



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2025

LA GESTIÓN DEL AGUA ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

Un año más, el cambio climático –con las consiguientes episodios de sequías y fenómenos extremos– se ha erigido como uno de los retos primordiales para nuestra actividad en Extremadura.

Aunque actualmente los episodios de sequía en nuestra región se han superado, no olvidemos que se trata de ciclos que se producen cada cierto tiempo y estos son cada vez más severos. Es por ello que debemos actuar de forma decidida y colaborativa para avanzar en la gestión sostenible de los recursos hídricos, con el objetivo de preservar el agua y garantizar su disponibilidad en el futuro de nuestra región.

En Aquanex contamos con la tecnología y el conocimiento para dar respuesta al desafío de la gestión de un recurso vital para el desarrollo económico y social de Extremadura. Trabajamos sobre la base de tres ejes de acción para una gestión sostenible de los recursos: actuar desde el conocimiento experto, la capacidad de gestión y la innovación tecnológica; aumentar la inversión en infraestructuras para mejorar la sostenibilidad; e incrementar la gobernanza con la planificación hidrológica que permita anticiparnos a episodios extremos de sequía o inundaciones.

Más allá de garantizar un servicio de agua y saneamiento de calidad, apostamos por una gestión responsable y regenerativa, que no solo minimice impactos, sino que genere beneficios para el medio ambiente y la sociedad

El modelo empresarial de Aquanex se basa en la excelencia operativa, la innovación, la sostenibilidad, las alianzas y la acción social. Un modelo que busca aportar valor para toda la sociedad extremeña.

IA Y SOSTENIBILIDAD

La innovación y la tecnología juegan un papel fundamental en la sostenibilidad del ciclo del agua y en la adaptación a sus diferentes usos urbano, industrial y agrícola. La Inteligencia artificial ha cobrado gran importancia, junto con la digitalización, favorece un modelo de operación inteligente, en tiempo real, y permite anticipar situaciones críticas así como eventos meteorológicos extremos. Esta transformación digital se ha materializado en el nuevo hub o centro de control operativo que a finales de 2024 inauguramos en Villanueva de la Serena, desde donde monitorizamos y optimizamos el funcionamiento de todas las redes de abastecimiento y saneamiento y todas las plantas de tratamiento y depuración de agua que gestionamos en la región.

Se trata de un claro ejemplo que mira hacia un futuro que pasa por compartir conocimiento, impulsar la innovación permanente y la sostenibilidad en todas nuestras acciones, con el papel necesario de la colaboración público-privada.

En este ámbito de alianzas entre empresas y administraciones alcanzamos también este año otro gran hito. El proyecto PERTE 'DIGITALASVEGAS' que el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha concedido a Aquanex, el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, la Mancomunidad de Vegas Altas y el Consorcio Vegas Altas La Serena para la digitalización del ciclo del agua.

ALIANZAS PARA AVANZAR

Las alianzas y la colaboración público-privada es esencial para construir un modelo territorial más sostenible, inclusivo y resiliente, en línea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En Aquanex gozamos de un fuerte arraigo local y de proximidad con nuestros grupos de interés. Es fundamental promover el diálogo y esta colaboración público-privada en la gestión de los recursos. Solo desde la cooperación para realizar las inversiones necesarias podremos afrontar la situación actual y reforzar la resiliencia de nuestra región ante el estrés hídrico. También alianzas para mejorar el futuro de las personas gestionando el agua y los recursos naturales de forma sostenible. En este ámbito, damos una especial relevancia a las acciones de concienciación ambiental en las aulas, llevando el programa educativo sobre el ciclo del agua, Aqualogía, a los colegios extremeños de algunos de los municipios que gestionamos o fomentando las vocaciones científicas, técnicas y matemáticas (STEM) con el programa Aquae STEM en colegios de ciudades como Plasencia.

Desde Aquanex seguiremos concretando soluciones para contribuir a la transformación ecológica y lograr nuestros objetivos gracias a un desempeño centrado en cada uno de los pilares fundamentales de la compañía: sostenibilidad, acción social, innovación, digitalización, desarrollo del talento y económico-financiero. Y lo haremos posible gracias a la profesionalidad, compromiso y dedicación de todas las personas que forman parte de nuestra compañía.



Javier Sánchez Romero
Director General de Aquanex

CONOCE AQUANEX

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 70 municipios de **Extremadura desde 1965**.

Desde entonces, la empresa ha apostado por transformar el tradicional **ciclo integral del agua** gracias a la integración de servicios y soluciones orientados a la transición ecológica y digital, 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 está presente en ambas provincias de la Comunidad de Extremadura. Accionarialmente, está participada por **Aldebarán, del grupo Caser**, y por el grupo referente en sector medioambiental **Veolia**.

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** y **UTE Aguas de Alburquerque**.

- PROVINCIA DE CÁCERES**
- Hervás
 - Jarandilla de la Vera
 - Montehermoso
 - Coria
 - Mancomunidad del Río Tíetar
 - Plasencia
 - Casar de Cáceres
 - Navas del Madroño
 - Valencia de Alcántara
 - Trujillo
 - Mancomunidad del Tamuja

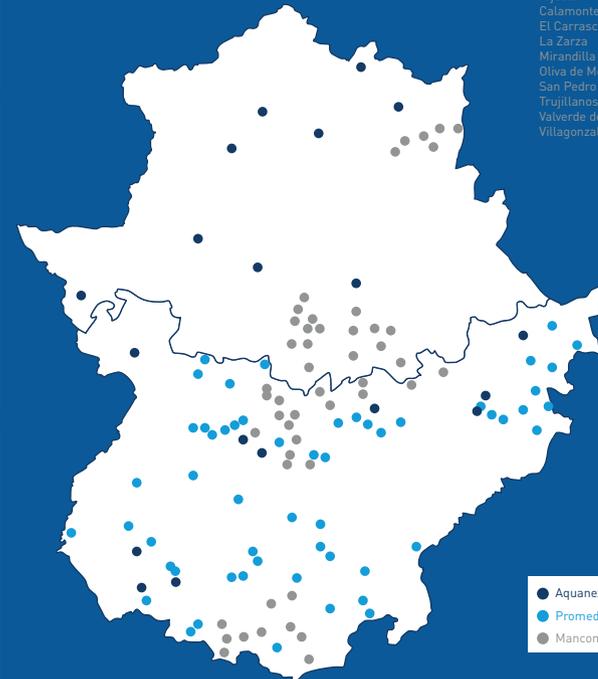
- Táliga
- Valverde de Leganés
- Cheles
- Valle de Matamoros
- Valle de Santa Ana
- Sistema- Alcanarache
- Puebla de Obando
- La Roca de la Sierra
- La Nava de Santiago
- Carmonita
- Valdelacalzada
- Puebla de la Calzada
- Barbano
- La Garrovilla
- Esparragalejo
- Herrera del Duque
- Garbayuela
- Sistema- Guadalemar

- PROVINCIA DE BADAJOZ**
- Mancomunidad de Vegas Altas
 - Torremayor
 - Arroyo de San Serván
 - Castilblanco
 - Torremeja
 - Don Benito
 - Villanueva de La Serena
 - Esparragosa de Lares
 - Talarrubias
 - Mancomunidad de Alange
 - Zaira
 - Higuera de Vargas
 - Zahinos
 - Jerez de Los Caballeros
 - Mancomunidad de Tentudia
 - Oliva de la Frontera

- Sirueta
- Tamurejo
- Sancti-Spiritus
- Puebla de Alcocer
- Garlitos
- Helechosa de los Montes
- Fuentabrada de los Montes
- Villarta de los Montes
- La Coronada
- Magacela
- La Haba
- Manchita
- Mengabril
- Don Álvaro
- Cristina
- Fregenal de la Sierra
- Higuera la Real
- Entrín Alto y Bajo

- Puebla de Sancho Pérez
- Villalba de los Barros
- Atalaya
- Monesterio
- Valverde de Burguillos
- Usagre
- Hornachos
- Llera
- Valencia de las Torres
- Puebla del Prior
- Maguilla
- Valverde de Llerena
- Peraleda del Zaucejo
- Llerena
- Ahillones
- Alburquerque

PRESENCIA DE AQUANEX EN EXTREMADURA



- * Mancomunidad del Tamuja**
- Benquerencia
 - Botija
 - Plasenzuela
 - Ruanes
 - Salvatierra de Santiago
 - Santa Ana
 - Torre de Santa María
 - Zarza de Montánchez

- * Mancomunidad de Alange**
- Alange
 - Aljicón
 - Calamonte
 - El Carrascalejo
 - La Zarza
 - Mirandilla
 - Oliva de Mérida
 - San Pedro de Mérida
 - Trujillanos
 - Valverde de Mérida
 - Villagonzalo

- * Mancomunidad de Tentudia**
- Bienvenida
 - Bodonal de la Sierra
 - Cabeza la Vaca
 - Calera de León
 - Fuente de Cantos
 - Fuentes de León
 - Montemolín
 - Santa María de Navas y Pallares
 - Segura de León

- * Mancomunidad del río Tíetar**
- Talayuela
 - Rosalejo
 - Tíetar
 - Santa María de las Lomas
 - Barquilla de Pinares
 - Pueblonuevo de Miramontes

- * Mancomunidad de Vegas Altas**
- Abertura
 - Acedera
 - Alcollarín
 - Almoharín
 - Campo Lugar
 - Escuriat
 - Madrigalejo
 - Medellín
 - Navavillar de Pala
 - Puerto de Santa Cruz
 - Rena
 - Santa Amalia
 - Villamesías
 - Villar de Rena



CONTACTO

AQUANEX, SERVICIO DOMICILIARIO DEL AGUA DE EXTREMADURA, SA.

CIF: A10384386

Domicilio social y fiscal:

C/Benito Arias Montano 1, escalera 2, planta 1, oficina 1

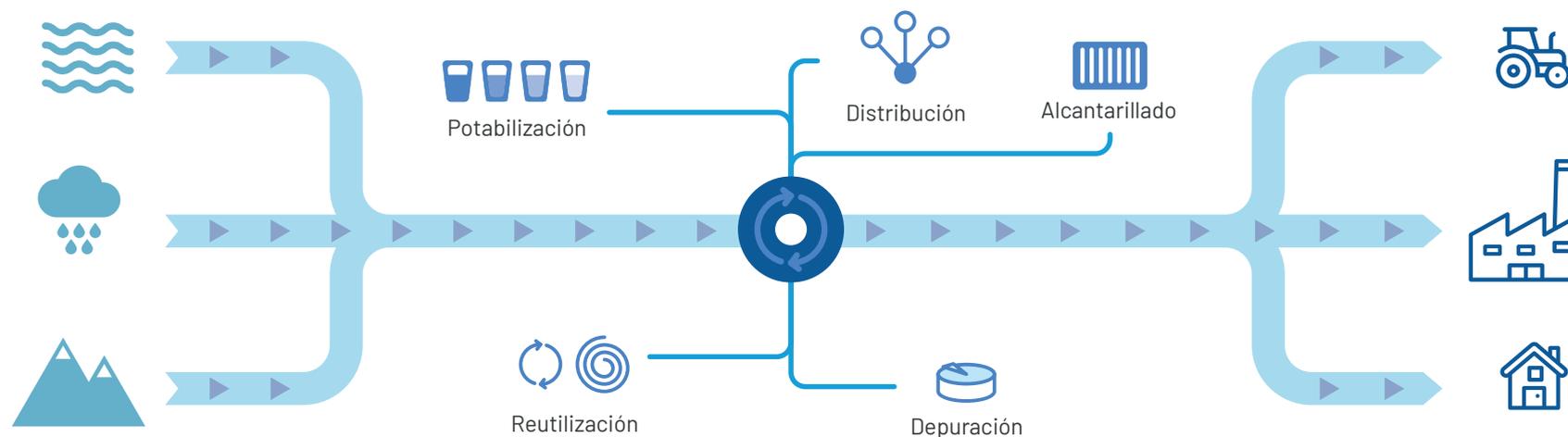
06800 MÉRIDA

www.aquanex.es



NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS

60 años de experiencia **74** municipios **135.759** clientes **82.114** habitantes servidos (agua en baja) **303** profesionales



Agua potable

27 Estaciones de tratamiento de agua potable	22,87 Hm ³ de agua tratada en 2024	37,73 Hm ³ agua suministrada en 2024	2.955 Km red de agua potable	57.616 análisis de agua en 2024
--	---	---	--	---

NUESTRA ACTIVIDAD EN CIFRAS



Alcantarillado

455 Km
de red de
alcantarillado

1.178 h
de limpieza de la red de
alcantarillado con camión
CIS en 2024

4.165
imbornales limpiados
en 2024

111
obturaciones
solventadas en 2024

32 Km
de red de saneamiento
inspeccionados con
CCTV en 2024



Agua depurada

23
depuradoras
de agua residual

5,22 Hm³
de agua depurada
en 2024

20.774 m³
de agua reutilizada
en 2024

100 %
lodos valorizados
en agricultura

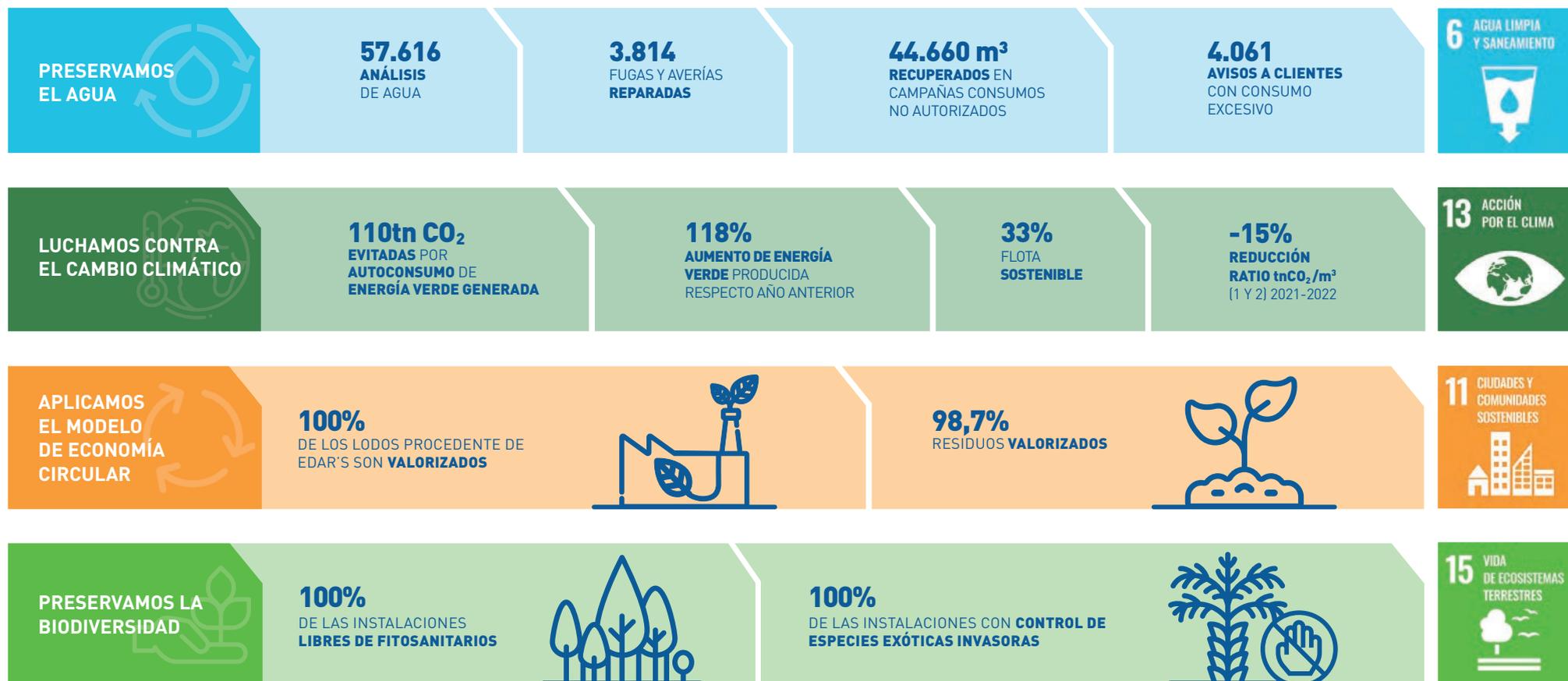
2,16 GWh
de energía autoconsumida
en 2024

15.868
análisis de agua
residual en 2024

ESG - ACCIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y GOBERNANZA EN 2024

ACCIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL: Combatimos la contaminación y aceleramos la transformación ecológica



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

COMPROMISO SOCIAL: Apoyamos a la comunidad local



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES: Mejoramos nuestros servicios



COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO HUMANO: Contribuimos al desarrollo y compromiso de nuestro equipo humano

OPERAMOS COMPROMETIDOS CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR



852 HORAS
DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



39%
PLANTILLA PARTICIPA EN PROGRAMA DE HÁBITOS SALUDABLES



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



FAVORECEMOS ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

50%
MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

2012
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

2,6%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA SELLO BEQUAL PLUS

8.240 h.
DE FORMACIÓN EN EQUIDAD

27,19 h.
DE FORMACIÓN POR EMPLEADO Y AÑO

87,13%
PLANTILLA CON CONTRATO INDEFINIDO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



GOBERNANZA

GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO



100%
ACTIVIDADES BAJO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

100%
EMPLEADOS BAJO CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

2
QUEJAS REGISTRADAS EN EL CUSTOMER COUNSEL

CERTIFICACIONES: CALIDAD 9.001, MEDIO AMBIENTE 14.001, SSL 45.001, EFICIENCIA ENERGÉTICA 50.001, QUEJAS Y RECLAMACIONES 10.002, HUELLA DE CARBONO 14.064

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD (ENS)

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el Compromiso Social son los ejes principales de nuestro modelo de gestión como queda reflejado en nuestra Visión, Misión y Valores:

Visión: Ser una empresa

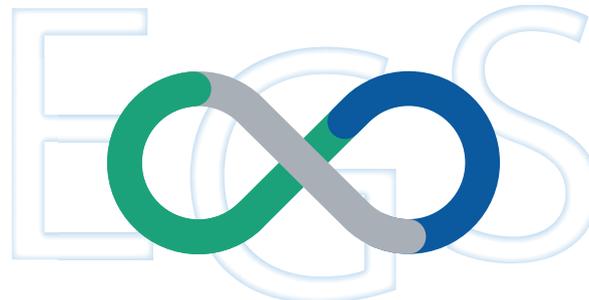
- Referente en la gestión del ciclo integral del agua con una fuerte vinculación ciudadana.
- Que aporte valor a todos y cada uno de nuestros grupos de relación, siendo percibida por éstos como una empresa **eficiente y comprometida con la comunidad y con el Desarrollo Sostenible.**
- Que busque la profesionalidad 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

- Llevar 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.**
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de relación.
- Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Valores: Principios que nos guían

- **Excelencia y calidad** al servicio de los ciudadanos
- Promoción del diálogo, cooperación, responsabilidad y compromiso con los grupos de relación
- **Ética y transparencia**
- Implicación y profesionalidad del equipo humano
- Sostenibilidad
- Equidad
- **Seguridad y Salud Laboral**
- **Tecnología, digitalización e innovación**
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad



NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad**, los numerosos **cambios regulatorios en la materia** y un enfoque basado en nuestra **capacidad de regeneración para actuar como motor de transformación** marcan nuestra **hoja de ruta en términos ESG.**



ENVIRONMENTAL:

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



SOCIAL:

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



GOVERNANCE:

- Identificación y anticipación de riesgos y oportunidades
- Innovación con impacto
- Alianzas, diálogo y grupos de interés

NUESTRA ESTRATEGIA

En 2024 Aquanex completó con éxito su plan estratégico Rewater Global Plan, superando el 100% de los objetivos planteados.

Igualmente Veolia, grupo al que pertenece Aquanex, completó su plan estratégico Impact 2023 y lanzó su nuevo **Plan Estratégico GreenUp 2027**, diseñado para acelerar la transformación ecológica mediante **la descarbonización, la regeneración de recursos y la descontaminación**, combinando sus tres áreas de **negocio clave: agua, residuos y energía**.

En Aquanex hemos adoptado la **estrategia GreenUp 2027**, con el **propósito** de contribuir a la **transformación ecológica**, aumentando nuestra presencia en un mayor número de municipios de la región, **abordando los desafíos ambientales y contribuyendo al crecimiento económico desde el compromiso con las personas y la sostenibilidad en el cuidado del agua**.

GreenUp se sustenta en **tres pilares**:

- **Medioambiental:** soluciones innovadoras para reducir la contaminación, conservar la biodiversidad y optimizar el uso de los recursos naturales.
- **Social:** compromiso con la inclusión, la diversidad y la generación de un impacto positivo en la comunidad.
- **Gobernanza:** gestión responsable, transparencia y un modelo de crecimiento basado en la sostenibilidad.

Green Up comprende **compromisos en cinco dimensiones enfocados a cinco grupos de interés y 15 ambiciosos objetivos para mejorar el servicio a nuestros clientes, ayudar al desarrollo y compromiso de nuestros empleados, aumentar la prosperidad e inversión, acelerar la transformación ecológica y apoyar a la comunidad local**.

En la implementación de este plan, se ha incorporado también la **visión de los Grupos de Interés**, asegurando que sus expectativas y aportaciones se integren en el diseño y despliegue de las acciones.



Más allá de garantizar un servicio de agua y saneamiento de calidad, apostamos por una gestión responsable y regenerativa, que no solo minimice impactos, sino que genere beneficios para el medio ambiente y la sociedad.

OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los compromisos del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible se concretan en los siguientes objetivos:

ACCIÓN AMBIENTAL COMBATIR LA CONTAMINACIÓN Y ACELARAR LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA

PRESERVAR EL AGUA

Reducir nuestra huella hídrica mediante la reducción del agua no registrada y la regeneración de agua.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

LUCHAR CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Reducir nuestra Huella de Carbono un 45% en 2030 y alcanzar la neutralidad en 2050.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

APLICAR EL MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

Promover el cambio de paradigma a una economía circular.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD

Eliminar el uso de fitosanitarios y aplicar protocolos ante especies exóticas invasoras en el 100% de las instalaciones. Implementar planes de acción en instalaciones en espacios sensibles.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

COMPROMISO SOCIAL APOYAR A LA COMUNIDAD LOCAL

GENERAR OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

Proporcionar oportunidades educativas y fomentar vocaciones verdes contribuyendo al desarrollo del talento futuro.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

MEJORAR OCUPABILIDAD

Contribuir a la mejora de la ocupación y la empleabilidad como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

CREAR COMUNIDADES SOSTENIBLES

Sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente y el uso sostenible del agua.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES MEJORAR EL SERVICIO

GARANTIZAR EL ACCESO AL AGUA

No solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de accesibilidad, garantizando el acceso al agua a personas en situación de vulnerabilidad.

1 FIN DE LA POBREZA

MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Poner al cliente siempre en el centro garantizando accesibilidad, cercanía, acompañamiento y eliminando barreras.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

MEJORAR SERVICIOS A TRAVÉS DE DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

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

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO HUMANO CONTRIBUIR AL DESARROLLO Y COMPROMISO DE NUESTRO EQUIPO

OPERAR COMPROMETIDOS CON LA SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.

3 SALUD Y BIENESTAR

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

FAVORECER ENTORNOS DE TRABAJO DE CALIDAD, INCLUSIVOS Y DIVERSOS

Incrementar el compromiso de los empleados a través de entornos de trabajo de calidad, inclusivos y diversos, promoviendo la igualdad de oportunidades y el voluntariado corporativo.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

En el presente informe detallamos el **seguimiento** de los **objetivos** de nuestro Plan Estratégico agrupando las iniciativas en **Acción Ambiental, Compromiso con la Sociedad y Gobernanza**, detallando nuestra contribución a la **Agenda 2030**.

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL:

Combatimos la contaminación y aceleramos la transformación ecológica

- Preservamos el agua
- Aplicamos el modelo de economía circular
- Luchamos contra el cambio climático
- Preservamos 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.

Ante este gran reto, hemos adaptado nuestro modelo de gestión del agua para asegurar la **resiliencia de nuestros sistemas de abastecimiento** y asegurar de forma continuada y sostenible el abastecimiento, así como una **gestión inteligente y sostenible del alcantarillado** que contribuya a reducir nuestra huella hídrica en los municipios donde estamos presentes.



Asier Cumbreño Pulido. Responsable de Operaciones

La gestión avanzada de los servicios gestionados, junto a actuaciones en infraestructuras, y el control y supervisión constante de la red de abastecimiento de agua, nos ha permitido asegurar la continuidad del suministro y mejorar la eficiencia.

GESTIÓN AVANZADA DEL AGUA

Contamos con una larga trayectoria en la **gestión inteligente del agua** gracias a una amplia gama de **desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y sistemas avanzados de apoyo a la decisión** para **mejorar la eficiencia** en la gestión de las infraestructuras hídricas. Estas tecnologías nos permiten **asegurar la continuidad del servicio y ahorrar agua**.

Para nosotros el **uso sostenible del agua** es fundamental, por eso apostamos por una **gestión eficiente** en todas las etapas del ciclo integral, contribuyendo así al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento"



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.



Embalse de Santa Lucía, Trujillo.

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

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

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

El agua suministrada por Aquanex es de excelente calidad y de absoluta confianza. Para garantizarlo, en el último año se realizaron más de 57.616 análisis en las distintas zonas de abastecimiento que gestiona en Extremadura.

Durante el año 2024 todo el equipo ha realizado un gran esfuerzo en la implementación del nuevo RD 3/2023, para asegurar la calidad del agua de consumo humano, con la realización de la totalidad de las analíticas exigidas en el nuevo marco legal.



Jornada SES

Formación, dirigida a los farmacéuticos de atención primaria del SES, de la Consejería de Salud de la Junta de Extremadura tuvo lugar en el hospital de Mérida y se centró en dar a conocer los nuevos criterios técnico-sanitarios que contempla el Real Decreto 3/2023 para el agua de consumo humano, abordando cuestiones como los productos químicos en el tratamiento del agua de consumo o las incidencias o problemáticas en de la gestión en este ámbito. Participaron José Antonio del Rey, responsable de Tratamientos, Economía Circular y Calidad del Agua de Aquanex y Francisco Martínez Barriga, coordinador de calidad de agua de Aquanex.

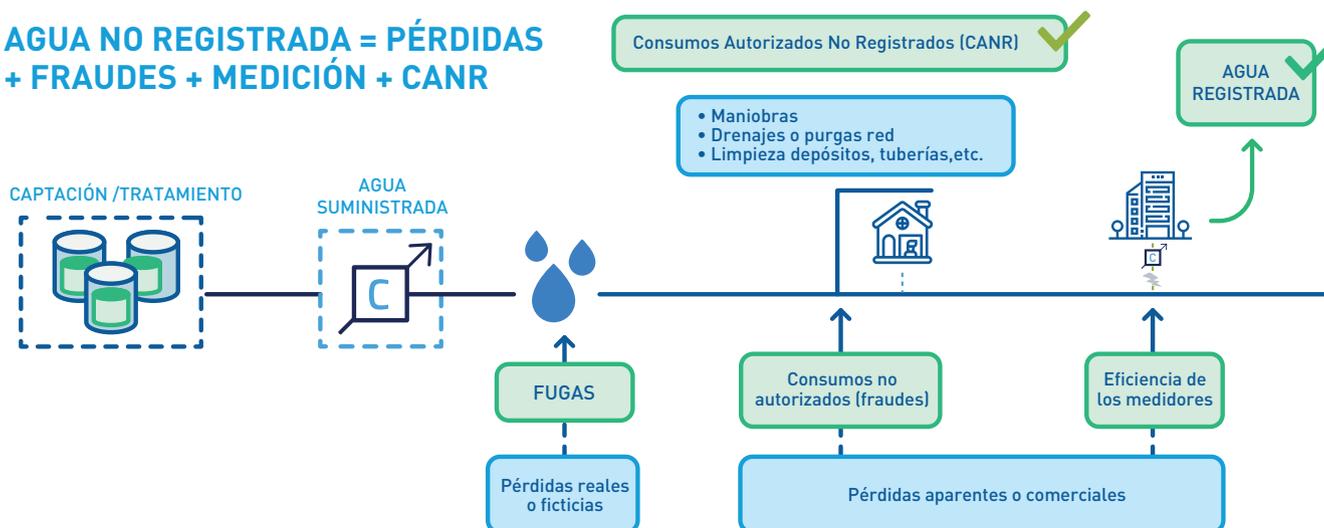
No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de la red de distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o consumos no autorizados, así como errores en los medidores. Esta **diferencia entre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

Llevamos a cabo una **avanzada gestión del agua** mediante **desarrollos tecnológicos y técnicas digitales**, esenciales para la supervisión, control y mantenimiento de las infraestructuras.

Todo el sistema de redes se encuentra cartografiado y reflejado mediante la aplicación informática **GISAgua**, lo que hace posible una **gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua**.

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

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR



ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA	2024
ACTUACIONES REALIZADAS EN LA RED ENTRE FUGAS DETECTADAS Y AVERÍAS REPARADAS	3.814
m ³ RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA CONSUMOS NO AUTORIZADOS	44.660 m³
MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO	4.061 (2.034 cartas, 562 SMS, 1.343 email, 122 llamadas)

ALCANTARILLADO Y CONTROL DE VERTIDOS

Todo el sistema de redes se encuentra **cartografiado** y reflejado mediante la **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 suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.



Camión de saneamiento

CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES (CVI)

Aquanex, en su compromiso con el medio ambiente, en los contratos en los que tiene encomendada la gestión contractual de las redes de alcantarillado, gestiona tareas de control de vertidos industriales. Dicho control en ocasiones se realiza de modo puntual y/o con carácter azaroso, y en ocasiones mediante el seguimiento de una planificación establecida en un control periódico establecido en los puntos más susceptibles objeto de control.

El Control de Vertidos tiene por objeto:

- Fiscalizar el estado de los vertidos al alcantarillado procedentes de las industrias al objeto de regular, vigilar y cuidar las **condiciones** en que han de realizarse los **vertidos de aguas residuales** en base a las normas vigentes en cada caso (Ordenanzas, Reglamentos, etc.).
- **Preservar la salud** de las personas, animales y plantas, y en general, **proteger el medio receptor de las aguas residuales**.
- **Proteger** las instalaciones municipales de **saneamiento y depuración** y sus elementos, preservando la correcta operativa y protegiendo la vida útil de los elementos integrantes del sistema.

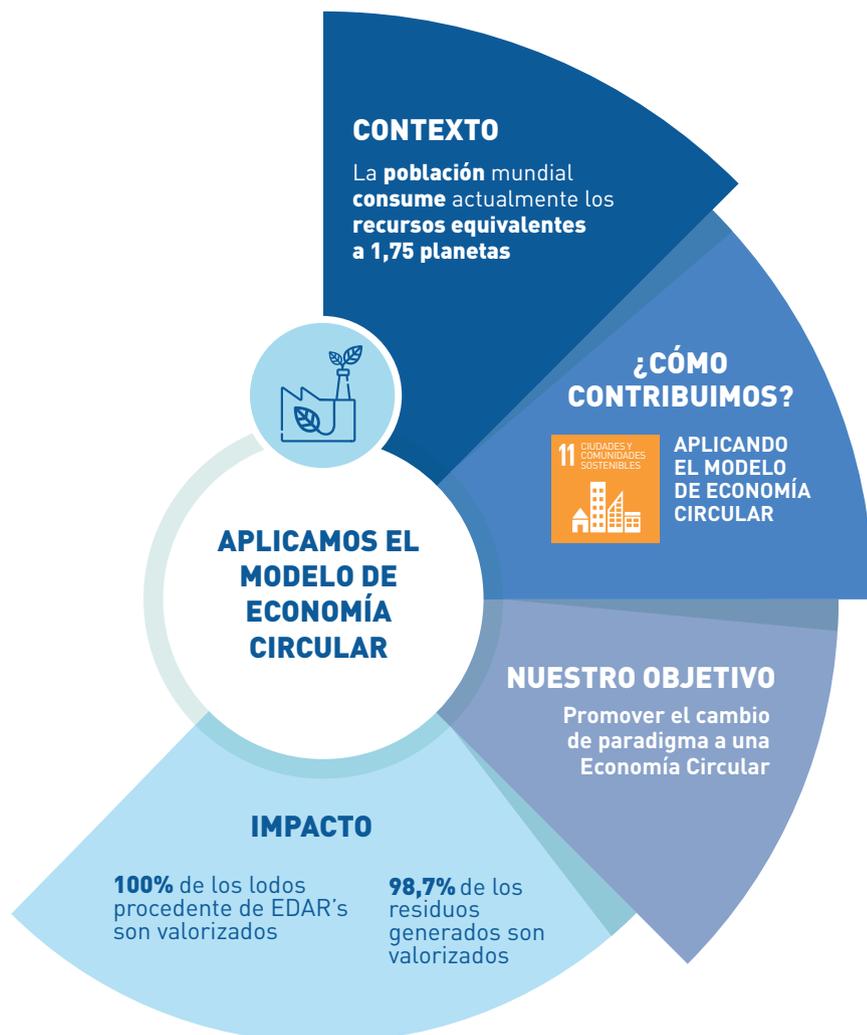
El Plan de Control de Vertidos contempla el muestreo de industrias con diferente potencial contaminante ubicadas en Trujillo, Plasencia, Villanueva de la Serena, Fuente del Maestre, Coria, Montehermoso, Torremejía, Higuera de Vargas, Zahinos y en la Mancomunidad del Río Tiétar.

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**. 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.

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**.



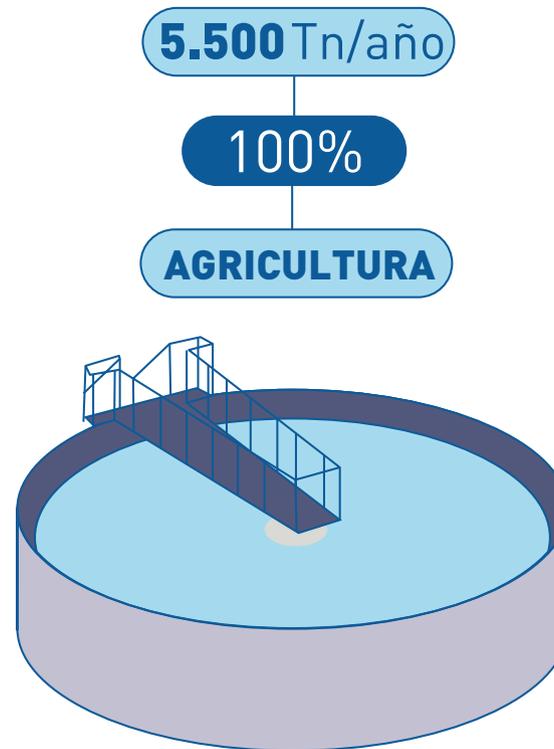
RESIDUOS

En Aquanex estamos **comprometidos con la eliminación del concepto residuos, transformándolos en recursos para otros procesos** a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje. Los fangos de depuración son el principal residuo generado en la actividad de depuración. Por ello, dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. Estos fangos se destinan a agricultura, directamente o después de compostados, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.

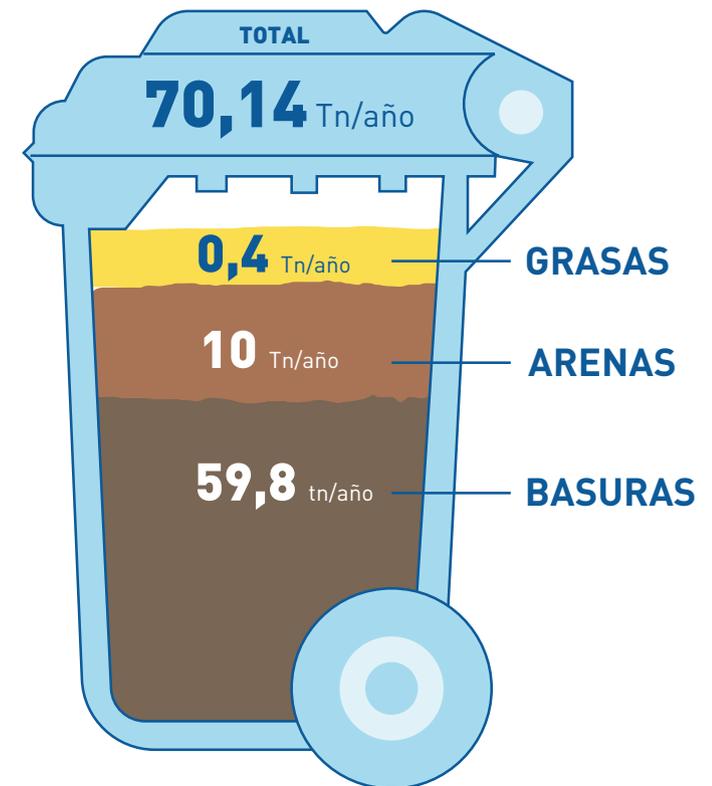
Hemos conseguido valorizar el 98,7% de los residuos generados en las estaciones de tratamiento de aguas residuales.

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

TOTAL FANGOS VALORIZADOS



RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO EDARS



LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

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

Generación propia

Compra de energía verde

Eficiencia energética

Movilidad sostenible

Generación de energía renovable

En Aquanex la principal fuente de generación de energía renovable proviene de la instalación de **placas de energía solar fotovoltaica en la ETAP de la Mancomunidad Vegas Altas**. En 2024 esta generación de energía ha **evitado la emisión de 110 tn de CO2**.



Placas solares instaladas en la ETAP de la Mancomunidad Vegas Altas



Movilidad sostenible

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

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

Desde 2016, todos los vehículos del tipo turismo que se han incorporado a la flota son híbridos. También contamos con 8 vehículos eléctricos. Con todo, hemos conseguido que el 33% de la flota sea sostenible, contando con distintivo ambiental ECO.

Nuestro objetivo es seguir incorporando vehículos híbridos y eléctricos a la flota, además de la optimización de los desplazamientos a través de la gestión centralizada de las órdenes de trabajo mediante el aplicativo DROP.



Vehículo eléctrico

Eficiencia energética

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

El despliegue de un plan de auditorías energéticas nos permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora. Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética de los últimos años han sido la **mejora en los sistemas de aireación o del control de la aireación de las depuradoras y la sustitución de equipos por otros más eficientes.**

Entre las iniciativas de digitalización y control llevadas a cabo destacan la implementación de **Createch y el Fuzzy**, ambas con excelentes resultados a nivel de **control de procesos, optimización y reducción de los consumos** y por tanto de la huella energética del ciclo integral del agua.

Se ha procedido a la sustitución y mejora de sistemas de aireación, así como a la sustitución de elementos por homologos de mayor eficiencia. En captaciones e impulsiones se han cambiado los elementos motores por otros de mayor efectividad, para el abastecimiento en mejora de los ratios energéticos. De modo continuo, sobre nuestras instalaciones de filtración, procedemos a la sustitución de los lechos filtrantes, de arena silíceo y de carbón activado.

Huella de carbono

El inventario de gases de efecto invernadero se encuentra certificado según la norma ISO 14.064. Para la reducción de su inventario de gases GEI, Aquanex cuenta con un Plan de Acciones Dirigidas incluido en el Sistema Integrado de Gestión.

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

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

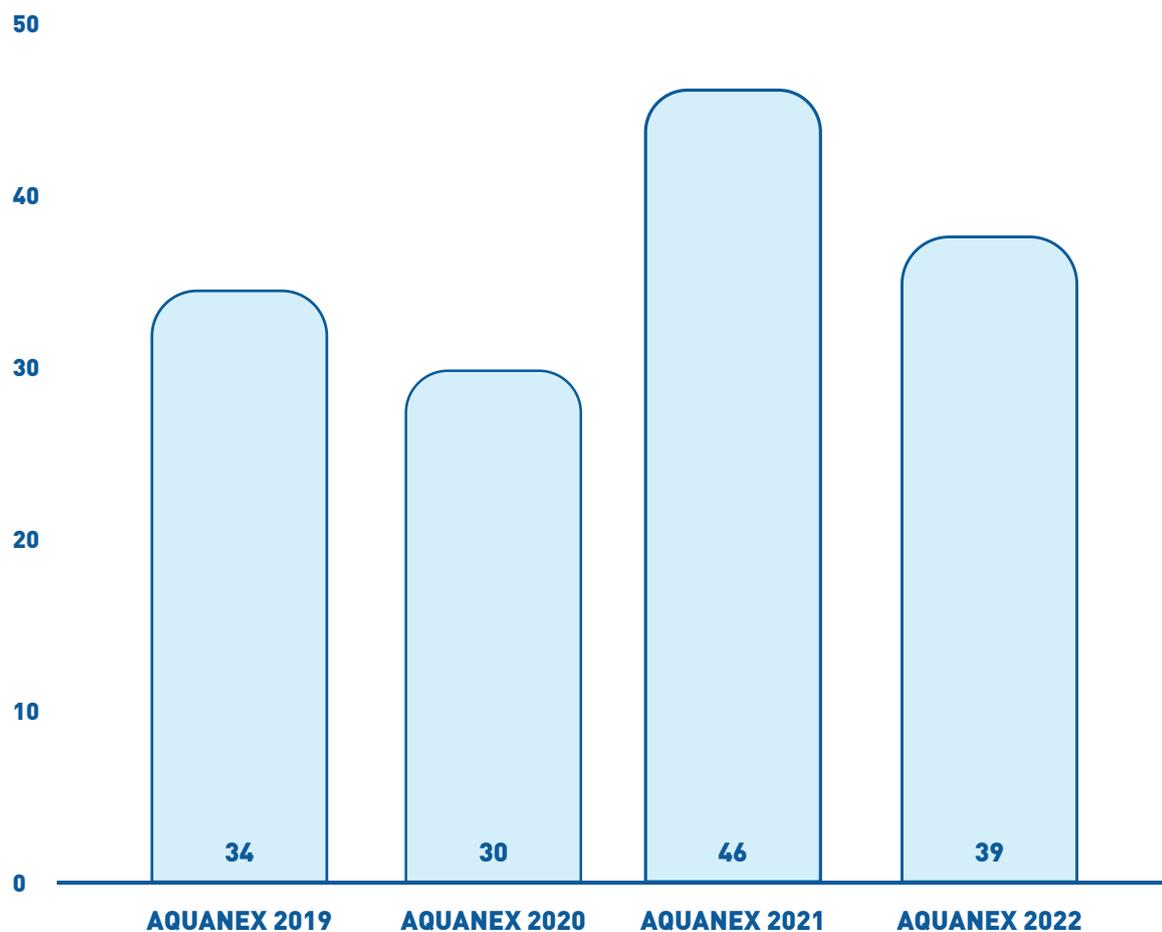
Emisiones incluidas en **alcance 3**: Emisiones relativas a actividades relevantes

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

En 2021, en el inventario de emisiones se incluyó por primera vez las emisiones de alcance 3.

Inventario de gases de efecto invernadero (t CO₂ eq)

Ratio tn CO₂ (alcance 1+2)/ millones m₃ suministrados frente a t CO₂ proceso

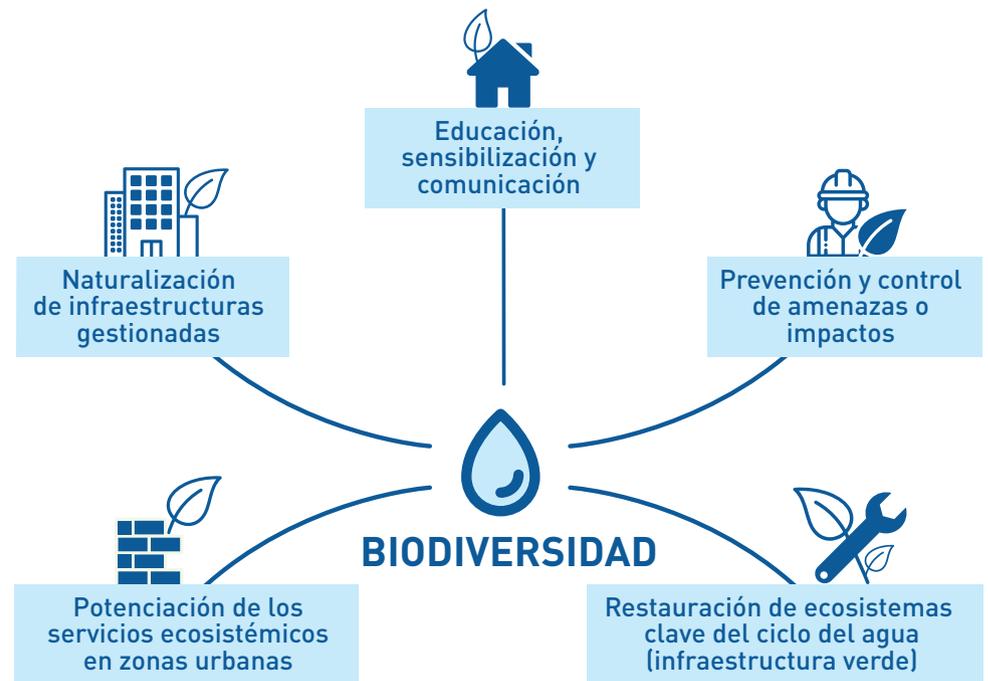
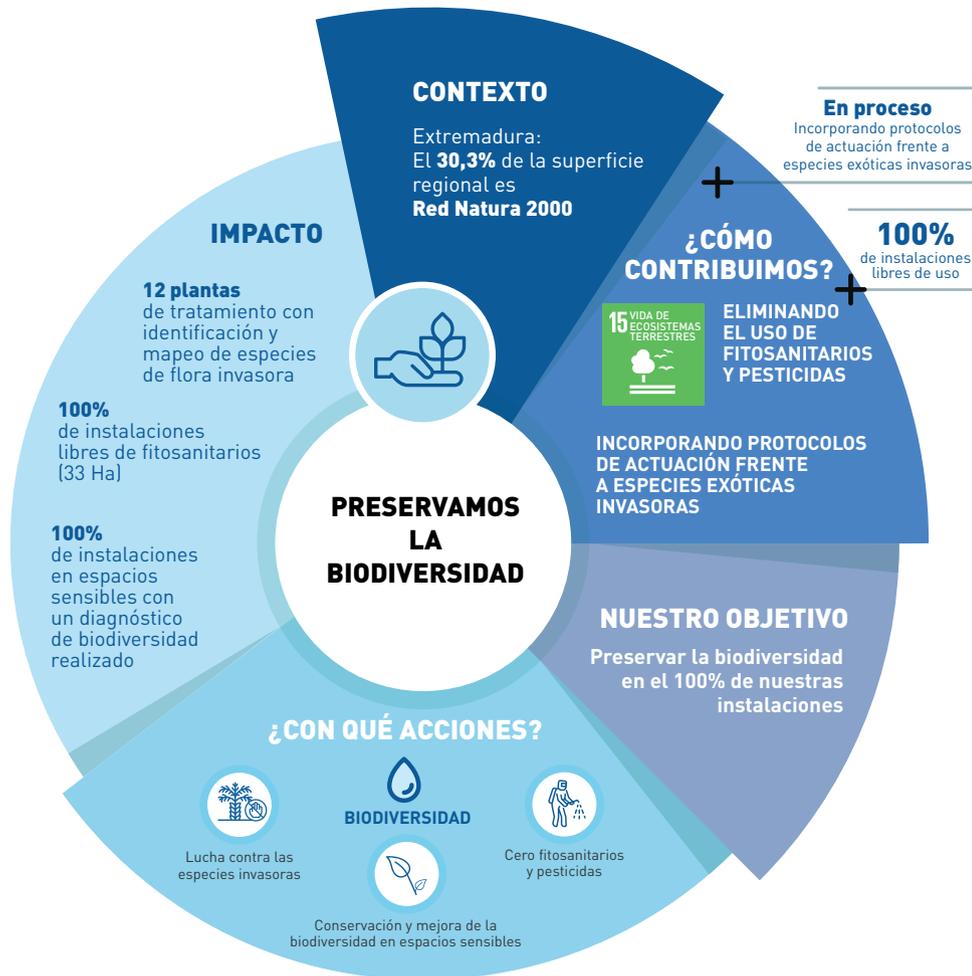


En 2021 y 2022 se incrementaron las emisiones al incluir el alcance 3.



PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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 y ante el reto de la pérdida de biodiversidad, nuestro compromiso se concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad de los entornos donde se ubican nuestras instalaciones.



ELIMINACIÓN DEL USO DE FITOSANITARIOS

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. **Desde 2021 se ha eliminado el uso de pesticidas y fitosanitarios en todas las instalaciones de AQUANEX, obteniendo los distintivos de instalación libre de fitosanitarios.**

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

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



Lucha contra las especies exóticas invasoras

BIBSERVA **STOP-invasoras**

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

12 plantas de tratamiento con identificación y mapeo de especies de flora invasora.

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



COMPROMISO SOCIAL:

- **Compromiso con nuestros clientes**
 - El cliente en el centro
 - Digitales y siempre accesibles
 - Comprometidos con la vulnerabilidad
- **Compromiso con la sociedad**
 - Oportunidades educativas
 - Mejora de la empleabilidad
 - Comunidad sostenible
- **Cadena de valor**
- **Equipo humano**
 - Salud, seguridad y bienestar
 - Compromiso de los empleados
 - Diversidad e inclusión



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES



Oficina de Villanueva de la Serena

MEJORAMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES



David Cerro González. Responsable de clientes

En Aquanex ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de la actividad a través del modelo Contigo

El modelo Contigo es una iniciativa enfocada a conseguir que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a los servicios de la compañía optando por la atención multicanal y, sobre todo, velando por una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de identificar barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas.

Nuestro modelo de atención al cliente está basado en estos 3 pilares principales, que componen nuestro ABC de atención al cliente:



A. EL CLIENTE EN EL CENTRO



Le escuchamos, entendemos y acompañamos.
Adaptamos nuestra operativa para dar el mejor servicio y la mejor experiencia.

B. DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES



Potenciamos los canales de atención digitales.
Somos más ágiles, flexibles y eficientes.

C. COMPROMETIDOS CON LA VULNERABILIDAD



Nos preocupamos por las situaciones de vulnerabilidad económica, digital, de comprensión y de accesibilidad.
Damos respuesta a las necesidades de todas las personas, sin excepción.

A. EL CLIENTE EN EL CENTRO

Poner al cliente en el centro significa que llevamos a cabo una escucha activa y adaptamos al máximo nuestra operativa para conseguir esa experiencia de calidad, objetivo básico y fundamental de nuestro servicio de atención al cliente.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Esta escucha activa la realizamos a través de **encuestas de satisfacción del cliente**. El estudio de satisfacción que realizamos en Aquanex a través de un organismo independiente confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no sólo con la continuidad del servicio y la presión del agua, cuyos valores están por encima de 8, sino también con el **índice de satisfacción general, que se sitúa en 8,20**, mejorando los niveles de satisfacción y mayor predisposición a recomendar y retener la empresa obtenidos en el año anterior.



Además de realizar estas encuestas, realizamos medición en continuo de la experiencia del cliente tras realizar cualquier gestión, con el objetivo de detectar las incidencias de nuestros clientes y solventarlas de manera inmediata, así como plantear iniciativas de mejora futuras.

El resultado de estas encuestas en el año 2024 permitió obtener una satisfacción con el servicio de 8,45, lo que ha permitido obtener un valor NSS (Net Satisfaction Score) del 57,6%

RECLAMACIONES

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

Durante el último año, el **1,27 % de los clientes de Aquanex realizaron una reclamación**, fundamentalmente vinculadas a motivos de facturación y calidad del servicio.

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



En Aquanex, en el caso de detectar cualquier incumplimiento de nuestros compromisos, indemnizamos de manera proactiva en la siguiente factura al cliente afectado con un abono de 6 euros.

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

Además, en Aquanex disponemos del Customer Counsel o Defensor del Cliente cuyo objetivo es establecer un punto de encuentro entre los clientes y la empresa, en aquellos casos en los que las soluciones ofrecidas a las quejas no sean satisfactorias para los usuarios.

Link: <https://www.aquanex.es/defensor-del-cliente>.

En 2024 el Customer Counsel recibió y resolvió dos reclamaciones promoviendo la mediación entre las partes.

B. DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

La tecnología nos permite ofrecer una **omnicanalidad**. El modelo permite que el cliente, en función de su condición, de su perfil, y en función del tipo de gestión o trámite que quiere realizar, tenga la **libertad de poder elegir el canal** que más se adapta a sus necesidades o posibilidades, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

Una apuesta por la **accesibilidad** que se ha traducido en la habilitación de diferentes canales de contacto y la mejora de la experiencia digital de nuestra web y oficina virtual, para asegurar una buena atención y **eliminar todas las barreras de comprensión y accesibilidad**.

CANALES DE CONTACTO

- Oficinas: en todos los municipios en los que prestamos el servicio
- Por teléfono:

Atención al cliente

**911 774 060 / 900 600 410
/ 900 202 038**

Horario de atención:
De lunes a viernes de 08:00 a 21:00h

Teléfono de incidencias

900 100 210

Horario de atención:
Disponible las 24 horas de los
365 días del año

Teléfono de lecturas

900 816 081

Horario de atención:
Disponible las 24 horas de los
365 días del año

Whatsapp Aquanex

638 577 832

Utiliza este teléfono
para consultas
o gestiones comerciales.

Horario de atención:
De 08:00 a 21:00 h

- Página web y Chatbot: <https://www.aquanex.es/>
- Área de clientes: <https://www.aquanex.es/login>
- Servialertas: información gratuita a través de SMS o e-mail
- App AguaContigo, para realizar gestiones las 24 horas del día 365 días del año

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 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 (gestorpersonal@AQUANEX.es) y teléfono gratuito (900104216) atendido por un **Gestor Personal**, para facilitar y agilizar cualquier tipo de gestión o petición que necesite.

Nuestros clientes se suman a nuestro compromiso medioambiental. **El 65% de nuestros clientes optan por la factura digital.**

C. COMPROMETIDOS CON LA VULNERABILIDAD

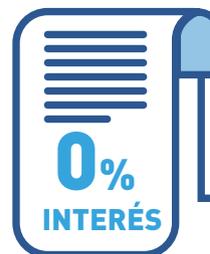
Desde Aquanex, para no dejar a nadie atrás, prestamos **especial atención a las personas que se encuentran con barreras o vulnerabilidades, económicas, digitales, de comprensión o de accesibilidad.**

VULNERABILIDAD ECONÓMICA

En Aquanex tenemos implantadas, desde hace más de diez años, medidas sociales dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de **garantizar el derecho al agua** a todos los hogares, independientemente de su situación económica: tarifas sociales, pago fraccionado de la factura, aplazamiento y cuotas de la deuda sin intereses, entre otras medidas.

El último año se destinaron 1.058 euros a cubrir total o parcialmente las facturas de suministro de agua de las personas más desfavorecidas mediante el mecanismo de bonificaciones en el pago de las facturas, de la mano de los ayuntamientos en los que prestamos servicio.

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



320 compromisos de pago por un importe de

167.225 €



BARRERAS DE COMPRENSIÓN Y COGNITIVA

Contamos con **asistencia en 15 idiomas** para garantizar la inclusión de migrantes que no entiendan castellano.

Hemos trabajado en la aplicación de la **lectura fácil** adaptando nuestras comunicaciones para informar de manera más clara y cercana.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

Contamos con el servicio de **videoatención mediante lengua de signos** así como el uso del **canal WhatsApp**, para una atención más ágil.

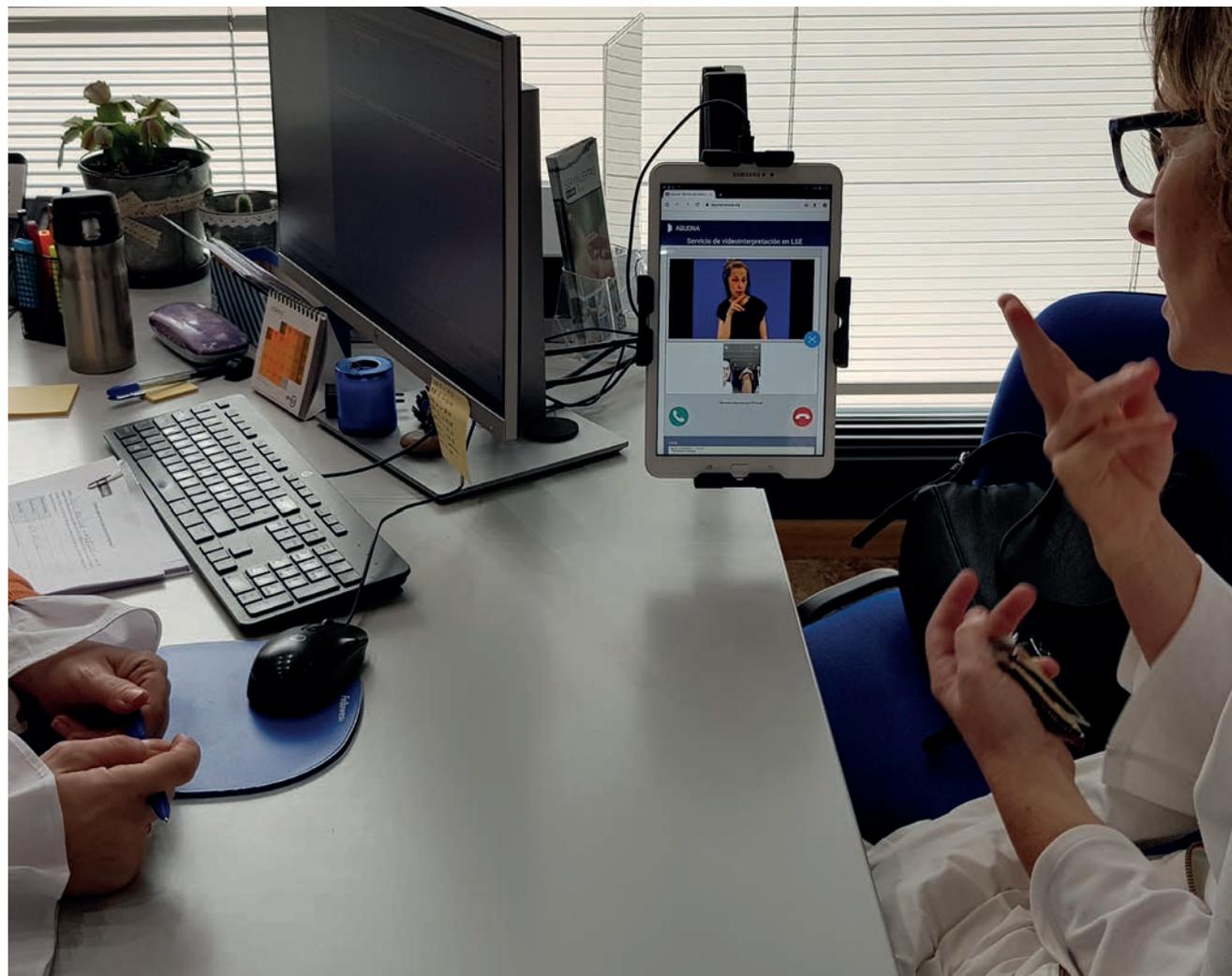
BARRERAS DE DIGITALIZACIÓN

Además de seguir dependiendo de las **oficinas presenciales**, se facilita la **gestión por cuenta de otras personas**, así como el **envío y recepción de documentación en papel**.

RECONOCIMIENTOS

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

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



Atención en lengua de signos mediante videointerpretación



INNOVAMOS PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

DIGITALIZACIÓN

La **digitalización** nos permite 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**.

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.



Inauguración de Centro de Control de Villanueva de la Serena



AquaCIS GA: Programa destinado al control y gestión de todos los activos del servicio.



GISAgua: Sistema de información geográfica accesible desde cualquier dispositivo con navegador de internet, cualquier técnico u operario tendrá toda la cartografía del Servicio.



GID: Gestión Integral de Depósitos. Programa de desarrollo propio GID, de tal forma que se establecerán una serie de almacenes en las distintas zonas, con un stock en continua reposición.



DROP: Gestión de Órdenes de Trabajo, es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo.

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.

DROP es un sistema digital avanzado para la gestión de tareas y partes de trabajo. Proporciona una visión centralizada de los trabajos de los diferentes ámbitos de la organización, comercial, técnica, etc. que permite una gestión más eficiente y sostenible de los recursos.

DINAPSIS - CENTRO DE CONTROL EN VILLANUEVA DE LA SERENA

Aquanex ha inaugurado un nuevo centro en Villanueva de la Serena. Este centro supone un salto cualitativo en la apuesta de la compañía por la tecnología y la innovación para la gestión del recurso hídrico en Extremadura. Villanueva de la Serena se ha convertido en el centro neurálgico de las operaciones de Aquanex, desde donde se supervisan en tiempo real todas las operaciones relacionadas con el ciclo del agua.

Con este proyecto Aquanex da un gran paso más en la digitalización implementando una compleja e innovadora herramienta que supone un importante avance tanto en la gestión de todo el ciclo del agua como en la sostenibilidad ambiental.

El centro de control o hub operativo, recopila y muestra información en tiempo real sobre el servicio en los municipios gestionados por Aquanex, proporcionando datos y gráficos actualizados las 24 horas del día.

La digitalización ha implicado la sensorización de la red y de las plantas de tratamiento de agua, culminando en el diseño del sistema DCDC, una herramienta que permite el análisis y la presentación de los miles de datos que se recogen al segundo y que ofrece una visión general de la gestión. El sistema permite la anticipación en la toma de decisiones, facilitando la detección temprana de pérdidas de agua o incidentes en las instalaciones de tratamiento y redes de suministro y saneamiento.

Este centro constituye un enclave estratégico para Aquanex en Extremadura, albergando instalaciones y herramientas avanzadas para la operación, atención al cliente y formación para el desarrollo profesional del equipo humano.



Inauguración de Centro de Control de Villanueva de la Serena

PERTE DIGITALASVEGAS ALTAS DEL GUADIANA Y LA SERENA



El proyecto **DIGITALASVEGAS Altas del Guadiana y La Serena** es el proyecto que Aquanex tiene adjudicado en el **PERTE DIGITALASVEGAS 2024-2026 en el marco de los programas PERTE del Ministerio**. Consiste en aprovechar las palancas de la **transformación digital del ciclo urbano del agua en la comarca de La Serena-Vegas Altas de Extremadura**, desarrollando un conjunto de actuaciones de **planificación, sensorización y de herramientas de análisis, difusión y aprovechamiento de la información** obtenida para afrontar los **desafíos del impacto del cambio climático y global** sobre los recursos hídricos y contribuir a la **preservación y mejora del estado de las masas de agua**.

El ciclo urbano del agua en la comarca de La Serena-Vegas Altas de Extremadura presenta actualmente una situación de escasez de agua, la cual se agrava durante períodos de sequía, como el actual, lo que genera una creciente necesidad de tomar medidas para garantizar su disponibilidad y uso eficiente. La iniciativa de **colaboración público - privada**, ha unido a tres administraciones **Consortio Vegas Altas - La Serena, la Mancomunidad de Vegas Altas y el Ayuntamiento de Villanueva de La Serena**. Afectando a un total de **128.379 habitantes de 37 municipios** diferentes y **12 entidades locales menores** de las provincias de Cáceres y Badajoz.

MUNICIPIOS Y ENTIDADES LOCALES MENORES

Villanueva de la Serena	Navalvillar de Pela	La Coronda	Zalamea de la Serena
Abertura	Villar de Rena	La Haba	Valle de la Serena
Acedera	Puerto de Santa Cruz	Magacela	Higuera de la Serena
Alcollarín	Rena	Valdetorres	Retamal de Llerena
Almoharín	Santa Amalia	Campanario	Campillo de Llerena
Lugar Campo	Villamesías	Castuera	Monterrubio de la Serena
Escurial	Guareña	Malpartida de la Serena	Cabeza del Buey
Don Benito	Cristina	Esparragosa	
Madrigalejo	Manchita	Benquerencia de la Serena	
Medellín	Mengabril	Qintana de la Serena	

El proyecto **PERTE DIGITALASVEGAS** nace con el objetivo de dotar al medio rural de los **servicios demandados por su ciudadanía** relacionados con la gestión del ciclo del agua, a fin de posibilitar el desarrollo de su proyecto de vida en este territorio.

OBJETIVOS

- Mejorar el conocimiento de los usos del agua
- Incrementar la transparencia en la gestión del agua
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos ambientales
- Generar empleo de alta cualificación técnica

ALCANCE



Monitoreo Eficiente

Implementación de sensores y tecnologías de monitoreo para evaluar en tiempo real la disponibilidad y calidad del agua en fuentes naturales y sistemas de distribución

Gestión Sostenible de Recursos

Desarrollo de un sistema de gestión inteligente que optimice el uso del agua, promoviendo prácticas domésticas eficientes

Alertas y Previsión

Integración de herramientas de análisis de datos para la detección temprana de patrones de inundación y sequía del recurso, permitiendo una planificación anticipada de actuaciones

Participación Comunitaria

Creación de plataformas digitales que fomenten la participación ciudadana en la gestión del agua, promoviendo la conciencia sobre la importancia de un uso responsable

El proyecto **PERTE DIGITALASVEGAS** se hace necesario, dada la situación de sequía que enfrenta esta zona de España, particularmente los municipios rurales de las Vegas Bajas y La Serena, que demanda soluciones innovadoras y eficientes para optimizar el uso del recurso hídrico. Es en este contexto en el que la digitalización se presenta como una herramienta clave para enfrentar los desafíos actuales y futuros relacionados con el agua.

CONTEXTO



Víctor Jiménez, presidente de la Mancomunidad de Vegas Altas, Ana Belén Fernández, alcaldesa de Villanueva de la Serena, Javier Sánchez, director ejecutivo de Aquanex, durante la presentación del PERTE

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 el Grupo Agbar, 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 Agbar 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.

Cifras innovación 2024 Agbar:

- 41,3M€ invertidos en 470 proyectos de I+D+i de ejecución directa
- El 39% de la inversión en I+D+i ha sido destinada a proyectos ambientales y sociales.

CETAQUA, Centro Tecnológico del Agua

CETAQUA
CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

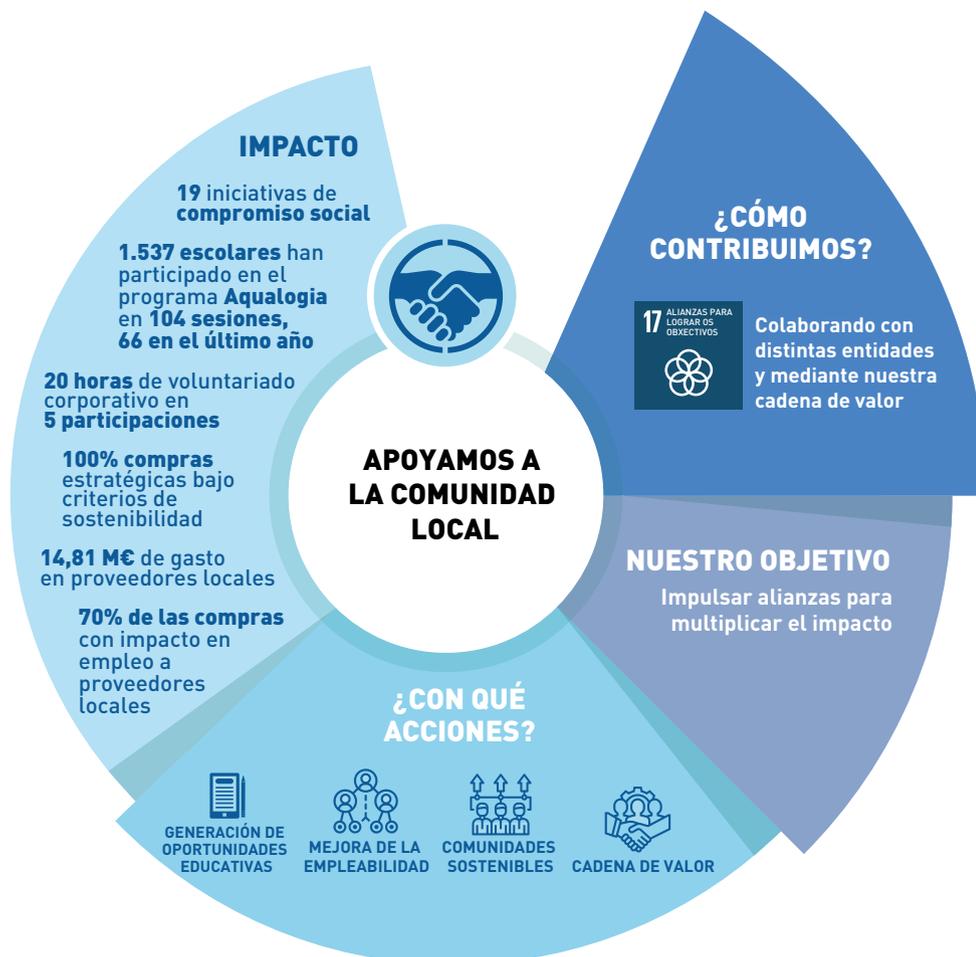
Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua, es el resultado de un **modelo pionero de colaboración público-privada** con 18 años de trayectoria en el desarrollo de soluciones innovadoras, que garantizan la sostenibilidad y eficiencia del ciclo integral del agua en todas sus etapas. Cetaqua es el **polo donde se genera el conocimiento y la innovación del grupo Agbar**, siendo referencia internacional en la aplicación de la **I+D+i en el ciclo del agua**, generando un impacto positivo y aumentando la resiliencia de los territorios frente al cambio climático.

Cetaqua comenzó en 2007 con la alianza de Aigües de Barcelona, la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), y se ha aplicado posteriormente a otros tres centros tecnológicos en Galicia, Andalucía y Chile, junto a una delegación en la Comunitat Valenciana, independientes entre ellos, pero que comparten estrategia y trabajan en colaboración. Cada centro está conectado con su territorio, teniendo en cuenta las necesidades locales para abordar los desafíos globales presentes y futuros, asegurando así un desarrollo económico, ambiental y social sostenible.

Los **proyectos** de Cetaqua se integran en cinco áreas estratégicas de innovación alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- **Planificación y gestión de los recursos:** gestión de los recursos de forma integral para garantizar la seguridad hídrica.
- **Producción y nuevos recursos:** garantía de la seguridad hídrica territorial y promoción de la recuperación de los recursos
- **Residuo cero y descarbonización:** promoción de la eficiencia de los tratamientos de depuración, la autosuficiencia energética y la valorización de los recursos.
- **Sostenibilidad territorial y social:** desarrollo de metodologías y herramientas para una economía circular y sostenible, enfocada al beneficio de la sociedad.
- **Servicios digitales y aplicación de IA:** desarrollo de soluciones y herramientas que permiten eficientar la operación de redes y plantas.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

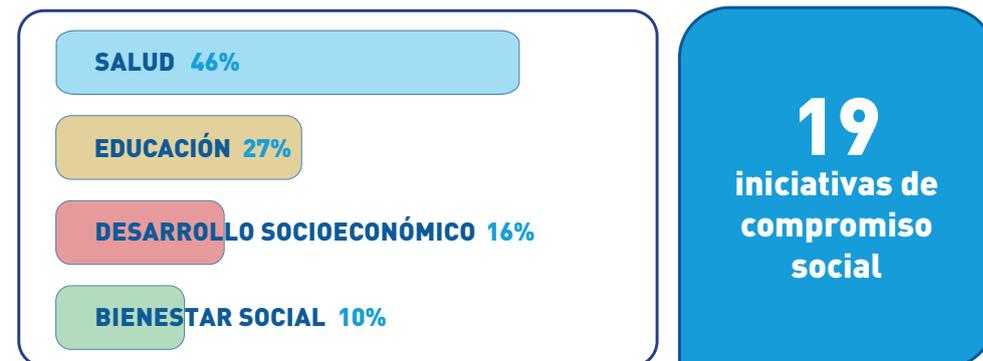


El contexto actual se encuentra marcado por importantes **desafíos económicos, educativos y laborales**, con datos que reflejan una cronificación preocupante de la pobreza. La **vulnerabilidad** se extiende también a los niños y niñas: casi uno de cada tres está en riesgo de pobreza o exclusión. Ante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

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

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

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



GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

Desde Aqunex nos comprometemos a proporcionar **oportunidades educativas y a fomentar vocaciones verdes** relacionadas con el medio ambiente y la ciencia, contribuyendo al desarrollo del talento futuro. El objetivo es permitir a los estudiantes acceder a una formación de calidad, adquirir habilidades relevantes para el sector del agua y el medio ambiente, y mejorar sus perspectivas laborales. Una de las vías es la acogida de alumnos universitarios en prácticas.

Programa Aquae STEM



Entrega de materiales del programa en el colegio Santísima Trinidad de Plasencia.

En 2024 Aqunex lanzó en Plasencia el Programa Aquae STEM, de la mano de nuestra fundación, la **Fundación Aquae**, mediante el que contribuimos a la promoción de **vocaciones científicas y tecnológicas en escolares, especialmente en niñas**.

El programa está dirigido a niñas de entre ocho y doce años y tiene una duración de tres cursos lectivos. Incluye formación del profesorado con metodología, actividades para

realizar en clase y recursos educativos para incorporar las STEM en el aula a través de la resolución de retos, utilizando la innovación y la creatividad como vehículos de inspiración. El programa incorpora debates y actividades en las que se plantean **desafíos relacionados con el desarrollo sostenible y el mundo del agua**, que deben resolverse mediante el diseño, la programación y la construcción de prototipos.

El programa también incorpora la celebración de **webinars trimestrales** "Un espejo en el que mirarse", en el que los alumnos se encuentran con **mujeres referentes en STEM** que comparten su visión y experiencia en diferentes disciplinas como **ingeniería, biología o astrofísica**.



En el curso 2024-2025 participaron en el programa en torno a 100 escolares de tercero y cuarto de primaria del colegio Santísima Trinidad y del CEIP El Pilar, ambos de Plasencia.



ALIANZAS POR LA OCUPACIÓN

La ocupación resulta factor clave para elevar la **calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social o con dificultades de acceso al mercado laboral**. Es en este ámbito donde las alianzas con los agentes locales cobran especial importancia. En Aqunex mantenemos acuerdos con entidades como INSERTA, de Fundación Once, para mejorar las oportunidades laborales de sus asociados. Así mismo, contamos con un convenio con Inserta de Fundación Once.

De este modo, cada vez que en la empresa tenemos una vacante, informamos, en primer lugar, a estas entidades de las características del puesto de trabajo para que, si alguno de sus asociados se ajusta el perfil, conozca de primera mano y pueda presentarse a la oferta de empleo. De la misma forma, Aqunex otorga a estas entidades una posición preferente a la hora de subcontratar trabajos que se adapten a la oferta laboral y formativa de las mismas.

COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

COMUNIDADES SOSTENIBLES

En Aquanex entendemos que sólo una comunidad, ciudad o municipio capacitada y empoderada, será capaz de promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos esenciales para la vida, como el agua.

AQUALOGÍA

Aqualogía, el programa dirigido a escolares de Primaria para conocer los ciclos natural y urbano del agua a través de recursos interactivos y divertidos experimentos, es ya un proyecto 'decano' en la Comunidad Autónoma. **En los últimos diez años, más de 1.500 alumnos de Plasencia, Arroyo de la Luz, Fuente del Maestre, Don Benito o Trujillo, entre otros, han participado en Aqualogía.** En concreto, en **2024** se llevaron a cabo talleres en **Villanueva de la Serena, Jerez de los Caballeros, Navalvillar de Pela, Acedera, Madrigalejo, Rena, Almorharín o Plasencia.**



Sesión de Aqualogía en el centro de educación especial de Aguasantas en Jerez de los Caballeros

VISITAS A INSTALACIONES

Con el propósito de acercar nuestro trabajo diario a la ciudadanía y enseñar cómo tratamos y cuidamos del recurso hídrico, realizamos visitas guiadas por las instalaciones de tratamiento de agua que gestionamos.

En 2024, destacaron las visitas a las instalaciones enmarcadas en la celebración de la Semana del Medio Ambiente por parte de alumnos de diferentes centros escolares de distintos municipios como **Villanueva de la Serena, Plasencia, Rena, Navalvillar de la Pela, Jerez de los Caballeros o Acedera** entre otros.



Visita a instalaciones de Jerez de los Caballeros

PROMOCIÓN DEL AGUA DEL GRIFO

La promoción del agua del grifo es un eje transversal en todas nuestras acciones de sensibilización. Por ello, se reparten botellas reutilizables corporativas y se ofrecen charlas de concienciación sobre las ventajas para las personas y el planeta del consumo del agua del grifo en las acciones que se llevan a cabo con niños.

Una de las iniciativas que se lleva años realizando y que tiene muy buena acogida son las **Catas de Agua** a pie de calle en las que compartimos con los ciudadanos los beneficios del consumo del agua de grifo: sostenibilidad, calidad, precio y seguridad. **El último año se realizaron en Plasencia, Villanueva de la Serena y en la Mancomunidad de Vegas Altas.**



Catas de agua realizadas en Plasencia y Coria.



Catas de agua realizadas en Plasencia y Coria.

En este ámbito también destaca la **campana 'Vasos Solidarios'**, una iniciativa que se lanza desde el grupo de empresas al que pertenecemos cada Navidad, que, además de promocionar el consumo de agua del grifo, realiza una llamada a la acción en redes sociales para que todos los empleados y sus familias colaboremos subiendo fotos de vasos, ya que por cada foto se destina un euro a un proyecto social de una entidad sin ánimo de lucro.

Hábitos Saludables: Escuela de fútbol base

Contribuir a la promoción de los hábitos saludables de vida en la sociedad también es un elemento importante para nosotros. Por eso, a lo largo del 2024 hemos llevado a cabo actividades en esa línea como el apoyo a la **Escuela de fútbol base de Villanueva de la Serena.**

DÍAS DE ESPECIAL REPERCUSIÓN

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

Día Mundial del Agua

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

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



Día Mundial del Medio Ambiente

Cada 5 de junio nos unimos a esta celebración con difusión en los medios y redes sociales, de acuerdo con el lema establecido por Naciones Unidas.

Día Mundial del Saneamiento

Tiene lugar cada 19 de noviembre y durante esta celebración desde Aquanex visibilizamos el papel de la gestión de las infraestructuras de saneamiento en la lucha contra el cambio climático y **recordamos a la población la importancia de no arrojar toallitas y otros residuos por el inodoro**. Las toallitas causan grandes atascos en las tuberías que pueden tener consecuencias devastadoras para el medio ambiente.



OTRAS ACCIONES RELEVANTES DE COMUNICACIÓN

Durante el 2024, se ha participado en varios eventos como el desayuno 'Extremadura, destino Inversor' organizado por El Confidencial y que contó con la participación de la presidenta de la Junta de Extremadura, María Guardiola, y la intervención del director general de Aquanex, Javier Sánchez Romero.

Además, se han realizado entrevistas por parte del personal de Aquanex en ediciones papel y digital de El Periódico de Extremadura y Hoy Extremadura, y si ha tenido presencia en emisoras de radio como la COPE y SER.



María Guardiola, Presidenta de la Junta de Extremadura junto al equipo de Aquanex



Un momento de la intervención de Javier Sánchez en el foro.

FUNDACIÓN AQUAE

Una de las alianzas más importantes en materia de conocimiento y sensibilización es la que mantiene Aquanex con la Fundación Aquae. Desde la compañía, **nos sumamos a distintos proyectos de la Fundación vinculados al cuidado del agua, la sostenibilidad o la educación.**

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

Sus principales líneas de actuación son:

- **Programa AQUAE STEM:** Se trata del programa de la fundación para promocionar y fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas para niñas de Educación Primaria. El programa impacta anualmente en más de 2.500 niñas de forma directa, además de en sus compañeros de clase. En total, **unos 5.000 alumnos de primaria de 50 centros educativos de toda España.**



- **Cátedra Aquae de Economía del Agua:** De la mano de la UNED y la fundación impulsa la Cátedra Aquae de Economía del agua, la cual tiene como propósito avanzar en la investigación sobre la gestión sostenible del agua, a través de la publicación de artículos, el desarrollo de proyectos de investigación nacionales y europeos y la participación en congresos de investigación. A su vez, ha fomentado el talento con la concesión de **premios anuales a estudiantes de Grado, Máster y Doctorado por sus investigaciones en materia de economía del agua.** También desde la Cátedra Aquae se abordan tareas de formación en programas de postgrado y de formación continua.

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

- **Stockholm Junior Water Prize (SJWP):** Fundación Aquae organiza la convocatoria en España del Stockholm Junior Water Prize.

- **Sembrando Oxígeno:** es el proyecto con el que Fundación Aquae lucha contra el cambio climático. El proyecto nació en 2015. Desde entonces 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 para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

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



VOLUNTARIADO

El programa de voluntariado corporativo iniciado en 2017, basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir a nivel local, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano. HadnsON ha dado paso en 2024 al **programa Veolia Cares**. Mediante este programa se ha dado **la posibilidad al 100% de la plantilla a realizar al menos una jornada de voluntariado**.

Con motivo de la **Gran Recogida del Banco de Alimentos** desde Aquanex colaboramos con personal voluntario que participó acudiendo presencialmente a las tiendas y supermercados para colaborar con la Gran Recogida en Plasencia, Coria y Villanueva de la Serena.



Voluntariado del banco de alimentos en un establecimiento de Villanueva de la Serena, Plasencia



Voluntariado del banco de alimentos en un establecimiento de Coria, Plasencia

20
horas de
voluntariado

5
participaciones

3
acciones
realizadas

CADENA DE VALOR

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

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

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

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

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

En Aquanex apostamos por una selección de **proveedores equitativa y transparente**, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de **sostenibilidad, compliance (penal, ciberseguridad, legal) calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo**. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular. En términos contractuales y legales, queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.).

PROMOCIÓN DE LA COMPRA SOCIAL Y LOCAL

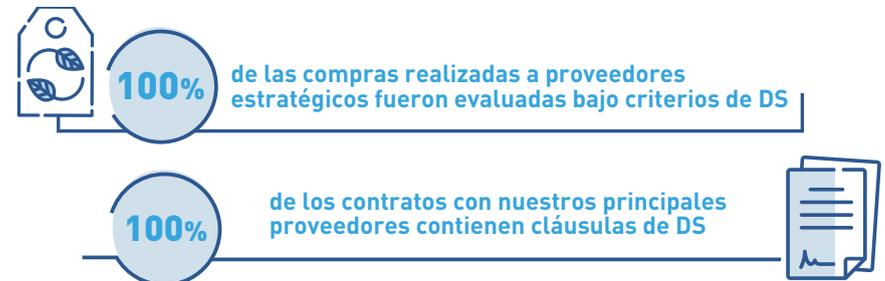
Valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección.

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

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

En 2024, el 40% de las compras fue dirigido a la financiación de actividades con alto impacto en el empleo, es decir 14,8 millones de euros. El 70% de estas compras con alto impacto en empleo son a proveedores locales.

El pago de estos servicios se traslada en su mayoría a sueldos y salarios de las empresas proveedoras, en este año 514 proveedores locales, por lo que, además de favorecer positivamente al empleo, contribuyen directamente a dinamizar la actividad económica local.



EQUIPO HUMANO

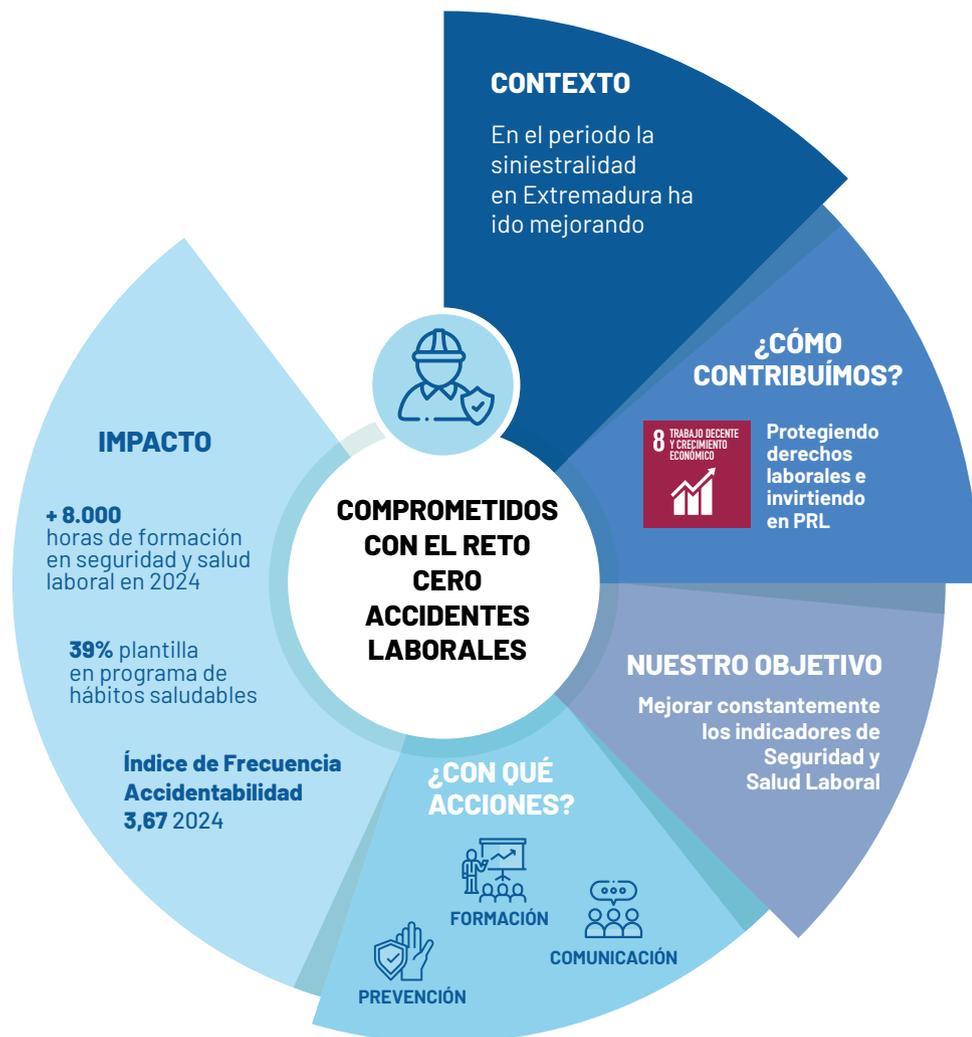
SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

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.**

PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

En Aquanex desde 2014 disponemos de una **Política de Seguridad y Salud Laboral** que en 2022 se actualizó conforme la nueva ISO 45001. La última actualización de Política de Seguridad y Salud Laboral es del 2023 y se articula en torno a tres pilares:

- El **control de nuestros riesgos mayores**, de los que somos protagonistas y responsables.
- La **cultura justa**, basada en un clima de confianza y un enfoque positivo de la Seguridad y Salud proactiva, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como sanciones proporcionales cuando se transgredan las normas.
- Personas comprometidas e involucradas en una **cultura de Seguridad y Salud proactiva, que se implican en mejorar la prevención de riesgos de Seguridad y Salud, garantizando y mejorando el bienestar en el trabajo, factor clave del rendimiento de la Organización.**





Carmen Espejo González. Técnico PRL Aquanex

A lo largo de 2024 hemos mantenido estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, previniendo las lesiones y el deterioro de la salud de nuestros trabajadores; y mejorando continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

Una muestra de ello son los **Estándares de Gestión de Alto Riesgo (EGTAR)**, alineados en “implementar una cultura de prevención en todos los niveles de la organización” para conseguir 0 accidentes. Tras analizar las causas detalladas de los accidentes laborales del Grupo durante un periodo de 10 años, el estudio ha permitido identificar las 10 actividades con mayor riesgo y establecer estándares utilizando las buenas prácticas internas y externas. Estos estándares contienen las definiciones, gestión de riesgos asociados y los requisitos mínimos de seguridad que deben ser aplicados sistemáticamente dentro del grupo. Todos los trabajadores

son responsables de aplicar y hacer cumplir los requisitos a diario: **“Ninguna tarea es tan importante, ningún trabajo es tan urgente que justifique arriesgar la vida o la de los compañeros, siempre seguro”**.

Concretamente en el 2024 se realizaron los **EGTAR** en el Servicio de **Mancomunidad Vegas Altas**.

A lo largo del 2024 se ha producido un accidente laboral con baja durante la jornada de trabajo en Aquanex. Tras el análisis de los accidentes con/sin baja, el **Plan de Reducción de la Siniestralidad** se ha basado en concienciar a los trabajadores en la aplicación adecuada de los métodos de trabajo, prestar especial atención e intentar reducir los accidentes de tráfico y las malas pisadas. Así, continuamos con la impartición de charlas periódicas a toda la plantilla, publicación de

paneles mensuales con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de Prevención de Riesgos Laborales y retorno de experiencias de accidentes e incidentes.



Charlas de seguridad

El **índice de frecuencia de 2024 fue 3,67** (IF: accidentes con baja por millón de horas trabajadas) manteniendo el mismo valor del año anterior, y el **índice de gravedad de 2024 fue 0,52** (IG: nº de jornadas perdidas por accidente con baja por mil de horas trabajadas). El IF es menor al 2023 debido a que solo acaeció un accidente con baja, pero el IG es mayor ya que el nº de días de baja aumentó. Estos índices reflejan la importancia de continuar trabajando para disminuir la siniestralidad.

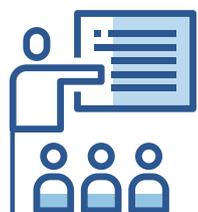
BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Para reducir el número de accidentes y su frecuencia, hemos centrado nuestros esfuerzos en la **formación**, así como en distintos proyectos independientes de **fomento de la salud y la seguridad**, como el de cultura justa, o el programa de hábitos saludables.

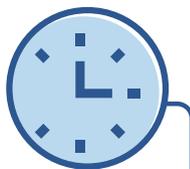
FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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.

Concretamente en el 2024 se ha realizado un plan de choque dedicado principalmente a la formación de riesgos mayores.



Durante **2024** se han impartido un total de **8.036** horas de formación



FORMACIÓN EN LIDERAZGO DE SEGURIDAD LABORAL

Este programa de formación para la Dirección y los mandos intermedios fomenta el desarrollo de una cultura de salud y seguridad compartida con su equipo y otros colaboradores. La formación tiene en cuenta los factores humanos, organizativos y técnicos de la seguridad.

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

CHARLAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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



Charla de seguridad en oficinas

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

SEGURIDAD EN OBRAS

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



En 2024 no se ha producido ningún accidente en obra

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 mejores prácticas**. El mismo directivo que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



Durante el 2024 se han realizado **8 visitas por mando intermedio** y **6 por CODIR** en las instalaciones

TRABAJANDO POR LA SALUD DE LAS PERSONAS

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

El Programa de Hábitos Saludables se centra en tres ámbitos:



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



Plataforma de Hábitos Saludables

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

EQUIDAD E INCLUSIÓN

Hemos seguido velando por la aplicación del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa.

Nuestra prioridad:

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

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

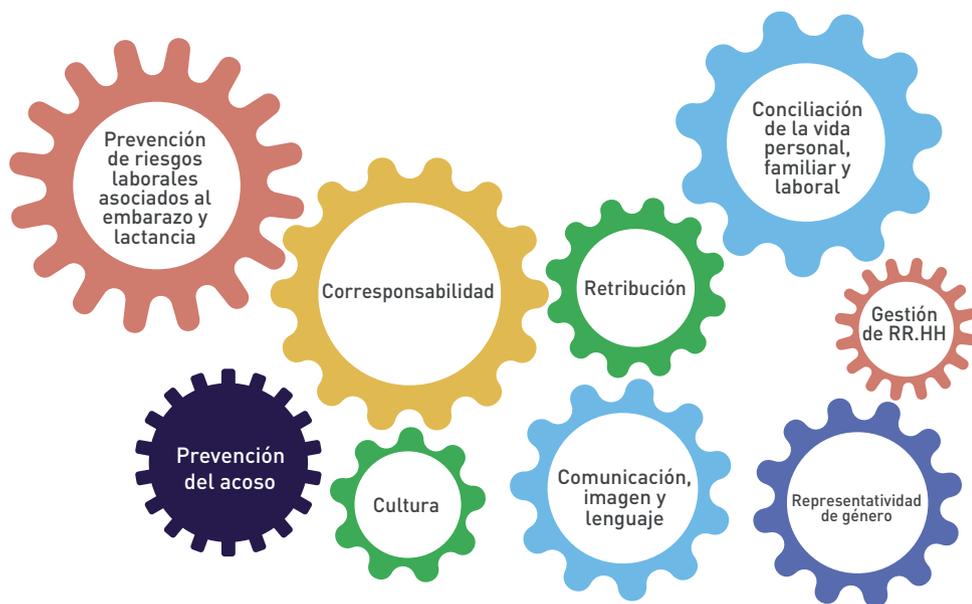
Pertecemos a la Red+D de empresas comprometidas con la diversidad, la igualdad de trato y la inclusión promovida por Red Acoge.



Charla de sensibilización en el ámbito de la equidad y la igualdad con uno de los equipos de Aquanex en territorio



IGUALDAD DE GÉNERO



En Aquanex trabajamos por la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres desde 2012, año en el que aprobamos nuestro **Plan de Igualdad**. Gracias a él se ha avanzado para que la igualdad esté presente en todos los ámbitos empresariales como la **selección de personal, la formación, la política salarial, la salud laboral o la conciliación**.

En 2023 se firmó el **III Plan de Igualdad** con el objeto de seguir avanzando en equidad, mejorando los ámbitos mínimos establecidos en el Real Decreto 901/2020 por el que se regulan los Planes de Igualdad.

Aquanex, dentro del compromiso que mantiene con sus trabajadores, firmó en diciembre de 2018 un acuerdo con el Comité de Empresa para fomentar la conciliación de la vida familiar y laboral que consiste en la organización de los horarios de trabajo. Los trabajadores podrán realizar la **jornada laboral en jornada continua**, turnándose entre ellos para realizar un día

a la semana en jornada partida de tal manera que siempre haya trabajadores disponibles en horario de tarde.

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



CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2024 hemos reforzado nuestro compromiso contra la violencia de género renovando el convenio con el Ministerio de Igualdad, a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, para promover acciones de sensibilización en el marco de la iniciativa **'Empresas por una sociedad libre de violencia de género'**.

El objetivo de esta colaboración es impulsar la implicación de todos los agentes sociales en la prevención y en la concienciación social para construir, de manera conjunta, una sociedad libre de cualquier forma de violencia. De este modo, Aquanex manifiesta su disposición y ofrece su colaboración al **Ministerio de Igualdad** para contribuir, en la medida de sus posibilidades, a **favorecer la sensibilización ante la violencia de género entre su plantilla** y hacia la sociedad en general mediante canales de comunicación propios, como el envío de comunicados internos y la realización de campañas de concienciación en redes sociales.

Distintivos y reconocimientos

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



2,6%

de la plantilla son personas con discapacidad

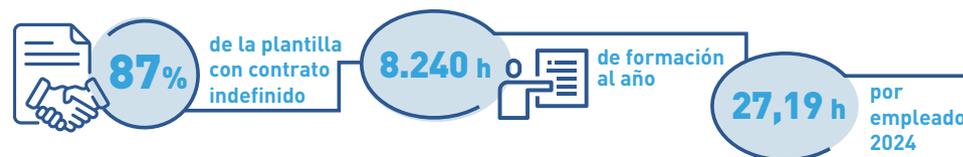
SENSIBILIZACIÓN EN IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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

Como todos los años hemos realizado actuaciones con la plantilla para conmemorar las fechas más señaladas en materia de Igualdad y Diversidad. Con motivo del **día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género** contra la mujer, **el Día de la Mujer**, **el Día Internacional de las personas con Discapacidad** y **el día Internacional del Voluntariado** se organizaron a nivel corporativo distintos webinar y talleres: webinar Salud y género, webinar Mujeres que nos inspiran; webinar: Rompiendo prejuicios. Conoce la realidad de las personas migrantes y refugiadas; Taller Sesgos Inconscientes que afectan a personas LGTBI; webinar Impulsa tu carrera: oportunidades para jóvenes talentos y webinar Creando espacios diversos e inclusivos.

TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

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



GOBERNANZA:

- **Ética, cumplimiento normativo y modelo de prevención**
- **Certificaciones**
- **Protección de datos personales**
- **Ciberseguridad**
- **Acerca del informe de desarrollo sostenible**



GOBERNANZA

GESTIÓN BAJO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

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

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

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

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

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

- **Presidente:** David Gómez García
- **Vicepresidente:** Javier Díez Pérez
- **Consejeros:** Concepción Bru Castro, Cristina Trugeda Ferreiro, Sonia Romera Gómez
- **Secretaria no Consejera:** María de los Ángeles Cámara Cases

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.



Dirección y mandos intermedios Aquanex

ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y MODELO DE PREVENCIÓN

Aquanex manifiesta su firme **compromiso con el establecimiento y fortalecimiento de una cultura de cumplimiento ético y normativo** bajo el principio de “**tolerancia cero**”. La sociedad desarrolla su actividad con especial atención al cumplimiento de las leyes autonómicas y nacionales que le son de aplicación, y muy especialmente en lo relativo al cumplimiento de los principios fundamentales y la protección del medio ambiente.

Gestión ética. Un compromiso de todas y todos.

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



Los valores corporativos se expresan a través de comportamientos y estos deben estar guiados en todo momento por el cumplimiento del Código Ético. [//www.aquanex.es/etica-y-cumplimiento](http://www.aquanex.es/etica-y-cumplimiento)

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

Durante el último año:

- Aquanex acordó la **revisión y actualización de su Código Ético** para garantizar el respeto de los valores y normas de conducta y la legislación de aplicación en cada una de las actividades que desarrolla.
- Se ha implementado un **Programa de Acogida** para el **personal de nueva incorporación** en el que se incluye información, entre otros, sobre los principios éticos de la Sociedad, los criterios de prevención contra la corrupción.
- Se ha continuado difundiendo entre sus profesionales la actualización de su **Sistema Interno de Información** (canal interno de denuncias) como elemento fundamental de su **modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales**. Este canal es monitorizado de forma continuada, no habiendo recibido comunicación de ningún incidente significativo.
- En línea con la última revisión que ha realizado de su **Política de conflictos de interés**, continúa velando porque las actuaciones de sus Profesionales sean en todo momento imparciales, objetivas, y respetuosas evitando así influencias indebidas.
- Los **acuerdos de patrocinio y mecenazgo** se realizan según la Política aprobada con el objetivo de garantizar la transparencia, cumplimiento legal y cumplimiento de los procedimientos internos de la sociedad.

DERECHOS HUMANOS

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

SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN - CANAL DE DENUNCIAS

Aquanex condena totalmente la corrupción en todas sus formas. La sociedad ha revisado y actualizado su **Código de Conducta Anticorrupción, de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores de Aquanex así como para el resto de colaboradores, proveedores o terceros con los que se relaciona.**



Jesús Díaz. Compliance Officer

El canal de denuncias de la Sociedad es monitorizado de forma continuada de conformidad con lo previsto en la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

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

INDICADORES	Periodo 2024
N.º de situaciones en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	0
Nº de casos de corrupción confirmados	0
Personal que ha recibido formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39
Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	0
Nº de incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con la información de servicios	0
Nº de casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0
Nº de incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	0

CERTIFICACIONES

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

Nuestro sistema de gestión 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 corporativa y en el resto de nuestras dependencias.

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

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, la compañía dispone **desde 2007** de un sistema de gestión de calidad **ISO 9001** orientado a procesos.

GESTIÓN AMBIENTAL

Con el sistema de gestión ambiental **ISO 14001** nos comprometemos a **cumplir los requisitos legales ambientales** aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar nuestros **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 certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar ISO 45001.

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.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

Aquanex dispone de la certificación en la **Norma ISO 10002**. Este certificado acredita que AQUANEX cuenta con un **proceso de quejas y reclamaciones eficiente y eficaz**, en el que está implicada toda la organización.

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

HUELLA DE CARBONO

Anualmente Aquanex calcula la huella de carbono de su actividad y realiza un **inventario de emisiones de gases de efecto invernadero**. En base a la norma **ISO 14064** se realiza la verificación tanto interna como externa, por entidad acreditada independiente, de dicho Informe.

ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD

Desde 2024, Aquanex dispone de **certificación de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, la cual asegura que se cumplen reglas y principios de regulación de acceso, integridad y uso de información a través de medios electrónicos, obligatorio para administraciones públicas y, como es nuestro caso, para empresas que trabajan con las mismas.



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Aquanex cuenta con **Delegada de Protección de Datos (DPD)** desde mayo de 2018. Todos las **solicitudes de derechos ARCO+** recibidas, han sido atendidas en tiempo y forma y no han generado reclamaciones posteriores ante la autoridad de control. **Aquanex no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.**

Durante el último año se han llevado a cabo:

- Implantación de soluciones tecnológicas para la mejora del proceso.
- Conservación, anonimización y supresión de datos.
- Análisis de iniciativas y servicios. Evaluaciones de impacto realizadas.
- Acciones formativas y de sensibilización a empleados, incluyendo a las nuevas incorporaciones.
- Actualización de políticas e implantación de nuevos documentos y procedimientos.
- Implantación de la nueva ficha de análisis de iniciativas (FAST).
- Actualización del RAT y de los Análisis de Riesgos de la compañía.
- Implantación de medidas de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Procesos de bloqueo y eliminación de datos personales de clientes y empleados.



CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad es fundamental para garantizar la **continuidad y fiabilidad de los servicios esenciales** que prestamos. En un mundo cada vez más interconectado y digitalizado, la **protección de nuestras infraestructuras críticas y sistemas es una prioridad estratégica.**

Abarca dos ámbitos fundamentales:

- **Tecnologías de la Información (IT):** Implementamos los más altos estándares de seguridad respaldados por certificaciones internacionales como el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- **Tecnologías de Operación (OT):** Protegemos las infraestructuras críticas mediante monitorización continua de sistemas SCADA, implementación de medidas de seguridad física y lógica, planes de contingencia y segregación de redes IT/OT.



Para reducir los riesgos, la estrategia de ciberseguridad se sustenta en cinco pilares:

- **Vigilancia y Monitorización** a través de un **Centro de Operaciones de Seguridad** que proporciona **monitorización continua de amenazas, detección temprana de incidentes y respuesta inmediata.**
- **Formación y concienciación**, incluyendo formación específica en ciberseguridad y simulacros de respuesta a incidentes.
- **Inversión** constante en **tecnología avanzada de seguridad, sistemas de detección y prevención de intrusiones, y soluciones de encriptación.**
- **Cumplimiento Normativo.** Nos adaptamos continuamente a las exigencias regulatorias, incluyendo la Directiva NIS2 y normativas de protección de datos.
- **Colaboración y alianzas.** Mantenemos colaboración con organismos gubernamentales, expertos y asociaciones sectoriales.

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.**

Aquanex se compromete a hacer público su Informe de Desarrollo Sostenible con frecuencia bienal, siendo éste el segundo informe publicado por la organización. El periodo cubierto por este informe es de enero de 2024 a diciembre de 2024.

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

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

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

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

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

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

TEMA MATERIAL	PUNTO DEL INFORME
2. Colaboración público-privada	Gobernanza
7. Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Innovación
15. Calidad del servicio	Certificaciones
6. Digitalización	Digitalización
10. Interacción con los grupos de interés	Diálogo con nuestros grupos de relación
11. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Nuestra hoja de ruta
28. Seguridad y salud	Entornos seguros y saludables
25. Compensación y prestaciones a los empleados	Equidad
34. Adaptación a la escasez hídrica	Preservación del agua
36. Gestión responsable de los recursos	Preservación del agua y De lineal a circular
16. Calidad organoléptica del agua	Preservación del agua
41. Calidad del agua tratada	Preservación del agua
12. Gestión responsable de las compras	Cadena de valor

ANEXOS

- Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI
 - Anexo II Estudio de materialidad
 - Anexo III Certificados
-

Anexo I - Índice de contenidos estándares de GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 1 2022		
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES		
2-1	Detalles organizacionales	1
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	1
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1, 56
2-4	Actualización de la información	56
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2, 3, 42
2-7	Empleados	2, 47
2-9	Estructura de gobernanza y composición	51
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	51
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	51
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Presentación Director General Aquanex
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	8
2-23	Compromisos y políticas	8,9
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	8,9
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	52
2-28	Afiliación a asociaciones	36

Anexo I Índice de contenidos estándares de GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 3 TEMAS MATERIALES		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	56
3-2	Lista de los temas materiales	56
3-3	Gestión de los temas materiales	56, 62
	Calidad del Agua Potable	13
	Garantizar el suministro de agua a los clientes en situación de vulnerabilidad	28
	Seguridad y salud laboral	43
	Disponibilidad del agua	13
	Calidad del agua tratada	13
	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	26
	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	51
	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	30
	Ética e integridad	52
	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	1
	Residuos y Economía Circular	16, 17
	Adaptación al Cambio Climático	18

Anexo II Estudio de materialidad

Se han definido los siguientes 18 temas potencialmente materiales:

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

Anexo II Estudio de materialidad

TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

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

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

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

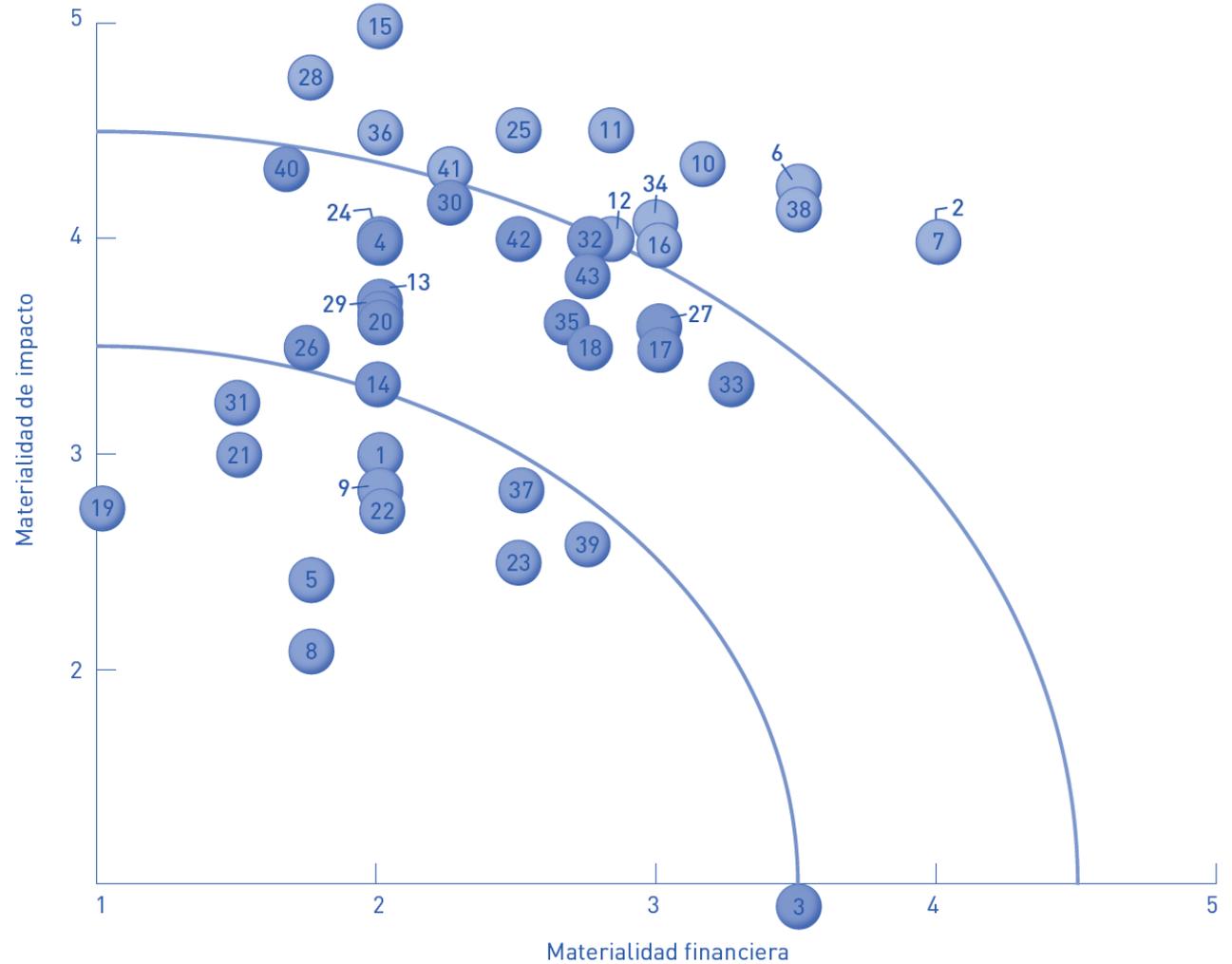
Anexo II Estudio de materialidad

MATRIZ DE MATERIALIDAD

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

El eje horizontal representa la materialidad financiera. Cuanto más a la derecha está un tema, mayor es el potencial impacto financiero del mismo.

El eje vertical representa la materialidad de impacto. Cuanto más arriba se encuentra un tema en la matriz, mayor es el impacto social y/o medioambiental del mismo.



Anexo III Certificados



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que: Aquanex Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
C/ Benito Arias Montano, núm. 1,
esc. 2, pl. 1, oficina 1
06800 Mérida
Badajoz
España

Dispone del certificado Nº: **EMS 631220**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

David Fardel
David Fardel, Country Manager, EMEA Assurance

Fecha de certificación inicial: 2009-12-11
Fecha de última emisión: 2025-02-18

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

Página: 1 de 6



...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en la web de BSI. Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.com/certificacion-y-auditoria/busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes o teléfono +34 91 4008620.

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Gaetano De Castella 23, Milano, Italy, phone: +39 02 4441 8150
Miembro de BSI Group.



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA - ISO 50001:2018

Este documento certifica que: Aquanex Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
c/ Baldomero Díaz de Entresotos
y Nogales, 3 bajo
06800 Mérida
Badajoz
España

Dispone del certificado Nº: **ENMS 766631**

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

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

Denelise L'Ecluse
Denelise L'Ecluse, Managing Director Assurance - Continental Europe

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

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

Página: 1 de 2



...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en la web de BSI. Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.com/certificacion-y-auditoria/busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes o teléfono +34 91 4008620.

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



Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2015

Este documento certifica que: Aquanex Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
C/ Benito Arias Montano, núm. 1,
esc. 2, pl. 1, oficina 1
06800 Mérida
Badajoz
España

Dispone del certificado Nº: **FS 631219**

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

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

David Fardel
David Fardel, Country Manager, EMEA Assurance

Fecha de certificación inicial: 2005-05-02
Fecha de última emisión: 2025-02-18

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

Página: 1 de 6



...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en la web de BSI. Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.com/certificacion-y-auditoria/busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes o teléfono +34 91 4008620.

Información y Contacto: BSI Group Italia srl, via Gaetano De Castella 23, Milano, Italy, phone: +39 02 4441 8150
Miembro de BSI Group.

Anexo III Certificados

Bureau Veritas Certification



Verificación de la Huella de Carbono

Concedida a

AQUANEX, SERVICIO DOMICILIARIO DEL AGUA DE EXTREMADURA, S.A.

C/ BALDOMERO DIAZ DE ENTRESOTOS Y NOGALES, Nº 3, BAJO-06800-MÉRIDA-BADAJÓZ-ESPAÑA

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

ESTÁNDAR

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

La Huella de Carbono se aplica a:

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

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

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

Número del certificado:	ES139646-2
Aprobación original:	22-08-2023
Certificado en vigor:	22-08-2023

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

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



bsi.



Certificado de Registro

Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente - ISO 10002:2018

Este documento certifica que: **Aquanex Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.**
C/ Concepción, 21
06700 Villanueva de la Serena
Badajoz
España

Dispone del certificado Nº: **CMS 786182**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Satisfacción de Cliente alineado con la norma ISO 10002:2018

Gestión de quejas y reclamaciones desde Oficina de Atención al Cliente de Villanueva de la Serena (Badajoz).

Por y en nombre de BSI: 
Denelise L'Ecuse, Managing Director Assurance - Continental Europe

Fecha de certificación inicial: 2023-03-08 Fecha efectiva: 2024-03-08
Fecha de última emisión: 2024-01-05 Fecha de caducidad: 2025-03-07



Página: 1 de 1

...making excellence a habit.™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en la web de BSI. Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.es/registro-y-auditoria/busqueda-directorio-de-certificados-clientes/Directorio-de-certificados-y-clientes/ o teléfono +34 91 4006620.

BSI (EMEA) Headquarters: 389 Chiswick High Road, London, W4 4AL, United Kingdom
Miembro de BSI Group.

Anexo III Certificados



CERTIFICADO DE CONFORMIDAD CON EL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD
CONFORMITY CERTIFICATE WITH THE NATIONAL SECURITY SCHEME



CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL
ens
Esquema Nacional de Seguridad
Categoría **MEDIA**
RD 811/2022

Nº Certificado: ES030000141580722
Certificate number

LEET Security certifica que los sistemas de información evaluados, todos ellos de categoría MEDIA, y los servicios que se relacionan, de:
LEET Security certifies the information systems reviewed, all of them in MEDIUM category, and the services of:

AQUANEX, Servicio Domiciliario Del Agua De Extremadura S.A.
Calle Baldomero diaz de Entresoto, 3 - BI, 06800 Mérida Badajoz

han sido auditados y encontrados conforme con las exigencias del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, según se detalla en el correspondiente Informe de Auditoría de 24 de octubre de 2024, referente a:
have been audited and found in accordance with requirements of Royal Decree 311/2022, of May 3rd, which regulates the National Security Scheme, as indicated in the audit report of October 24th, 2024, referring to:

El sistema de información que da soporte a los procesos de atención al usuario y aplicaciones de gestión del ciclo de facturación del agua:
-AquaCIS CF
-Oficina Virtual y AquaCIS CRM
-Digital Metering
The information system that supports the processes of customer service and water billing cycle management applications:
-AquaCIS CF
-Virtual Office and AquaCIS CRM
-Digital Metering

de acuerdo a la declaración de aplicabilidad vigente y a la categorización resultante de los niveles siguientes para cada dimensión:
according to the categorization resulting from the levels determined for each dimension:

Categoría	C	I	T	A / AU	D / AV	Total de medidas
Media	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	68
Category	Medium	Low	Low	Medium	Medium	Total measures

Ubicaciones de los CPDs: Alojado en laas certificado
Locations of Data Centers: Hosted in certified lass



Emitido en Madrid, a 15 de noviembre de 2024
Issued in Madrid, November 15th, 2024
Fecha de concesión: 15 de noviembre de 2024
Granting date: November 15th, 2024
Fecha de expiración: 15 de noviembre de 2026
Expiration date: November 15th, 2026
Fecha inicial de certificación: 15 de noviembre de 2024
Initial certification date: November 15th, 2024. Security category MEDIUM



Antonio Ramos García
Director Técnico

LEET Security, S.L.U. | C/ López de Hoyos, 125 | 28002 Madrid (España) | info@leetsecurity.com | Certifica la presencia e integridad de este documento
La información de criterios de control y el informe de resultado de la evaluación están disponibles en: <https://www.leetsecurity.com> | The monitoring criteria information and the evaluation result report are available at: <https://www.leetsecurity.com>



Certificado*
SPRL – 390-05/2007

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

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

AQUANEX, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.

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

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

Realizada/as en o desde: Conducted in or from:
- Gerencia Concesiones Badajoz. C/Baldomero Diaz de Entresotos y Nogales, 3 bajo, Mérida (Badajoz)
- Gerencia Concesiones Cáceres. C/Pedro de Lorenzo, 4, 10600, Plasencia
(Ver detalles de emplazamientos en anexo de control)
El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. This certificate is valid unless it is canceled or withdrawn upon AUDELCO'S written notification.

Fecha vigencia: 25/10/2022
Effective date:

Fecha caducidad: 25/10/2025
Expiry date:



AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN S.A.



Ana María Muñoz Macaya
Directora General



IAF



ENAC



AUDELCO
Auditoría y Certificación

Entidad de certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditada por ENAC con acreditación nº 36/C-SG046
Certification body for occupational health and safety management systems accredited by ENAC with accreditation nº 36/C-SG046
AUDELCO Auditoría y Certificación, S.A. | C/ Ferraz, 3, 28008 Madrid. C.I.F. A-81550519 | www.audelco.es

