

A dynamic, high-speed photograph of a water splash, creating a series of droplets and a large, flowing wave of water against a blue background. The water is captured in mid-air, with individual droplets clearly visible and a larger, more complex splash structure forming the base.

MOITO MÁIS QUE UN COMPROMISO COA TÚA AUGA

SOMOS VIAQUA

Viaqua é unha empresa do sector do medio ambiente que xestiona todos os procesos relacionados co ciclo integral da auga en Galicia (España). **Cunha longa presenza en Galicia, 49 anos**, somos coñecedores das particularidades da auga do noso territorio. Estamos **presentes en 48 municipios** das catro provincias e **satisfacemos as necesidades de máis de 765.000 galegos e galegas**.

O modelo Viaqua está baseado na excelencia do servizo, na experiencia e na xeración de valor. Traballamos sempre pola consecución dos máximos estándares de calidade na prestación de servizos aos nosos clientes: fogares, empresas, institucións e administración. Unha fortaleza fundamentada, tamén, na constante innovación tecnolóxica e no uso sostible dos recursos de auga dispoñibles.

Esta xestión sostible, que nos permite ofrecer aos nosos clientes un compromiso de servizo baseado na **garantía de calidade e o respecto ambiental**. Cada vez que abres a billa da túa casa, os profesionais de Viaqua achegamos todo o coñecemento e a innovación ás diferentes etapas do ciclo urbano da auga.

Viaqua é unha empresa responsable que xestiona o ciclo integral da auga cun marcado carácter ambiental. A nosa materia prima é a auga, un recurso natural moi apreciado. Por iso, **aplicamos condutas ambientalmente responsables e eficientes** durante todo o proceso de produción da auga. Unicamente sendo coherentes poderemos contribuír ao mantemento do equilibrio ecolóxico co medio natural e o desenvolvemento sostible.



AS NOSAS CIFRAS 2019



ECONÓMICOS

Cifra de Negocio **59.594 m€**

Resultado Neto **2.550 m€**

Inversión en obras **4.524 m€**

Clientes **366.970**


PLANTILLA

Persoas **544**

Accidentes con baixa en 2019 **11**

Horas totais de formación **4.896**


MAGNITUDES HIDRÁULICAS

Rede de Auga Potable **6.313 km**

Rede de Sumidoiros **4.079 km**

Auga suministrada **64 hm³**

Auga depurada **72,4 hm³**


SOCIAIS

Inversión social na comunidade local **100.875 m€**

Destinados a fondos e tarifas sociais **70.906 €**

Índice de Satisfacción dos clientes **7,26**


AMBIENTAIS

Redución perdas na rede **0,6 hm³**

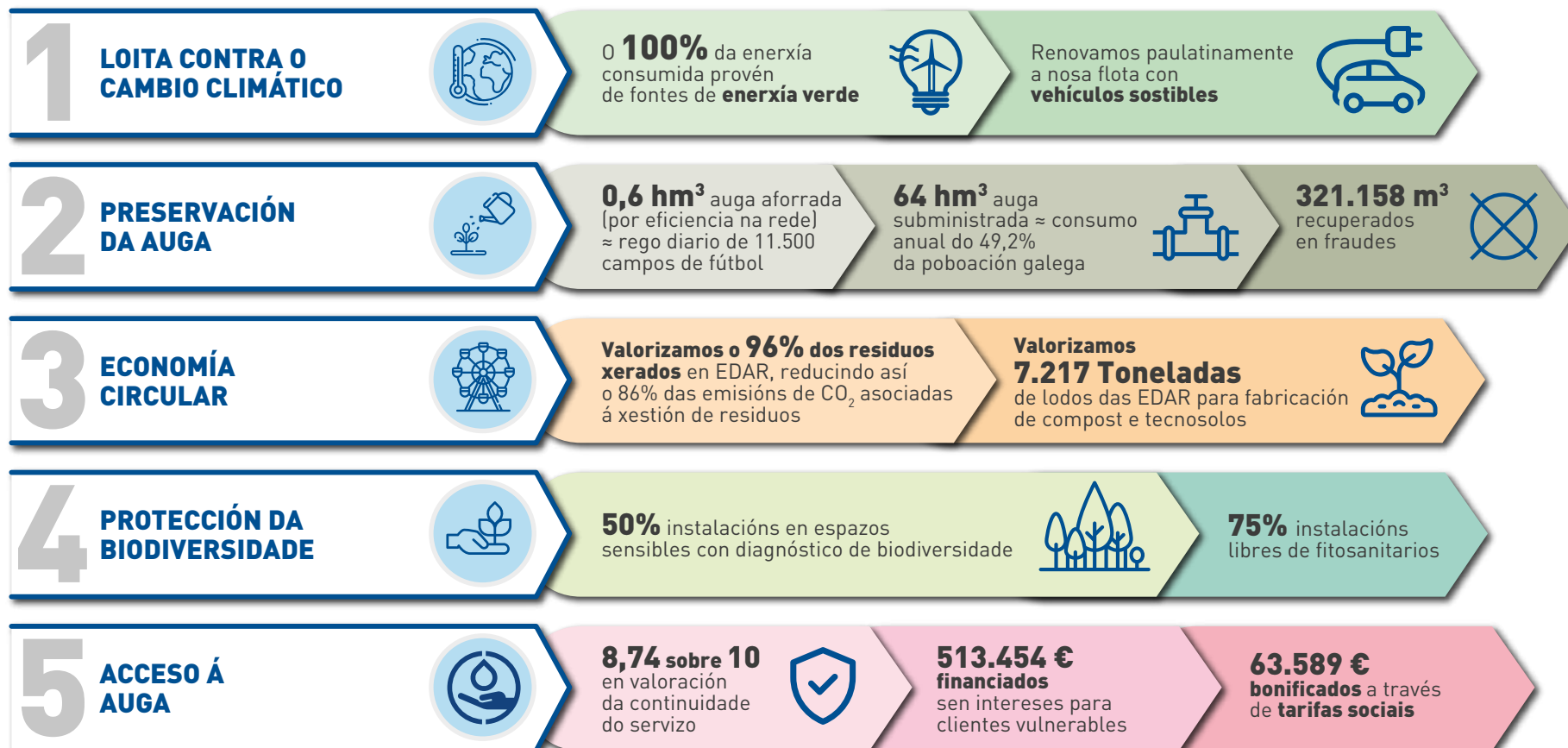
Valorización reslduos **31.365 t**

Clientes con Factura sen Papel **24,62%**

Consumo de enerxía verde **62.163 MWh**

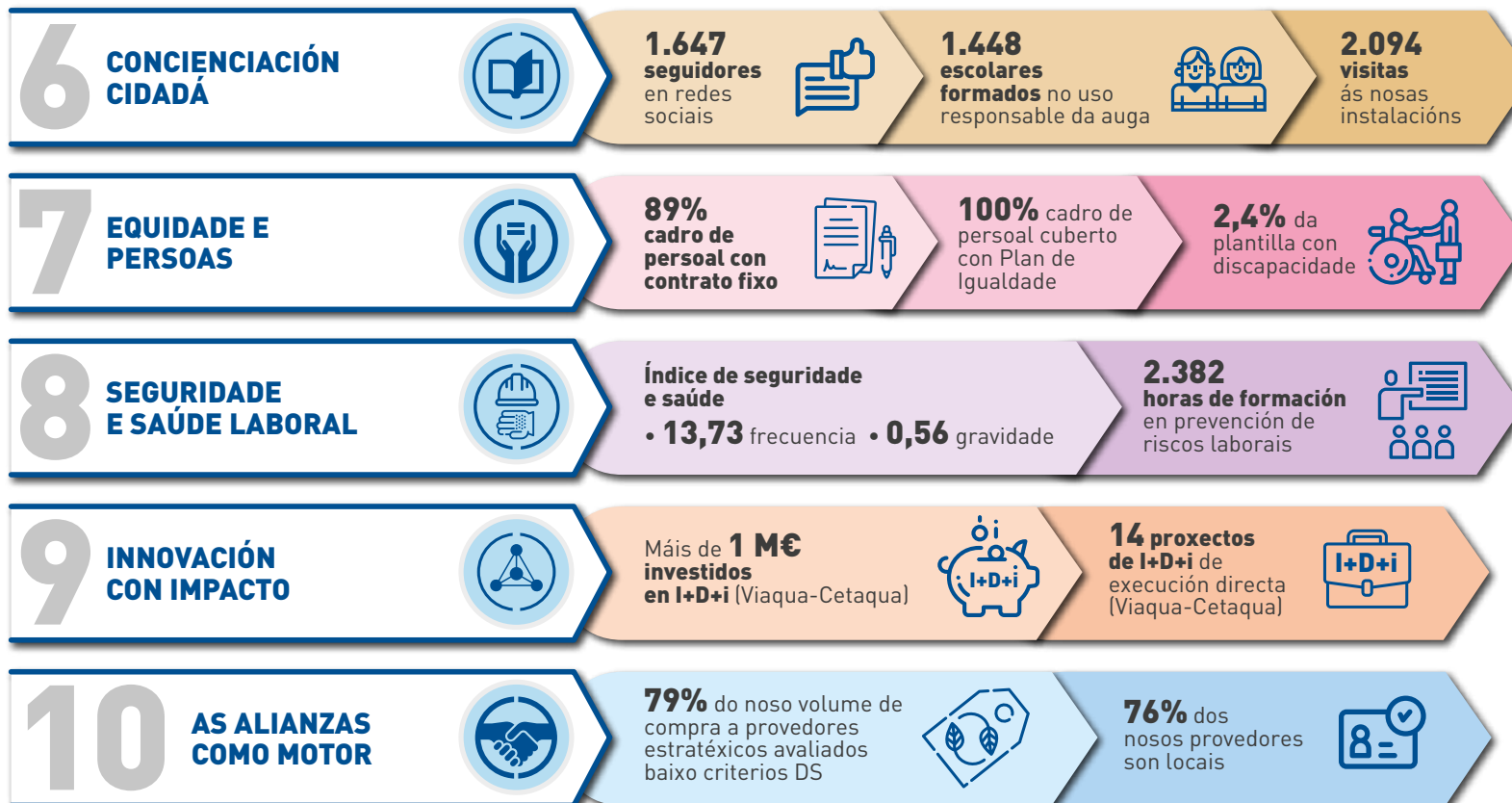
A NOSA ACCIÓN EN

DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE



A NOSA ACCIÓN EN

DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE





Palabras do Director Xeral de Viaqua

Julio Masid

Teño a enorme satisfacción de presentarlles, un ano máis, o noso Informe de Desenvolvemento Sostible. Facémolo motivados polo noso compromiso coa transparencia e o desenvolvemento sostible, así como coa sociedade galega, poñendo de manifesto que a consecución de ningún destes fitos sería posible sen a ilusión, a dedicación e o entusiasmo do fantástico equipo humano de Viaqua.

O presente informe constitúe unha presentación exhaustiva, equilibrada e razoable do desempeño económico e social de Viaqua.

Para iso contamos cun plan estratéxico de desenvolvemento sostible, o REwater Global Plan (2017-2021), folia de ruta que nos permitirá avanzar dando resposta ao noso compromiso empresarial coa responsabilidade ambiental, social e económica. A través de dez obxectivos firmes e cuantificables do REwater Global Plan, contribuímos a lograr a preservación do planeta e a calidade de vida das persoas.

En 2019 tivemos a oportunidade de participar no Cume do Clima que se celebrou en Madrid. Foi unha grande oportunidade para destacar os avances que se están realizando en Galicia no coidado da auga e reafirmar o noso compromiso cos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) de Nacións Unidas.

Quero subliñar a consecución de importantes obxectivos durante 2019, seguimos reforzando a nosa contribución social, poñendo a disposición de persoas en situación económica sensible axudas con tarifas bonificadas ou fondos especiais por importe de 70.906€. Cada vez é máis firma a nosa aposta pola redución da auga non rexistrada, que respecto ao ano pasado foi de 0,6 hm³. Contribuíndo, desta forma á conservación dos recursos.

Resaltar tamén a nosa indubidable aposta pola I+D+i a través do noso centro tecnolóxico de investigación, CETAQUA Galicia, único centro acreditado como Centro de Apoio á Innovación Tecnolóxica dedicado á auga e o medio ambiente a nivel nacional, para que siga sendo un centro de referencia e así poder contribuír a mellorar a xestión da auga en Galicia.

Estes e outros moitos avances aos que temos contribuído no ano 2019 atópanse reflectidos neste Informe de Desenvolvemento Sostible.

Espero que o atopen de interese e poidan gozalo.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



ACTIVIDADE RESPONSABLE

BO GOBERNO E TRANSPARENCIA

Viaqua considera a **transparencia** un pilar fundamental no desenvolvemento das súas actividades e na aspiración de establecer unha relación de confianza cos nosos clientes e grupos de relación nun contexto cada vez máis esixente en termos de bo goberno e rendición de contas.

Incorporamos ao **bo goberno** de empresa os principios de **responsabilidade ética** mediante políticas corporativas que teñen como obxectivo reforzar a **cultura de cumprimento e xestión ética**, que todos os profesionais da empresa deben cumprir, e que se aplican así mesmo aos nosos colaboradores e provedores; todo isto como elementos fundamentais da nosa política de desenvolvemento sostible.

Para lograr este obxectivo, en Viaqua aplicamos procedementos e estándares de alto nivel en materia de goberno, ofrecendo unha información financeira exacta, transparente e verificable, así como outra información diversa a través da nosa páxina web.

No noso modelo de gobernanza, o Consello de Administración da sociedade, ten entre os seus cometidos o de determinar as políticas e estratexias xerais da empresa, así como supervisar a adecuación de todas as súas operacións societarias en materia de estrutura ética. O Consello de Administración realiza a supervisión e o seguimento periódico dos sistemas implantados de control interno e formula as contas anuais e o informe de xestión da sociedade, todo o cal é sometido á revisión de auditores externos independentes e á aprobación da Xunta Xeral. Tamén a xestión do órgano de administración se somete á aprobación da Xunta Xeral que se celebra anualmente dentro dos seis meses seguintes ao peche de cada exercicio.

O Consello de Administración está composto por:

- Presidente: Julio Masid
- Conselleiro: Antonio Morillo
- Secretario conselleiro: Javier Puertas
- Secretaria non conselleira: Teresa Abalde



Apostamos por unha xestión ética en plena consonancia cun contexto cada vez máis esixente en termos de transparencia e rendición de contas.



Comité de Dirección de Viaqua

O noso modelo de xestión, baseado nos principios de bo goberno corporativo, concrétese nos sistemas preventivos de cumprimento, de control interno e de xestión de riscos como son, entre outros, o control financeiro, o cumprimento de obrigas tributarias, as políticas de relacións con autoridades e funcionarios públicos, as políticas relativas ao medio ambiente ou as relativas á seguridade da información ou á prevención de riscos laborais, entre outros moitos.

Todos os nosos profesionais están obrigados a integrar os principios do noso **Código Ético** no exercicio do traballo e para iso, o noso sistema de goberno define claramente as responsabilidades en todos os niveis, incorporando a ética, a integridade e a transparencia en todas as nosas actividades.

[Consulta o noso Código Ético.](#)

CÓDIGO ÉTICO



Temos avanzado cara a un modelo de organización sensibilizada na transparencia de todas as nosas actuacións e no estrito cumprimento de noso Código Ético.

Ademais, un elemento de actuación fundamental no bo goberno é o mantemento dunha canle interna accesible a todos os nosos profesionais, clientes e colaboradores, para favorecer a comunicación de calquera posible irregularidade ou incumprimento que puidera cometerse no desenvolvemento das nosas actividades, concienciando ademais os nosos profesionais do seu deber de comunicar estas situacións.



XESTIÓN DO RISCO E COMPLIANCE

Viaqua conta cun modelo propio de **prevención e xestión de riscos penais** cuxo obxectivo é o de prever as posibles condutas dos seus profesionais contrarias ás leis e ao noso Código Ético que, no seu caso, puideran producirse no desenvolvemento das nosas actividades e isto de conformidade co principio de "tolerancia cero".

O noso sistema de prevención e xestión de riscos penais prevé o desenvolvemento e revisión das políticas de cumprimento ético e demais normas internas da empresa, cuxa responsabilidade recae no **Compliance Officer** como órgano unipersoal da sociedade con capacidade autónoma de iniciativa e control, o cal reporta directamente da súa actuación ao Consello de Administración da sociedade.

Ante a existencia de calquera indicio de comisión de actuación irregular por parte de calquera profesional da empresa da que se teña coñecemento, abrírase a correspondente investigación e no caso de que resulte debidamente acreditada, aplicaranse as medidas correctoras e disciplinarias que correspondan.

As principais accións mediante as que se desenvolve o noso modelo de prevención son, entre outras, as seguintes:

- Velar de forma continuada por que as actuacións da empresa se desenvolvan en todo momento ao amparo das leis e dentro do marco establecido polo noso Código Ético e normas internas de actuación.
- Impulsar, fortalecer e enraizar unha verdadeira cultura de cumprimento de todos os nosos profesionais, baseada no principio de “tolerancia cero” e de comportamento responsable.
- Xerar un contorno de transparencia mantendo as canles internas adecuadas para favorecer a comunicación de posibles actuacións irregulares e concienciando aos profesionais de Viaqua do seu deber de comunicar e informar sobre calquera incumprimento de que tiveran coñecemento ou sospeita.
- Investigar toda denuncia dun feito presuntamente delituoso ou irregular garantindo tanto a confidencialidade do denunciante como de todas as investigacións que se desenvolvan.
- Desenvolver un programa continuado de formación, información e sensibilización de todos os nosos profesionais en materia de xestión ética e compliance e independente das súas funcións e nivel xerárquico.

XESTIÓN DE RISCOS

O noso **modelo de prevención e xestión de riscos penais** comprende, ademais dun conxunto normativo interno propio, de obrigado cumprimento para todos os profesionais da empresa; os seguintes elementos:

- **Normativa interna**, políticas, protocolos e normas entre outras:
 - Política de relacións con autoridades e funcionarios públicos
 - Política de actuación no sector privado e conflito de intereses
 - Política de patrocinios e colaboracións
 - Política de cumprimento ambiental
 - Política de cumprimento fiscal
 - Política de conflito de intereses
 - Política de seguridade da información e uso das tecnoloxías da información e a comunicación (TIC)
 - Protocolo disciplinario e protocolo de investigacións internas
 - Protocolo de ética e boas prácticas nas relacións comerciais
 - Normas de uso dos sistemas de información
- **Protocolo disciplinario**, o cal se complementa co **protocolo de investigacións internas** relativas ao incumprimento das políticas internas de Viaqua.
- **Avaliación e análise de potenciais riscos penais ou mapa de riscos (Risk Assessment)**, controis internos existentes, a súa eficacia, e avaliación de risco inherente e residual da actividade desenvolvida pola sociedade.
- **Plan continuado de formación, información e sensibilización** de todos os nosos profesionais.
- **Canle ética** de comunicación confidencial codigoetico@viaqua.gal dispoñible, interna e externamente, para todos os nosos profesionais, colaboradores, provedores e clientes.

O noso modelo de prevención de delitos ten como punto fundamental e de referencia a análise de actividades e procesos da empresa e dos posibles riscos de incumprimento inherentes, así como da eficacia dos nosos controis internos e do risco residual inherente, incluíndo os vinculados aos riscos de corrupción, medio ambientais ou de delito contra os dereitos dos traballadores, entre outros varios.

Periodicamente analízanse, avalían e priorizan os riscos aos que está sometido Viaqua sobre a base do seu **mapa de riscos** ou *risk assessment*. Este documento recolle e avalía os riscos aos que a empresa está exposta no exercicio da súa actividade, máis alá da perspectiva puramente económica e identifica ademais os controis internos existentes e a súa eficacia para mitigar ou eliminar os riscos.

A metodoloxía empregada no Risk Assessment desenvolvido por Viaqua permite coñecer mellor os riscos aos que está exposta a sociedade polo que é unha ferramenta clave do noso sistema de gobernanza.

PLAN CONTINUO DE FORMACIÓN, INFORMACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

A formación, información e sensibilización de todos os nosos profesionais é un dos piares fundamentais na construción da nosa cultura ética e de cumprimento. Viaqua continuou en 2019 profundando no coñecemento das pautas de actuación de compliance e do contorno de riscos propio de determinados ámbitos funcionais e operativos, a través de diferentes sesións de formación específicas realizadas a diferentes niveis e con diferentes contidos formativos e temáticos.

CANLE ÉTICA

Viaqua ten a disposición de todo o seu cadro de persoal, colaboradores e clientes unha canle de comunicación, confidencial e anónima, denominada **canle ética**, a cal é accesible, entre outros medios, a través da caixa de correos codigoetico@viaqua.gal e empregado para a realización de consultas e comunicacións relativas aos nosos procedementos internos de control, así como de posibles denuncias de actuacións contrarias ao noso Código Ético.

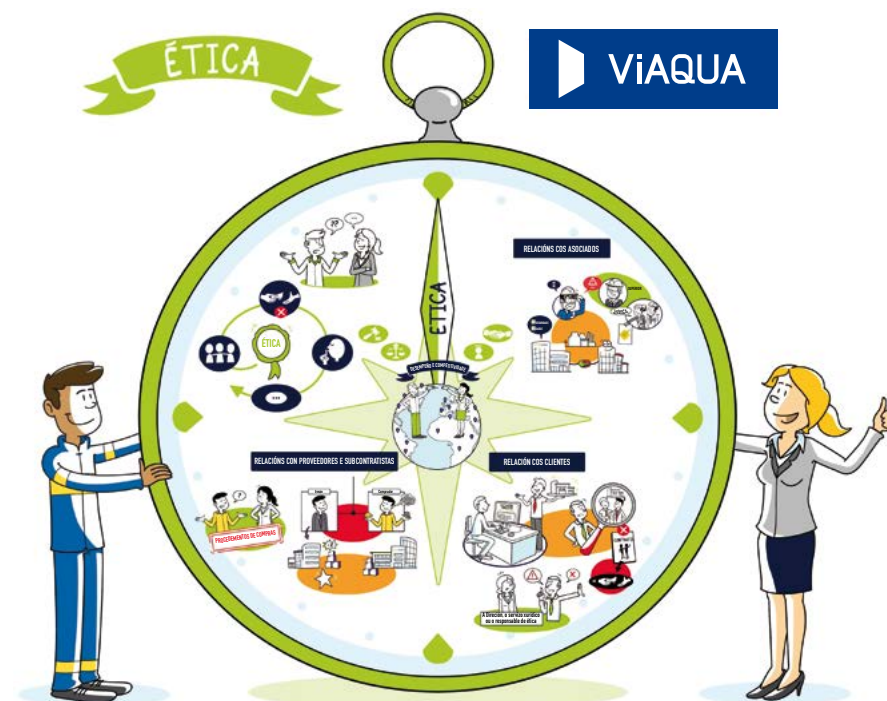
As **comunicacións recibidas por esta canle ética** son confidenciais e analízanse seguindo o procedemento establecido a tal fin, e de conformidade coa normativa en materia de protección de datos persoais, preservando en todo momento a dilixencia debida sobre todas as comunicacións recibidas, incluídas as anónimas.

En 2019 incrementouse un 142% o uso da canle ética, o que debe ser considerado como unha proba de dilixencia e do esforzo realizado na implantación dunha verdadeira “cultura de cumprimento” entre todos os nosos traballadores.

En 2019 o *Compliance Officer* da sociedade recibiu e atendeu diversas consultas e realizou as dilixencias informativas oportunas así como recomendacións no ámbito dos procedementos internos e de mellora dos procesos de control. Nos informes trimestrais que pon a disposición do Consello de Administración, incorpórase un resumo anual das comunicacións recibidas nesta canle, así como as posibles investigacións internas que no seu caso se tivesen practicado de conformidade co protocolo establecido.

Ao situar este elemento no contexto do modelo de prevención apréciase o seu sentido e a importancia da súa aceptación e uso por parte do equipo de traballo para a obtención do máximo rendemento do noso modelo de cumprimento.

A dirección de Viaqua insta de forma continuada ao seu cadro de persoal á utilización da canle ética para cantas dúbidas lles xurdan na súa actuación, así como para poñer no seu coñecemento as incidencias que coñezan sobre posibles incumprimentos do Código Ético.



Control interno

Anualmente a sociedade cumprimenta o *Annual Compliance Procedure (Ethics Program Compliance Management)* como requirimento obrigatorio de control interno en materia de ética e compliance do seu accionista.

Igualmente cumprimenta a avaliación anual de Xestión de Riscos nas súas liñas de control relativas á *Xestión de riscos e compliance e de Ética e integridade* tendo en conta o contexto da empresa e as necesidades e expectativas dos nosos grupos de relación, e trimestralmente realiza un seguimento e avaliación do seu *Plan de acción de ética e compliance* mediante as cales se realiza a identificación e xestións de riscos, así como o establecemento de accións para abordar tales riscos e un seguimento da eficacia das mesmas.

As análises de control interno realizadas durante 2019 poñen de relevo que os principios de conduta e actuación do noso Código Ético están interiorizados na operativa diaria dos nosos profesionais e coa participación activa e o impulso constante da dirección da empresa.

Condenamos totalmente a corrupción en todas as súas formas.

A corrupción constitúe un ataque contra os principios democráticos aos que se adhire a nosa empresa e atenta contra a dignidade e a integridade dos cidadáns.



ÉTICA E INTEGRIDADE

No desenvolvemento dos nosos principios de ética e integridade empresarial comprometémonos a un conxunto de valores, pautas de comportamento e bo facer, que configuran a nosa cultura empresarial, o que supón desenvolver un verdadeiro factor diferenciador e de valor engadido fundamentado nos catro principios recollidos no noso **Código Ético** que deben guiar os nosos comportamentos:

- Actuar de acordo coas leis e normativas
- Arraigar a cultura de integridade
- Dar proba de equidade e honradez
- Respetar aos demais

Estes catro principios fundamentais aplícanse especificamente aos tres ámbitos nos que a empresa leva a cabo as súas actividades:

- **A organización**, formada polo equipo humano e os accionistas
- **O mercado**, dentro do cal se manteñen relacións con clientes, provedores e demais colaboradores, socios e competidores, e por último,
- **O contorno**, formado por todos os lugares nos que, no seu caso, está presente a sociedade: a comunidade local e o medio ambiente.

O respecto aos demais constitúe un dos nosos principios éticos fundamentais. Outorgamos unha importancia especial ao respecto, no desenvolvemento das nosas actividades, do espírito e do texto da **Declaración Universal dos Dereitos Humanos** de 1948. Os nosos profesionais deben avaliar o impacto das súas accións e decisións sobre as persoas, de xeito que estas non poden ser prexudiciais, nin na súa integridade, nin na súa dignidade, por causa da actuación da empresa ou dun dos seus profesionais.

Así mesmo **promovemos un comportamento responsable evitando en todo momento practicar discriminación de ningún tipo**, sexa de palabra ou de acto, vinculada en particular coa idade, sexo, orixes étnicos, sociais ou culturais, relixión, opinión política ou sindicais, opcións persoais de forma de vida ou outras manifestacións de diversidade. Do mesmo xeito, facemos extensivo este compromiso de respecto ás persoas e aos dereitos humanos formalizándoo con cláusulas específicas nos nosos contratos con terceiros.

3 palabras clave nas relacións cos provedores e terceiros:



EQUIDADE



TRANSPARENCIA



IMPARCIALIDADE

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A nosa estratexia no ámbito da ética e *compliance* pretende continuar arraigando estes valores no día a día a través dun modelo máis próximo e flexible, e adaptado á singularidade territorial vinculada aos municipios nos que desenvolvemos as nosas actividades. O modelo despregado en Viaqua conta, como elemento normativo interno, co **Código Ético**, que foi presentado, xunto co modelo de prevención de delitos e outra normativa, ao órgano de goberno para a súa aprobación e que se desenvolve en coherencia cos valores do noso accionista e foi complementado e desenvolvido especificamente co **Protocolo de boas prácticas éticas nas relacións comerciais**.

A implantación do protocolo de ética nas relacións comerciais implementouse xunto con outras actuacións específicas en materia de loita contra a corrupción. Así mesmo, reforzouse o compromiso dos profesionais de Viaqua e aqueles que se incorporan á nosa empresa a través de cartas de compromiso de cumprimento e declaracións responsables en relación de cumprimento normativo e xestión de conflitos de interese.

Os nosos valores éticos exprésanse a través das condutas e formas de actuar dos nosos profesionais. A nosa cultura ética recoñécese nos principios fundamentais que guían os nosos comportamentos e no modelo de gobernanza da empresa.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

RGP 2017-2021 A NOSA FOLLA DE RUTA

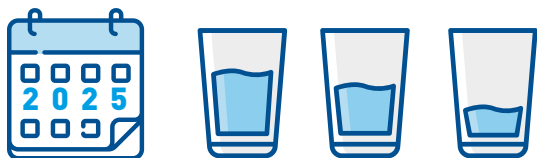




Os **grandes retos** do século XXI veñen marcados por dous vectores: **cambio climático e presión demográfica**, ambos os dous con incidencia directa na auga. O cambio climático provoca alteracións no réxime de precipitacións, o que afecta á dispoñibilidade e calidade dos recursos hídricos. Ademais, todas as previsións apuntan a que a poboación mundial seguirá aumentando de maneira exponencial durante os próximos anos.

Neste sentido, prevese que en 2025 máis dun terzo da poboación podería estar vivindo en países sometidos a estrés hídrico e que en 2030 o subministro de auga non cubra o 40% da demanda.

1/3 da poboación sufrirá estrés hídrico



0 subministro de auga non cubrirá a demanda



A NOSA FOLLA DE RUTA

En 2015 a ONU aprobou a Axenda 2030 sobre o Desenvolvemento Sostible, na que se despregan os 17 obxectivos de desenvolvemento sostible (ODS), para a eliminación da pobreza, a loita contra o cambio climático, a educación, a igualdade da muller, a defensa do medio ambiente ou o deseño das nosas cidades.

Por primeira vez, para a consecución dos novos retos da humanidade, **as empresas son elementos clave pola súa capacidade de contribuír ao desenvolvemento dos contornos onde operan**. Neste sentido, a ONU recoñece a **forza transformadora das empresas** ao ser a principal fonte mundial da actividade económica.

En Viaqua temos un papel fundamental xa que todos os ODS teñen en común a auga como elemento transversal imprescindible para lograr o seu cumprimento. E por isto, co fin de ser parte activa desta transformación, **integramos os ODS na nosa estratexia e abordamos a Axenda 2030 a través do noso plan estratéxico de desenvolvemento sostible, REwater Global Plan (2017-2021)**.

Esta follla de ruta recolle o noso compromiso coa loita contra o cambio climático, a preservación e acceso á auga, a transformación cara a economía circular, a protección da biodiversidade e os avances sociais en equidade e saúde, así como a innovación e as alianzas como compromisos transversais.

OS NOSOS COMPROMISOS

1. LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO  	5. ACCESO Á AUGA, UN DEREITO UNIVERSAL  
2. PRESERVACIÓN DA AUGA  	6. CONCIENCIACIÓN CIDADÁ  
3. DE LINEAL A CIRCULAR  	7. EQUIDADE E PERSOAS  
4. PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE  	8. SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL  
	9. INNOVACIÓN  
	10. ALIANZAS COMO MOTOR  

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Lideramos a loita contra o
cambio climático. **Alcanzar un 90%
de reducción de emisiones de
CO₂ derivadas do noso consumo
eléctrico.**



LIDERAMOS A LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO



Nas últimas décadas Galicia rexistra un aumento de **fenómenos considerados extremos** como as ondas de calor e as secas.

Reducindo as emisións derivadas do noso consumo eléctrico.



COMO CONTRIBUÍMOS?

13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



2017
20.138

2018
19.064

2019
19.906

Tn CO₂ eq reducidas

O NOSO OBJECTIVO

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Alcanzar un 90% de redución de emisións de CO₂ derivadas do noso consumo eléctrico.



COMPRA DE
ENERXÍA VERDE



MOBILIDADE
SUSTENTABLE



EFICIENCIA
ENERXÉTICA

CON QUE ACCIÓNS?

100%

da enerxía
comprada é
verde

42%

dos turismos son
sustentables

364,8 MWh

aforrados por
melloras en
eficiencia enerxética



Reducimos emisións
equivalentes ao CO₂
que captura un bosque
de 700 piñeiros

A auga desempeña un **papel central no** contexto do **cambio climático**, xa que os seus efectos poñen en risco a dispoñibilidade e calidade de dito recurso, así como a biodiversidade. Os efectos das secas, o desxeo dos polos e as subidas do nivel do mar son algunhas consecuencias producidas polo cambio climático que afectan ao recurso hídrico.

O noso obxectivo, ademais de garantir o servizo aos nosos clientes, é achegar solucións concretas de mitigación e adaptación aos efectos do cambio climático e facémolo considerando o binomio auga-enerxía, xa que a planificación e xestión de recursos hídricos debe incorporar a compoñente enerxética.

As tecnoloxías e solucións do futuro non so teñen que satisfacer a demanda de auga senón que o deben facer co menor consumo enerxético posible.

Para avanzar no noso obxectivo de reducir as emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI), responsables do cambio climático, a nosa estratexia principal baséase nas seguintes accións:

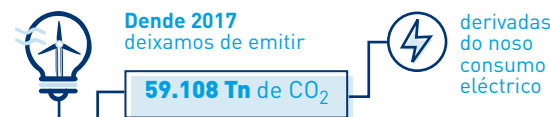


COMPRA DE ENERXÍA VERDE

No noso compromiso por frear o cambio climático e avanzar cara a transformación enerxética do planeta promovemos un cambio de modelo enerxético, e facémolo mediante o consumo de enerxía verde con garantías de orixe (GdO), que acreditan que a electricidade foi producida a partir de fontes renovables.



O 100% da enerxía consumida por Viaqua provén de fonte de enerxía renovable.



MOVILIDADE SUSTENTABLE

A mobilidade sustentable é outra das nosas iniciativas para reducir as emisións de CO₂ e loitar contra o cambio climático. Dende Viaqua contamos cunha estratexia de mobilidade cuxo obxectivo é a transición cara unha flota sustentable, onde os vehículos de tipo turismo que se teñen incorporado son híbridos ou eléctricos. Coas incorporacións realizadas en 2019,



EFICIENCIA ENERXÉTICA

A **enerxía máis ecolóxica é aquela que non se consume**, e por iso promovemos accións que reducen o noso consumo enerxético mellorando a eficiencia enerxética dos nosos activos e instalacións.

O despregamento dun plan de auditorías enerxéticas permite identificar puntos febles e planificar accións de mellora. A implantación da **ISO 50001** é unha mostra do **compromiso de Viaqua coa eficiencia enerxética e a mellora continua**, e comporta un enorme valor engadido pola redución do consumo de enerxía e, por tanto, das emisións de gases de efecto invernadoiro.

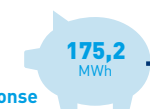
En Viaqua, durante 2019, executáronse proxectos de eficiencia enerxética, especialmente enfocados á mellora dos sistemas de aireación das depuradoras e substitución de equipos por outros de menor consumo.



EDAR Silvouta en Santiago de Compostela

Instalación de dosificación de osíxeno en proceso biolóxico e mellora da súa eficiencia

Aforráronse



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

AS TIC CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

O **sistema GOT** (Xestor de Operacións en Terreo) implantado en todas as nosas explotacións, ten xerado un **aforro de emisións de CO₂** debido á redución do uso do papel e de combustible ao diminuír e optimizar o número de desprazamentos.

Office 365 contribuíu tamén á redución de **desprazamentos** grazas ás reunións virtuais, do mesmo xeito que o almacenamento na nube ten favorecido que se reduza a impresión de documentos, así como os dispositivos de almacenamento dixitais.



VIAQUA EN LA COP25

Galicia tivo presenza na Convención Marco de Nacións Unidas sobre o Cambio Climático (COP25), celebrada en Madrid do 2 ao 13 de decembro, coa participación de Ethel Vázquez, conselleira de Infraestruturas e Mobilidade da Xunta de Galicia, na mesa organizada por Suez e Viaqua. Esta colaboración permitiu **visibilizar Galicia** como **pioneira en aprobar a Lei de Seca** e de **presentar as ferramentas** que se están implementando nesta comunidade **para a loita contra o cambio climático**.

O Grupo Suez, ao cal pertence Viaqua, tamén recalcou durante a COP25 os compromisos que ten a nivel internacional para combater o cambio climático, englobados nunha



Reducir as emisións de gases de efecto invernadoiro nun 45% para 2030.



Axudar aos nosos clientes a evitar 20 millóns de toneladas de CO₂ ao ano en 2030.



Ofrecer aos nosos clientes solucións 100% sustentables.

ANEXOS: Consumo enerxético (MWh) // Auditorías enerxéticas

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PRESERVACIÓN DA AUGA



Preservamos a auga como fonte de vida.
Aforrar o equivalente ao 20 do consumo de auga por habitante.



PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA



Galicia perde **1 de cada 5** litros de auga que circulan pola súa rede de abastecemento.

52 hm³ ≈ consumo anual do
39,9% da poboación galega

CAPTACIÓN



95% superficial 5% subterránea

POTABILIZACIÓN



64 hm³ de auga subministrada
≈ consumo anual do **49,2%**
da poboación galega

DISTRIBUCIÓN



0,6 hm³ de auga aforrada por
eficiencia da rede ≈ rego diario de
11.500 campos de fútbol

REDE DE SUMIDOIROS



4.079 km de rede xestionados ≈ suma
de todas as rutas do Camiño de Santiago

RETORNO



REUTILIZACIÓN

47,4 hm³ de auga tratada



58% destino
mar



42% destino
río

DEPURACIÓN



72,4 hm³ de auga tratada en
EDAR ≈ consumo anual do
55,6% da poboación galega

XESTIÓN AVANZADA

XESTIÓN AVANZADA EN TODAS AS ETAPAS DO CICLO INTEGRAL DA AUGA

COMO O CONSEGUIMOS?

Aforrar o equivalente
ao **20%** do consumo de
auga por habitante

**REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021**

O NOSO OBXECTIVO

COMO CONTRIBUÍMOS?

6 AUGA LIMPA
E SANEAMENTO



Reducindo a nosa pegada hídrica
e a dos nosos clientes



2017
0,25

2018
1,67

2019
3,67

3,67 hm³
aforrados

≈

10 días de consumo de
toda a comunidade galega

As iniciativas de preservación da auga que promovemos dende Viaqua contribúen a cumprir cos ODS relacionados co tratamento e xestión da auga, e o seu conseguinte impacto no clima. Esta tarefa vese condicionada pola situación de escaseza de auga, que afecta a máis do 40% da poboación mundial, e de estrés hídrico.

España é un dos **países europeos** que enfrenta **máis estrés hídrico**, é dicir, a demanda de auga é máis alta que a cantidade dispoñible durante certo período de tempo. Mostra diso, en **2017** viviuse en **Galicia**, igual que no resto de España, unha **forte seca** seguida duns meses en que choveu moi por riba do habitual.



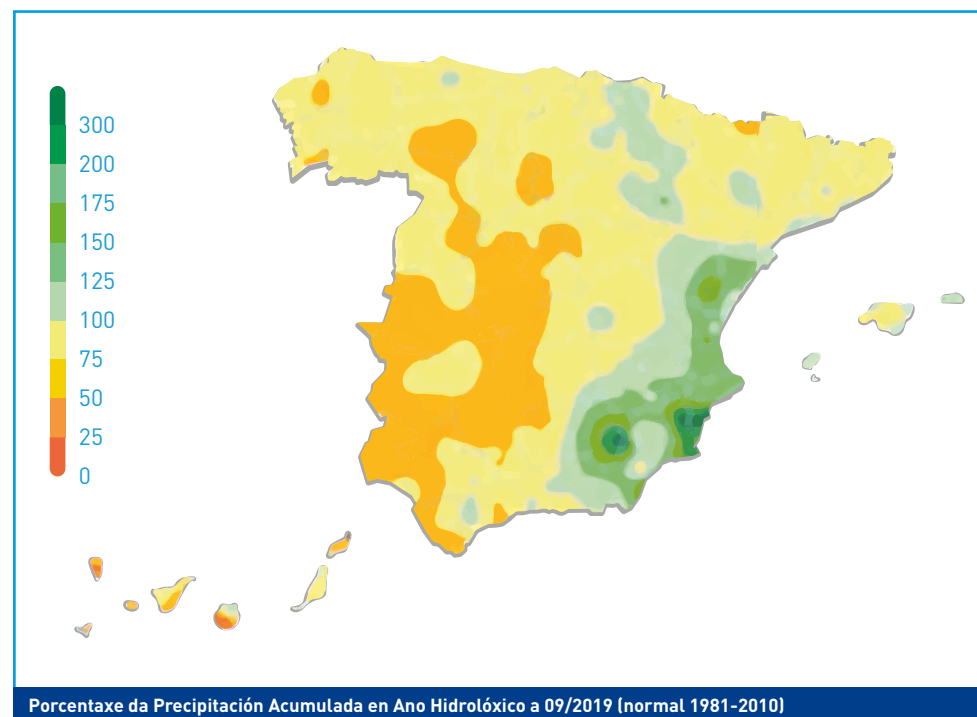
QUÉ É ESTRÉS HÍDRICO?

Cando unha rexión non alcanza por habitante 1.700 m³ de auga o ano.

Índice de estrés hídrico de Falkenmark



O **ano hidrolóxico 2018-2019** concluíu como o **cuarto máis seco do século XXI**, xa que entre o 1 de outubro de 2018 e o 30 de setembro de 2019 acumulouse unha precipitación media no conxunto de España un 13% inferior aos valores considerados normais, segundo datos da Axencia Estatal de Meteoroloxía (AEMET).



Dende Viaqua preparámonos para aumentar a resiliencia dos nosos sistemas de auga urbana ante escenarios de secas e fenómenos de chuvia torrencial máis frecuentes e severos. Isto require unha resposta planificada e coordinada coas administracións públicas tal como recolle a nova Lei contra a seca de Galicia de medidas de garantía do abastecemento en episodios de seca e en situacións de risco sanitario. Así **Galicia sitúase á vangarda en protección do dereito á auga fronte ao cambio climático**.

XESTIÓN AVANZADA NAS REDES

A nosa mellor ferramenta para conseguir un uso sostible da auga é a xestión intelixente e avanzada aplicada a todas as etapas do ciclo integral da auga.

Non toda a auga que se capta e potabiliza chega ao consumidor a través das redes de transporte e distribución. Isto é debido a diversos motivos, como as fugas en ditas redes, consumos non rexistrados por falta de medidores ou fraudes, así como erros nos medidores. Esta diferenza entre a auga subministrada á rede e a auga que finalmente se rexistra, denomínase Auga non rexistrada (ANR).

A redución da ANR é prioritaria para evitar a perda de recursos, especialmente no contexto actual de escaseza. Por iso en Viaqua traballamos intensamente

para evitar a perda destes recursos mediante accións como sectorización, monitorización, redución de presións, mellora da clase metrolóxica dos contadores, telelectura e plans de renovación de redes, entre outros.

Viaqua reduciu no último ano a ANR en 0,6 hm³, é dicir, a xestión eficiente da auga permitiu a Viaqua aforrar a auga equivalente ao consumo de 2,7 millóns de galegos durante dous días.

Co obxectivo de optimizar, aplicamos a xestión responsable do recurso hídrico a todo o ciclo da auga, dende a fase de captación ata o seu retorno ao medio en forma de auga depurada.

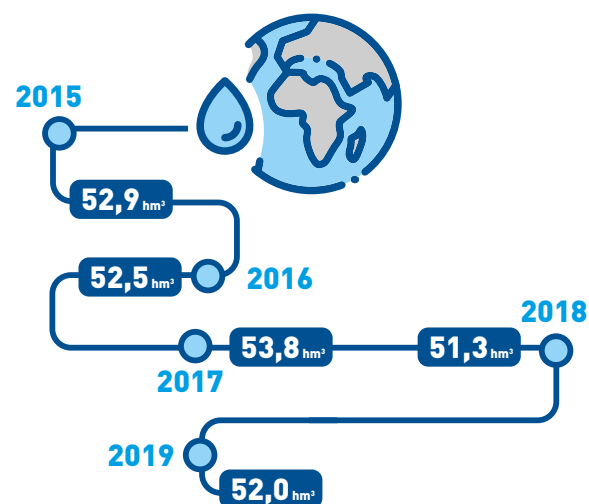


TRATAMENTO DE AUGA POTABLE

A auga subministrada debe cumprir con todas as garantías esixidas pola lexislación vixente e, especialmente, as establecidas no RD 140/2003 e o RD 902/2018, polos que se establecen os criterios sanitarios da calidade de auga de consumo humano.

Para garantir a calidade da auga realizáronse, entre todos os municipios abastecidos por Viaqua **298.768 análises** de diferentes tipos:

CAPTACIÓN



En Viaqua garantimos o subministro de auga apta e de calidade, 24 horas ao día, 7 días á semana. O 100% das augas subministradas foron catalogadas como aptas para o consumo humano, cumpríndose así a lexislación vixente.

INOCUIDADE DA AUGA

En 2019 **renovamos a certificación ISO 22000**, do Sistema de Xestión da Inocuidade Alimentaria, con alcance ao abastecemento de auga de consumo humano e os servizos de xestión asociados ao mesmo nos municipios de Santiago, Ourense e Pontevedra.



Realizáronse **298.768** análises totales

195.981 cloro

100.735 organolépticas

1.072 análises control

767 análises billa

570 outros análises

213 análises completas

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

Realizamos un control exhaustivo e mellora das redes de distribución co fin de minimizar posibles fugas e aproveitar ao máximo a auga.



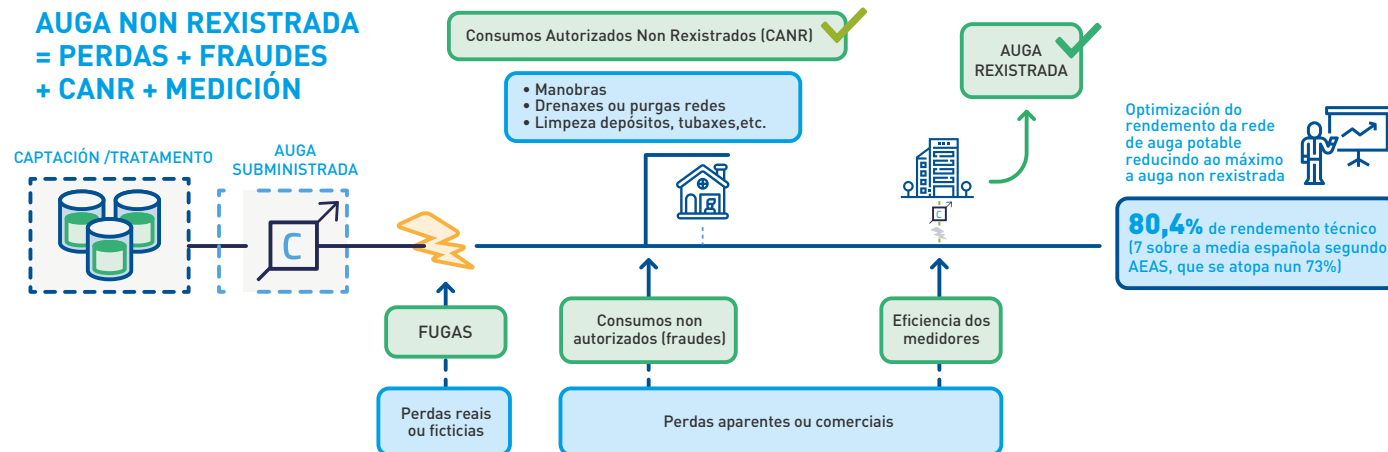
Non toda a auga captada chega aos puntos de consumo. Ademais das perdas reais ocasionadas por fugas na rede de abastecemento ou os consumos non rexistrados por operacións de limpeza na rede, as prácticas fraudulentas e a eficiencia dos medidores, son a orixe da denominada Auga non rexistrada (ANR).

Todos os anos Viaqua leva a cabo plans de redución de ANR aplicando as mellores prácticas dispoñibles para conseguir a máxima eficiencia na xestión do sistema de abastecemento de auga potable, optimizando desa maneira os volumes subministrados ás redes que xestiona.

Isto leva asociado tanto un aforro en auga como en enerxía, xa que ao circular menos auga polas redes son necesarias menos horas de funcionamento de bombeos e das plantas de tratamento. Así mesmo, tamén reducimos a cantidade de reactivos xa que o volume de auga a tratar, tanto en desinfección como en potabilización e depuración, é menor.



AUGA NON REXISTRADA = PERDAS + FRAUDES + CANR + MEDICIÓN



REDE DE SUMIDOIROS

En Viaqua apostamos pola **xestión e limpeza avanzada das redes de sumidoiros** e o control de verteduras, que permiten obter claros beneficios nos tres eixos de sustentabilidade: medio ambiente, persoas e económico.

Para a realización deste mantemento e conservación das redes de sumidoiros utilizamos diferentes tecnoloxías como a inspección preventiva da propia rede cun equipo de **cámara de TV, CCTV**. Esta tecnoloxía **achéganos toda a información crucial de cara a planificar mantementos das redes** e a localización dos puntos que precisan urxente actuación.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Outra tecnoloxía coa que continuamos avanzando en inspección de redes de sumidoiros e espazos confinados é o **uso de drones**. Este equipo utilizado para a **inspección** está deseñado para desprazarse en auga **nas condicións adversas** que poida atoparse dentro de canos inundados, etc. Está equipado cunha cámara de vídeo **que permite visualizar e rexistrar imaxes** de calidade para diagnosticar e documentar o estado da instalación **sen necesidade de acceso de persoal**. O que permite reducir os custos e minimiza a necesidade de acceso dos operarios durante a realización das tarefas.

Por último, facemos mención do sistema **GALIA**, implantado nos nosos principais servizos xestionados, o cal permite **unha xestión avanzada do mantemento da rede de sumidoiros**, baseada na análise de información (histórica, da contorna e cartográfica) e no uso de tecnoloxías de inspección previa (de alto rendemento e custo moderado) que permiten coñecer o estado real da rede e optimizar as operacións de limpeza.



DEPURACIÓN DE AUGAS RESIDUAIS

Para poder completar o ciclo, e devolver a auga utilizada ao medio ambiente en condicións axeitadas, cumprindo as características de calidade establecidas na lexislación, as instalacións de depuración de augas residuais (EDAR) xestionadas por Viaqua realizan o tratamento da auga residual xerada polas poboacións ás que dan servizo.

Xestionamos



AS EDARS XESTIONADAS POR VIAQUA EN 2019:

A CORUÑA

- Santiago De Compostela: Silvouta // Aríns
- Bergondo: Miodelo // Fiobre // P. I. Bergondo // Gandarío
- Betanzos
- Sada
- Pontedeume: Centroña
- Ortigueira
- Valdoviño
- Neda
- Dodro
- Laracha
- Oroso
- Vedra
- Val Do Dubra
- Rianxo: Rianxo // Leiro // Isorna

LUGO

- Chantada
- Viveiro

OURENSE

- Ourense: Reza
- Baños De Molgas
- Carballiño: Arenteiro // Carrás
- Celanova: Celanova // P. I. Celanova
- Xinzo De Limia
- Viana Do Bolo

PONTEVEDRA

- Pontevedra: Placeres
- Pontearreas
- A Estrada

PROXECTOS E OBRAS

Dentro das súas actividades, Viaqua realiza tamén proxectos e obras de mellora das infraestruturas hidráulicas. **Todas estas inversións** realizadas e planificadas teñen fortes **impactos na dinamización económica e social**, así como na mellora das condicións medioambientais das infraestruturas.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

DE LINEAL A CIRCULAR



11 CIDADES E
COMUNIDADES
SOSTIBLES

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Transformamos a nosa actividade
cara á economía circular.
Converter as nosas principais
instalacións en biofactorías.



TRANSFORMAMOS A NOSA ACTIVIDADE CARA Á ECONOMÍA CIRCULAR



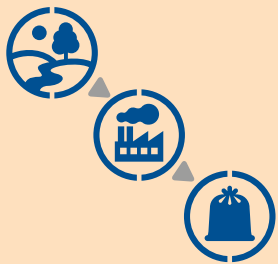
A **poboación** mundial **consume** actualmente os **recursos equivalentes a 1,7 planetas** e espérase que para 2030 se chegue aos 2 planetas.



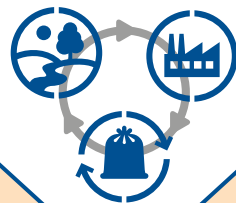
11 CIDADES E COMUNIDADES SOSTIBLES

DE LINEAL A CIRCULAR

O modelo de produción lineal baséase na extracción, fabricación, consumo e refugallo



O modelo circular permite reducir o consumo de materias primas e enerxía e a xeración de residuos e emisións



Para depurar a auga residual, as instalacións actuais (EDAR) xeran residuos e consumen enerxía

As biofactorías permiten recuperar recursos, auga e enerxía na xestión de augas residuais

O NOSO OBXECTIVO A PARTIR DE ALIANZAS

Transformando as depuradoras en biofactorías a partir de solucións tecnolóxicas.

COMO CONTRIBUÍMOS?

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Crear biofactorías nas nosas principais instalacións

QUE DEFINE UNHA BIOFACTORÍA?



Fronte ao modelo de sistemas lineais tradicionais -baseados na extracción, fabricación, consumo e refugallo- que teñen demostrado ser insostibles a longo prazo, dende **Viaqua apostamos por un modelo circular**, que promove sistemas de produción e consumo máis eficientes, establecendo ciclos continuos e rexenerativos, que consigan reducir tanto o consumo de materias primas e enerxía, como a xeración de residuos e emisións.

Deste modo, pretende xerar valor desligado da extracción e do consumo de recursos como materiais ou enerxías. A aplicación do modelo circular permítenos avanzar cara á autosuficiencia enerxética a través da **redución do consumo enerxético e de materias primas** e a **valorización dos nosos residuos** para xerar enerxía renovable ematerias secundarias.

Isto é posible grazas á investigación e a implantación de tecnoloxías punteiras orientadas á optimización dos recursos e a eliminación dos residuos nos procesos de xestión da auga.

A nosa prioridade é acelerar a transición cara a economía circular.



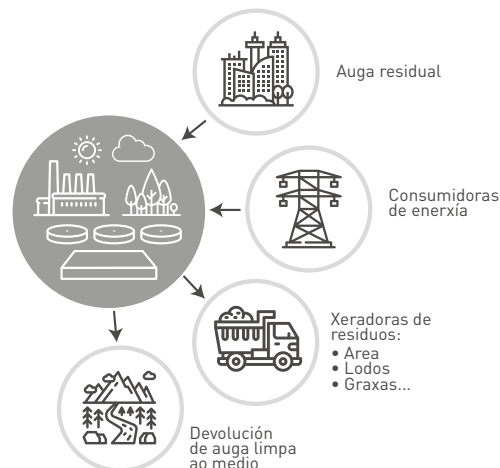
DE EDAR A BIOFACTORÍAS

Unha **biofactoría** é un **novo modelo de instalación, baseado** nos principios da **economía circular**, onde se producen enerxías renovables, xérase a auga para a súa posterior reutilización e transfórmanse os residuos en recursos.

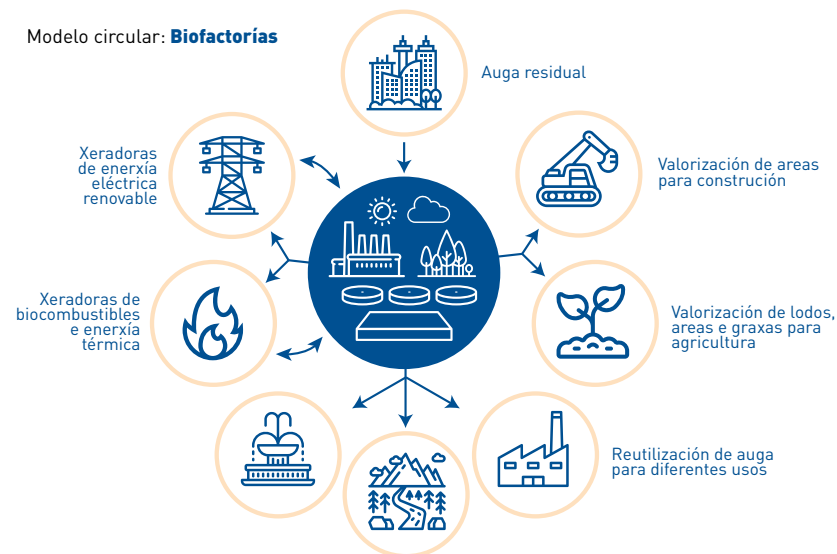
Ademais de conseguir a circularidade en canto a auga, enerxía e residuos, as biofactorías caracterízanse pola súa integración coa contorna ambiental a través da infraestrutura verde, fomentando a biodiversidade e a xeración de impacto social positivo a través do valor compartido coas comunidades locais.

Viaqua alíñase con esta estratexia cuxo obxectivo é materializar o cambio de paradigma, pasando de instalacións lineais a instalacións circulares. Concretamente, Viaqua traballa actualmente na implementación do **Plan de Transformación na Depuradora de Ourense, utilizando a innovación sostible como panca clave para lograr este cambio de modelo.**

Modelo lineal: **Depuradoras**



Modelo circular: **Biofactorías**



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS



Nesta liña destacamos a creación da Unidade Mixta CIGAT-BIOFACTORÍA, que se está executando na EDAR de Ourense e cuxa misión é o desenvolvemento e transferencia de novas solucións tecnolóxicas que fagan efectivo o tránsito cara a este modelo de economía circular.

Mediante iniciativas como CIGAT-BIOFACTORÍA, a EDAR de Ourense poderá situarse como unha instalación pioneira a nivel mundial no campo da biorrefinería.



VALORIZACIÓN DE SUBPRODUCTOS

A xeración de residuos leva consigo asociadas emisións de gases de efecto invernadoiro e outras consecuencias ambientais negativas. Por iso, en Viaqua estamos comprometidos coa eliminación de residuos, transformándoos en recursos para outros procesos a través de prácticas de redución, reutilización e reciclaxe, promovendo un modelo de economía circular.

Os lodos de depuración son o principal residuo ou subproduto xerado nas nosas instalacións polo que dedicamos os nosos esforzos á súa valorización. Actualmente, as

principais aplicacións destes subprodutos son a elaboración de tecnosolos e a elaboración de compost ou fertilizantes, xa que achegan nutrientes beneficiosos ao solo.

Non obstante, dende **Viaqua** tamén **estudamos novas vías máis innovadoras de valorización** de lodos, **como son:**

- Valorización enerxética en centrais térmicas.
- Valorización material coa produción de produtos químicos intermedios de alto valor engadido, a través da Unidade Mixta CIGAT-BIOFACTORÍA.

Valorizamos o 96% dos residuos xerados en EDAR



A valorización de residuos xerados nas nosas EDARs evitou a emisión de

9.032
t CO₂ eq/ano



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

**PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE**

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

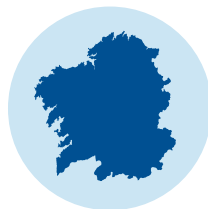
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE



Protexemos e recuperamos
os espazos naturais.
**Preservar a biodiversidade no
100% das nosas instalacións.**



PROTEXEMOS E RECUPERAMOS OS ESPAZOS NATURAIS



Galicia conta con seis **Reservas da Biosfera** que **representan o 25%** do su territorio.

COMO CONTRIBUÍMOS?

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



O NOSO OBXECTIVO

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Preservar a biodiversidade no 100% das nosas instalacións.

CON QUE ACCIÓNS?

Desenvolvendo diagnósticos de biodiversidade e implantando plans de acción en espazos sensibles

50%
con diagnóstico

Eliminando o uso de fitosanitarios e pesticidas

75%
instalacións libres de fitosanitarios

Incorporando protocolos de actuación fronte a especies exóticas invasoras

En proceso
Implantación protocolo de control de especies invasoras



Potenciación dos servizos ecosistémicos en zonas urbanas



Restauración de ecosistemas clave do ciclo da auga



Educación, sensibilización e comunicación



Prevención e control de ameazas e impactos



Naturalización de infraestruturas xestionadas



BIODIVERSIDADE

Os principais riscos ambientais aos que debemos facer fronte como sociedade son o efecto do cambio climático e a perda de biodiversidade.

Ambos os dous están relacionados entre si e teñen consecuencias no ciclo da auga e no benestar das persoas. Por iso estes retos forman parte dos principais compromisos de Viaqua.

O noso compromiso por preservar a biodiversidade local das contornas onde se sitúan as nosas instalacións céntrase en:



CONSERVACIÓN E MELLORA DA BIODIVERSIDADE EN ESPAZOS SENSIBLES

Para valorar a relación das nosas instalacións coa contorna temos implementado unha metodoloxía para o diagnóstico de biodiversidade nas plantas de tratamento co fin de facilitar a elaboración de plans de acción.

O noso obxectivo é que as instalacións que se atopan dentro de espazos protexidos de Rede Natura 2000 ou zonas sensibles para a biodiversidade, teñan un diagnóstico e un plan de acción implantado no ano 2021.

Entre as instalacións xestionadas por Viaqua en Galicia, atópanse en espazo protexido as seguintes:



Instalación dentro de espazo natural protexido

ELIMINACIÓN DO USO DE FITOSANITARIOS E CONTROL DE ESPECIES INVASORAS

O uso de fitosanitarios e a presenza de especies invasoras son dúas grandes ameazas que están a afectar á perda de biodiversidade. Por iso, definimos como obxectivos para 2021 a eliminación do uso de fitosanitarios e o control de especies invasoras no mantemento das zonas verdes no 100% das nosas plantas de tratamento de auga.

A eliminación do uso de fitosanitarios comporta un cambio no modelo da xestión das zonas verdes, cara a unha xestión ecolóxica que favorece o desenvolvemento dunha maior biodiversidade e as súas funcións ecolóxicas.



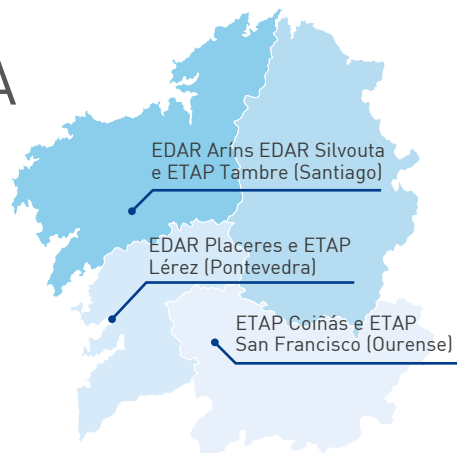
EDUCACIÓN, SENSIBILIZACIÓN E COMUNICACIÓN

VOLUNTARIADO AMBIENTAL **BIOSERVA**

Por terceiro ano consecutivo, impulsamos, en colaboración co Instituto Catalán de Ornitología (ICO) e SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserve, no que os participantes, cadro de persoal de Viaqua, reportan as observacións de aves durante a súa xornada laboral.

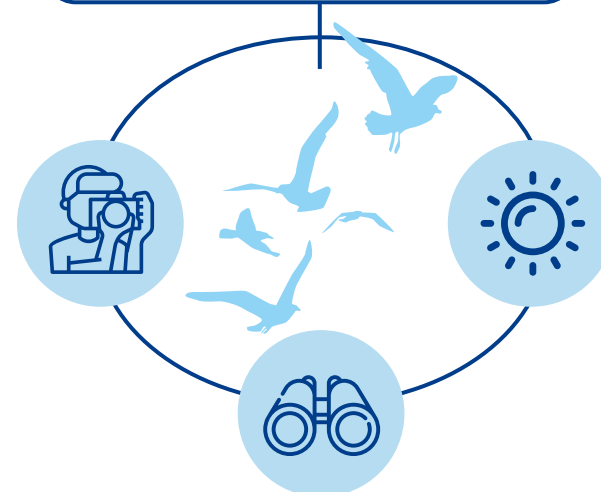
Este programa pioneiro e innovador vai dirixido ao seguimento dende as instalacións de Viaqua e involucra ao cadro de persoal na xestión da biodiversidade dos seus centros de traballo.

En Viaqua o programa BiObserve xa se consolida en 7 centros de traballo:



Indicadores **BIOSERVA** 2019

21
persoas
voluntarias

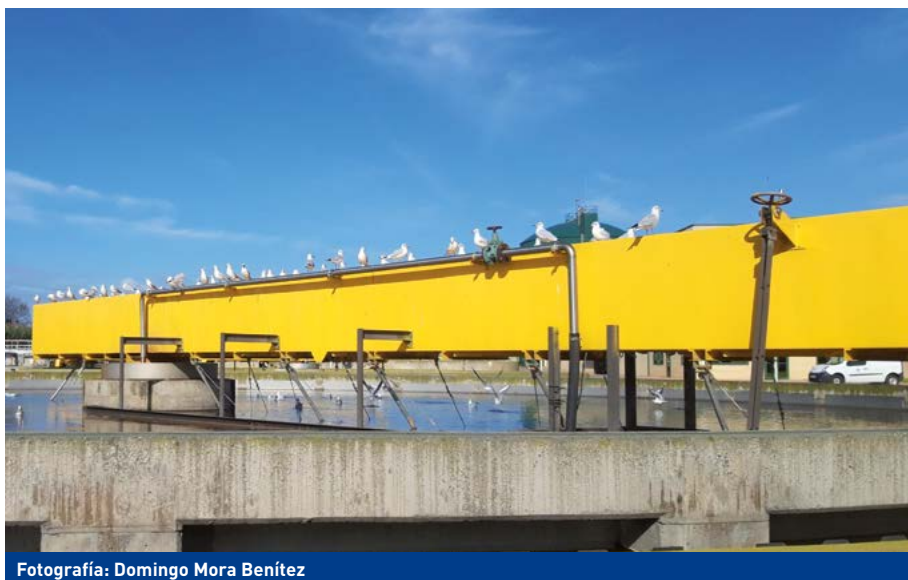


512
xornadas
de observación

8.705
avistamentos

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA BIOCLICK

Co gallo da celebración do Día Mundial da Biodiversidade, en 2019 púxose en marcha o **I Concurso de Fotografía Bioclick** co fin de visualizar a biodiversidade das nosas instalacións e mostrar a relación entre biodiversidade e as instalacións que xestionamos.



Fotografía: Domingo Mora Benítez

BIOCLICK



Web **BIOSERVA**



Video **BIOSERVA**

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ACCESO Á AUGA



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Garantimos a auga a todas as persoas
en situación de vulnerabilidade.
Impulsar os nosos fondos e tarifas
sociais ao alcance de todas as persoas.



GARANTIMOS A AUGA A TODAS AS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE



Case **un de cada cinco fogares galegos** vive baixo o limiar da pobreza

COMO CONTRIBUÍMOS?



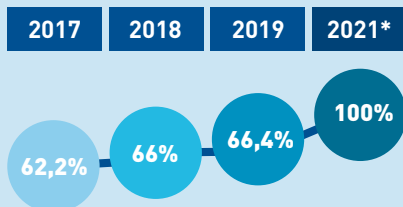
REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Impulsar os nosos fondos e tarifas sociais ao alcance de todas as persoas

O NOSO OBXECTIVO

Adaptando os nosos fondos e tarifas á realidade social

% de fogares con acceso a fondos ou tarifas sociais.



CON QUÉ ACCIÓNS?



OFRECENDO FONDOS
E TARIFAS SOCIAIS



FLEXIBILIDADE
NOS PAGOS

2 de cada 3 clientes



tiveron acceso a algunha bonificación ou fondo social

Preto de **151 m€**
en fondos sociais achegados dende 2017

* 2021 ano obxectivo do REwater Global Plan.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

En Galicia, a calidade e o abastecemento da auga están garantidos, pero debido á crise económica unha porcentaxe aínda significativa de persoas atópase no limiar da pobreza, o que pode dificultar o facer fronte á factura da auga. Por iso, dende Viaqua, e en colaboración cos concellos, traballamos para garantir o acceso á auga grazas a distintos mecanismos de acción social: impulsando fondos, tarifas e bonificacións sociais destinadas a colectivos vulnerables. Estes fondos sociais son xestionados en coordinación cos servizos sociais dos concellos, o que nos permite ter constancia de todas as situacións de vulnerabilidade para que **en ningún caso se corte o subministro de auga a quen non poida pagala.**

Co fin de dotar estes fondos sociais dende Viaqua seguimos promovendo a Campaña de Municipios Dixitais en todos os concellos xestionados. Actualmente, tanto o Concello de Barbadás como o de Cambados dispoñen destes fondos derivados dos aforros xerados a través da factura sen papel. Estes fondos sociais ascenden a 7.317 € e póñense a disposición dos servizos sociais dos concellos para que sexan xestionados entre os clientes máis vulnerables que non poden facer fronte ao pago dos recibos de auga.

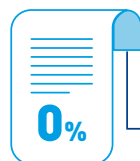
Durante o ano 2019 Viaqua conseguiu que 2 de cada 3 clientes (o 66,4%) teñan á súa disposición algunha bonificación ou fondo social.

Adicionalmente, e entre outras medidas de flexibilización, dende Viaqua continuamos ofrecendo facilidades no pagamento das súas facturas, como o aprazamento e fraccionamento, ou elección do día de pago, aos clientes en situación de vulnerabilidade, co único fin de evitar a suspensión de subministro e contribuír á regularización da débeda. Todas estas medidas son mantidas ata doce meses despois da saída desta situación de vulnerabilidade, coa intención de apoiar aos nosos clientes durante a súa recuperación económica.

EN 2019

63.589 euros

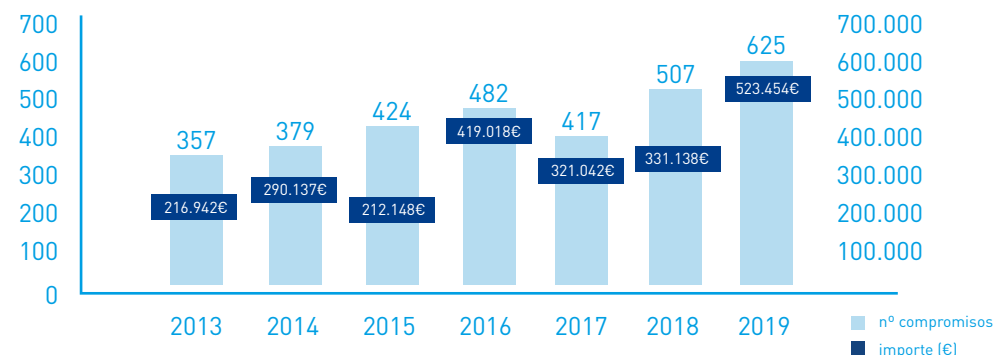
bonificados no pago das facturas a través das nosas tarifas sociais.



625 compromisos de pago
sen intereses por importe de

513.454 euros

Para garantir a equidade entre as familias solicitantes, Viaqua está en constante comunicación cos servizos sociais municipais e outros organismos como Cruz Vermella ou Cáritas que se encargan de realizar a correcta avaliación das necesidades que en cada caso se poden presentar, para conseguir unha distribución axeitada.



MELLORA NA EXPERIENCIA DO CLIENTE

Para adaptarnos e anticiparnos ás novas necesidades da poboación, en Viaqua puxemos en marcha melloras que benefician a 366.970 clientes. Estas melloras, no marco da mellora continua, inclúense no Proxecto DILIGENTIA, que abarca diferentes iniciativas:

WEB. Renovamos a páxina web de Viaqua co fin de implementar melloras na experiencia do cliente e a súa accesibilidade, ademais de facilitar o acceso á información local e o contacto dos nosos clientes coa súa compañía subministradora de auga.

CRM. Seguimos traballando na construción do Customer Relationship Management (CRM), para avanzar no cambio na relación co cliente, ofrecendo unha visión integral dos mesmos, o que nos permitirá anticiparnos aos seus problemas e mellorar a súa satisfacción co servizo.

CX Averías. Ferramenta que se conecta con outros sistemas corporativos para obter información comercial e de operacións en tempo real. Esta visión integral permite atender mellor o cliente en caso de incidencias no seu subministro. Dende decembro de 2018 esta ferramenta está operativa en Viaqua.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

As melloras implantadas en Viaqua teñen o seu reflexo nas enquisas de satisfacción do cliente que se veñen realizando dende o ano 2014 cunha evolución positiva. O **índice medio de satisfacción** global dos clientes dos municipios máis representativos de Viaqua (Santiago, Ourense e Pontevedra) sitúase nos **7,26 puntos sobre 10**, sendo a valoración deste ano practicamente equiparable á do pasado ano, no que o índice de satisfacción obtivo unha cualificación de 7,25 puntos.

Os resultados das enquisas en relación cos principais indicadores sobre o servizo ofrecido nos municipios clave de Viaqua foron os seguintes:

	2015	2016	2017	2018	2019
A calidade da auga	6,84	7,46	7,35	7,58	7,62
A continuidade do subministro	8,39	8,82	8,64	8,53	8,74
A presión coa que chega a auga á súa casa	7,89	8,33	8,32	8,36	8,29
A facilidade para contactar coa compañía	7,53	6,97	7,2	7,48	7,27
A atención recibida	7,29	7,43	7,71	7,79	7,89
A claridade da factura	6,77	7,25	7,02	7,25	7,52
Prezo	4,91	5,14	5,12	5,44	5,6

Como operadores no sector da auga, **o noso primeiro e principal compromiso é asegurar que os nosos clientes poidan gozar do subministro de auga 24 horas os 365 días do ano**. Cando por motivos de mantemento das infraestruturas ou por causas non previstas (fugas ou avarías) hai que interromper o subministro, o noso compromiso é comunicar e restablecer o subministro no menor tempo posible. **Os clientes de Viaqua valoran moi positivamente a súa satisfacción coa continuidade do subministro, con 8,74 puntos sobre 10.**

Ademais, as enquisas reflicten que dentro do ámbito das demais Empresas de Servizos (eléctrica, gas, limpeza de rúas, servizo do lixo e mantemento de parques e xardíns) Viaqua é a mellor valorada.

O esforzo de todo o equipo céntrase en mellorar ano a ano a experiencia dos nosos clientes, sendo estes o eixo central da nosa actividade.



“ESFORZÁMONOS DÍA A DÍA PARA QUE OS NOSOS CLIENTES TEÑAN UN MOTIVO MÁIS PARA SENTIRSE SATISFEITOS COA NOSA XESTIÓN”

CUSTOMER COUNSEL

O Customer Counsel ten como finalidade xerar un espazo de diálogo para solucionar reclamacións do servizo de auga buscando o acordo entre clientes e empresas. Este é un labor que require unha gran sensibilidade coas persoas e creatividade para achegar solucións adaptadas a cada caso. Enfocar solucións dende a equidade permite aumentar o abano de solucións aceptables para ambas a dúas partes. No proceso para construír un acordo entre as partes é moi importante crear un espazo de diálogo que desemboque nun marco de confianza, indispensable para que as partes adopten unha postura positiva que propicie os acordos.



CIFRAS DE 2019



No twitter

Seguidores: 1.647
Interaccións totais: 11.771
Impresións: 659.063
Chíos: 976
Casos de Atención ao Cliente: 57

ANEXO: **Prezo da auga**



Onde se fala de Viaqua?

Mencións Totais: 6.798
Mencións Twitter: 5.787
Mencións en Medios Dixitais: 997
Autores únicos: 1.232



Na Web

Usuarios: 75.138
Sesións: 121.788
Páxinas vistas: 857.494
Facturas descargadas: 8.365
Logins na Área de Clientes: 18.235

COMUNICACIÓN CO CLIENTE

Viaqua puxo en marcha diversas canles de contacto cos seus clientes, favorecendo especialmente as telemáticas, cómodas para o cliente e cun mínimo impacto ambiental. Actualmente a cidadanía ten á súa disposición diversas **canles de atención ao cliente de Viaqua** para realizar as xestións do servizo de auga:

- . Oficinas de Atención ao Cliente
- . Teléfono de Atención ao Cliente: 900 201 230 (luns a venres, de 8.00 a 21.00 h)
- . Teléfono de Avarías: 900 201 250. Dispoñible as 24 horas dos 365 días ao ano.
- . Conta en Twitter: @VIAQUA
- . Área de Clientes na web:
- . Servialertas: unha nova forma de informar o clientes, a través de correo electrónico e sms.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CONCIENCIACIÓN SOCIAL



Somos axentes activos na concienciación cidadá sobre o coidado da auga e o medio.
Contribuír a sensibilizar á cidadanía no respecto ao medio e o uso sostible da auga.



SOMOS AXENTES ACTIVOS NA CONCIENCIACIÓN CIDADÁ SOBRE O COIDADO DA AUGA E O MEDIO



COMO CONTRIBUÍMOS?



Concienciación e sensibilizando
no día a día da cidadanía para
incidir nos seus hábitos cotiás.

CON QUÉ ACCIÓNS?



Contribuír a sensibilizar á
cidadanía no respecto ao medio
e o uso sostible da auga

O NOSO OBXECTIVO

Concienciando e sensibilizando no día a
día da cidadanía para incidir nos seus
hábitos cotiás



370.512
persoas en 2019

Visitas a instalacións

2.094

persoas visitaron
as nosas instalacións

Programas escolares

1.448

escolares formados no
uso sostible da auga

Contribución á cidadanía

100.875€

invertidos en
accións sociais

Campañas de sensibilización

ao
100%

dos nosos clientes

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

A implicación da cidadanía é esencial para conseguir un futuro sostible para a auga e, por conseguinte, para a nosa sociedade e o noso planeta.

Traballamos para fortalecer a concienciación cidadá sobre o coidado da auga e o medio. Con este fin desenvolvemos programas escolares, visitas a instalacións e museos, así como outras iniciativas de colaboración social.



EDUCANDO E CONCIENCIANDO

Desenvolvemos o noso **labor pedagóxico sobre o ciclo integral da auga a través de programas educativos** como *Aqualogía* ou os certames literarios, chegando a escolares de toda Galicia para concienciarlos sobre a importancia da auga e o medio ambiente, formar no coñecemento dos ciclos natural e urbano da auga, e fomentar hábitos de consumo responsable deste recurso. Estas actividades inclúen charlas en escolas, talleres participativos, concursos de relatos ou de vídeo. Moitas destas accións realízanse en colaboración coas administracións públicas locais, organizacións sen ánimo de lucro e cunha gran participación de escolas.

AQUALOGÍA

Aqualogía é o **programa educativo que empregamos para achegar o ciclo urbano da auga e a necesidade de coidar deste recurso limitado a escolares de 3º curso de Educación Primaria**. Tratamos de potenciar a participación e interacción do alumnado mediante o uso das novas tecnoloxías a través de material audiovisual, experimentos prácticos e xogos na aula. Os rapaces e rapazas xogan a descubrir o consumo da auga, descubren a rede de transporte, practican a xestión da auga dun núcleo de poboación ou reflexionan sobre como evitar que se manche a auga, experimentando técnicas de laboratorio para analizar e limpar este recurso.

VI EDICIÓN DO CERTAME LITERARIO 'RELATOS DE AUGA INTELIXENTE'

Por sexto ano consecutivo, Viaqua lanzou o Certame Literario 'Relatos de auga intelixente'. Esta nova edición **centrouse na presenza de plásticos** no medio ambiente, ríos, mares, océanos e como afecta ás nosas vidas. A finalidade é concienciar a través da literatura, sobre os problemas sociais, económicos e ambientais derivados do uso de plásticos, así como as medidas que se poden empregar nas cidades e núcleos de poboación de menor tamaño, e no noso día a día, para conseguir vivir nun mundo máis sostible.

VI EDICIÓN CONCURSO Relatos de auga intelixente



Consulta os gañadores e gañadoras da edición 2019/2020 

'GALICIA, AUGA, LITERATURA E RAP'

Viaqua da man do Programa Prensa Escola de La Voz de Galicia, levou a cabo por cuarto ano consecutivo o concurso 'Galicia, Auga, Literatura e Rap' entre escolares de educación primaria, educación secundaria, educación especial e escolas de música de Galicia.

O obxectivo consistía en que os escolares deran a súa visión "a modo de rap" sobre pasaxes estelares ou momentos cumio das grandes obras da literatura galega nas que estivera presente a auga. Con iso pretendeuse contribuír a concienciar sobre o coidado do medio ambiente e da auga como recurso natural escaso.



Concienciamos a máis de **1.448** escolares en 2019

VISITAS A INSTALACIÓNS

Organizamos visitas divulgativas a instalacións e xornadas de portas abertas **co obxectivo de mellorar o coñecemento da cidadanía no ciclo integral da auga**, así como concienciar sobre o **uso responsable que se debe facer do retrete**, para evitar o xa coñecido 'Monstro dos Toallíñas'. Recibimos a persoas de todas as idades nas estacións de tratamento de auga potable (ETAP) e as estacións depuradoras de augas residuais (EDAR) dos núcleos que xestionamos.

Os días mundiais constitúen unha fiestra para compartir coñecemento e concienciar a sociedade a través das nosas instalacións.



**2.094 persoas visitaron
as nosas instalacións
en 2019**



CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

AUGA DA CASA

Continuamos promovendo a campaña Auga da Casa, que lanzamos no ano 2018 co obxectivo de **concienciar** a poboación e aos nosos propios traballadores e traballadoras da **calidade da auga da billa** en Galicia. No ano 2019, realizamos catas de auga en diferentes cidades de Galicia con escolares, con nais e pais *instagramers* e con persoas referentes en Galicia en ámbitos como: cociña, medicina, política, deporte, hostalería, educación e comunicación.



En colaboración con concellos, empresas e organizacións, **instalamos fontes con auga da billa** en eventos de distinta índole, para reducir o uso de plásticos e fomentar o consumo da auga que sae pola billa.



NADAL SOSTIBLE

Como continuación da campaña 'Auga da Casa' realizada con 'mamás *instagramers*', realizamos unha segunda parte en Nadal, **co obxectivo de concienciar sobre a redución de plásticos e sobre como podemos contribuír a cumprir os Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) da ONU** con pequenas accións diarias. A campaña consistiu en propor un reto sostible: fabricar os teus propios adornos de nadal reutilizando botellas de plástico e compartilo en redes sociais. Así mesmo, aproveitamos a ocasión para colaboración con Unicef e enviar ás persoas participantes felicitacións de nadal solidarias.



AUGA MADRIÑA

Durante o ano 2019 promovemos a campaña informativa 'Auga Madriña' na factura da auga e en redes sociais. O obxectivo desta campaña é **achegar á cidadanía consellos diarios para o consumo intelixente e a reutilización de auga no fogar.**

Nin a mellor das apócemas máxicas conta con tanta garantía de éxito porque:

...fornécese con total garantía para toda a poboación

...supera os controis da autoridade sanitaria desde a captación ata a túa billa

SABÍAS QUE A AUGA DA BILLA É UN DOS ALIMENTOS CON MAIOR CONTROL ANALÍTICO?



NON ALIMENTES O MONSTRO DAS CLOACAS

Co gallo do Día Mundial do Saneamento (19 de novembro), **unímonos á campaña nacional de comunicación de AEAS: 'Non alimentes ao monstro das cloacas'** para concienciar sobre o uso responsable do retrete. Esta campaña desenvólémola, **xunto a ACUAES**, nas redes sociais e organizando visitas da poboación aos tanques de tormenta da ría de Ferrol.



370.512 persoas
foron concienciadas
en 2019



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO VIAQUA

Promovemos accións de voluntariado corporativo entre o noso cadro de persoal, tanto de ámbito interno como abertas á cidadanía. Co obxectivo de **potenciar o compromiso social e ambiental**.



LET'S CLEAN UP

Organizamos xornadas de concienciación e limpeza de ríos nas cidades de Ourense e Santiago dentro do programa de voluntariado *Ocean Initiatives* para Let's Clean Up Europe!, ao redor dos lixo mariños por medio de limpeza de praias, lagos, ríos e fondos mariños.

O obxectivo destas xornadas era **concienciar a cidadanía da importancia do consumo responsable e o uso que facemos**

dos residuos que xeramos, o cal ten un impacto directo no medio onde vivimos. Nas dúas xornadas organizadas, participaron persoal voluntario de Viaqua cos seus familiares, estudantes do colexio Franciscanas de Ourense, a Aula da Natureza do Concello de Ourense, persoas voluntarias da cidade de Santiago e a artista galega María Arceo, quen aproveitou os plásticos recollidos na xornada para a súa exposición 'Plástico a mareas'.



RECOLLIDA DE ALIMENTOS

Colaboramos coa Recollida de Alimentos por parte dos Bancos de Alimentos de Galicia e Cruz Vermella en distintas cidades da comunidade. **Puxemos a disposición do Banco de Alimentos de Santiago e de Pontevedra furgonetas corporativas e persoal voluntario da empresa.**



CARREIRA POLA ESCLEROSE MÚLTIPLE

A Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple (ACEM) organiza anualmente unha carreira popular. **Colaboramos, ademais de cun patrocinio, coa colaboración dun posto con billas** para subministrar auga aos participantes e asistentes. Persoal de Viaqua sumouse voluntariamente a correr por unha boa causa.



Máis de

170

horas de voluntariado

Cerca de

100

voluntarios e voluntarias

Máis de

30

accións realizadas

RESCATADORES DE TALENTO

A empresa Viaqua colaborou coa Fundación Princesa de Girona (FPdGi) converténdose nun dos Centros de Desenvolvemento que promove o programa formativo «Rescatadores de Talento», que ten como obxectivo **promover a empregabilidade dos mozos e mozas.**

Durante dúas xornadas formativas, persoal voluntario de Viaqua e de Cetaqua compartiron coñecementos sobre a xestión do ciclo integral da auga, a investigación e innovación no sector da auga e medio ambiente, e como a empresa comprométese coa Axenda 2030 de Nacións Unidas a alcanzar os ODS coa súa actividade, fomentando deste xeito as vocacións científicas nas mozas e mozos.

XORNADA DE INTERCAMBIO CON BOMBEIROS

Propuxemos aos Bombeiros de Ourense realizar un intercambio no que os bombeiros e bombeiras da cidade coñeceran as instalacións de Viaqua e as principais zonas de perigo. Así mesmo, persoal voluntario da empresa, ensinou as instalacións do Bombeo do Couto, a EDAR de Ourense e explicou as principais tarefas que realizan. Posteriormente, traballadores de Viaqua asistiron a formacións que voluntariamente ofreceron os bombeiros sobre manobras de rescate.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CONCURSOS INTERNOS

Para os traballadores e traballadoras de Viaqua promovemos concursos internos como os de fotografía levados a cabo en 2019: 'A auga onde vivo', orientado a **visibilizar a contorna natural dos diferentes municipios galegos**, e 'BioClick', centrado na **biodiversidade presente nas instalacións que xestionamos**.

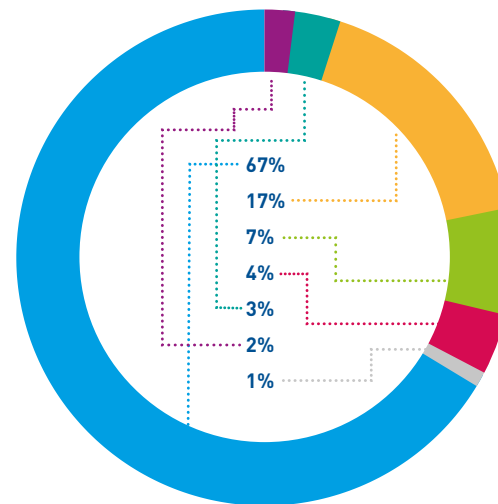


"BIOCLICK" 1: José Ramón Lens Martínez. 2 y 3: Juan Manuel Montero Barcia

"A AUGA ONDE VIVO" 4: • 1º premio. Egipcio Padín Blanco • 5: 2º premio. Miguel Gallego Losada • 6: 3º premio. Alba Fernández Sánchez

ACHEGAMOS VALOR Á CIDADANÍA

Valoramos a acción social como unha inversión. Por iso, **fomentamos a participación activa dos traballadores e da cidadanía en accións que xeran un beneficio social**. Viaqua conta cunha política de patrocinios e colaboracións que establecen as pautas de actuación para a selección e aprobación de iniciativas e a súa adecuada finalización. Fíxanse, así mesmo, os compromisos que as entidades receptoras deben asumir para unha adecuada rendición de contas e transparencia do destino dos fondos ou axudas outorgados. A través da metodoloxía LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir a nosa inversión en acción social.



DISTRIBUCIÓN DA CONTRIBUCIÓN A COMUNIDADE EN 2019

- Educación
- Arte e Cultura
- Medio Ambiente
- Desenvolvemento Socioeconómico
- Benestar Social
- Outro
- Saúde

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

**EQUIDADE E
PERSOAS**

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

EQUIDADE E PERSOAS



8 TRABALLO DECENTE
E CRECemento
ECONÓMICO



Favorecemos unha contorna de traballo,
inclusiva de calidade e diversa.
Alcanzar un 33% de mulleres en posición de
liderado, un mínimo dun 2,5% de persoas con
discapacidade e a formación do 80% do persoal.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
**EQUIDADE E
PERSOAS**

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

FAVORECEMOS UN ENTORNO DE TRABAJO INCLUSIVO, DIVERSO E DE CALIDADE



31% de postos directivos en Galicia ocupados por mulleres

225m persoas en Galicia con discapacidade recoñecida



COMO CONTRIBUÍMOS?

8 TRABALLO DECENTE E CRECIMENTO ECONÓMICO



Asumindo compromisos e implementando a política de equidade

Mulleres en postos de liderazgo

2018 2019 2021*

39,6% 37,5% 33%

Persoas con discapacidade

2018 2019 2021*

2,2% 2,4% 2,5%

O NOSO OBXECTIVO

CON QUÉ ACCIÓNS?



PLAN DE IGUALDADE



DIÁLOGO E ALIANZAS



FORMACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

ALGUNHAS INICIATIVAS

Plan de igualdade

100%
do persoal cuberto

Colaboración con entidades para a inclusión de persoas con discapacidade

Programa
BootCamp Impulsa

101 h
de formación en equidade

* 2021 ano obxectivo do REwater Global Plan.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
**EQUIDADE E
PERSOAS**

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Traballamos para implantar o valor da equidade como eixe primordial na toma de decisións que erradique calquera tipo de discriminación e consagre a plena igualdade de oportunidades na nosa empresa.

A nosa actividade réxese polo principio de non discriminación por razóns éticas, relixiosas, de orientación sexual ou calquera outra causa, e establécese como prioridade:

- **Igualdade de xénero, fomentando a igualdade de oportunidades na selección, formación, retribución e desenvolvemento de carreiras profesionais.**
- **Discapacidade, garantindo o cumprimento da lexislación e o establecemento de obxectivos de integración máis alá dos límites fixados por lei.**



CONCILIACIÓN

Promovemos acordos de conciliación que establecen condicións que melloran os supostos legalmente definidos e baixo o espírito da corresponsabilidade. A través da Comisión de Igualdade asinouose o **"II Acordo Voluntario de Medidas de Conciliación da Vida Familiar, Persoal e Laboral"**. As medidas de conciliación contemplan, entre outras:

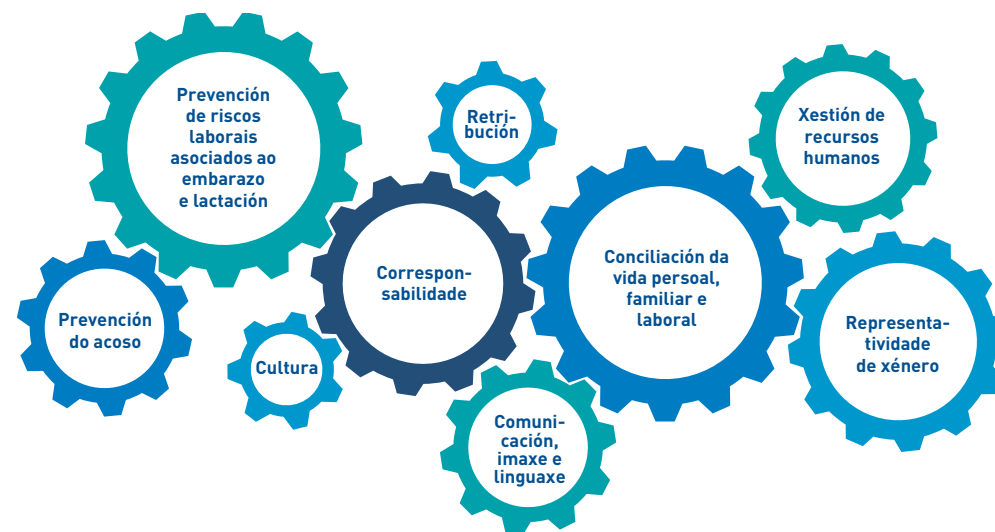
- Flexibilidade horaria
- Permisos non retribuídos de ata un mes de duración
- Ampliación dos permisos retribuídos para acompañar a visitas médicas
- Permisos para asistencia a titorías escolares, etc.

Ademais das medidas de conciliación, contamos con acordos establecidos con compañías externas (Adeslas, Aquaflex, ...) para que as persoas traballadoras poidan gozar de produtos e servizos con vantaxes.

IGUALDADE DE XÉNERO

Nun contexto no que a participación das mulleres no mercado de traballo é claramente desigual, apostamos pola promoción dunha contorna laboral onde prevaleza a **igualdade de oportunidade sen distinción de xénero**.

En 2015 aprobouse o primeiro Plan de Igualdade e ao longo de 2019 traballamos para que o principio de igualdade estea presente en todos os ámbitos da empresa, dende a selección, formación, retribución, conciliación, prevención contra o acoso, prevención de riscos laborais con perspectiva, etc.



DISCAPACIDADE

A normativa legal vixente establece que as empresas públicas e privadas con máis de 50 persoas están obrigadas a empregar a un número de persoas con discapacidade non inferior ao 2%, salvo convenio colectivo ou vontade do empresario, e sempre que se apliquen medidas alternativas.

Para favorecer a inclusión na contorna laboral de persoas con discapacidade, establecemos acordos colaborativos con fundacións especializadas e axencias de colocación, como é o caso de **COGAMI, INSER GAL, FUNDACIÓN ONCE ou ACS INSERTA**.

En 2019, Viaqua convértese na primeira empresa galega en formar parte da Rede de Empresas Comprometidas coa Xestión da Diversidade (**RED+D**) co obxectivo común de promocionar actividades dirixidas a mellorar a xestión da diversidade.



Viaqua súmase á Red Acoge



o **2,4%**

do cadro de persoal
son persoas con
discapacidade



MELLORANDO A ACCESIBILIDADE A TODAS AS PERSOAS

En 2019 iniciamos a implantación de melloras nas oficinas de atención, para facilitar a accesibilidade aos colectivos con discapacidade, como a aplicación **SVisual**, plataforma de vídeo-interpretación para persoas xordas.



Formación Linguaxe Básico de Signos o persoal de atención a clientes

A CAPACIDADE DA DISCAPACIDADE, CAMPAÑA SOBRE O CERTIFICADO DE DISCAPACIDADE

En 2019 lanzouse unha campaña, para informar ao cadro de persoal de Viaqua de que dispón dun servizo de asesoramento externo e confidencial para eles e os seus familiares para saber se poden ter dereito ao certificado de discapacidade e aos beneficios conseguintes.



TALENTO E DESENVOLVEMENTO PROFESIONAL

A busca da excelencia esixe talento e, polo tanto, unha xestión eficaz das persoas, para que poidan dar o mellor de si mesmas. Por iso fomentamos a empregabilidade e o desenvolvemento profesional, ademais de promover un compromiso entre o persoal e a empresa.



BOOTCAMP IMPULSA

En 2019 impulsamos unha nova iniciativa para o desenvolvemento de Liderado Feminino, o programa BootCamp Impulsa, baseado no mentoring onde participan 40 mulleres de alto potencial do Grupo Suez, ao que pertencemos. A través deste programa, e coa axuda dun mentor ou mentora de alta dirección, as mentees traballarán para impulsar as súas carreiras. Así, o programa BootCamp fomenta unha cultura que promova un modelo de liderado inclusivo que garanta a igualdade de oportunidades e a diversidade.



Equipo de mentores e mentees participantes en BootCamp Impulsa.

O noso sistema de Talento Integrado -Talent Up- constitúe un método sistemático e programado para medir e xestionar tanto o rendemento actual como o potencial dos nosos empregados. Persegue mellorar o rendemento e a motivación dos empregados mediante a elaboración de plans de acción que melloran Competencias, Coñecementos, e outros aspectos relacionados co potencial do individuo. Así esta ferramenta permítenos xestionar a mobilidade interna do persoal e realizar promocións internas con garantías de obxectividade e igualdade de condicións.

543 persoas incluídas no Sistema Talent-up, das cales 61 están facendo procesos de Avaliación do Desempeño & Desenvolvemento.



ACCESO AO EMPREGO DOS MÁIS NOVOS E APOIO Á INSERCIÓN LABORAL

Viaqua continúa coa iniciativa de **promover e complementar a formación de universitarios novos e ciclo de formación profesional**, favorecendo a súa futura incorporación ao mercado de traballo mediante prácticas na empresa, durante os últimos anos de estudo.

Para iso, definíronse dúas liñas de actuación: un programa de prácticas para estudantes universitarios, mediante a sinatura de convenios de colaboración con universidades e escolas de negocio; e un programa de prácticas para estudantes de FP. En ambos os dous casos, ofrecemos aos estudantes un **contacto co mundo laboral realizando prácticas profesionais** en calquera das áreas e os departamentos da empresa.

En base a estes convenios, en 2019, once persoas realizaron prácticas remuneradas en Viaqua co obxectivo de fomentar o desenvolvemento profesional dos mozos galegos. Grazas a estes convenios, estudantes incorpóranse para participar en proxectos de diferente índole, o que lles facilita a súa inserción laboral no mercado laboral.

En 2019, no ámbito de acceso ao emprego de xente nova, continúa o desenvolvemento dos seguintes convenios:

CONVENIO FP DUAL EN “REDES E ESTACIÓNS DE TRATAMENTO DE AUGAS”

Durante o ano 2019 e tras realizar a formación en empresa, nas nosas instalacións finalizaron o ciclo de Redes e Estacións de Tratamento de Augas 16 alumnos (algúns dos cales xa teñen sido contratados por Viaqua). Tamén en 2019 comezou a segunda edición da FP Dual en Redes e Estación de Tratamento de Augas, na que participan un total de dez alumnos.

CONVENIO MARCO USC ENXEÑARÍA QUÍMICA

Año tras ano colaboramos coa Escola Técnica Superior de Enxeñaría (USC), a través do Programa de Bolsas dirixido a estudantes de primeiro curso do Máster en Enxeñaría Ambiental da USC, así como o Premio ao mellor traballo fin de Máster, entre outras iniciativas.



CONVENIO COA UNIVERSIDADE DE VIGO-CAMPUS DE OURENSE

A colaboración coa Uvigo do Campus de Ourense, ten continuidade ano tras ano e tradúcese na convocatoria por parte de Viaqua do Programa de Bolsas dirixido a estudantes dos dous últimos anos de carreira.

CONVENIO COA UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Realización de prácticas curriculares do Máster Internacional da Auga.

Consulta a experiencia de Bhupendra Bagad, bolseiro en prácticas en Viaqua en 2019.



CONVENIO COA ESCOLA DE EMPRESA PARA A REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS FORMATIVAS

Co obxectivo de apoiar a inserción laboral de persoas con risco de exclusión, formalízanse convenios de colaboración con distintas entidades:

ACORDO MARCO CON COGAMI PARA A INSERCIÓN LABORAL DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE

O obxecto real do convenio é establecer as bases e condicións que con carácter xeral han de rexer nas relacións comerciais que en desenvolvemento deste acordo se subscriben entre a Empresa e a Asociación, así como con todos os Centros Especiais de Emprego de titularidade dos dous. En todo tipo de operacións aplicables que se xeren na execución do presente acordo, estarase ao que se pacte ou acorde en cada contrato individual entre as Asociacións e a empresa.

ACORDO CON ACS INSERTA

Viaqua e o centro Especial de Emprego de persoas con discapacidade, AMILAXA SERVICIOS GENERALES, asinou o día 20 de decembro un convenio de colaboración empresarial, para o desenvolvemento de diferentes actividades en Galicia. Amilaxa atópase situada en Fene, onde a concesionaria Viaqua leva xestionando o ciclo integral da auga dende o ano 1993.

O capital humano de Amilaxa está formado por mulleres e homes con discapacidade física, intelectual, sensorial e trastorno mental.

Os primeiros traballos realizados entre ambas entidades foi a elaboración e subministro, por parte do centro de emprego, de 580 cestas de nadal que foron distribuídas entre os traballadores e traballadoras de Viaqua.

CONVENIO DE FORMACIÓN PARA MOZOS DE FOZ E RIBADEO

Viaqua e o centro de formación Costa Ensino formalizou convenio co obxecto de acoller alumnos do curso Operación de fontanería, calefacción e climatización doméstica.

CULTURA DE EQUIDADE

Durante 2019 impulsamos iniciativas que axudan a visibilizar e romper estereotipos como panca de acción para conseguir un cambio cultural a través de tres eixes de actuación: **formación**, campañas de **sensibilización** e **comunicación** interna en materia de equidade.

En 2019, as actuación máis relevantes en materia de equidade foron:

Definición do **Decálogo de comunicacións inclusivas** e un **vídeo** que se difundiu a toda o cadro de persoal co obxectivo de ofrecer pautas comunicativas e coherentes cos nosos compromisos e **valores**.

Pílula formativa de Comunicación Inclusiva para todo o persoal dispoñible na nosa plataforma Talent Up.

Fomento da visibilización do papel das mulleres nas profesións STEM para que exerzan como referentes e promovan o incremento de presenza feminina en ditas profesións.



Na celebración do Día Internacional da Muller, dende Viaqua achegámonos aos nenos e nenas do colexio La Salle de Santiago para dialogar da situación da muller no mundo laboral e contar as nosas experiencias.



Dende Viaqua traballamos para fomentar a equidade no mundo laboral e social.

Accións para a inclusión de persoas con discapacidade na contorna laboral.

Inclusión dunha táboa de medidas femininas na oferta de vestiario laboral.

Campaña 'En perigo contra as violencias', sumámonos por cuarto ano consecutivo xunto cos concellos do territorio, co gallo da celebración do Día Internacional da Eliminación da Violencia contra as Mulleres'.

Creación da Rede de Equidade co obxectivo de conciencias sobre o valor da equidade na empresa e velar polo cumprimento das accións dos planos de igualdade, ademais de colaborar no impulso do Plan Estratéxico definido pola Dirección de Equidade.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

**CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES**
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES



8 TRABAJO DECENTE
E CRECIMENTO
ECONÓMICO



Comprometidos co reto cero accidentes
laborais.
Mellorar constantemente os indicadores
de Seguridade e Saúde Laboral.



COMPROMETÉMONOS CO RETO CERO ACCIDENTES LABORAIS



En **Galicia** os **accidentes laborais** con baixa **aumentaron** un 7%, superando a media estatal de sinistralidade laboral.

COMO CONTRIBUÍMOS?



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Mellorar constantemente os indicadores de seguridade e saúde laboral

CON QUÉ ACCIÓNS?



FORMACIÓN



PREVENCIÓN



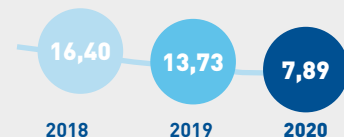
COMUNICACIÓN

O NOSO OBXECTIVO

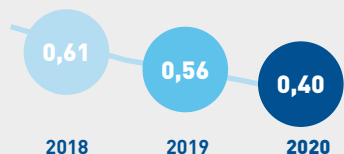
Mellorando os nosos índices

(-) accidentes (-) graves

Evolución do índice de **frecuencia**



Índice de **gravidade**



ALGUNHAS INICIATIVAS

Proxecto
**CULTURA
XUSTA**

Programa
**HÁBITOS
SAUDABLES**

50
VISITAS
de seguridade
da alta
dirección

2.283
HORAS
de formación
en SSL



**O noso
equipo
san e
salvo**

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

O compromiso de promocionar a seguridade e saúde das persoas como valor fundamental é un aspecto esencial para o desenvolvemento dun servizo sostible. Para impulsar dito compromiso dende 2013 Viaqua dispón dunha **política de seguridade e saúde** con tres **liñas estratéxicas**:

1. Redución gradual e progresiva dos índices de sinistralidade.

2. Minimización do risco en todas as actividades que se leven a cabo.

Traballar seguro é o primeiro paso para un traballo ben feito.

3. Integración da función de prevención en TODOS os procesos

Ao longo de 2019 temos continuado coa implementación destas liñas estratéxicas mediante o Sistema de Xestión de Seguridade e Saúde Laboral, a través do cal desenvolvemos diversas accións encamiñadas á mellora dos índices de seguridade e saúde laboral.

Nos últimos dez anos reducimos a sinistralidade un 39% grazas á implicación e o compromiso das persoas, en todas as súas funcións e responsabilidades, coa súa seguridade e a dos demais.

CERTIFICACIÓN OHSAS 18001:2007

En xuño de 2019 Viaqua levou a cabo de forma satisfactoria a auditoría externa da certificación do Sistema de Xestión de Seguridade e Saúde Laboral OHSAS 18001:2007 por AUDELCO.

FORMACIÓN EN SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

Un aspecto esencial en canto á Seguridade e Saúde se refire é a formación.



Impartíuse o **curso de liderado de Seguridade e Saúde Laboral** a tres persoas, polo tanto, no momento actual, **atópase formado o 100% dos nosos mandos.**

Este ano, dedicamos todo un mes á seguridade, centrándonos no lema "SAFETY ALWAYS": **"En Viaqua, a seguridade está en todas partes en calquera momento, con e para todos"**. Con esta iniciativa organizamos sesións e obradoiros relacionados para todos os empregados.



SINISTRALIDADE LABORAL

Ao longo do ano 2019 en Viaqua producíronse once accidentes laborais con baixa durante a xornada de traballo.

Índice de Incidencias representa o número de accidentes ocorridos por cada cen traballadores expostos, anualmente.

Índice de Frecuencia representa o número de accidentes ocorridos por cada millóns de horas traballadas.

Índice de incidencia

2,05

Índice de frecuencia

13,73

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

O **Plan de Redución da Sinistralidade 2019** baséase en tomar **conciencia da importancia** que teñen reducir os **incidentes laborais** (sucesos relacionados co traballo no cal podería ter sucedido un dano ou deterioro da saúde ou unha fatalidade). Para lograr este obxectivo, continúaase coa impartición de charlas periódicas a todo o cadro de persoal, publicación de paneis mensuais con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL e retorno de experiencias de accidentes e incidentes.

SEGURIDADE EN OBRAS

O noso Departamento de Seguridade e Saúde Laboral é o encargado de avaliar o comportamento de provedores e subcontratistas no que a prevención de riscos laborais se refire. Seguindo os criterios de coordinación de actividades empresariais, esíxese a toda subcontrata que cumpra cos requisitos esixidos para, posteriormente, pasar a súa homologación como empresa habilitada para traballar con nós. O 100% dos nosos provedores dispoñen de homologación segundo dito procedemento.



En 2019 non se produciu ningún accidente de traballo en obras de construción.

VISITAS DE SEGURIDADE

Para conseguir a implicación do persoal en todos os niveis da Organización, empregáronse distintas técnicas e ferramentas. Unha delas é a visita de seguridade que realizan tanto os directivos como os mandos intermedios. O obxecto desas visitas de acompañamento de directivos a traballadores é a detección de melloras á hora de traballar de forma segura. Estas visitas de acompañamento terminan cunha reunión entre a persoa directiva, os traballadores ou traballadoras e a persoa responsable destes, cuxo obxectivo é concretar as melloras detectadas e o plan de acción a seguir para a súa implantación.



Durante o ano 2019 realizáronse 50 visitas do equipo directivo ás instalacións



REGRAS QUE SALVAN

As **Reglas Que Salvan Vidas (RQS)** céntranse na detección das dez situacións que provocan o 80% dos accidentes máis graves na compañía.

Estas regras foron **divulgadas** a todos os nosos **traballadores** e **ás empresas contratistas**. Ademais, identificáronse as situacións nas que o cumprimento de ditas regras pode resultar máis complicado, coa finalidade de propor o correspondente plan de accións correctoras.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS



COMITÉ DE SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

Viaqua dispón dun Comité de Seguridade e Saúde Laboral que representa ao 100% das persoas que conforman a organización. Trátase dun órgano paritario e colexiado de participación, que funciona como órgano consultivo de todas as decisións e actuacións en materia de prevención de riscos laborais que se realizan na empresa.

PROXECTO CULTURA XUSTA

O noso obxectivo co proxecto da transformación cara a unha cultura xusta é a **creación dunha atmosfera de confianza** na que todos os profesionais da organización, especialmente aqueles que mellor coñecen a realidade do terreo, poidan informar dos eventos así como de situacións técnicas, organizativas e dos comportamentos que poden chegar a provocar un incidente ou accidentes.

O noso obxectivo co proxecto da transformación cara a unha cultura xusta é a **creación dunha atmosfera de confianza** na que todos os profesionais da organización, especialmente aqueles que mellor coñecen a realidade do terreo, poidan informar dos eventos así como de situacións técnicas, organizativas e dos comportamentos que poden chegar a provocar un incidente ou accidentes.

Perséguese coñecer esta situacións de maneira precoz, e para iso débese definir con claridade as condutas aceptables e as iniciativas en seguridade (que deben ser recoñecidas pola organización) e as condutas inaceptables (que deben ser reprobadas pola organización), **admitíndose o dereito ao erro como fonte de progreso e de excelencia nas operacións.**

HÁBITOS SAUDABLES

Impulsamos políticas para favorecer o desenvolvemento integral dos empregados, coidando a súa saúde física e emocional, cun amplo abano de actividades a fin de potenciar un modelo de empresa saudable e sostible. **O programa Hábitos Saudables promove iniciativas relacionadas coa actividade física, saúde emocional e nutrición.** Neste senso, dentro da intranet corporativa contamos cunha plataforma destinada á promoción de hábitos saudables entre o cadro de persoal, á que poden acceder todos os traballadores e na que se recollen consellos sobre alimentación e nutrición, saúde emocional e actividades físicas, incluíndo o acceso a todos os empregados a un ximnasio en liña gratuíto.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

INNOVACIÓN CON IMPACTO



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Innovamos para mellorar a calidade
de vida das persoas.
Fomentar a innovación e a dixitalización
a través da colaboración e a inversión.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
**INNOVACIÓN
CON IMPACTO**

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

En Viaqua asociamos a innovación á excelencia e apostamos cada día máis por confiar nesta nova forma de pensar e traballar. De aí que a innovación a traballemos de forma transversal con todos os departamentos e as áreas para estar á vangarda das necesidades actuais.

É por iso que **a innovación é un dos alicerces fundamentais de Viaqua**. Desenvólvese grazas a un amplo equipo de profesionais cualificados en colaboración con Cetaqua, único Centro de Apoio á Innovación Tecnolóxica acreditado polo Goberno de España dedicado en exclusiva ao ciclo da auga e o medio ambiente.

Viaqua leva á práctica os principios básicos da innovación aberta, canalizando a súa I+D+i a través de Cetaqua e buscando a implicación e/ou colaboración do resto do ecosistema innovador de Galicia (Universidades, Administracións, Empresas e outros Centros Tecnolóxicos).

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓXICO DA AUGA

Cetaqua é un modelo de colaboración público-privada creado para asegurar a sustentabilidade e eficiencia do ciclo da auga, considerando as necesidades locais. Este modelo tense consolidado como unha referencia na aplicación do coñecemento á auga e ao medio ambiente, creando produtos e servizos que benefician á sociedade. Ademais de en Galicia, este modelo aplícase con éxitos nos centros de Barcelona, Andalucía e Chile, compartindo unha mesma estratexia e traballando en colaboración. Cetaqua Galicia é unha fundación creada en 2011 por Viaqua, a Universidade de Santiago de Compostela e o Consello Superior de Investigacións Científicas, e **acreditada polo Goberno de España como Centro de Apoio á Innovación Tecnolóxica dende o ano 2017**, o único dedicado en exclusiva á auga e o medio ambiente no ámbito nacional. 

A actividade conxunta de Viaqua e Cetaqua Galicia en 2019 reflíctese nas seguintes cifras:



TECNOLOXÍAS INNOVADORAS PARA O DESENVOLVEMENTO DO CONCEPTO DE BIOFACTORÍA

A **Innovación** é un **elemento fundamental** dentro do **Plan de Transformación das actuais Depuradoras en futuras Biofactorías**. Neste contexto, a principios de 2019 presentábase oficialmente na Depuradora de Ourense a Unidade Mixta de investigación CIGAT-BIOFACTORÍA, no que se supón a consolidación do modelo de colaboración público-privada entre Viaqua, Cetaqua e a Xunta de Galicia iniciado no ano 2015.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

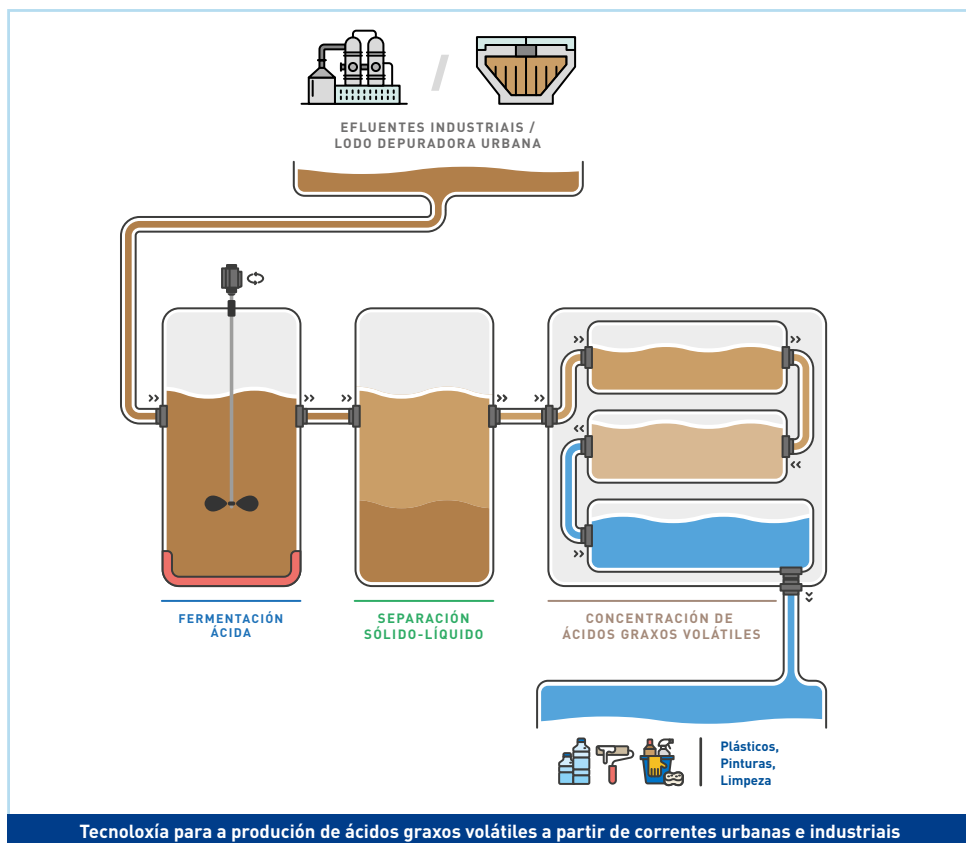
CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
**INNOVACIÓN
CON IMPACTO**

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

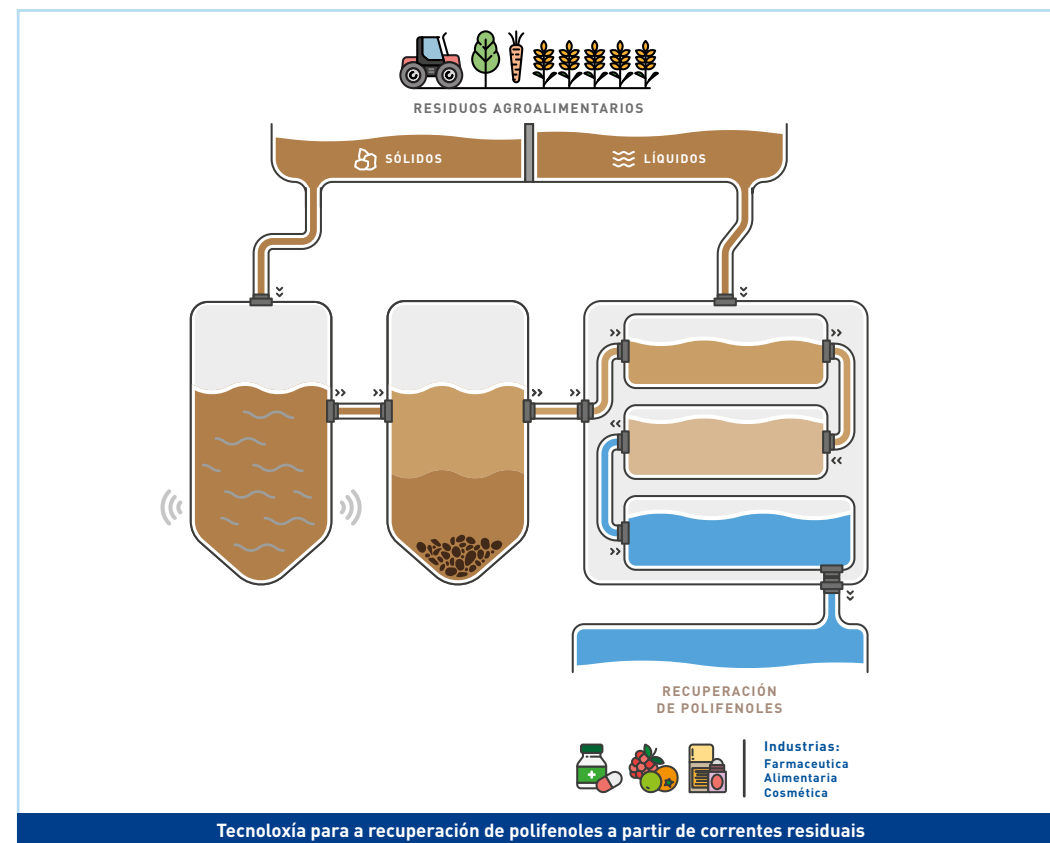
COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Aliñada coa Estratexia de Especialización Intelixente de Galicia (RIS3), **CIGAT-BIOFACTORÍA** mobiliza unha inversión de 1,86 millóns de euros para apostar polo desenvolvemento e transferencia ao mercado de novas solucións tecnolóxicas que fagan efectivo o tránsito cara a novos modelos de economía circular mediante a revalorización material de diferentes correntes residuais, tanto urbanas como industriais.



No **ámbito urbano**, CIGAT-BIOFACTORÍA establece a súa base de operacións na Depuradora de Ourense, onde se leva a cabo o desenvolvemento dunha tecnoloxía innovadora que contribuirá a situar esta instalación como un referente a nivel mundial no campo da biorrefinería, é dicir, na obtención de produtos de alto valor engadido baseados no carbono non obtidos do petróleo.



No **ámbito industrial**, CIGAT-BIOFACTORÍA contribuirá á xeración de novos modelos de negocio que permitan a modernización de sectores primarios tan relevantes como o vinícola ou o aceiteiro grazas ao desenvolvemento de novas tecnoloxías que permitan a obtención de subprodutos de alto valor engadido empregados como aditivos ou cosméticos a partir de correntes residuais xeradas nos seus procesos produtivos.

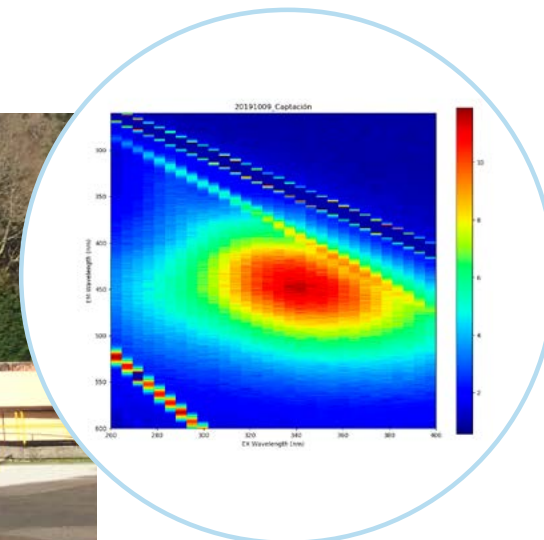
TECNOLOXÍA INNOVADORA PARA A MONITORIZACIÓN AVANZADA DE AUGAS DE CONSUMO HUMANO

En 2019 continuaron os traballos asociados ao proxecto TRIHSENS. Cunha mobilización de 0,9 M€, este proxecto liderado por Viaqua conta coa participación de diferentes pemes (Roca Roibás, Syspro e Ayco), así como os centros tecnolóxicos galegos (AIMEN e Cetaqua Galicia). Este proxecto está enmarcado no programa Conectapeme 2018, co apoio da Xunta de Galicia, a través da Axencia Galega de Innovación (GAIN) e a Consellaría de Economía, Emprego e Industria, co financiado por Fondos FEDER.

TRIHSSENS ten como principal obxectivo o desenvolvemento dunha solución integral para a monitorización en tempo real da auga de consumo humano garantindo, deste modo, a xestión eficiente e a protección dun recurso vital como é a auga.

Durante esta anualidade desenvóléronse con éxito por parte das entidades participantes os traballos necesarios para o desenvolvemento das diferentes tecnoloxías que deberán ser integradas na solución final. O novidoso sistema desenvolvido no marco do proxecto será validado ao longo do próximo ano na Estación de Tratamento de Auga Potable do Tambre, propiedade do Concello de Santiago.

TRIHSSENS ambiciona converterse nun sistema pioneiro que permita a Viaqua aliñarse coas novas directrices a nivel europeo en materia de plans sanitarios da auga, as cales fomentan o cambio de enfoque de xestión, pasando dun modelo reactivo cara a un novo modelo preventivo.



TRIHSSENS

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

AS ALIANZAS COMO MOTOR



Construímos alianzas para lograr os nosos obxectivos. Seleccionar o 100% dos nosos provedores estratéxicos tendo en conta criterios de desenvolvemento sostible.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CONSTRUÍMOS ALIANZAS PARA LOGRAR OS NOSOS OBXECTIVOS



COMO CONTRIBUÍMOS?

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS



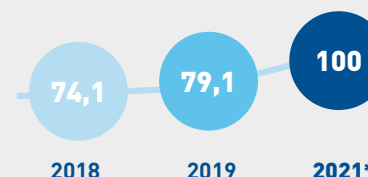
REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Seleccionar o 100% dos nosos provedores estratéxicos tendo en conta criterios de desenvolvemento sostible

O NOSO OBXECTIVO

Avaliando os nosos provedores estratéxicos baixo criterios de DS

% volume de compra en provedores estratéxicos



CON QUÉ ACCIÓNS?



SELECCIÓN
EQUITATIVA



PROMOCIÓN DA
COMPRA SOCIAL



DIÁLOGO CON
GRUPOS DE
RELACIÓN

76%

son
provedores
loais

53%

son
provedores
estratéxicos
loais

37%

dos contratos
cos nosos
provedores con
cláusulas de DS

Central de
CONTRATACIÓN
e Perfil do
CONTRATANTE

* 2021 ano obxectivo do REwater Global Plan.

AS ALIANZAS NA NOSA CADEA DE VALOR

As nosas particularidades como empresa galega -líderes no sector da auga e cun elevado potencial de compra- definen en gran medida o noso panel de provedores. Ese liderado tradúcese nunha enorme capacidade de tracción do mercado, o que nos permite incidir nun comportamento máis social e sostible dos nosos provedores.

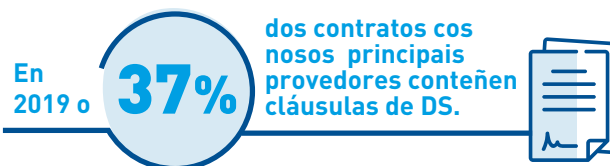
SELECCIÓN EQUITATIVA

Promovemos a compra responsable mediante a avaliación e contratación de provedores con criterios de transparencia para garantir contornas fortes e sostibles en toda a cadea de subministro. O noso obxectivo é que en 2021 o 100% dos nosos provedores estratéxicos sexan seleccionados tendo en contra criterios de sustentabilidade.



Os **criterios de sustentabilidade** que solicitamos aos provedores están recollidos nun cuestionario específico de Scoring RSC (Responsabilidade Social Corporativa), no cal as preguntas están clasificadas por bloques: Liderado, Diálogo, Sistemas de Xestión e Comunicación e transparencia. Ademais, dende Viaqua tamén valoramos que os nosos provedores trasladen aos seus propios provedores as súas responsabilidades sociais e ambientais.

En termos contractuais e legais queremos asegurar tamén que os contratos de compra incorporan as cláusulas de Desenvolvemento Sostible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.)



COMO NOS RELACIONAMOS

Consideramos o diálogo cos nosos provedores alicerce básico para o desenvolvemento da nosa actividade. Deste modo ambas partes podemos coñecer os nosos requirimentos, necesidades e procedementos de traballo. Constitúe unha importante ferramenta de mellora do noso proceso produtivo.

Froito das accións de diálogo realizadas cos provedores puxéronse en marcha:

CREACIÓN DA CENTRAL DE CONTRATACIÓN

A mediados de 2016 creouse e púxose en marcha a Central de Contratación, un departamento dentro da organización de compras que vela pola transparencia e concorrencia dos procesos de licitación, dende o seu inicio ata a súa adxudicación. Durante 2019 lanzáronse dous procedementos de licitación aos que Viaqua se adheriu.

CREACIÓN DO PERFIL DO CONTRATANTE

A principios de 2017 púxose en marcha a web 'Perfil de contratante' na que se pode consultar o estado de todos os procedementos da Central de Contratación.

PROMOCIÓN DA COMPRA SOCIAL E LOCAL

A nosa política de compras baséase na adopción dun comportamento responsable en toda a cadea de valor das compras, tanto por parte dos compradores como dos provedores e a súa cadea de subministro.

En materia social, os compromisos que nos temos marcado de cara aos vindeiros anos son:

- Identificar o valor social xerado polos provedores
- Aumentar o volume de compras a provedores de economía social e solidaria que traballan para a diversidade, a discapacidade e a inserción.

Así mesmo, para contribuír ao desenvolvemento das comunidades locais, Viaqua chegou a acordos de subministro e servizos con pemes de ámbito local co fin de reforzar, na medida do posible, o desenvolvemento económico de Galicia.

Os provedores locais representan o 76%, aínda que en volume de compra, a porcentaxe é do 29,3% debido a que os produtos químicos e material hidráulico se licitan. Igualmente, de entre as compras de bens e servizos con posible alternativa local, cabe salientar, polo seu alto impacto na economía local, aqueles servizos que se corresponden con subcontratas para a realización de obras ou outras actividades directamente relacionadas cos procesos produtivos de Viaqua.



ALIANZAS CON OBXECTIVOS COMPARTIDOS

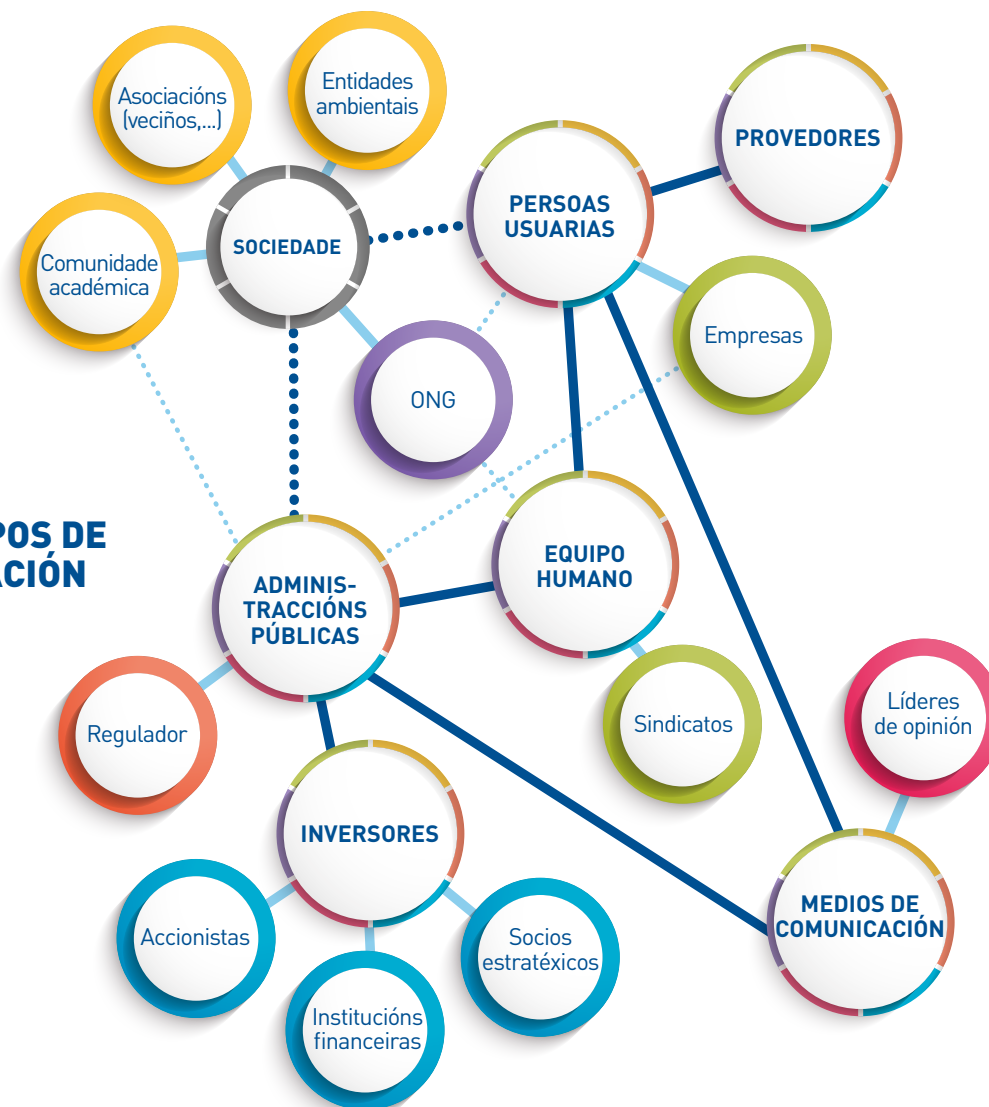
Para **Viaqua**, unha das ferramentas máis poderosas para o éxito dunha actividade e uns servizos socialmente responsables consiste en **identificar** -e posteriormente integrar na estratexia corporativa- **as expectativas e demandas dos colectivos e axentes sociais que reciben o impacto da nosa actividade** e, ao mesmo tempo, teñen repercusión sobre a nosa reputación. Para conectar co que realmente preocupa á cidadanía, apostamos por un modelo de actividade baseado no diálogo, a cooperación e o compromiso cos grupos de relación. Entendemos o diálogo como unha ferramenta básica para reforzar as alianzas co resto de grupos de relación e actuar con maior sensibilidade ante públicos diversos que se atopan en situacións diferentes.

IMPLICAMOS A TODAS AS VOCES DOS NOSOS GRUPOS DE RELACIÓN

Seguimos potenciando a interrelación e o diálogo coa sociedade, a Administración e as empresas nunha estratexia conxunta de futuro para mellorar os nosos servizos e, en consecuencia, a calidade de vida das persoas.

En 2019 consolidamos en determinados contratos a estratexia de diálogo continuo con grupos de relación como panca dunha cultura de transparencia e de identificación de elementos clave a incorporar nas estratexias de empresa.

GRUPOS DE RELACIÓN



DIÁLOGO, ACORDOS E COLABORACIÓN

En Viaqua establecemos sinerxías con entidades cuxo ámbito de actividade entronca cos nosos principios.

A nivel nacional e internacional facémolo a través de Suez Spain, grupo empresarial ao que pertence Viaqua. Así, estamos adheridos a preto de 200 asociacións -como AEAS, AQUAFED, WFN, AGA, FCIHS, Fundación COTEC para a Innovación, etc.- para avanzar no coñecemento e xestión da innovación, a loita contra o cambio climático, a xestión ética e a responsabilidade social, de acordo cos nosos compromisos sociais e de sustentabilidade.

Tamén colaboramos con distintas entidades, asociacións e eventos relacionados co debate, a reflexión e o fomento da cultura do desenvolvemento sostible nas organizacións. Así, asociacións como Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate excellence, LBG e Voluntare, entre outras, convértense en aliados na causa común pola sustentabilidade empresarial.

ALGUNHAS COLABORACIÓNS REALIZADAS:

Compromiso social:

- ACEM, Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple
- ACS Inserta, Agencia Compras y Servicios Inserta S.L.
- ANEDIA, Asociación de nenas, nenos e xente nova con diabetes
- RED+D, Red Acoge, comprometida coa Xestión da Diversidade
- Cámara de Comercio de Santiago de Compostela
- COGAMI, Confederación Galega de Persoas con Discapacidade
- FEGABAN, Federación Galega de Banco de Alimentos
- Fundación Cruz Vermella en Galicia
- Pazo de Congresos de Pontevedra

Compromiso Ambiental:

- EO/Bird life, Sociedade Española de Ornitología
- Aula da natureza do Concello de Ourense
- Fundación Cidade da Cultura de Galicia

Deporte:

- Club Waterpolo Pontevedra
- Santiago Futsal

Compromiso cultural:

- Pazo de congresos de Pontevedra
- Piano Meeting Ourense

Innovación e coñecemento:

- Fundación Cetaqua Galicia
- Fundación Aquae
- RAGC, Real Academia Galega de Ciencias USC, Universidade de Santiago de Compostela
- UVigo, Universidade de Vigo
- UdC, Universidade de Coruña



Compromiso coa Cruz Vermella de Santiago



Organización de actividades coa Cidade da Cultura



Colaboración co Piano Meeting de Ourense

STEM, ALIANZAS PARA REDUCIR A BRECHA DE XÉNERO

Os acordos coa Administración educativa permitiron implantar nos centros de primaria o programa Aquae STEM, unha iniciativa promovida por Viaqua e a Fundación Aquae STEM, para fomentar as vocacións científico-tecnolóxicas a través da creatividade e a innovación.

O programa Aquae STEM formula actividades prácticas a realizar na aula e na contorna dixital e diríxese especialmente ás nenas, co obxectivo de reducir a brecha de xénero nas vocacións STEM (Ciencias, Tecnoloxía, Enxeñaría e Matemáticas).



Na primeira edición do programa participaron un total de 459 alumnas de oito colexios de Galicia: Pío XII e CPR Vilas Alborada en Santiago; CEIP Santo André de Xeve, Colexio Cabas e Los Sauces, en Pontevedra e Colexio Luis Vives, Divina Pastora e Santa María de Ourense.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS



CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

CERTIFICACIÓNS

Somos unha organización de referencia e para iso desenvolvemos un modelo de xestión en base aos seguintes estándares certificados:



Política de xestión integrada Viaqua

Estes Sistemas de Xestión que se enumeran son aspectos básicos para conseguir a satisfacción dos nosos clientes e grupos de relación e a mellora continua nas nosas operacións.

Estas ferramentas permítennos potenciar os mellores métodos de traballo, sistematizándoos, definindo responsabilidades e impulsando mecanismos de decisións eficaz, maneiras de medir e verificar os nosos resultados e o seguimento permanente destes. Ambos poden integrar todos os niveis, as actividades e as funcións da nosa Organización.

O seu cumprimento debe ser referencia obrigada cando desenvolvemos as actividades, compromisos, incluíndo os contractuais e legais, e responsabilidades.

Este cumprimento recóllese na nosa Política de Xestión Integrada, que inclúe o compromiso da Dirección nestes aspectos. Esta dispoñible na páxina web da empresa <http://www.viaqua.gal> e no resto das dependencias da empresa.

Finalmente, como fito a destacar alcanzado no ano 2019, foi a ampliación do noso alcance no nosos sistema de xestión de eficacia enerxética incluíndo no noso alcance tanto a planta potabilizadora da cidade de Pontevedra (ETAP Lérez), como o bombeo principal de auga potable que abastece a dita instalación, o bombeo de Monte Porreiro.



Bombeo auga potable Monte Porreiro



Certificado vigor ISO 50001:2011

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

RECOÑECIMENTOS

En 2019 Viaqua e o grupo Suez ao que pertence foi recoñecido polo seu labor en diferentes ámbitos.

Viaqua recoñecida nos premios San Telmo 2019

Viaqua foi recoñecida como empresa pola posta en marcha das obras, executadas por ACUAES, dos "Interceptores xerais da marxe dereita da ría de Ferrol", as cales conseguiron un accésit polas melloras ambientais xeradas e a sustentabilidade das súas formulacións.

A actuación "Interceptores xerais da marxe dereita da ría de Ferrol", en funcionamento desde abril de 2017, na que traballan 6 persoas de Viaqua, supuxo un investimento de máis de 54,3 millóns de euros e incluíu a construción de 11 tanques de tormentas, unha rede de colectores de 25,4 quilómetros e a estación reguladora de O Porto.



"O valor da diferenza: a capacidade da discapacidade", galardoada nos Premios Corresponsables

Suez en España foi galardoada nos X Premios Corresponsables á mellor campaña de sensibilización interna pola súa iniciativa "O valor da diferenza: a capacidade da discapacidade", dentro da categoría de comunicación responsable. A campaña interna, centrada na escoita activa aos empregados, foi seleccionada entre máis de 600 candidaturas. coa entidade.

Empresa colaboradora de Cruz Vermella

Cruz Vermella Santiago recoñeceu a Viaqua como unha das empresas colaboradoras co seu labor en Galicia, polas actividades que desenvolve conxuntamente a empresa coa entidade.



Compromiso coa inclusión: Selo Bequal Plus

En 2019 Viaqua amplía e mellora a acreditación Bequal co Selo Bequal Plus e coa que nos acredita como compañía socialmente responsable en materia de discapacidade.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



SOBRE O NOSO INFORME

PERFIL DO INFORME

O obxectivo deste informe é ofrecer de forma clara toda a información necesaria para os diferentes grupos de relación da empresa en referencia ás actuacións de 2019.

Na súa elaboración tívose en conta o establecido na *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative* (Estándares GRI) e incluíuse un índice GRI para facilitar a localización dos contidos especificados polos estándares GRI.

Así mesmo, na elaboración deste informe e selección dos seus contidos téñense en conta os resultados dunha nova análise de materialidade levada a cabo a finais de 2019. Os resultados desta análise poden ser consultados no apartado 'Materialidade'.

ACCEDE AO ÍNDICE DE CONTIDOS ESTÁNDARES DE GRI

Conforme ao disposto no artigo 262.5 da Lei de Sociedades de Capital, a Sociedade Viaqua está dispensada de elaborar o estado de información non financeira ao estar integrada no informe de xestión consolidada da sociedade dominante Suez Spain, SL. Este estado de información non financeira consolidado estará dispoñible na páxina web de Suez Spain, SL, <https://www.suez.es/es-ES>.

**O alcance deste informe representa o
100% do volume de facturación de Viaqua.**

CONTACTO

O presente informe de Desenvolvemento Sostible foi elaborado polos distintos Departamentos, coordinado pola Dirección de Desenvolvemento Sostible e apoiado polo Comité de Dirección de Viaqua.

Para máis información, pódese contactar coa Dirección de Desenvolvemento Sostible a través dos seguintes medios:

Dirección postal: Rúa Vilar 18 1º 15705 • Santiago de Compostela
Teléfono: (+34) 981 572 556 • **Correo electrónico:** info@viaqua.gal



MATERIALIDADE

A materialidade é un dos principios que define o contido dun Informe de Sustentabilidade, de acordo coa guía de Global Reporting Initiative (GRI). O termo materialidade defínese como a relevancia da información reportada e implica que no Informe se traten os temas máis transcendentales para a organización en termos de sustentabilidade.

Dende Viaqua realizamos un estudo de materialidade, no que recolleemos as materias relevantes para a sustentabilidade da nosa actividade. Este estudo recolle os aspectos materiais que son de relevancia tanto a para a empresa como para os nosos Grupos de Relación.

Para a identificación dos temas materiais partimos da análise de materialidade

realizado por Suez, e temos en conta os seguintes factores para a valoración:

- **A opinión da compañía:** valorouse a relevancia de diferentes temas identificados como materiais para a compañía segundo o seu impacto, tendo en conta tamén o seu contexto de sustentabilidade, a xeración de riscos e a súa influencia sobre os obxectivos de negocio, así como a posibilidade de crear oportunidades de negocio e o seu impacto na marca e a reputación da compañía.
- **A opinión dos grupos de relación:** valorouse a relevancia dos temas identificados para os grupos de relación da compañía tendo en conta a súa percepción sobre os mesmos, as súas expectativas e áreas de interese.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Os 33 aspectos identificados por SUEZ son avaliados polos membros do noso Comité de Dirección. Así Viaqua diseña a súa matriz de materialidade mediante a ponderación da percepción de membros do seu Comité de Dirección e a dos seus grupos de relación.

TEMAS MATERIAIS DO INFORME DE 2019

3	Ética e integridade	Garantir o cumprimento da lexislación (<i>compliance</i>), a prevención de calquera forma de corrupción e suborno, así como asegurar altos estándares éticos no desenvolvemento das actividades da compañía.
7	Calidade do servizo, satisfacción e experiencia do cliente/ usuario	Garantir a calidade da auga e dos servizos para manter a confianza e satisfacción do cliente/usuario, así como garantir unha canle de reclamacións accesible e transparente.
5	Ética e integridade	Proporcionar unha xestión segura, sostible e óptima da auga para os nosos clientes públicos e privados.
17	Seguridade e saúde laboral	Promover a saúde e seguridade dos empregados e reforzar as actividades de prevención de riscos laborais.
21	Calidade da auga tratada	Mellorar continuamente a calidade das augas tratadas vertidas, máis alá da lexislación vixente, evitando que microplásticos e outros contaminantes cheguen ao medio.
1	Bo goberno e transparencia	Velar por unha boa gobernanza e pola transparencia da compañía.
31	Garantir o subministro da auga para os clientes en situación de vulnerabilidade	Promover as tarifas sociais para os clientes en situación de vulnerabilidade, así como outros mecanismos que garantan o dereito á auga e ao saneamento.

Os 14 temas máis valorados son os considerados materiais, prioritarios a incluír no presente informe.

10	Colaboración e alianzas entre o sector privado e o sector público	Fomentar as colaboracións entre o sector privado e público para mellorar a calidade e eficiencia dos servizos, así como participar de forma proactiva no debate sobre a xestión público-privada do ciclo integral da auga.
30	Transparencia nas tarifas	Proporcionar con claridade información acerca dos custos operacionais necesarios para asegurar o aprovisionamento da auga e a súa capacidade para repercutilos adecuadamente ao cliente usuario.
28	Concienciación e sensibilización sobre o uso sostible dos recursos	Fomentar que a sociedade se conciencie sobre a escaseza dos recursos naturais e a necesidade da súa protección e uso racional.
23	Eficiencia nas redes de distribución da auga	Mellorar os resultados técnicos das redes de distribución de auga potable.
25	Economía circular	Acelerar a transición cara a unha economía circular a través da reutilización da auga, a redución dos residuos e o desenvolvemento de novas solucións.
2	Xestión do risco e <i>compliance</i>	Anticipar e xestionar os riscos do negocio e as potenciais crises.
18	Adaptación ao cambio climático	Analizar os riscos para a actividade da compañía derivados dos efectos do cambio climático e a maneira de adaptarse a eles.

ÍNDICE CONTIDO GRI

A elaboración do Informe axúdanos a marcarnos obxectivos, medir o noso desempeño e xestionar que as nosas operacións continúen sendo cada vez máis sostibles.

Dende Viaqua seguimos evidenciando a noso compromiso coa transparencia mediante a elaboración do presente Informe correspondente

ao exercicio 2019, co que damos resposta ao modelo de materialidade GRI Standars.

Os estándares GRI achegan unha perspectiva xeral e equilibrada dos temas materiais dunha organización, dos impactos relacionados e de como os xestiona.

Accede ó Índice de Contenidos Estándares de GRI



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA

LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA

DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

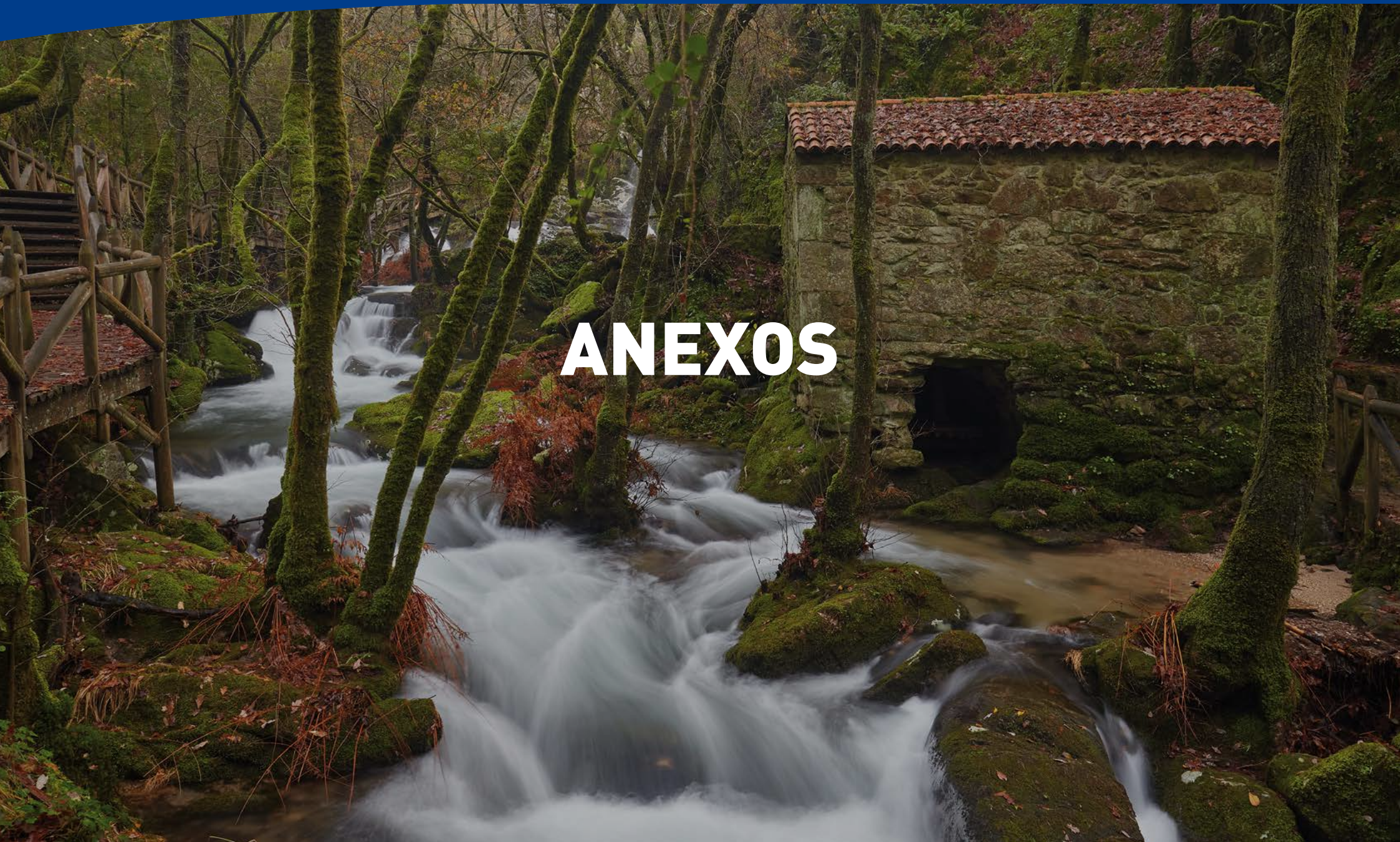
COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ANEXOS

A scenic photograph of a forest stream with a stone building and a wooden walkway. The stream flows over mossy rocks, creating a small waterfall. The surrounding forest is lush with green moss and trees. A stone building with a tiled roof is visible on the right, and a wooden walkway leads through the forest on the left.

ACTIVIDAD RESPONSABLE

Formación presencial

2019	Nº de Sesiones	Asistentes
Para personal operativo y administrativo	19	313
Para personal de dirección	3	14
Total	22	327

Comunicaciones remitidas al canal ético

	Total
Comunicaciones remitidas en 2019	58
Comunicaciones remitidas en 2018	24
Incremento	142%

Indicadores ética y compliance

	Total 2019
Revisiones de seguimiento del Programa de ética y compliance	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	220
Horas de formación presencial	320
Empleados que han recibido formación presencial	60,10%
Comunicaciones recibidas en el canal ético	58
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%

REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Consumo energético (MWh)

Viaqua	2018	2019
Consumo de electricidad	59.381	62.163
Comprada	59.381	62.163
Consumo de energía total	64.354	67.057
Eléctrica	59.381	62.163
Diesel Flota	4.809	4.631
Gasolina Flota	164	263

Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética en 2019 han sido:

Auditorías energéticas

INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	AHORRO ENERGÉTICO (kWh/año)
Viveiro - Bombeo Rego	Cambio equipo de bombeo. Bombeo rego.	77.420
As Pontes - Bombeo Os Aírios	Cambio equipo de bombeo. Bombeo os Aírios.	63.467
Ourense - Bombeo rampa Sas	Cambio equipo de bombeo. Bombeo rampa Sas.	44.947
Ribadeo - Bombeo marinerio	Cambio equipo de bombeo. Bombeo marinerio.	3.809
EDAR Silvouta	Modificación del proceso. Instalación de dosificación de oxígeno (Praxair) disminuyendo el uso de turbinas. Ahorro calculado mitad año seco mitad año lluvioso.	175.200
ETAP Pontevedra y captación	Implantación ISO 50.001 en la fase de captación y potabilización de Pontevedra.	-

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA

Fuentes de captación de agua (hm³)

	2018	2019
Agua captada subterránea	4,62	2,75
Agua captada superficial	46,67	49,21
Total agua captada	51,29	51,96
Total agua comprada	7,82	7,57

Eficiencia redes de distribución (hm³)

	2018	2019
Agua de entrada en la red de distribución	63,8	63,7
Rendimiento técnico hidráulico	79,8%	80,7%

Renovación redes de distribución (km)

	2018	2019
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	3,08	6,3
Tuberías totales	6.305	6.313
Porcentaje de renovación	0,05%	0,10%

Datos de agua de las ETAPs (hm³)

	2018	2019
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	0,196	0,233
Total agua salida ETAP	50,16	50,65

Datos depuración de aguas residuales (hm³)

	2018	2019
Volumen agua residual depurada 2019	71,45	72,38
Volumen agua con tratamiento terciario destino a mar	27,96	27,37
Volumen agua con tratamiento terciario destino río	20,82	20,02

Proyectos y obras

A continuación, se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Viaqua en el año 2019:

OBRA
• Mejora de la infraestructura de la red de saneamiento en la Urbanización Montegolf (Arteixo)
• Mejora y puesta en marcha del sistema de saneamiento público del núcleo de Espasante (Ortigueira)
• Sustitución de la obsoleta red de saneamiento de hormigón la cual provocaba filtraciones y vertidos en la zona de la rúa Porta Grande (Pontevedra).
• Sustitución de red obsoleta de saneamiento de hormigón y de fibrocemento para abastecimiento por modernas canalizaciones de pvc en la rúa Echegaray (Pontevedra)
• Anulación de fosa séptica de Pidre y bombeo con impulsión a EDAR de Boado. (Concello de Xinzo de Limia) para evitar estancamiento de agua de vertido
• Datación del servicio de abastecimiento público para los lugares de Mosteiro, Senra y Cima de Aldea (Vila de Cruces)
• Dotación del servicio de saneamiento público para el lugar de A Brea (Vila de Cruces)
• Dotación de servicio de abastecimiento a los núcleos de Xestosa (Muras)
• Obras de reparación y mejora de las instalación en pozos de bombeo (Sada) para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones gestionadas directamente por el ayuntamiento
• Reposición de la red de abastecimiento de la rúa San Roque (Viveiro) para eliminar posibles averías
• Desvío de tubería de abastecimiento en el colegio en DP-2502 (Valdoviño) para evitar que las tuberías queden en la zona de rodadura de los vehículos
• Anulación de fosa séptica de Pidre y bombeo con impulsión a EDAR de Boado. (Xinzo de Limia) para evitar estancamiento del agua de vertido
• Mejora del saneamiento, mediante la implementación de un bombeo en la estación de servicios Antela (Xinzo de Limia)
• Mejora de instalaciones de depuración (fosas sépticas) (Celanova)
• Actuaciones de mejora en la red de abastecimiento y saneamiento (Celanova) para aumento del caudal de captación y mejora de la calidad de agua vecinal
• Mejora de saneamiento en Bouzas, Marzás, Ponte Ambía y Presqueira (Baños de Molgas) para aumento de la calidad de las aguas residuales
• Mejoras en el saneamiento de la Pobra de Trives
• Asistencia técnica en EDARi Custom Drinks Estrella Galicia (Chantada)
• Puesta en marcha EDARi Polígono de Chantada (Chantada)
• Rehabilitación con manga colector As Anuías (Barbadás) para minimización del impacto de los vertidos al medio

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

OBRA

- Mejora de la fosa de A Gradeira (Toén) para evitar infiltraciones al terreno o vertido directo
- Instalación de una depuradora en Galletas Mariñeiras Daveiga. Polígono (Concello de Chantada)
- Red de saneamiento A Chavasqueira. Modificación conexiones aseos municipales. Zona termal (Ourense) para un mejor funcionamiento y acondicionado de los mismos
- Sustitución prolongación de acometidas saneamiento en Alfonso X El Sabio (Ourense) para evitar vertidos al medio de aguas residuales
- Variación tubería de 600 mm en cruce bajo vía FFCC por reposición de servicios municipales afectados de abastecimiento en obra "Implantación del ancho estándar en el trayecto Taboadela-Ourense" (Ourense) para evitar averías accidentales derivadas de las obras del AVE a Ourense impidiendo pérdidas de agua y cortes del servicio indeseados a los usuarios
- Conexiones de abastecimiento en obra "Implantación del ancho estándar en el trayecto Taboadela-Ourense (Concello de Ourense)
- Red de abastecimiento. Ampliación y conexiones por urbanización Z4 SU-25; Junta de compensación As Lagunas-PXOU (Ourense) para minimización de zonas de corte por averías, evitando interferencias, fugas e interrupciones del servicio por las obras del AVE a Ourense
- Renovación red abastecimiento en la rúa de Salgueiriós de Abaixo. (Santiago) mediante la sustitución de la red obsoleta de fibrocemento por una moderna canalización de polietileno
- Ejecución de un arquetón y diversas actuaciones de mejora del drenaje en la rúa Frai Rosendo Salvado (Santiago de Compostela) para evitar las inundaciones que allí se producían
- Renovación red abastecimiento en la rúa Cosas do Vento (Santiago de Compostela) mediante la sustitución de la red obsoleta de fibrocemento por una moderna canalización de polietileno
- Ampliación de la red de saneamiento en la rúa de Muros (Santiago de Compostela) a un grupo de viviendas que hasta entonces carecía del mismo
- Renovación red de abastecimiento en el lugar de Rebordados (Santiago de Compostela) mediante la sustitución de la red obsoleta de fibrocemento por una moderna canalización de polietileno
- Renovación red abastecimiento en la vía Galileo (Santiago de Compostela) mediante la sustitución de la red obsoleta de fibrocemento por una moderna canalización de polietileno
- Renovación red abastecimiento en la rúa dos Vilares (Santiago de Compostela) mediante la sustitución de la red obsoleta de fibrocemento por una moderna canalización de polietileno
- Renovación red saneamiento en la rúa Santiago de Lestedo (Santiago de Compostela) mediante la sustitución de la red obsoleta de hormigón por una moderna canalización de pvc
- Renovación red abastecimiento en la rúa Penedo (Santiago de Compostela) sustituyendo red de fibrocemento por una moderna canalización de polietileno
- Renovación red abastecimiento y saneamiento en la rúa Conga (Santiago de Compostela) para la mejora del servicio de abastecimiento y saneamiento público mediante la sustitución de red obsoleta

3. DE LINEAL A CIRCULAR

Generación de residuos en las EDARs (t)

Valorizados	2018	2019
No peligrosos		
Arenas - valorización material	535	606
Fangos - compostaje	26.767	29.647
Fangos - agricultura	0	0
Fangos recuperación de espacios	1.601	840
Grasas compost	126	272
Total residuos Valorizados	29.029	31.365
No valorizados	2018	2019
No peligrosas		
Arenas - vertedero	0	0
Basuras - vertedero	1.641	1.209
Fangos - vertedero	0	0
Total residuos no valorizados	1.641	1.209

*Se reporta los fangos como toneladas de materia fresca

5. ACCESO AL AGUA

Precio del agua

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente (50 -100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

El precio del agua corresponde al coste de la gestión del ciclo integral del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización...). Las tarifas que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen.

Dichas tarifas son aprobadas por la Administración competente y en algunas comunidades autónomas, por tratarse de un precio regulado, también deben ser autorizadas por la Comisión de Precios. **Además, a través de la factura del agua, la Administración puede cobrar tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.**

Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,8% del presupuesto de una familia media en España, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país. (Fuente: *El Economista*, 2/2/2016).



El agua en España cuesta un **37% menos** que la media de Europa.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS DO DIRECTOR
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

RGP 2017-2021
A NOSA FOLLA DE RUTA
LOITA CONTRA
O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN
DA AGUA
DE LINEAL
A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE
ACCESO
Á AUGA

CONCIENCIACIÓN
SOCIAL
EQUIDADE E
PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES
INNOVACIÓN
CON IMPACTO

AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

7. EQUITAD Y PERSONAS

Plantilla media por sexo

PLANTILLA MEDIA	2015	2016	2017	2018	2019
Hombres	445	444	448	470	448
Mujeres	119	119	94	118	96
Total	564	563	542	588	544

Plantilla media por sexo y clasificación profesional

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	GÉNERO		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Director/a	5	1	6
Gerente	2	1	3
Responsable	27	19	46
Técnico/a	12	15	27
Operario/a	351	7	358
Administrativo/a	24	51	75
Jubilación parcial	26	2	28
Total plantilla			544

8. ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Datos significativos sobre seguridad y salud

	2018			2019		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Índice de incidencia (1)	1,05	2,72	2,42	2,10	2,04	2,05
Índice de frecuencia (2)	7,10	18,40	16,40	14,06	13,66	13,73
Índice de gravedad (3)	0,06	0,73	0,61	0,27	0,63	0,56
Nº total de accidentes mortales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nº total de enfermedades profesionales (4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Formación en materia de seguridad y salud laboral

2018				2019			
HORAS DE FORMACIÓN	PLANTILLA FORMADA			HORAS DE FORMACIÓN	PLANTILLA FORMADA		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL		MUJER	HOMBRE	TOTAL
2355	20	221	241	2283	11	204	215

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	VIAQUA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE GALICIA, S.A.U.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 2
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 2
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 2
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 2
102-6	Mercados servidos	Pág. 3
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 3, 82
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 82
102-9	Cadena de suministro	Pág. 65
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 9, 10, 11, 12
102-12	Iniciativas externas	Pág. 67
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 67
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 11, 12, 13
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 11, 12, 13
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 8

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Contamos con un accionista mayoritario. La gestión que realiza el Organo Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección, se somete a examen y a aprobación de la Junta general de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.
102-25	Conflictos de interés	Viaqua tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada director tiene que declarar cualquier situación que pudiera representar un conflicto de interés, tales como intereses financieros, así como abstenerse en la adopción de decisiones relacionadas con esta cuestión.
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	El Consejo de Administración de la Sociedad se reúne con periodicidad trimestral. Entre sus facultades, está la de determinación de políticas y estrategias generales y la de supervisión de los comités y directivos designados. Hay comunicación bidireccional, tanto entre los órganos de gobierno con la dirección y ésta con los profesionales, y viceversa.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración valida el resumen ejecutivo del Informe de Desarrollo Sostenible
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 66
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla que no son directivos están cubiertos
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 6
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 37, 38, 65, 66
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 74, 90, 91
Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 73
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 74, 91
Prácticas para la elaboración de informes		
102-47	Lista de los temas materiales	Pág. 74, 90, 91
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido ningún cambio significativo que haya obligado a reformular la información facilitada en años anteriores.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	El objetivo de este informe es ofrecer de forma clara toda la información necesaria para los diferentes grupos de relación de la compañía en relación a las actuaciones de 2019. A partir de 2018, en línea a los avances de GRI, reportamos según los nuevos estándares GRI que aportan una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de nuestra organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestionamos.

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
102-50	Período objeto de informe	2019
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 73
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares de GRI.
102-55	Índice de contenidos de GRI	Pág. 74, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89
102-56	Verificación externa	Sin Verificación externa
TEMAS MATERIALES		
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36, 37, 38
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2019 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 100.000€.
Gestión segura y sostenible del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 21, 22
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 22, 23, 24, 25
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 25, 80, 81

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 303: AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 78
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 78
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 56, 57, 58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 56, 57, 58
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Pág. 58
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	En el indicador no se distingue por región, ya que todos los centros están en el CCAA de Galicia. De acuerdo con la normativa de Seguridad y Salud española, la empresa no trabaja con contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización. Para el registro y la comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delta da Seguridade Social.
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Existen trabajadores espuestos a riesgos especiales (ruido, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento). Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se toman las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores con incidentes de enfermedad debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Se establecen distintas vías de participación y consulta de los trabajadores: • Comités de Seguridad y Salud Laborales donde participan los delegados de PRL (Ley de PRL, cap 5, art 33 al 40: Consulta y Participación de los Trabajadores). • Charlas periódicas de SSL en las que los mandos promueven la participación y consulta a los trabajadores. • Difusión de información y contenidos de SSL: noticias, buenas prácticas (BP), incidentes con alto potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad (AS), Política de SSL, etc., a través del buzón de SSL (SSLySGspain@suez.com, donde se reciben consultas, sugerencias, etc.), Gesdocal, los paneles de SSL, etc. Con las contratas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No ha habido en el 2019 casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, que impliquen una sanción.
Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 35, 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 35, 36
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 35, 36
Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 66, 67
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 66
Transparencia en las tarifas		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 36, 81
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36,81
Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 40, 73, 74

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 41, 42, 43, 44, 45, 46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 41, 42, 43, 44, 45, 46
Eficiencia en las redes de distribución del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, 24
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 78
Economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 27, 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 27, 28, 29
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 27, 28, 29
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 81
1S1	Inversión en i + D	Pág. 5, 60
Gestión del riesgo y compliance		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 9, 10, 11, 12
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 9, 10, 11, 12
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 9, 10, 11, 12
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 9, 10, 11, 12, 76
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 9, 10, 11, 12, 76
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL		
205-1	Nº de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido sanciones firmes en 2019 de incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-2	Nº total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios	No ha habido en el 2019 casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, que impliquen una sanción.
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido en 2019 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido en el 2019 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing, que impliquen una sanción.
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2019 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente que impliquen una sanción importe sea igual o superior a 100.000 €.
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido en 2019 incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico que impliquen una sanción.
Adaptación al cambio climático		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 17, 73, 74
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 17, 18, 19
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17, 18, 19
GRI 305: EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 18
305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	Pág. 17, 18
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Pág. 18, 29
305-5	Reducción de las emisiones GEI	Pág. 17, 18, 29

TEMAS CONSIDERADORES EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

ECONOMÍA Y GOBERNANZA	EMPLEADOS	MEDIO AMBIENTE	SOCIEDAD
1 Buen gobierno y transparencia	11 Acceso a mujeres a puestos de alta responsabilidad	18 Adaptación al cambio climático	26 Transparencia en la adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos
2 Gestión del riesgo y compliance	12 Gestión del riesgo y compliance	19 Gases de efecto invernadero	27 Derechos Humanos
3 Ética e integridad	13 Ética e integridad	20 Consumo energético	28 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos
4 Gestión de la reputación	14 Gestión de la reputación	21 Calidad del agua tratada	29 Diversificación de servicios y tarifas
5 Gestión segura y sostenible del agua	15 Gestión segura y sostenible del agua	22 Preservación de la biodiversidad	30 Transparencia en las tarifas
6 Sostenibilidad financiera	16 Sostenibilidad financiera	23 Eficiencia en las redes de distribución del agua	31 Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad
7 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	17 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	24 Minimización del impacto de las operaciones	32 Desarrollo de la comunidad local
8 Transferencia de conocimientos e innovación		25 Economía Circular	33 Gestión responsable de las compras
9 Tecnologías inteligentes			
10 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público			

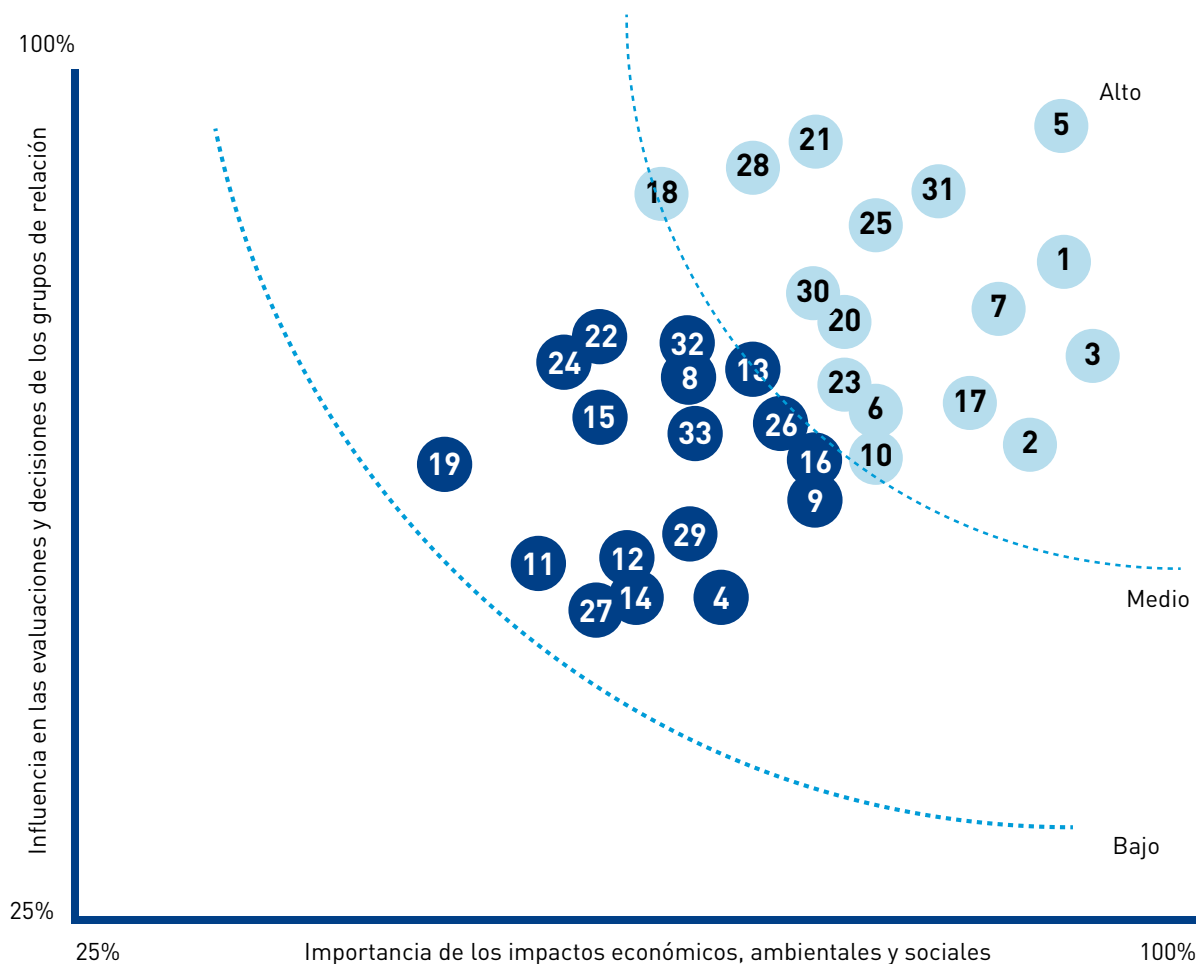
TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

ID		ASUNTO MATERIAL	ESTÁNDARES GRI	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO*
3	Ética e Integridad	Economía y gobernanza	102-16; 102-17	D
7	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/ usuario	Economía y gobernanza	103-1 a 103-3; 418-1	DyF
5	Gestión segura y sostenible del agua	Economía y gobernanza	103-1 a 103-3; 203-1; 303-1; 303-3; 306-1	DyF
17	Seguridad y salud laboral	Empleados	103-1 a 103-3; 403-1 a 403-4	D
21	Calidad del agua tratada	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 416-2	DyF
1	Buen gobierno y transparencia	Economía y gobernanza	102-18; 102-21; 102-25; 102-26; 102-32	D
31	Garantizar el suministro del agua para los clientes en situación de vulnerabilidad	Sociedad	103-1 a 103-3; 203-2	F
10	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Economía y gobernanza	103-1 a 103-3	DyF
30	Transparencia en las tarifas	Sociedad	103-1 a 103-3	DyF
28	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos	Sociedad	103-1 a 103-3	DyF
23	Eficiencia en las redes de distribución del agua	Medio Ambiente	103-1 a 103-3	DyF
25	Economía circular	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 306-2; IS1	DyF
2	Gestión del riesgo y compliance	Economía y gobernanza	103-1 a 103-3; 205-1; 205-2; 206-1; 307-1; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1	D
18	Adaptación al cambio climático	Medio Ambiente	103-1 a 103-3; 305-1 a 305-5	DyF

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

MATRIZ DE MATERIALIDAD

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



Tipos de relevancia

- Relevancia baja: Todos los asuntos considerados como de “relevancia baja” están ponderados por debajo del 50% tanto por la compañía como por los representantes de los grupos de relación.
- Relevancia media: Todos los asuntos considerados como de “relevancia media” están ponderados entre el 50% y el 75% por la compañía o por los representantes de los grupos de relación.
- Relevancia alta: Todos los asuntos considerados como de “relevancia alta” están ponderados por encima del 75% por la compañía o por los representantes de los grupos de relación.



www.viaqua.gal