines y personal del Ayuntamiento. También en dicha localidad llevamos el programa Aqualogía a las aulas del Donoso Cortés durante la semana del Medio Ambiente.



Otras de las actividades relevantes que organizamos fueron las catas de agua a pie de calle. En esta ocasión, fueron los vecinos de Coria, Fuente de los Cantos y Fuente del Maestre los que tuvieron la oportunidad de participar y conocer de primera mano las características de distintos tipos de agua.





Así mismo, desde la UTE Servicio de Aguas de Plasencia celebramos una cata de agua en la plaza Mayor de la ciudad que contó con una especial repercusión en los medios locales y redes sociales. Esta cata de aguas tuvo tal repercusión que posteriormente y fuera del marco del Día Mundial del Medio Ambiente, volvimos a realizar una cata de aguas de la mano de la cadena SER en Plasencia.



En 2020 todos los actos de celebración programados para el Día Mundial del Medio Ambiente (catas de agua, visitas a instalaciones, eventos, etc...) se tuvieron que suspender. No obstante, nos adaptamos al contexto y lo celebramos de forma digital mediante el Webinar **Es hora de actuar #PorLaNaturaleza**, en el que se trató el mensaje que la naturaleza nos está mandando: la salud de las personas depende de la salud del planeta y cómo podemos contribuir cada uno desde nuestro ámbito.



**Es hora de actuar #PorLaNaturaleza**  
 Proteger la biodiversidad para preservar nuestra salud

Webinar con Fernando Jubete, experto naturalista.  
 Viernes 12 de junio a las 12. 00 horas. Insíbete aquí: <http://ow.ly/N4l650zYvxu>

▶ AQUONA ▶ AQUARA ▶ AQUANEX





### DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Otra de las fechas más importantes del año para Aquanex es el **Día Mundial del Saneamiento**, el 19 de noviembre, y que este año también puso el foco en **“No dejar a nadie atrás”**.

Este año, en Aquanex y en la UTE Servicio Aguas de Plasencia nos adherimos a la acción de sensibilización **“No alimentos al monstruo de las cloacas”**. Se trata de una campaña promovida por la Asociación Española de Abastecimiento de agua y Saneamiento (AEAS) para concienciar a la población sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro. Realizamos difusión en medios locales, página web y redes sociales.



Con motivo del Día Mundial del Saneamiento, y enmarcado en la Semana Europea de Prevención de Residuos, en 2020 se puso en marcha la campaña **No Son Problemitas...** una campaña de concienciación sobre los problemas que se producen en las redes de saneamiento las mascarillas, bastoncitos y toallitas...



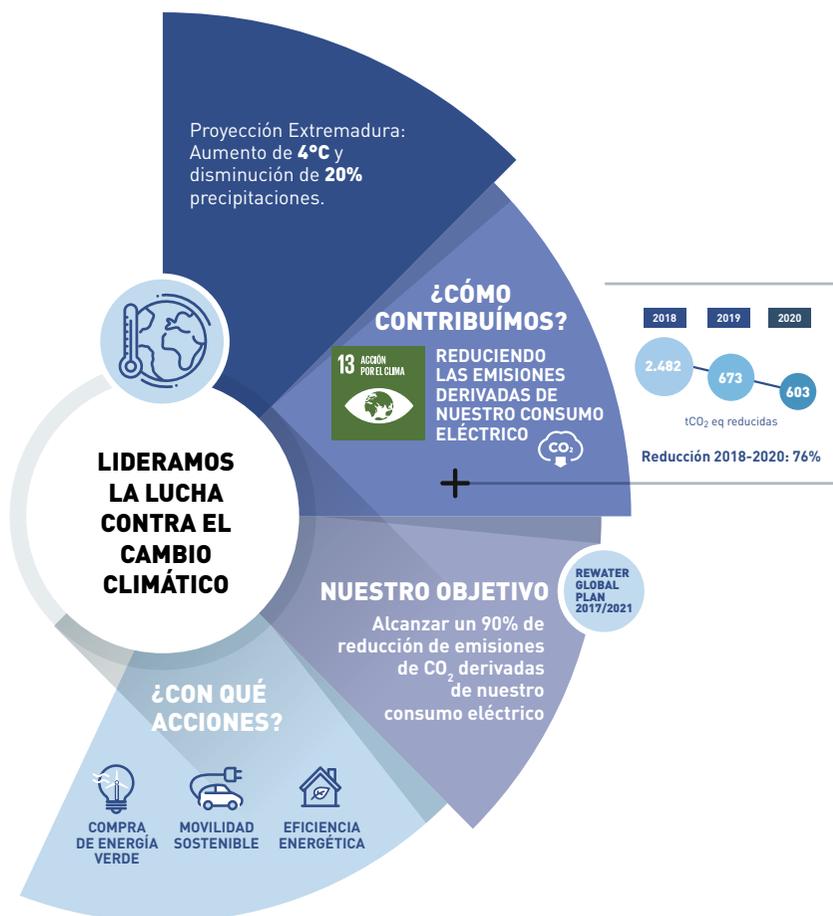
### REDES SOCIALES

Durante el 2019, y reforzado en 2020, se ha tejido una importante red de perfiles profesionales de nuestros empleados de Aquanex y de la UTE Servicio de Aguas de Plasencia en Twitter que difunden contenidos que promueven la sensibilización de la ciudadanía, así como contenidos vinculados a la empresa, iniciativas y eventos en las que participan. En el último año, nuestro impacto en la red social Twitter fue de en torno a 100 tuits emitidos y más de 150.000 impresiones.





# LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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

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

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2020, las cinco primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales y en términos de impacto, tres ambientales, entre ellos el vinculado a las crisis del agua.

La Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el **Green Deal**, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la **neutralidad de carbono** en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

En Aquanex nos alineamos con esta estrategia de actuación que apuesta por el **Green Deal** como palanca para la reactivación de la economía mediante una **transición ecológica y digital**.

Las proyecciones realizadas en torno a una serie de modelos revelan un gran impacto del cambio climático en Extremadura: aumento en las temperaturas máximas y mínimas medias en aproximadamente + 4°C, disminución en las precipitaciones anuales en un 20% aproximadamente, aumento en la frecuencia de fenómenos climatológicos extremos, disminución de las precipitaciones en las estaciones de primavera, verano y otoño y aumento de las precipitaciones en invierno.

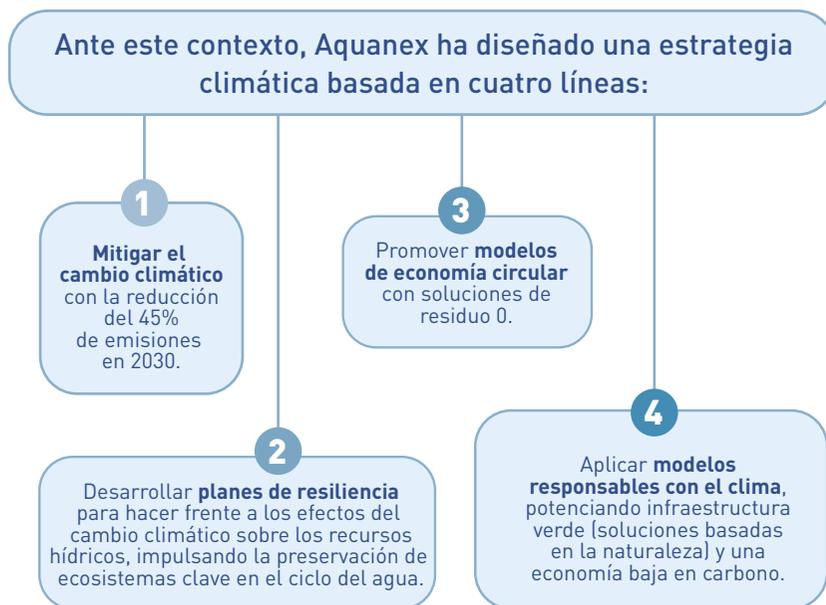
En Aquanex no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que los municipios sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático.

Ante la crisis sanitaria, nuestra capacidad de resiliencia nos ha permitido mantener el servicio, cuidando la salud de las personas y la del planeta.





## ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE AQUANEX



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

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

### 1: MITIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Con el fin de contribuir a que el aumento de temperatura sea el mínimo posible hemos conseguido reducir el 100% de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico a través de proyectos basados en las siguientes líneas:

Compra de energía verde

Eficiencia energética

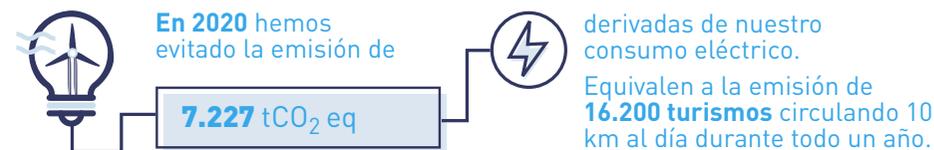
Movilidad sostenible

### 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.

El cambio de consumo lo realizamos en 2019 y supuso una reducción del 73% de la Huella de Carbono.

En 2020 hemos consumido 24 GWh de **energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables**, el 100% de nuestro consumo eléctrico.



### 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 acciones implementadas han permitido reducir el consumo energético optimizando la aireación, como por ejemplo en la EDAR Montepozuelo (Villanueva de la Serena) y en la EDAR de Fuente del Maestre, optimizando la filtración como en la ETAP de Villanueva de la Serena, optimizando la iluminación sustituyendo progresivamente las luminarias por lámparas de bajo consumo (LED) en las instalaciones/salas de las ETAPs, EDARs y Oficinas.

### Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es un elemento fundamental en la lucha contra el cambio climático. Aqanex cuenta con una estrategia de movilidad cuyo objetivo es la transición hacia una flota sostenible, siendo ya el **40% de la flota de vehículos sostenible**.





Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos, en total se dispone de **41 vehículos híbridos** y se han incorporado a la flota **tres furgonetas eléctricas**.

Nuestro objetivo es ir incorporando vehículos híbridos y eléctricos a la flota, además de la optimización de los desplazamientos laborales. También se ha distribuido documentación sobre conducción eficiente a los conductores.

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



### Huella de carbono

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

Este cálculo incluye **alcance 1** [emisiones directas de GEI: emisiones asociadas a la combustión fija; emisiones asociadas a la combustión móvil, generadas por el uso de vehículos controlados por la empresa; emisiones fugitivas, asociadas a los equipos de refrigeración; y emisiones de proceso, generadas por las distintas EDAR] y **alcance 2** (emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad).

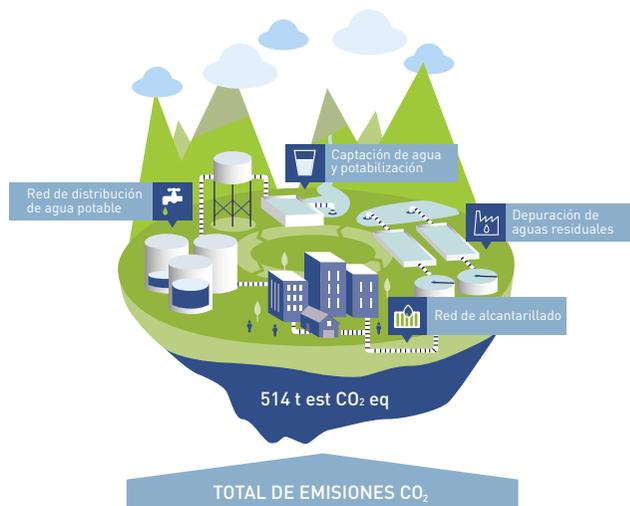
Se ha aplicado un **enfoque de control operacional**, es decir, se contabilizan como emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Aquanex todas aquellas atribuibles a las operaciones sobre las que la empresa ejerce control, en términos operacionales. Se toma como año base 2018.

Los **resultados** del inventario de emisiones GEI's son los siguientes:

t CO2e	2018	2019
<b>Alcance 1</b>	<b>660</b>	<b>673</b>
<b>Alcance 2</b>	<b>1.822</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.482</b>	<b>673</b>

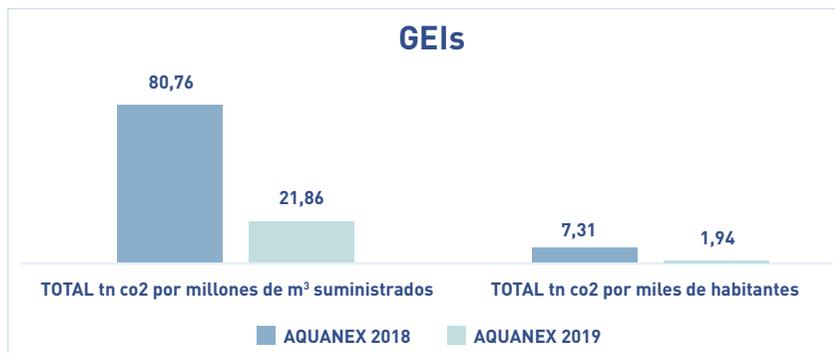
Para la reducción de su inventario de gases de efecto invernadero, Aquanex cuenta con un Plan de Acciones Dirigidas integrado en el Sistema Integrado de Gestión.

### CICLO URBANO DEL AGUA



En cuanto a optimizar desplazamientos, cabe destacar que en Aquanex 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.





## 2: ADAPTACIÓN A LAS CONSECUENCIAS DE ESTE CAMBIO CLIMÁTICO SOBRE LOS RECURSOS HÍDRICOS

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

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

## 3: APLICACIÓN DE MODELOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

En el tercer eje de acción de promoción de modelos de economía circular incluimos la promoción de un cambio de paradigma: **de lineal a circular**.

## 4: APLICACIÓN DE MODELOS RESPONSABLES CON EL CLIMA

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

## PARTICIPACIÓN EN COP 25

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

Una de las mesas fue “Agua e Infraestructuras sostenibles como motor de desarrollo” en la que se trataron diversos aspectos en la gestión del agua y sus infraestructuras como elemento clave para fijar población, contribuir al desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático y sus efectos.



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

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES VINCULADOS AL CAMBIO CLIMÁTICO

En Aquanex abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos 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 que lo deben hacer con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos. En 2020 hemos participado en talleres telemáticos en los que hemos trabajado en la **identificación de riesgos y oportunidades vinculados al cambio climático** en los que se han priorizado 38 riesgos y oportunidades.





# PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

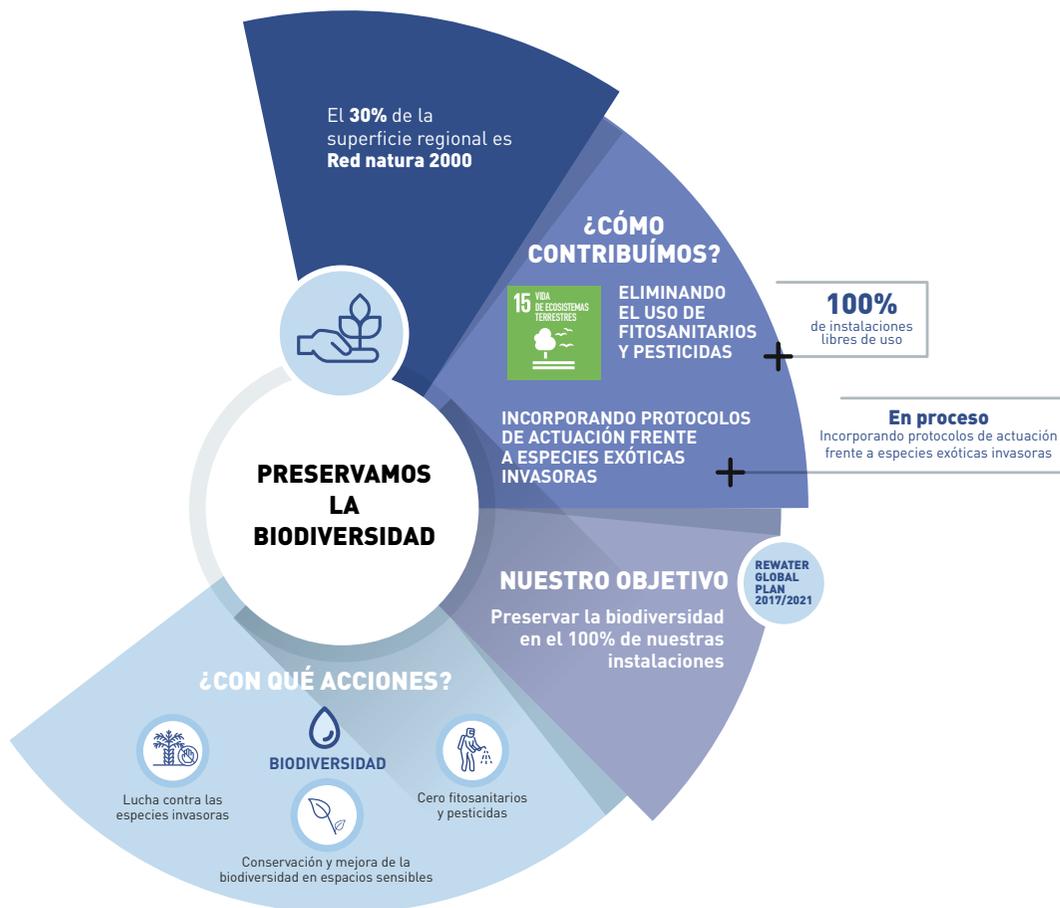
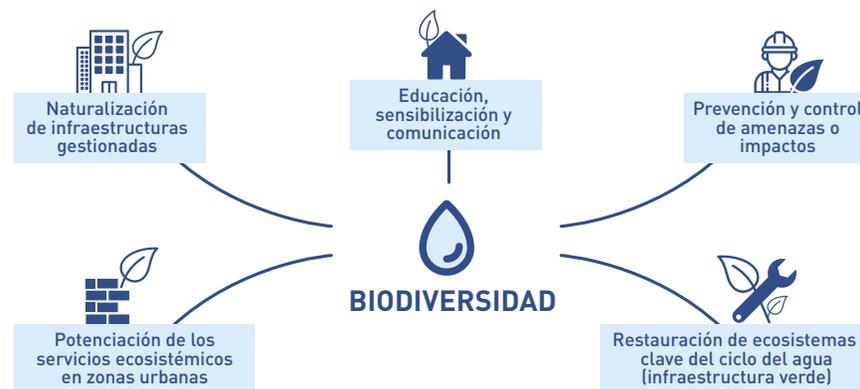
La **biodiversidad es el pilar para que el ser humano pueda vivir en la Tierra**, según declaraciones de la ONU. Sin embargo, los datos que arroja el **informe de 2020 de la Perspectiva Mundial sobre la Diversidad Biológica de Naciones Unidas**, en el plano mundial **no se ha logrado plenamente ninguna de las 20 metas del Plan Estratégico para la Diversidad Biológica 2011-2020**, lo que a su vez amenaza el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y dificulta los esfuerzos para hacer frente al cambio climático.

La reciente pandemia de la covid-19 ha puesto de manifiesto aún más los **vínculos entre nuestra propia salud y la salud de los ecosistemas**, y hace que la necesidad de proteger y recuperar la naturaleza sea aún más urgente.

Extremadura por su extensión y su privilegiada situación geográfica, cuenta con una importante representación de especies y hábitats de interés comunitario. La **Red Natura 2000 en Extremadura** representa en la actualidad el 30,3 % de la superficie regional y está integrada por 71 ZEPA (26,5 % de la región) y 89 LIC (22,4 % de la región).

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

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





## DIAGNÓSTICOS DE BIODIVERSIDAD

Aquanex trabaja para implementar acciones y cambios en la operación, en la línea de avanzar hacia una **economía circular** con compromisos firmes de preservación de la **biodiversidad** y lucha contra el cambio climático.

En 2020 hemos realizado 9 diagnósticos de biodiversidad, en las Instalaciones:

**EDAR Casar de Cáceres, ETAP Guadalemar, ETAP Herrera del Duque, ETAP La Coronada, ETAP Miramontes, ETAP Mancomunidad de Tamuja, EDAR Plasencia, ETAP Plasencia y ETAP Villanueva de la Serena.**

En los diagnósticos se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora sobre los que se están desarrollando los Planes de Acción, cuyos objetivos son preservar las funciones ecológicas y convertirlas en un espacio multifuncional que favorezca la **biodiversidad** local, articulando las actuaciones dentro del marco de la **Gestión del Ciclo Integral del Agua.**



Plasencia

## ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

La eliminación de fitosanitarios en el mantenimiento de instalaciones conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes. Por ello en Aquanex cada año se imparte formación al personal de instalaciones y se ha desarrollado una guía de mantenimiento ecológico de zonas verdes. Asimismo, se está implementando un distintivo para identificar las instalaciones que han eliminado fitosanitarios.

En 2019 se llevó a cabo la formación de mantenimiento ecológico de zonas verdes a finales de 2020 se reforzó mediante webinars específicos. Atendiendo a lo establecido en las formaciones, en 2020 se fue adaptando el mantenimiento de las instalaciones eliminando el uso de fitosanitarios.



## CONTROL DE ESPECIES INVASORAS

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Por ello desde Aquanex, nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos. Con este objetivo hemos implementado el programa **BiObserva STOP-invasoras**, para la gestión integral de las especies de flora invasora. De esta forma se mejora la calidad ambiental de las zonas verdes de estas y, sobre todo, se evita la posibilidad que a partir de los ejemplares existentes en su interior puedan dispersarse e invadir las zonas naturales circundantes. El objetivo general del proyecto BiObserva STOP-invasoras es controlar, en todas las instalaciones de Aquanex las especies exóticas invasoras establecidas como especies objetivo en el proyecto, además de aquellas sobre las que exista obligación legal de actuar.

La **detección temprana** de las especies invasoras es fundamental para poder detener su expansión y erradicarla.

El programa BiObserva STOP-invasoras dispone de una plataforma web y una app dirigidas al personal de instalaciones, para que puedan realizar la identificación de las especies, inventariar y mapear su presencia en la instalación, desarrollar un plan de control y mantener un seguimiento posterior. En 2020 se ha desplegado el programa, se ha formado al área de operaciones y se está realizando la identificación y mapeado de las especies invasoras.





La plataforma web también se puede consultar públicamente en <http://www.biobserva.com/stopinvasoras>, con lo que contribuye a la sensibilización y conocimiento de la ciudadanía sobre dicha problemática ambiental.

**BIOSERVA STOP-invasoras** Proyecto • Especies objetivo • Ver Datos • Protocolos • Para saber más • Área interna

**EDAR Talayuela**

Tipo de instalación: EDAR  
Localidad: Talayuela  
Provincia: Cáceres

Observaciones en esta instalación

7 de octubre de 2020

- Opuntia spp.
- Ipomoea spp.
- Cortaderia selloana
- Cortaderia selloana
- Cortaderia selloana

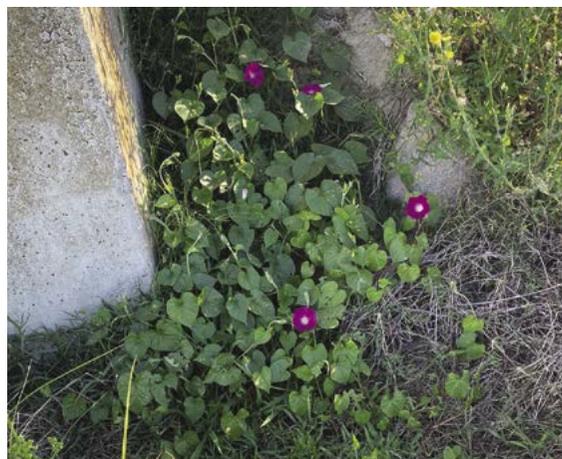
**suez**

© SUEZ ESPAÑA, S.L. | Administración | Política de Privacidad | Política de Cookies

Especies con mayor presencia detectada: **Agave americana**, **Opuntia spp.**, **Ipomoea spp.**, **Cortaderia selloana**, **Opuntia ficus-indica**



Opuntia spp



Ipomoea spp



Cortaderia selloana

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

**WINNER**  
2018-2019  
European Business Awards for the Environment

**SUEZ SPAIN**  
From water treatment plants to Biodiversity Reserves  
SPAIN

*Karmenu Vella*  
Karmenu Vella  
European Commissioner for the Environment,  
Maritime Affairs and Fisheries  
Vienna, 14 November 2018

The Business and Biodiversity Award

European Business Awards for the Environment



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: EJE PROSPERIDAD





# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES



## GARANTIZAR LA SALUD GARANTIZANDO LA SEGURIDAD

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

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



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Gestión de casos positivos y posibles contactos

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

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





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

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

### PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

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

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

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

A lo largo de 2020 hemos continuado la implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a la mejora de los índices de seguridad y salud laboral:

### SINIESTRALIDAD LABORAL

El **Plan de Reducción de la Siniestralidad 2020** se ha basado en concienciar a



los trabajadores para prestar especial atención e intentar reducir los accidentes por sobreesfuerzo, caídas y torceduras.

A lo largo del 2020 se han producido 5 accidentes laborales con baja durante la jornada de trabajo en Aquanex y 1 en la UTE de Aguas de Plasencia.

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

Cabe destacar que, en 2019, la Mutua Fraternidad Muprespa nos hizo entrega a la UTE de Aguas de Alburquerque y a Aquanex del diploma Bonus del año 2017, el cual reconocía nuestro compromiso con la prevención de riesgos y la seguridad y salud de nuestros trabajadores.



Entrega Diploma Bonus





## BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

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

### FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

En 2020 cabe destacar la **formación relativa a la Evaluación de riesgos y Protocolos de actuación de los diferentes puestos de trabajo frente al COVID 19** impartidos a todo el personal; así como la formación de **Actuación frente accidentes e incidentes en el trabajo**.

En 2019 se han impartido un total de **3.624 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, en más de **25 cursos**, es decir, **12,1 horas** de formación en SSL por empleado al año.

En 2020 se han impartido más de **1.600 horas de formación en Seguridad y Salud Laboral**, a pesar del estado actual frente al COVID19. **14 cursos 5,3 horas** de formación en SSL por empleado al año.

Formación en materia de SSL impartidos en Aquanex durante el último año:

- Trabajos de soldadura
- Escuela de espalda
- Trabajos con amianto
- Planes de emergencia
- Recurso preventivo
- Ciclo integral del agua/Sistema de Gestión/ PRL en el puesto de trabajo
- Protocolos de actuación frente a la COVID-19
- Actuación frente accidentes de trabajo e incidentes
- Seguridad vial
- Manipulación de productos químicos/cloro gas
- Trabajos en altura
- Riesgo eléctrico
- Equipos de protección individual
- Trabajos en espacios confinados





### CHARLAS SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una herramienta clave son las **charlas de seguridad**. Esta iniciativa es fundamental para concienciar a todo el personal sobre la importancia de la seguridad. En ellas se tratan protocolos, medidas de seguridad, utilización correcta de los EPIS, etc. y cualquier tema que suscite interés o dudas por parte de los trabajadores. Aquanex tiene establecida a través de plafones la impartición de charlas quincenales al personal.



En septiembre de 2020 se celebró la Jornada Día de la Salud Suez "Reforzar mi capital salud para enfrentar pandemias", en la que se emitieron cuatro videos online y cuestionarios de salud sobre la diabetes, el corazón, el peso y la respiración, además de la conferencia webinar con un experto en salud.

### 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 Aquanex.



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

### REGLAS QUE SALVAN

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

**NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN**

Objetivo: Cero accidentes mortales

- No paso bajo cargas suspendidas, ni me sitúo debajo.
- Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y de los vehículos en movimiento.
- Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.
- Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.
- Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación.
- Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.
- Antes de iniciar los trabajos, verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.).
- No manipulo el teléfono u otros dispositivos móviles cuando conduzco.
- No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupeficientes u otras drogas.
- Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores.

Objetivo: Cero accidentes mortales

**NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN**

### PROYECTO HEBE

HEBE es el **proyecto de envejecimiento activo** puesto en marcha en 2019 y que pretende a través de los trabajadores determinar acciones que eviten el envejecimiento prematuro debido a factores relacionados con el trabajo. Para ello, se ha realizado un análisis de los trabajadores de más de 55 años a partir de los accidentes de trabajo con baja y sin baja de los últimos años, hábitos (tabaco, alcohol, deporte...) y parámetros fisiológicos (sueño, colesterol, cardiología...), con el objetivo de **proponer acciones que minimicen los factores de riesgos asociados al envejecimiento prematuro**.

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





### VISITAS DE SEGURIDAD DE DIRECCIÓN

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



En 2019 y 2020 se realizaron **20 visitas de seguridad** a los distintos centros de trabajo



### PROYECTO CULTURA JUSTA

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

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

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

En 2019 se realizó la **formación en investigación de eventos** (teniendo en consideración los FHO, factores humanos y organizativos) y se ha llevado a cabo el **reporte de eventos de alto potencial (HIPO)**, implantando la metodología de investigación en estos eventos y en 2020 se realizaron **reconocimientos al personal**: resultados de auditorías, trabajo bien ejecutado a operarios, en visitas, etc.





### HÁBITOS SALUDABLES

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

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:




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



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



**Alimentación y nutrición:** disminuir colesterol y materias grasas en alimentación

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

En 2019, a través de la plataforma pusimos el foco en acciones para reforzar el ámbito de la **salud emocional**, especialmente como complemento de las evaluaciones de riesgos psicosociales, y en 2020 en consejos y buenas prácticas frente a la **COVID-19**.



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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





# DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



## DIGITALIZACIÓN

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

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

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

## DIGITALIZAMOS LA RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

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

- **WEB.** Hemos renovado la página web de la Sociedad con el fin de implementar mejoras en la experiencia del cliente y su accesibilidad, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto de nuestros clientes con su compañía suministradora de agua. Además de renovar la página web de Aquanex, a finales de 2019 **pusimos en marcha el website de la UTE Servicio de Aguas de Plasencia**, poniendo a disposición de los vecinos de Plasencia por primera vez un espacio on line para hacer gestiones, información sobre la gestión de la UTE y noticias del servicio, entre otros contenidos. El nuevo portal se presentó en rueda de prensa en el Ayuntamiento de Plasencia.



Presentación a los medios de comunicación de la nueva web de la UTE Servicio de Aguas de Plasencia





- **ÁREA DE CLIENTES.** Dentro de la página web, hemos renovado el Área de Clientes, implantando nuevas funcionalidades que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también facilitan la gestión por parte del personal de Aquanex, permitiéndoles realizar un trabajo más eficaz y eficiente.
- **CRM.** Seguimos trabajando en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, ofreciéndonos una visión integral de los mismos, lo que nos permitirá anticiparnos a sus problemas y mejorar su satisfacción con el servicio.
- **FIRMA DIGITAL.** Hemos implantado el uso de la Firma digital en nuestros procesos comerciales del servicio, ofreciéndole al cliente máxima seguridad, y poder realizar sus gestiones de manera inmediata evitando desplazamientos.

Aquanex 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 Aquanex tienen a su disposición diversos canales para facilitar su comunicación con la empresa:

- **Oficinas de Atención al Cliente** en cada municipio gestionado
- **Teléfono de atención al cliente** gratuito disponible de lunes a viernes de 8 a 21 horas, incluso festivos locales
- **Oficina Virtual en Internet** donde realizar todas las gestiones las 24 horas del día 365 días del año

- **Teléfono para comunicar datos de lectura del contador IVR** gratuito, disponible las 24 horas del día los 365 días del año, implantado en el año 2020 con el fin de facilitar la realización de esta gestión a los usuarios del servicio
- **Teléfono de incidencias** disponible las 24 horas del día los 365 días del año
- **Servialertas**, informando a los clientes a través de Avisos Digitales (correos electrónicos y sms)

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

También, para aquellos usuarios del servicio para los que el agua es un recurso fundamental en su actividad, se ha puesto a su disposición un correo electrónico y teléfono 900 atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

**En 2020 aumentó un 157% los clientes atendidos a través de la Oficina Virtual respecto al año anterior y un 56% los atendidos vía telefónica. Cada vez son más necesarios e importantes los canales no presenciales, que facilitan a nuestros clientes la posibilidad de realizar las gestiones necesarias con el servicio sin necesidad de desplazamientos y pérdidas de tiempo.**





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

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

- Lectura de contadores
- Cita previa
- Oficina Virtual

## DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO OPERATIVO

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

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

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

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





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

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



## DIGITALIZACIÓN EN EL ÁMBITO DE PERSONAS

El ámbito de **gestión del conocimiento** lo desarrollamos a través del potencial del grupo Suez que con más de 80.000 empleados en España impulsa el intercambio y la colaboración entre profesionales a fin de optimizar los procesos del ciclo del agua, retener el know-how de las personas de la compañía e innovar y desarrollar nuevas oportunidades para la organización. En 2020 se ha dado continuidad a los **nuevos espacios virtuales** en los que gestionar y transferir información de los distintos departamentos del Grupo, además de promover foros de debate para capturar y compartir información estratégica. Asimismo, en los últimos años se ha impulsado la transferencia de conocimiento a través de canales disponibles (Yammer, videos, webinars, Twitter...) para llegar a un mayor número de profesionales y generar, por tanto, más valor.





## INNOVACIÓN CON IMPACTO

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

En este ámbito Aquanex se apoya en SUEZ España que orienta esta capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de los ciudadanos y su entorno.

Los ejes motores de la I+D+i de Suez en España y por extensión de Aquanex son:

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

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

## CETAQUA, CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

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

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

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

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

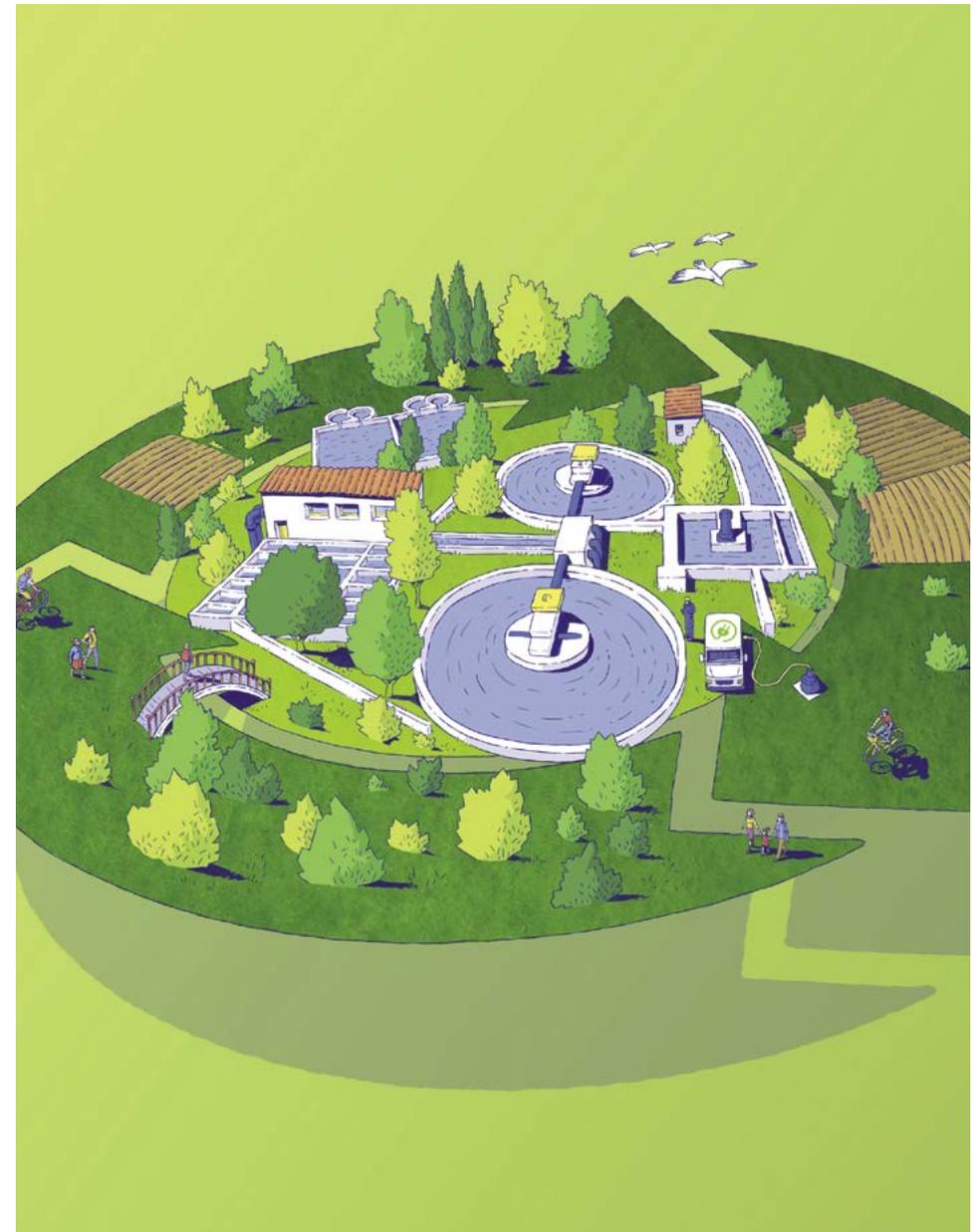
Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico.





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

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





# DE LINEAL A CIRCULAR



## NUESTRO MODELO CIRCULAR

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

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

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

## RESIDUOS DE LA ACTIVIDAD DEL AGUA

En Aquanex 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**.

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la UE y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. En 2020 hemos realizado un análisis de buenas prácticas en el reciclado de dichos residuos, así como en la compra de áridos reciclados con el objetivo de extender la práctica de **empleo de materiales reciclados** en los **rellenos de zanjas en obras**. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos.

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

Hemos conseguido valorizar el **98,7%** de los residuos generados



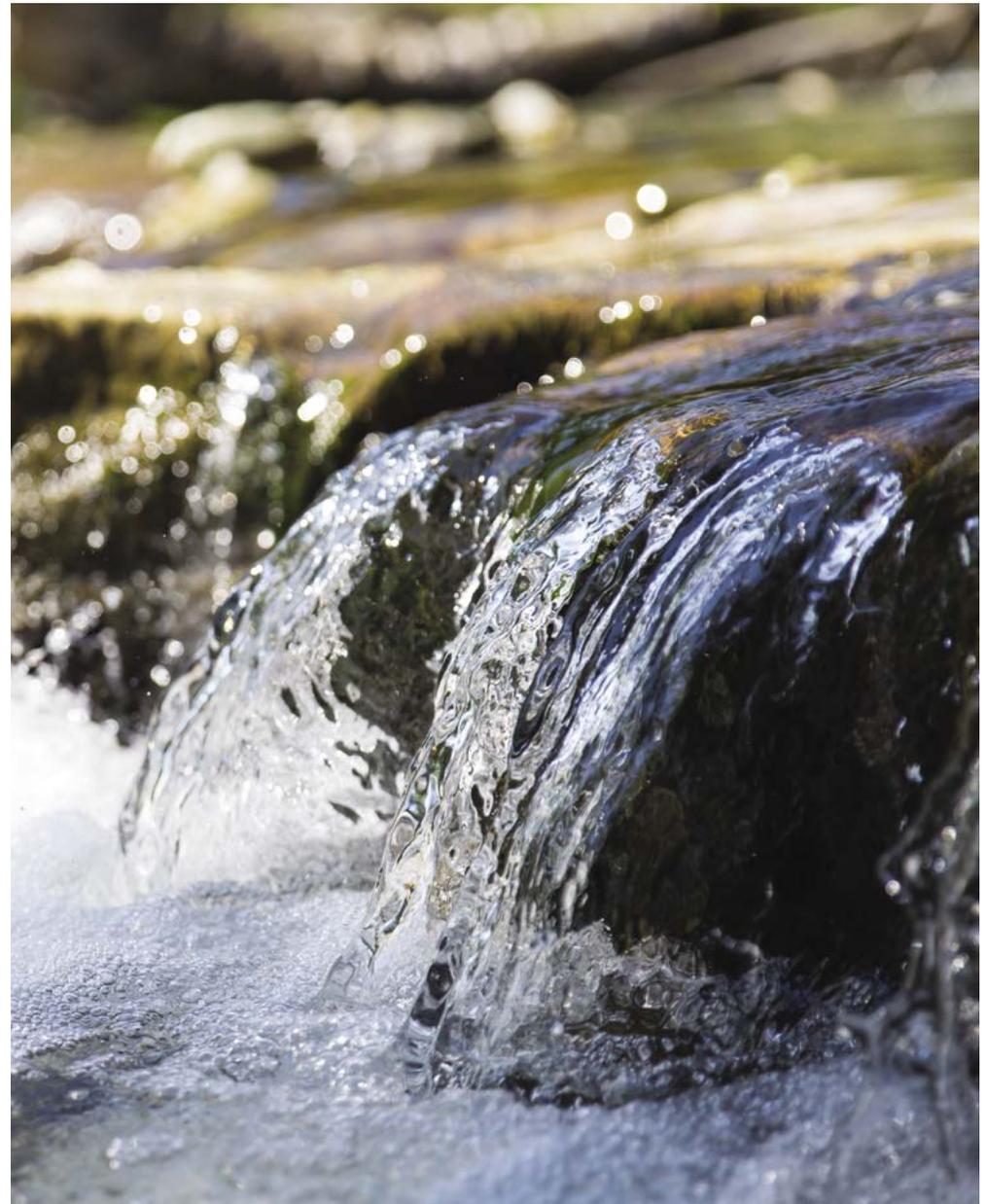
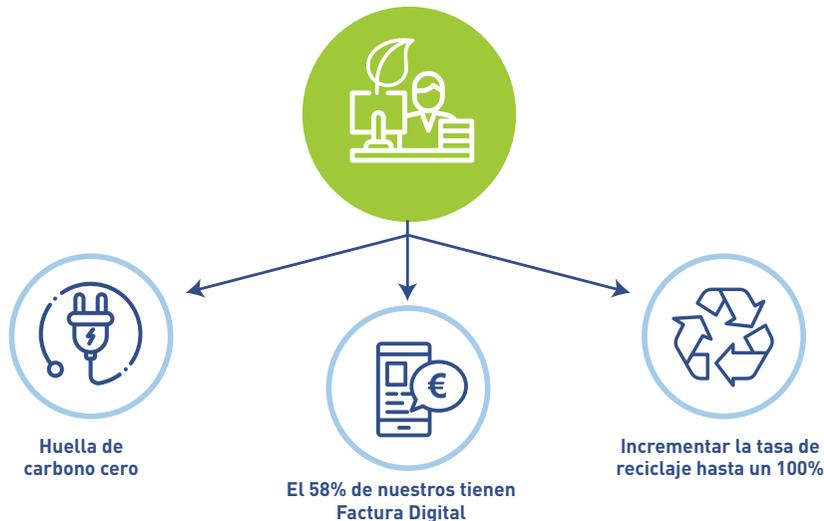


### OFICINA VERDE

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

Siguiendo estas premisas de compromiso con la sostenibilidad medioambiental, y en colaboración con los Ayuntamientos, durante 2019 y 2020 Aquanex ha transformado en **Municipio Digital** 23 explotaciones impulsando el envío de facturas a través de canales digitales, dejando así sus vecinos de recibir las facturas en formato analógico. Con esta nueva modalidad de recepción de facturas se ha contribuido con la preservación del medio ambiente, reduciendo, el consumo de madera las emisiones de CO<sub>2</sub> y el consumo de agua.

A través de la Oficina verde, hemos conseguido:



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





# BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En una coyuntura excepcional, como la generada por la COVID-19, nuestra gestión se ha distinguido por la **capacidad de anticipación**, que ha permitido generar respuestas rápidas para garantizar el suministro de agua, garantizando la seguridad de las personas., **tanto trabajadores como usuarios**. El comité de crisis articulado a tal efecto ha permitido adaptarnos a las nuevas circunstancias de una forma coordinada entre las áreas, efectiva y rápida.

## 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.

Aquanex se rige por el **principio de transparencia**. De acuerdo con este compromiso la sociedad edita el presente **Informe de Desarrollo Sostenible** que incluye los asuntos materiales de sus grupos de relación y mantiene actualizada su página web ([www.aquanex.es](http://www.aquanex.es)).

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



Reunión de cuadros 2019





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

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el **control interno y gestión de riesgos**. A propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo sostenible, aún vigente. Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO),

se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora que permitan alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. En 2019 se implantó un nuevo marco de referencia de control interno para una mejor definición y categorización de los riesgos. Asimismo, se ha desplegado una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

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



Reunión de cuadros 2020

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

**Presidente:**

D. Juan Luis López Cardenete

**Consejeros:**

D. Javier Segovia Pastor,  
D<sup>a</sup> Jordina Fabregues García,  
D. Jesús García del Valle,  
D. Alejandro Seco Barragán

**Secretaria no consejera:**

D<sup>a</sup> María Teresa Rodríguez Macías

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

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





## ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

En 2020 hemos **actualizado nuestro Código Ético** reafirmando nuestros valores esenciales:

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

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



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

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

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

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

Nuestra **estrategia** en materia de **Ética y Cumplimiento** tiene como objetivo continuar enraizando nuestra cultura ética empresarial. En esta línea de actuación, el Consejo de Administración de Aquanex aprobó ya en 2016 el **Código Ético de la sociedad**. Este Código Ético determina los principios éticos que han de regir su operativa y proporciona directrices claras a todos sus profesionales, tanto a nivel interno como externo, en las actuaciones con nuestros proveedores y colaboradores externos. Se encuentra disponible en la página web: <https://www.aquanex.es/etica-y-cumplimiento>

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

- **Políticas y procedimientos internos** en materia de cumplimiento ambiental, fiscal, conflictos de interés, relaciones con autoridades y funcionarios públicos, actuaciones en el sector privado o entrega y aceptación de atenciones, entre otras.
- **Protocolos internos en materia disciplinaria y de investigación de incumplimiento** de las Políticas de actuación ética de Aquanex.
- **Cláusulas específicas en materia de Cumplimiento 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@aquanex.es](mailto:codigoetico@aquanex.es)) para la comunicación de forma confidencial al Compliance Officer de todas las posibles incidencias o denuncias de incumplimiento de nuestro Código de Conducta.

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





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

En el marco de la mejora continua, la sociedad llevó a cabo una revisión detallada (Risk Assessment) de los **riesgos** penales potenciales a que está expuesta, dada la naturaleza de su actividad societaria; así como de la **evaluación y eficacia de los controles internos** de que dispone para minimizar o eliminar dichos riesgos y hemos realizado una **revisión de nuestra Política de cumplimiento** penal y profundizado en el **desarrollo del compliance** en materia de derecho de la competencia y las

posibles sinergias con el modelo de prevención de delitos a través de **sesiones de formación**. También hemos realizado formación en relación con el despliegue de los protocolos de debida diligencia de clientes y socios y **formación continuada en materia de sensibilización de todos nuestros profesionales**.

**El compromiso decidido de Aquanex 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.**

## DERECHOS HUMANOS

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

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

## CORRUPCIÓN

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

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

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

En 2020 el Compliance Officer ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y ha realizado las diligencias informativas oportunas.



**Jesús Díaz**  
Oficial de Cumplimiento

**“En 2020 hemos informado a todos nuestros proveedores de la dirección de nuestro Canal ético para la comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento que pudiera cometerse en el desarrollo de su relación con la empresa.”**





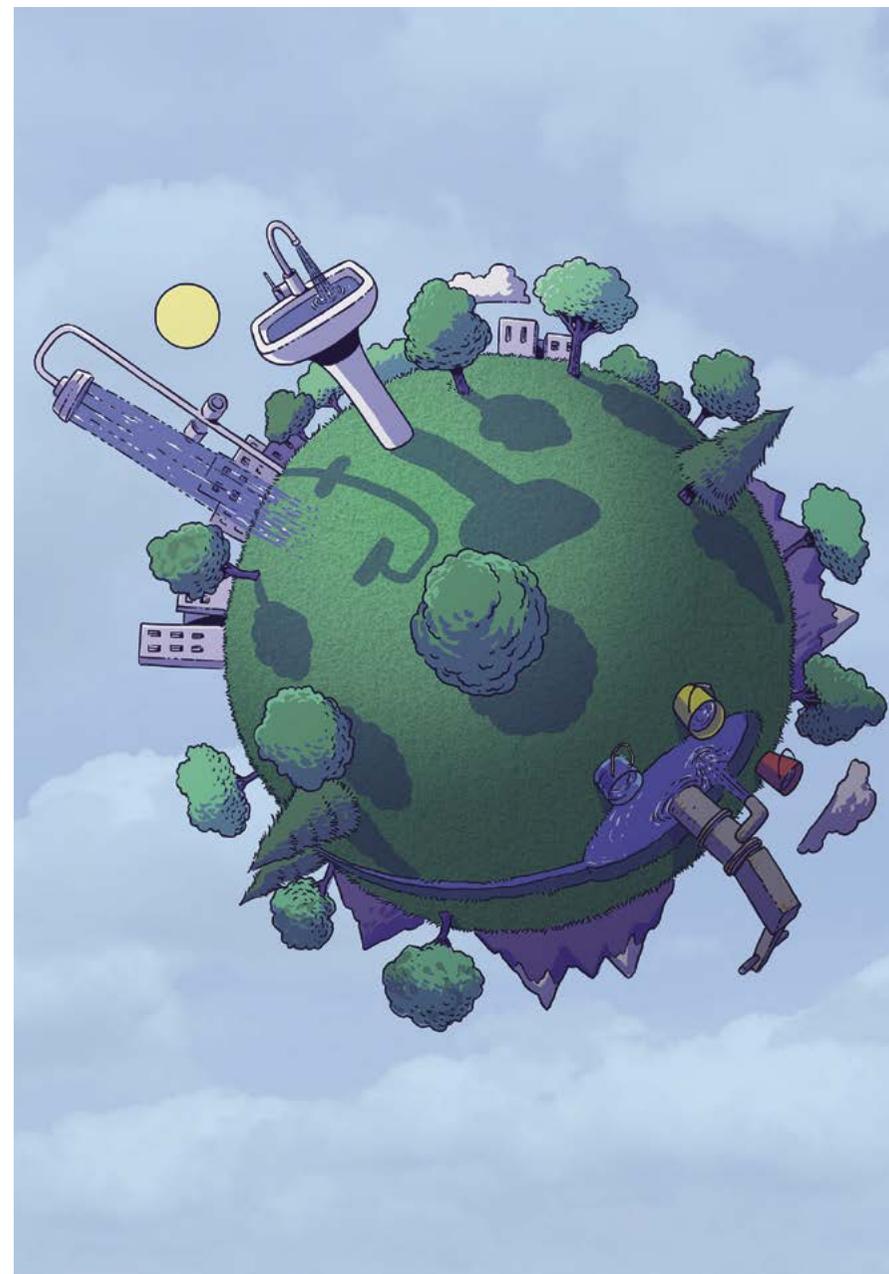
2020

Revisiones de seguimiento realizadas	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	90
Consultas y comunicaciones recibidas en el Canal ético	58
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Proveedores con comunicación del Código Ético	100%



### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

En este contexto de excepcionalidad, se ha producido un despliegue intensivo de medidas en todas las sociedades con un doble objetivo: **proteger la salud de los empleados y preservar el servicio** que prestamos. Pero, a pesar de los esfuerzos y el compromiso de todos los profesionales, no puede excluirse la posibilidad de reclamaciones ante incidentes concretos en un momento posterior. Por ello hemos trabajado desde Compliance para disponer de una adecuada trazabilidad de las actuaciones realizadas en todos los ámbitos (medidas organizativas y operacionales, toma de decisiones y diálogo con los grupos de relación) y en las acciones de formación e información interna y externa. Asimismo, **se han incorporado en los mapas de riesgos adaptaciones de elementos de control y reevaluaciones de riesgos, como los vinculados al teletrabajo, tratamiento de datos personales sensibles o ciberseguridad, entre otros.**

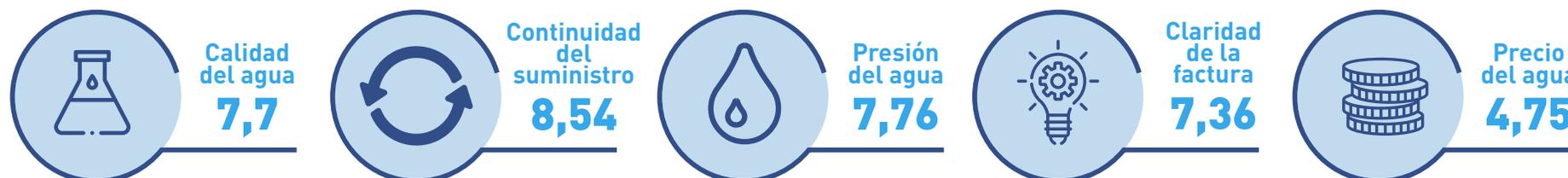




# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las mejoras implantadas en Aquanex tienen su reflejo en las **encuestas de satisfacción del cliente**. El **índice medio de satisfacción global de los clientes de Aquanex se sitúa en los 7,07 puntos sobre 10**, manteniendo la valoración de notable de años anteriores.

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



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

**Los clientes de Aquanex valoran muy positivamente su satisfacción con la continuidad del suministro, con 8,54 puntos sobre 10.**

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

Además de las encuestas anuales, en 2021 Aquanex ha puesto en marcha un procedimiento telefónico de **medición en continuo de la experiencia del cliente** con el fin de cambiar la percepción a aquellos clientes insatisfechos, pasándolos a clientes satisfechos. Durante la llamada/encuesta solicitamos al cliente su valoración sobre diferentes aspectos de la reciente gestión realizada y se le ofrece la posibilidad de dejar un comentario con sus sugerencias. Los resultados son analizados en busca de iniciativas de mejora, y se contacta

con los clientes insatisfechos con el fin de cambiar su percepción sobre su último contacto con nosotros (dejar de ser “detractores” y pasar a ser “promotores”). Este análisis nos permite detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.



**“Aquanex sitúa siempre a los clientes y usuarios en el centro de la gestión. Trabajamos cada día en mejorar su experiencia y en que nos sientan más cercanos, incluso en esta situación de pandemia en la que hemos desarrollado el servicio con normalidad.”**

**Dionisio Gázquez Navarro**  
Responsable de Clientes





## RECLAMACIONES

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

Los clientes de Aquanex 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 2020, **el 0,82% de los clientes de Aquanex realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación (el 73,4% de ellas), como por ejemplo lecturas de contador, criterios de estimación etc.

Los clientes esperan cada vez más de su servicio de agua, motivo por el que en 2020 Aquanex ha implantado la nueva **norma "ISO 10002 Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones"**, estándar internacional para la satisfacción de los clientes que ha contribuido a mejorar el servicio prestado.

## COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

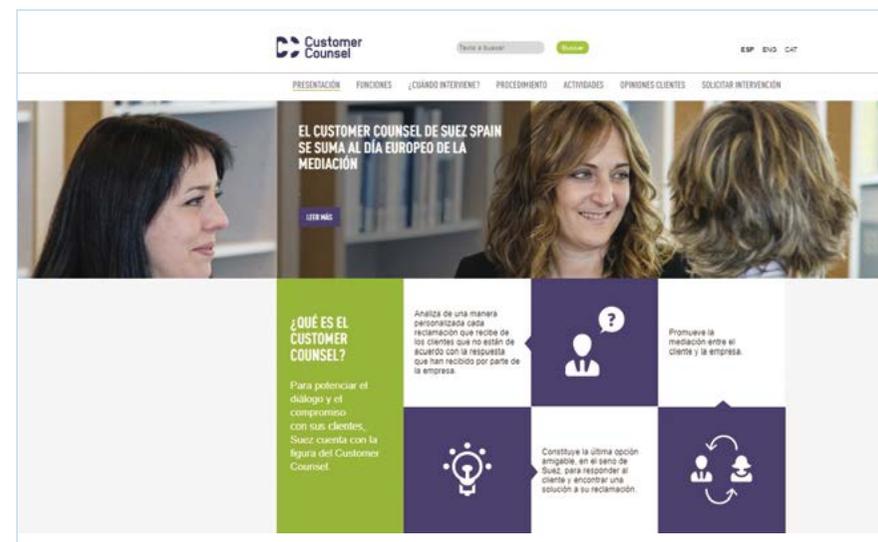
Con el afán de continuar en la línea marcada hace años por Aquanex de mejora continua, y para garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes, adquirimos cinco compromisos:



**Aquanex, en el caso de detectar cualquier incumplimiento de sus compromisos, indemniza en la siguiente factura al cliente afectado con un abono de 10€.**

## CUSTOMER COUNSEL, DIÁLOGO CON LOS CLIENTES

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





# CERTIFICACIONES

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

El Sistema de Aquanex 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 compañía.

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

## GESTIÓN DE CALIDAD

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

## GESTIÓN AMBIENTAL

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

## SEGURIDAD Y SALUD

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación de la certificación **OHSAS 18001** en la compañía. Actualmente Aquanex cuenta con esta certificación, reconocida internacionalmente, que **asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

## CERTIFICACIÓN NORMA ISO 10002

En 2020 Aquanex implantó la nueva **norma “ISO 10002 Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones”**, estándar internacional para la satisfacción de los clientes. Esta nueva norma nos ayuda a identificar de una manera más clara las reclamaciones, sus causas y cómo eliminarlas. La norma ISO 10002 también nos permite identificar las áreas del servicio donde podemos mejorar, y en última instancia, eliminar la causa de las reclamaciones. La norma destaca los procesos y los controles de administración que nos permiten gestionar las reclamaciones de los clientes de forma más eficaz y eficiente, lo que garantiza la satisfacción de más clientes con el servicio que le prestamos.

En el mes de marzo de 2020 se renovaron los certificados de calidad y de gestión ambiental. La auditoría se realizó sin detectarse ninguna No Conformidad por parte de la certificadoradora.





# PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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



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

**Sara Sancho**  
Delegada de Protección de Datos

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

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

**Durante el ejercicio de 2020, se han gestionado 5 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas, en concreto se han ejercido 2 derecho de acceso, 2 derecho de rectificación, y 1 derecho de oposición.**

En 2020 hemos llevado a cabo:

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



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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



# ACERCA DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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

Aquanex se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia anual, siendo éste el primer informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero a diciembre de 2020, no habiéndose producido cambios significativos en la organización durante este periodo.

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





## IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

Aquanex 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:

MATRIZ DE MATERIALIDAD



CATEGORÍA	TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
SOCIEDAD	32. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Acceso al agua
	33. Desarrollo de la comunidad local	
SOCIEDAD	36. Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	Concienciación ciudadana
EMPLEADOS	16. Seguridad y salud laboral	Seguridad y salud laboral
EMPLEADOS	10. Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Equidad y personas
	11. Diversidad e inclusión	
MEDIO AMBIENTE	24. Adaptación al cambio climático	Lucha contra el cambio climático
	25. Reducción de la Huella de Carbono	
MEDIO AMBIENTE	19. Calidad del agua potable	Preservación del agua
	20. Calidad del agua tratada	
	21. Eficiencia en las redes de distribución del agua	
	23. Disponibilidad del agua	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	1. Gobernanza corporativa	Buen gobierno y gestión ética
	2. Sostenibilidad financiera	
	3. Gestión de riesgos	
	4. Ética e integridad	
	5. Transparencia	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	35. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Satisfacción del cliente
	34. Claridad en las tarifas y las facturas	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Las alianzas como motor
	7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	
ECONOMÍA Y GOBERNANZA	9. Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Digitalización e Innovación



# CONTRIBUCIÓN A LA AGENDA 2030: ALIANZAS





# LAS ALIANZAS COMO MOTOR



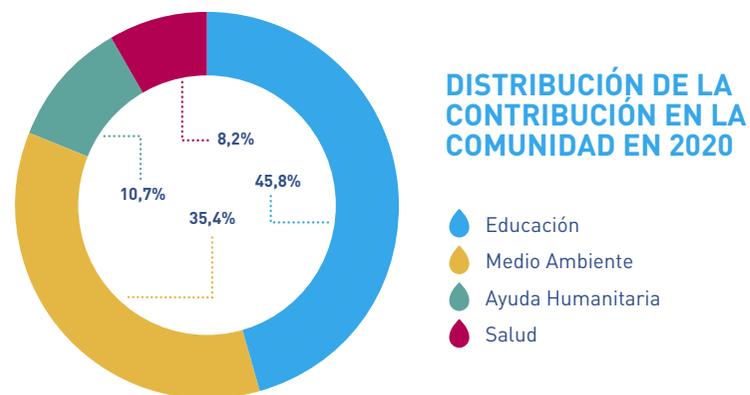
Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un **motor social, ambiental y económico**. Las alianzas nos permiten generar **vínculos de confianza con nuestros grupos de relación** y colaborar con todos ellos para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible,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

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

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

## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

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



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





## APORTAMOS VALOR A LA CIUDADANÍA

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

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN 'LA GRAN RECOGIDA' DEL BANCO DE ALIMENTOS

Una de las acciones de voluntariado más importantes en 2019 fue la colaboración que hicimos con el Banco de Alimentos sumándonos a la campaña anual 'La Gran Recogida', tanto desde Aquanex como desde la UTE del Servicio de Aguas de Plasencia. En concreto, parte de nuestro equipo participó haciendo turnos de voluntarios en los supermercados de Plasencia y Coria el 22 de noviembre con el fin de contribuir con el Banco de Alimentos para ayudar a las personas que más lo necesitan. Así mismo, desde Aquanex cedimos vehículos para el posterior transporte de los alimentos recolectados durante la campaña.

A principios de 2020, el Banco de Alimentos de Plasencia nos entregó un reconocimiento a la UTE y a Aquanex por la labor realizada durante la campaña.

Además, convertimos en punto de recogida de alimentos no perecederos nuestras oficinas de Mérida, Casar de Cáceres, Puebla de la Calzada y Talarrubias.

En 2020, debido a la situación de la Covid-19, no se pudo realizar la Recogida del Banco de Alimentos, pero sí dimos difusión a la campaña de La Gran Recogida para que quien quisiera colaborar, pudiera hacerlo digitalmente.





### CRUZ ROJA RESPONDE

Ante la situación de emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19, Cruz Roja ha desarrollado el Programa "Cruz Roja Responde" con el objetivo de recaudar fondos para reforzar sus mecanismos de respuesta en Emergencias, Salud e Inclusión Social, además de ofrecer una respuesta integral en todas sus áreas de actuación (Socorros, Inclusión Social, Empleo, Salud, Educación y Medio Ambiente).

Desde Aquanex con el objeto de contribuir a hacer frente a la situación generada por la pandemia, durante el año 2020 se sumó al máximo desarrollo de este programa, "Cruz Roja Responde" haciendo difusión del mismo y aportando 1€ por cada cliente que se registrara en el área de clientes de la web de Aquanex. Con esta colaboración, Aquanex además contribuía a este programa cuyo objetivo es el de dar respuesta a las necesidades sanitarias, sociales, educativas, o de empleabilidad de los colectivos más afectados.



700 personas participaron junto a Aquanex en la campaña de apoyo al Programa "Cruz Roja Responde"

1€

**Cruz Roja Española**

## Donaremos 1€ a CRUZ ROJA RESPONDE por registrarte en el Área de Clientes de nuestra web

**SEGURIDAD**  
Protege tu salud evitando el contacto

**COMODIDAD**  
Gestiona desde tu casa sin tener que desplazarte

**SOLIDARIDAD**  
Nos sumamos al Plan Cruz Roja RESPONDE para proteger a los más vulnerables

**Unidos hacemos frente a la COVID-19**

### VASOS SOLIDARIOS

Un año más, con motivo del Día Internacional de la Solidaridad y de la mano de Suez España, hemos realizado una campaña en Twitter para promover la participación ciudadana con fines solidarios. Por cada foto de un vaso compartida con la etiqueta #VasosSolidarios, aportamos un euro a la lucha contra el cáncer infantil.





## FUNDACIÓN AQUAE

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



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

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

### Educación

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la Fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. En cifras, actualmente el programa ha impactado en más de 2.500 niñas de forma directa, además de a sus compañeros de clase. En total, 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España. Alicante, Andalucía, Asturias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Galicia son las comunidades autónomas donde está en marcha el Aquae STEM.
- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED, la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado la investigación con la concesión de premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua. También

desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

- **Doctorados industriales:** Fundación Aquae impulsa desde 2019 un programa de becas de Doctorados Industriales, con el objetivo de apoyar a graduados que deseen orientar su formación hacia la realización de un doctorado industrial, en línea con los ODS, sobre todo en el ámbito del agua y lucha contra el cambio climático. Estas investigaciones nos permiten unir al sector público y privado en busca de un mundo mejor.
- **Becas:** Desde la Fundación se promueven varios programas de becas con el fin de contribuir a la formación, el talento y el conocimiento de profesionales y estudiantes comprometidos con la sostenibilidad. En concreto, Fundación Aquae colabora con el CERN para que varios profesores españoles acudan anualmente a su sede de Ginebra para realizar un máster de una semana. Por otro lado, se mantiene un acuerdo con la OCDE para becar las prácticas de un estudiante en su sede de París. Debido a la crisis sanitaria provocada por el Covid-19, ambas becas no pudieron materializarse en 2020 pero en 2021 se han retomado.



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





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

### Sostenibilidad

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015, desde entonces hasta hoy, la Fundación ha plantado más de 12.000 árboles a lo largo y ancho de la geografía española. Este proyecto es uno de los que convirtió a Fundación Aquae en la única fundación en 2020 en obtener el triple sello 'Calculo + Reduzco + Compenso', otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).
- **Red de Impulsores del Cambio (RIC):** El proyecto de la Red Impulsores del Cambio nació en 2016 con el objetivo de catalizar las innovaciones disruptivas que estén contribuyendo a un desarrollo sostenible. El proyecto se asienta sobre tres ejes fundamentales: la innovación, el talento, y las personas.
- **Agua para la Amazonía:** Fundación Aquae y UNICEF, dos organizaciones comprometidas con el desarrollo sostenible, apuestan por la colaboración y



cooperación público-privada para sacar adelante proyectos tan importantes como este en el que venimos trabajando en la Amazonía peruana para llevar agua y saneamiento a cerca de 50.000 personas desde 2014.

### Conocimiento

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

### Premios

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

## PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ESPACIOS DE COLABORACIÓN

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

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

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





## DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN

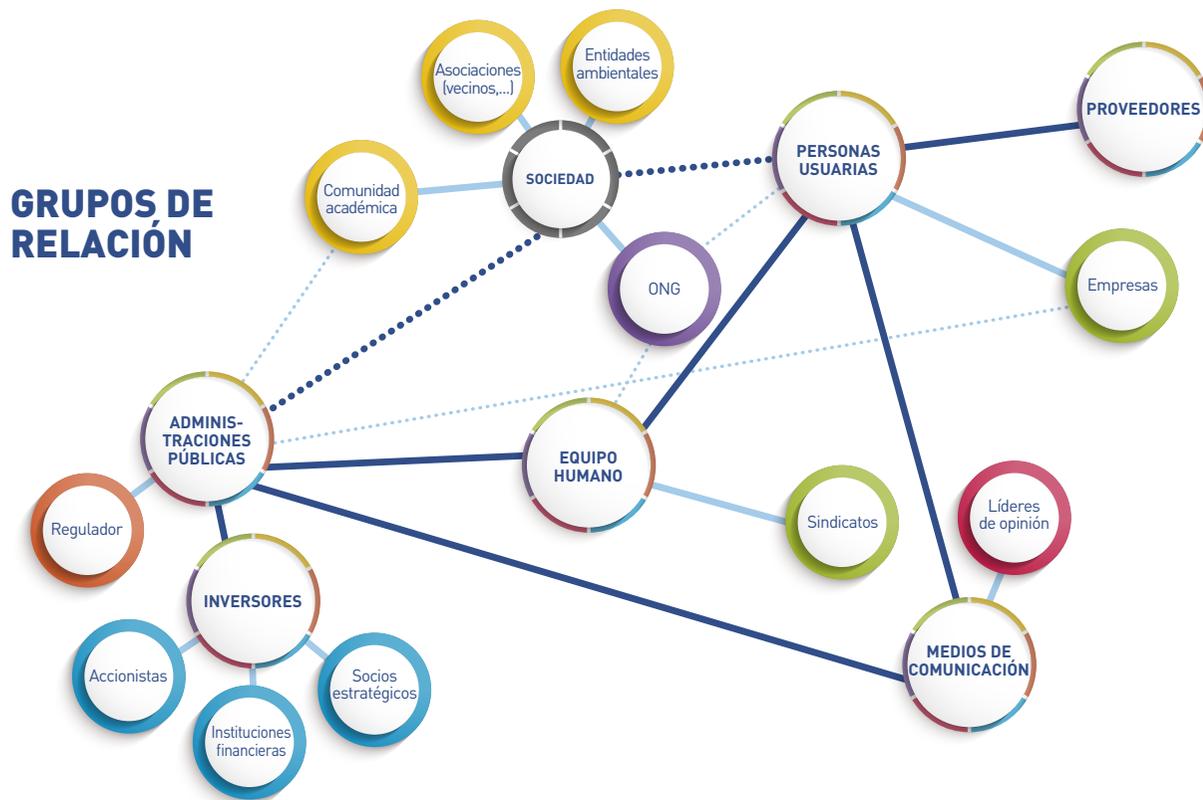
### ALIANZAS CON OBJETIVOS COMPARTIDOS

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

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 el servicio y, en consecuencia, la calidad de vida de las personas.

En 2020 han sido varias las relaciones que se han tenido con asociaciones de vecinos en municipios como Plasencia entre otros donde estas han sido constantes y muy fructíferas.

**Implicamos a todas las voces de nuestros grupos de relación.**





## ALIANZAS EN NUESTRA CADENA DE VALOR

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

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

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

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



En 2020 el

**36%**

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

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

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

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Dicho cuestionario ha sido actualizado durante el año 2020, con el objetivo de adaptar las preguntas a la situación y realidad actual en esta materia. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y Comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad.

Asimismo, desde Aquanex valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador de nuestro compromiso de selección.

En términos contractuales y legales queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).

En 2020 el

**100%**

de los contratos con nuestros principales proveedores contienen cláusulas de DS



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

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

- Sourcing y negociación de los equipos de protección individual (EPI).
- Creación de un mapa de riesgos por cada categoría de compra con:

- Identificación de proveedores críticos para garantizar la continuidad de nuestro servicio.
- Petición de planes de contingencia a los proveedores.
- Envío de cartas a los proveedores principales para que priorizaran el suministro a SUEZ, por nuestra calidad de servicio esencial.
- Refuerzo de la cadena de suministro de productos químicos esenciales para el funcionamiento de las plantas de abastecimiento y depuración.
- Se duplicó la flota de vehículos para evitar contactos entre personas de un equipo de trabajo.





## PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

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

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

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

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

En 2020 el 46% de las compras fue dirigido a la financiación de este tipo de actividades con alto impacto en **el empleo, es decir 11.500.000 euros**.

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

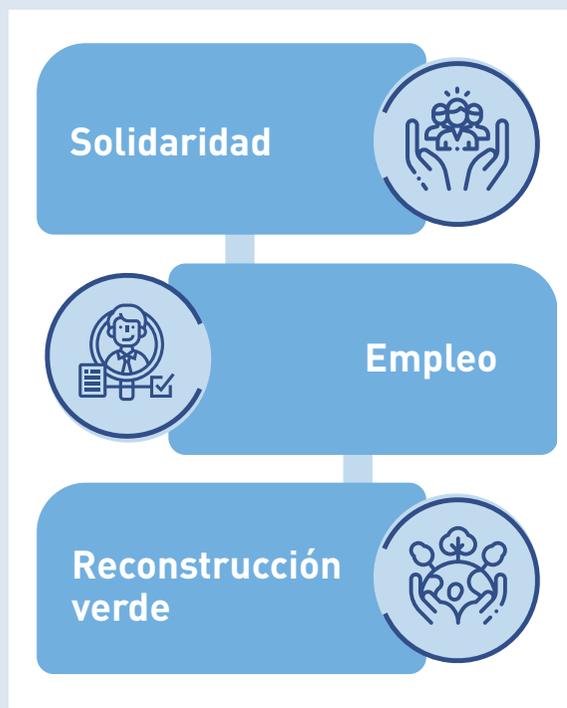
**En 2019 el número de proveedores locales ascendió a 534, representando el 72% de los proveedores**, aunque en volumen de compra, el porcentaje es del 46% debido a que el aprovisionamiento de productos químicos y material hidráulico se licita.

## ALIANZAS PARA LA RECUPERACIÓN

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

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

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



La iniciativa impulsa las **alianzas** necesarias para **contribuir a la recuperación social de Extremadura** en base a **tres pilares**:

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

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

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



# ANEXOS



**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	5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5
102-3	Ubicación de la sede	5
102-4	Ubicación de las operaciones	5
102-5	Propiedad y forma jurídica	5
102-6	Mercados servidos	5
102-7	Tamaño de la organización	5, 6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	6,86
102-9	Cadena de suministro	81
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	81
102-11	Principio o enfoque de precaución > sistema de gestión integrado	23-27
102-12	Iniciativas externas	75-82
102-13	Afiliación a asociaciones	79
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	65,66
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	65,66
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	63,64
102-25	Conflictos de interés	63,64
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	63,64
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	63,64
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de los grupos de interés	80



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	80
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	80
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	80
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	72
102-47	Lista de los temas materiales	73
102-48	Reexpresión de la información	72
102-49	Cambios en la elaboración de informes	72
102-50	Periodo objeto de informe	72
102-51	Fecha del último informe	72
102-52	Ciclos de elaboración de informes	72
102-53	Puntos de contacto para preguntas sobre el informe	5
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	72
102-55	Índice de contenidos GRI	84
<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	65,66
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65,66
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65,66
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	65,66
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	65,66
<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	0



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

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	0
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	71
<b>Gestión segura y sostenible del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	23-27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23-27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	23-27
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS</b>		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	27
<b>Sensibilidad financiera</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	63
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Cuentas anuales
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63
<b>Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	68,69
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68,69
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68,69
<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	71
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	48-53
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48-53



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48-53
<b>Consumo energético</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40-43
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40-43
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40-43
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	6
302-4	Reducción del consumo energético	40-43
<b>Calidad del agua tratada</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24-27
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-27
<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	0
<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	25
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	25
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	25
<b>Economía circular</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	60
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS</b>		
306-2	Resíduos por tipo y método de eliminación	60



**ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI**

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS</b>		
IS-1	Inversión en I+D	9
<b>Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28-39
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28-39
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28-39
<b>Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	15
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	82
<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	44-46
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	20



**PERSONAL POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL****Plantilla por sexo**

GÉNERO	2019	2020
Hombre	210	223
Mujeres	43	46
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>269</b>

**Plantilla por sexo y clasificación profesional**

GRUPO NIVEL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Director/a Gerente	1	1	2
Responsable	20	6	26
Técnico/a	4	4	8
Operario/a	183	-	183
Administrativo/a	15	35	50
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>46</b>	<b>269</b>





**INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020**

ISBN-13 978-84-09-31450-8





*Agua de confianza para cuidar el planeta*

[www.aquanex.es](http://www.aquanex.es)

