



INFORME 2020
Desenvolvemento sostible



VIAQUA



Moito máis que un compromiso coa túa auga



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



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, 50 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.



CONTACTO

VIAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE GALICIA S.A.U.

R/ José Villar Granjel, 33.

CP 15898

CIF A66141185

Web www.viaqua.gal

Twitter [@VIAQUA](https://twitter.com/VIAQUA)

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

- 1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DA AUGA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- 5 ACCESO Á AUGA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
- 7 EQUIDADE E PERSOAS
- 8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AS NOSAS CIFRAS 2020



ECONÓMICOS

Cifra de Negocio **63.867 m€**

Resultado Neto **-309 m€**

Inversión en obras **7.761 m€**

Cientes **342.127**



O NOSO EQUIPO

Persoas **541**

Anos de experiencia **50**

Accidentes con baixa en 2020 **6**

Horas totais de formación **9.491**



SOCIAIS

Inversión social na comunidade local **136.906 €**

Destinados a fondos e tarifas sociais **79.225 €**

Índice de Satisfacción dos clientes **7,15**



MAGNITUDES HIDRÁULICAS

Rede de Auga Potable **6.128 km**

Rede de Sumidoiros **4.141 km**

Auga suministrada **63 hm³**

Auga depurada **73,4 hm³**



AMBIENTAIS

Análise da calidade da auga **352.757**

Valorización residuos **31.152 t**

Cientes con Factura Dixital **29%**

Consumo de enerxía verde **61.874 MWh**

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

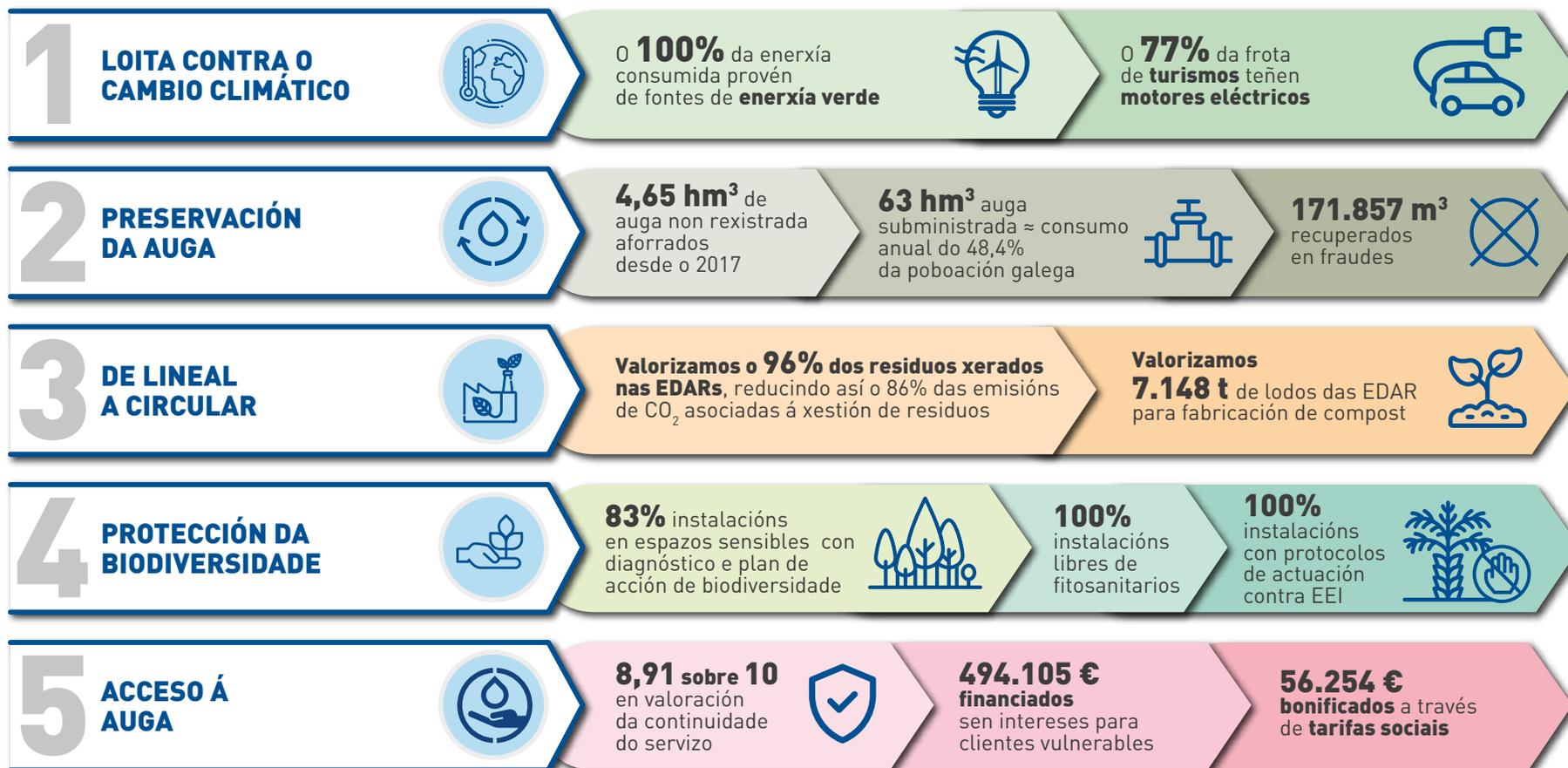
COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA ACCIÓN EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

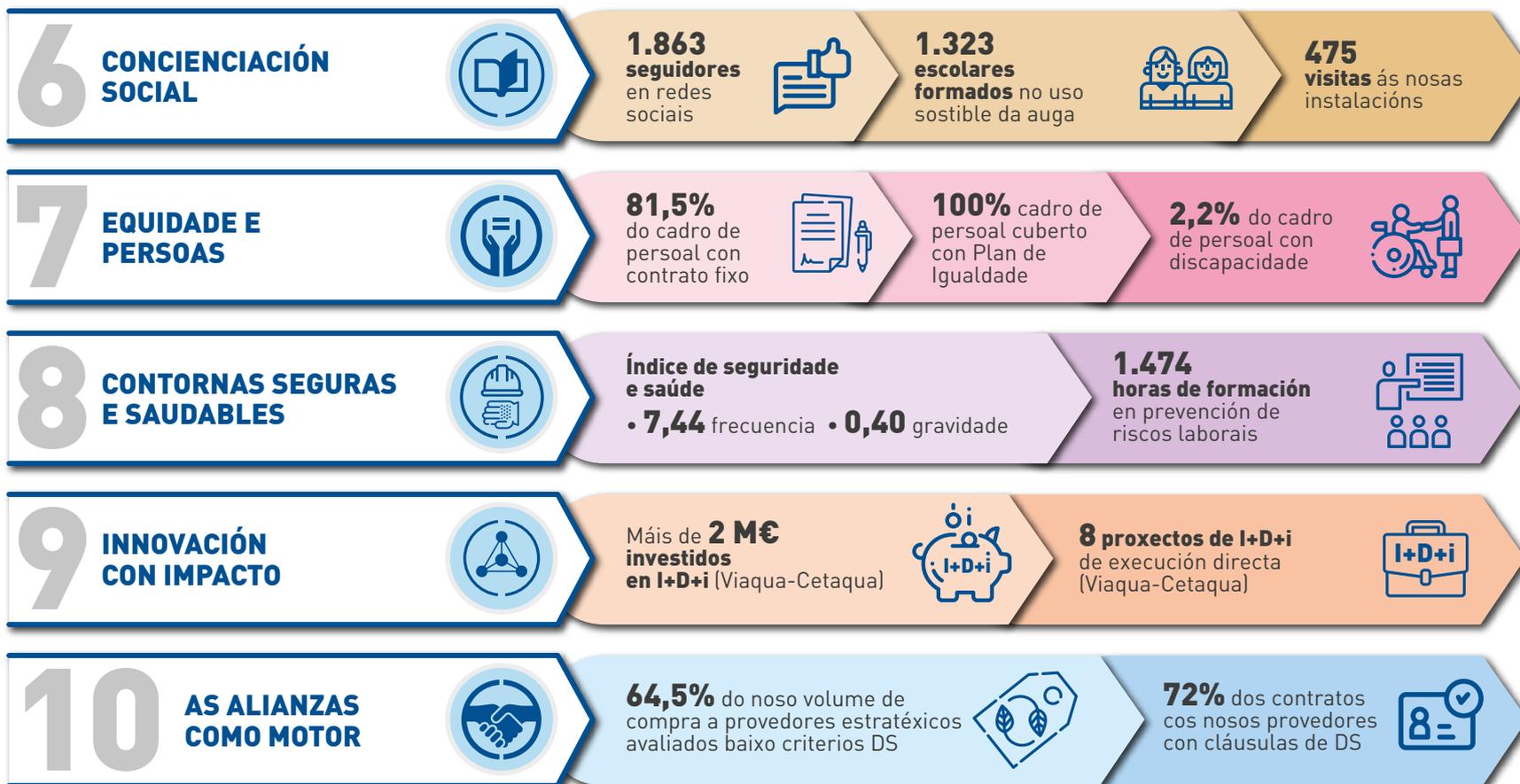
COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA ACCIÓN EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



Palabras do Conselleiro Delegado de Viaqua

Marcos Martín González

O 2020 foi un ano complexo para todos e todas. Un ano de pandemia, sacrificios e incertezas que nos quedará gravado para sempre na memoria, e que transcenderá mesmo esta para pasar a formar parte dos libros de Historia. Sen dúbida, este será un ano para lembrar o labor fundamental dos sanitarios e sanitarias, pero tamén de toda a cadea loxística e dos servizos esenciais, entre os que está a xestión do ciclo integral da auga.

Desde o principio, e en coordinación coas autoridades sanitarias e as administracións, o noso obxectivo principal foi salvagardar a saúde do noso persoal, pero tamén a de todas as persoas usuarias do servizo, para o que era fundamental garantir a continuidade de subministración nun momento no que a auga se nos revelaba como un elemento fundamental para preservar a saúde pública fronte á COVID-19.

Neste último ano, e cando máis falta facía, vovemos deixar claro o alto grao de compromiso social da compañía, centrando a toma de todas as nosas decisións nas persoas. Apostamos pola responsabilidade social, o mantemento do emprego, a transformación dixital e a innovación como ferramentas para facer fronte á crise sanitaria. Para a toma de decisións baseámonos na captación e análise de datos, un elemento que foi clave para anticiparnos constantemente á complexa e cambiante situación, de forma que puidésemos adaptar axilmente todas as nosas operacións, procesos e canles de atención aos usuarios. E todo isto fixémoslo coa maior das sensibilidades e sen deixar ninguén atrás.

Desde aquí, quero agradecerlle ao cadro de persoal de ViAQUA o esforzo, a capacidade de adaptación, o sentimento de equipo, o compromiso e a implicación mostrada durante este ano, demostrando unha vez máis unha gran vocación de servizo.

A COVID-19 púxonos a proba e, aínda que a un elevado custo, serviunos de catalizador para integrar todas as nosas capacidades, levándonos a un impulso sen precedentes da dixitalización e a innovación. Actualmente continuamos desenvolvendo proxectos, algoritmos e solucións, e facémolo cun modelo de innovación aberta pivotado en CETAQUA Galicia, o centro tecnolóxico da auga situado en Santiago de Compostela, do que somos patróns co Centro Superior de Investigacións Científicas e a Universidade de Santiago de Compostela: un modelo de colaboración público-privada e todo un referente para a innovación no ámbito da auga e o medio ambiente.

O 2020 foi un ano de crise sanitaria que aínda estamos a sufrir e que, ademais de someter o mundo a un cambio sen precedentes, vén acompañada dunha crise económica e social que agrava aínda máis o momento que vivimos. Agora máis que nunca é imprescindible reforzar as alianzas para lograr os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable (ODS) que marcan a nosa folla de ruta como compañía e como sociedade. O vivido este ano remarcou a necesidade de establecer mecanismos áxiles de colaboración público-privada para poder abordar con éxito os retos presentes e futuros.

As nosas capacidades, experiencia, coñecemento e solucións están a disposición da sociedade e das administracións. Estamos ante o gran reto global de facer fronte ao cambio climático, e iniciamos agora un proxecto de reconstrución tras a pandemia. Non nos podemos permitir desaproveitar esta oportunidade de avanzar xuntos na transformación dixital e a necesaria transición ecolóxica.

Todo o esforzo realizado durante 2020 atópase reflectido neste Informe de Desenvolvemento Sustentable.

Agardo que o atopen de interese.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



ACTIVIDADE RESPONSABLE

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

ÉTICA E INTEGRIDADE

Aliñados cos principios do Pacto Mundial de Nacións Unidas, aspiramos a ser un referente de bo goberno e xestión ética incorporando á nosa xestión os principios de transparencia, responsabilidade ética e bo goberno mediante políticas corporativas e estándares de alto nivel en materia de goberno da empresa que teñen como obxectivo reforzar a nosa **cultura de cumprimento e ética empresarial**.

Viaqua está decididamente comprometida co cumprimento da lexislación e da regulación vixentes, tal e como resulta do noso **Código Ético** e das estritas políticas e procedementos de traballo implementados. Todos os profesionais de Viaqua están obrigados a integrar os principios do noso Código Ético no exercicio do seu traballo, e para iso o sistema de goberno da empresa define claramente as responsabilidades en todos os niveis, incorporando a ética, a integridade e a transparencia en todas as nosas actividades.

A nosa estratexia en materia de ética e compliance (cumprimento) ten como obxectivo continuar enraizando a nosa cultura ética empresarial, e nesta liña de actuación o Consello de Administración de Viaqua aprobou xa en 2017 o Código Ético da Sociedade (anteriormente aplicábase o Código Ético Corporativo). Este Código Ético determina os principios que deben guiar a nosa operativa e proporciona directrices claras a todos os profesionais da empresa e nas actuacións cos nosos provedores e colaboradores externos.

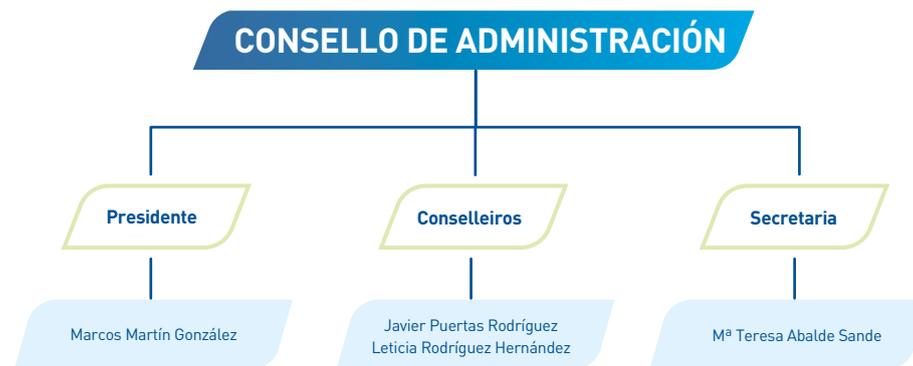
[Consulta o noso Código Ético](#)

CÓDIGO ÉTICO



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

O fomento do compromiso ético de Viaqua dáse ao máis alto nivel: o Consello de Administración e a Dirección dispoñen das estruturas axeitadas para a xestión ética e dun órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa e control. No noso modelo de gobernanza, o Consello de Administración ten entre os seus labores o determinar as políticas e estratexias xerais da empresa, supervisar a adecuación de todas as súas operacións societarias en materia de cumprimento do noso Código Ético e realizar o seguimento periódico dos sistemas de control interno implantados, todo o cal é sometido á revisión periódica de auditores externos independentes.



Ademais, Viaqua dispón dun modelo de prevención de condutas penais cuxo obxectivo é establecer os principios de control interno para prever a posible comisión de condutas contrarias ás Leis e ao noso Código Ético, e iso de conformidade co principio de tolerancia cero.

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

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PAZ

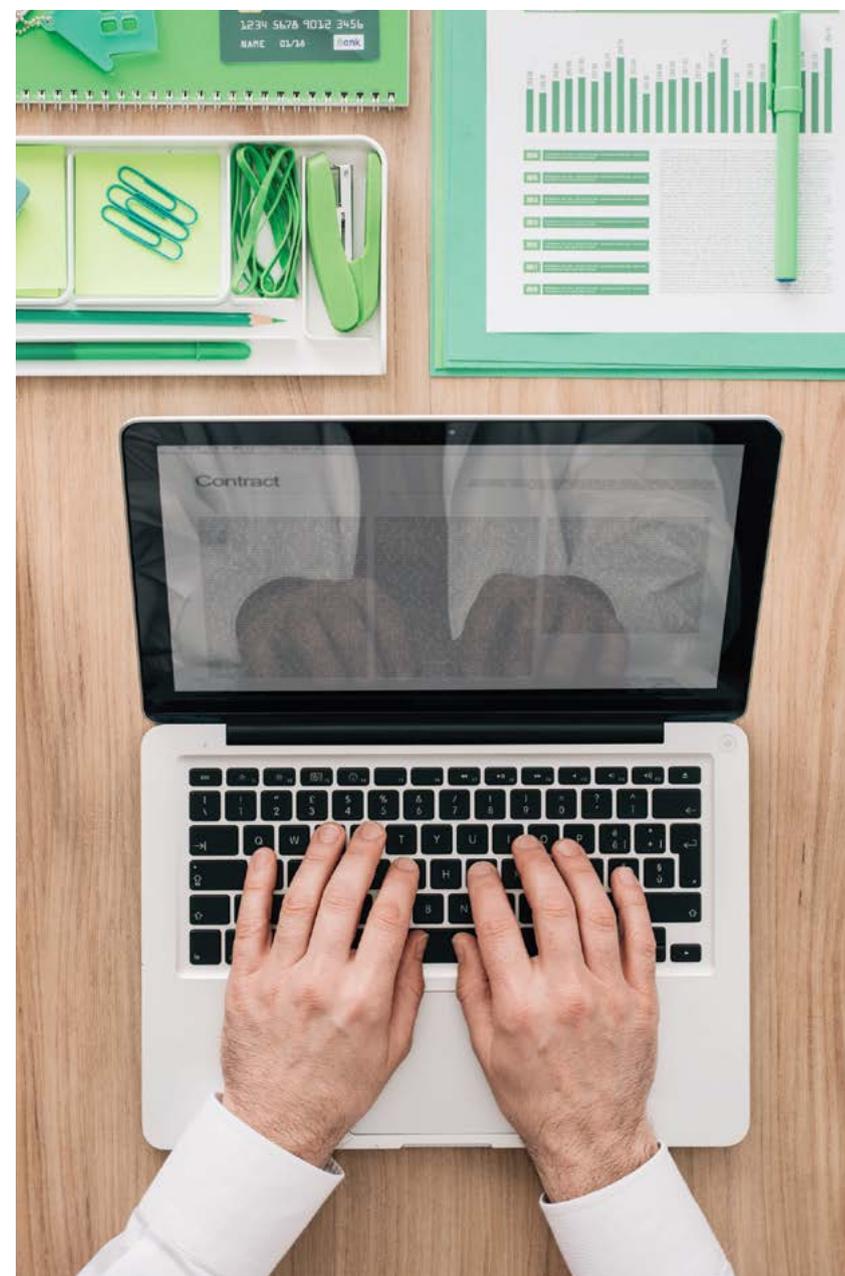
O noso modelo de prevención de condutas penais prevé o desenvolvemento e revisión das políticas de cumprimento ético cuxa responsabilidade recae no **Compliance Officer** ou Oficial de Cumprimento, o cal dispón de capacidade autónoma plena de iniciativa e control a través do estatuto propio de actuación do que está dotado e que reporta directamente ao Consello de Administración.

As **principais accións** mediante as cales 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 abeiro 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 unha **contorna de transparencia** mantendo as canles internas adecuadas para favorecer a comunicación de posibles actuacións irregulares, e concienciando os profesionais de Viaqua do seu deber de comunicar e informar sobre calquera incumprimento do que tivesen 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 realicen.
- ▶ 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.

O noso **modelo de prevención de riscos penais** incorpora, entre outros, os seguintes elementos e normas internas de obrigado cumprimento para todos os profesionais de Viaqua:

- ▶ **Normas internas:**
 - Política de cumprimento penal
 - Política de cumprimento ambiental
 - Política de cumprimento fiscal
 - Política de conflitos de interese
 - Política de patrocinios e colaboracións
 - Política de relacións con autoridades e funcionarios públicos



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

- Política de actuación no sector privado e conflitos de interese
- Política de seguridade da información e uso das tecnoloxías da información
- Guía de ética e boas prácticas nas relacións comerciais

► **Protocolo disciplinario**, o cal se complementa co protocolo de investigacións internas relativas ao incumprimento das políticas de Viaqua.

► **Avaliación e análise de potenciais riscos penais ou mapa de riscos (Risk Assessment)**, controis internos existentes, a súa eficacia, e avaliación do 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 dispoñible, interna e externamente, para todos os nosos profesionais, provedores e clientes.

Un elemento de actuación fundamental no bo goberno da sociedade é o mantemento da canle interna de denuncias accesible a todos os nosos profesionais, clientes e provedores, para favorecer a comunicación de calquera posible conduta irregular que puidese cometerse no desenvolvemento das nosas actividades, concienciando ademais os nosos profesionais e provedores do seu deber de comunicar estas situacións no caso de que tivesen coñecemento delas.

As comunicacións recibidas na Canle Ética (codigoetico@viaqua.es) 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.

A dirección de Viaqua insta de forma continuada a todos os seus empregados 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

En 2020 o Compliance Officer da sociedade recibiu e atendeu diversas consultas, e realizou as dilixencias informativas oportunas, así como recomendacións no ámbito dos procedementos internos de control. Nos informes trimestrais que se poñen a disposición do Consello de Administración incorpórase un resumo das comunicacións recibidas por esta canle, así como as posibles investigacións internas que no seu caso se practicaron de conformidade co protocolo establecido.

Igualmente, a formación, información e sensibilización de todos os nosos profesionais é un dos piares fundamentais na construción da nosa cultura ética e de bo goberno. Viaqua continuou en 2020 afondando no coñecemento das pautas de actuación a través de diferentes sesións de formación e sensibilización específicas realizadas a diferentes niveis e con diferentes contidos formativos.



Mediante o despregamento da estratexia en materia de ética e integridade contribuímos ao ODS 16



Jesús Díaz Fernández,
Compliance Officer

“En 2020 informamos a todos os nosos provedores do enderezo da nosa Canle Ética para a comunicación de calquera irregularidade ou incumprimento que puidese cometerse no desenvolvemento da súa relación coa empresa. O compromiso decidido de Viaqua e todo o seu equipo directivo é fortalecer e arraigar a cultura preventiva e o bo goberno corporativo baseado no principio de “tolerancia cero”, e nun comportamento responsable de todos os seus profesionais no exercicio das súas funcións.”

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

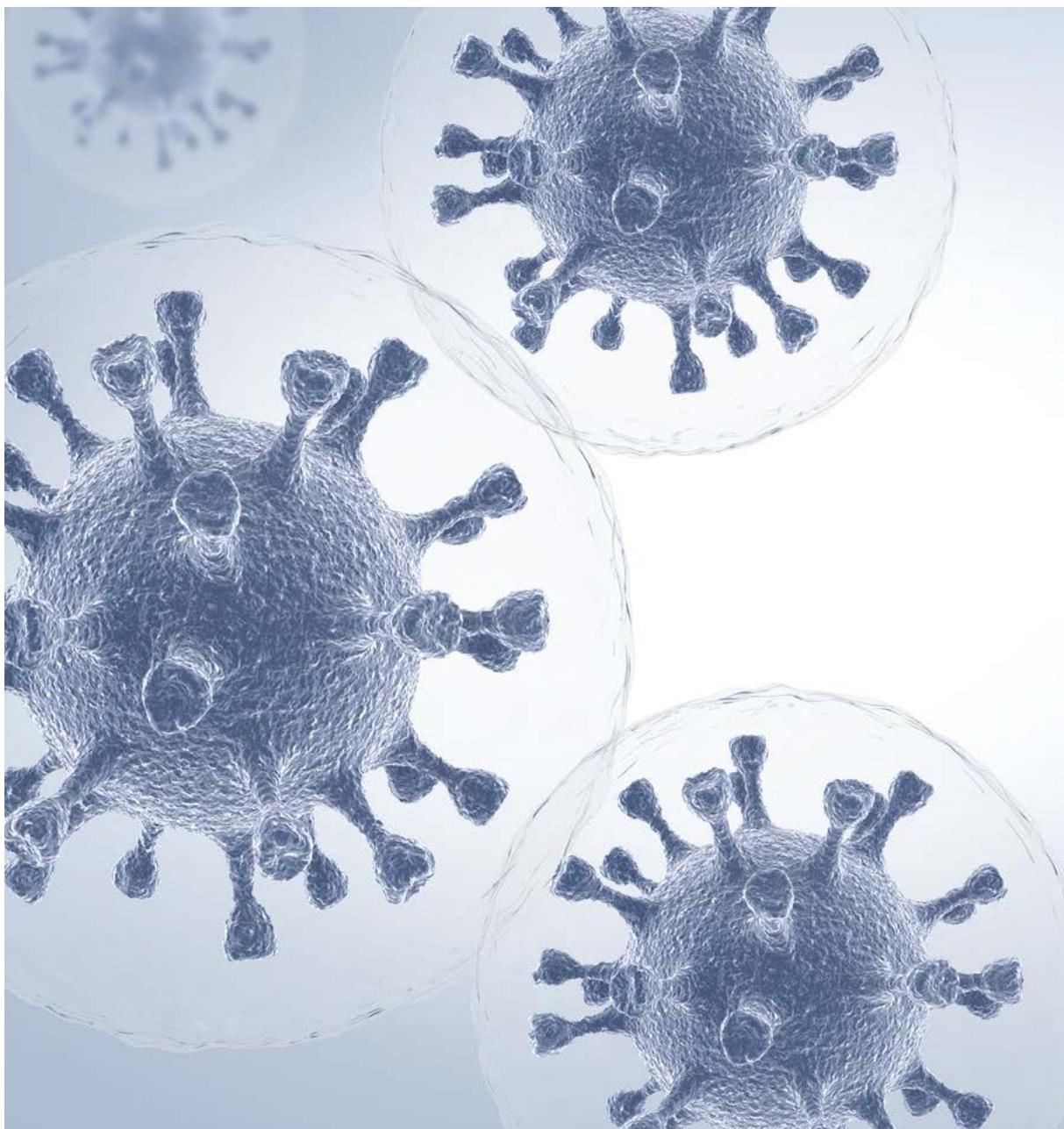
- 1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DA AUGA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- 5 ACCESO Á AUGA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
- 7 EQUITADE E PERSOAS
- 8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



ANTE A COVID-19

UN NOVO ESCENARIO

Se ben a Axenda 2030 e os retos vinculados coa acción climática e a presión demográfica marcaron o contexto do ano 2019, a crise sanitaria provocada pola pandemia da COVID-19 determinou o escenario en 2020. Segundo o Informe “The Global Risk 2021”, neste novo contexto os riscos de maior probabilidade de impacto durante esta década seguen sendo fundamentalmente ambientais. Por iso, **malia a emerxencia sanitaria, mantívose como prioridade a loita contra o cambio climático**. Mostra diso é o investimento a escala mundial en activos sostibles, que en 2020 se incrementaron nun 96% fronte a 2019.

Segundo os principais investidores, a **transición cara a unha economía con cero emisións** netas de carbono **será a guía dos modelos de negocio**. Pola súa parte, sete de cada dez españois pensan que a longo prazo o cambio climático converterase nun problema tan grave como é hoxe a crise sanitaria pola COVID-19 (enquisa IPSOS 2021).

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



A NOSA RESPOSTA

A pandemia causou impactos moi significativos en practicamente todos os sectores da economía. O sector da auga, non obstante, mantivo a súa actividade garantindo un servizo esencial vinculado coa salubridade e a hixiene das persoas.



Garantir a subministración de auga

Certificar a seguridade e a saúde de todo o cadro de persoal

Estos piares complementáanse con:

Contribuír cunha xestión proactiva a conter a propagación da enfermidade

Empatizar cos nosos clientes, provedores e comunidades

En Viaqua activamos de xeito inmediato un protocolo de actuación entendendo o esencial dos nosos servizos e mantendo o compromiso coa cidadanía

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

ANTICIPACIÓN

A nosa resposta á crise da COVID-19 caracterizouse pola anticipación, o que posibilitou unha adaptación máis efectiva e áxil ás novas circunstancias, garantindo sempre a subministración de auga. Neste sentido, foron claves os comités de crises de Viaqua, definidos a finais de febreiro.

Grazas a un traballo transversal, puidemos compartir e implementar, en función de cada realidade e da normativa de cada rexión e municipio, as mellores prácticas do Grupo Suez, grupo empresarial ao que pertencemos.

A pesar de que a crise sanitaria pola COVID-19 provocou unha redución da auga distribuída, Viaqua mantivo unha rigorosa política financeira orientada á protección da liquidez. Accións como o control de consumos de proceso e o seguimento axustado da política de pagamentos e cobros a provedores permitiron alcanzar este obxectivo. Tamén neste ámbito da actividade Viaqua se anticipou e conseguiu **garantir o servizo aos cidadáns, a saúde do persoal e tamén o emprego**, sen a realización de ningún ERTE na empresa.



PRESENZA PERMANENTE NAS ETAPs

Neste sentido, Viaqua foi a primeira compañía en Galicia en implantar a **presenza permanente en autocaravanas** instaladas nas ETAPs de Santiago de Compostela, Pontevedra, Mancomunidade do Salnés e Ourense, ao obxecto de asegurar a continuidade do servizo evitando o contaxio dos traballadores especializados na xestión da planta de tratamento.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DIXITALIZACIÓN E TELETRABALLO

Co fin de fomentar o **traballo seguro, de calidade e saudable**, o teletraballo consolidouse como obrigatorio cando foi posible. Para as persoas que non puideron teletraballar, adaptáronse os protocolos de traballo, e especialmente os plans de continxencia nas instalacións operativas.



100% do noso persoal técnico administrativo estivo teletraballando

A dixitalización consolidouse como un dos eixes principais. Así, reorientáronse as políticas de formación (cambio de presencial a online e adaptación das temáticas ás novas necesidades).



As reunións virtuais incrementáronse un

95%

desde o inicio da pandemia

En canto á **atención aos clientes**, en Viaqua produciuse un cambio substancial nas canles de comunicación (online, WhatsApp, chatbot, etc.) e un novo modelo de oficinas comerciais.



Os contactos presenciais reducíronse un **14%** e os contactos telefónicos aumentaron un **58%** respecto a 2019

REFORZO DA COMUNICACIÓN

Desde o inicio da crise sanitaria, **a comunicación da empresa cara ao cadro de persoal foi continua e bidireccional**, reforzándose con enquisas de satisfacción do persoal. Neste sentido, desde RRHH enviáronse boletíns informativos semanais a todos os nosos empregados sobre a situación da COVID-19.

ACCIÓN SOCIAL

A caída do PIB de España en 11 puntos respecto ao ano anterior (datos INE) asocia á crise sanitaria unha crise social que requiriu poñer en marcha **mecanismos de acción social para apoiar tanto aos novos colectivos incluídos nunha situación de vulnerabilidade como a hospitais, residencias e outros centros con especiais necesidades**. Neste ámbito, Viaqua reaccionou para apoiar os colectivos máis vulnerables, destacando a colaboración coa campaña Cruz Vermella Responde e con UNICEF, ou a maior difusión das medidas implementadas para facilitar o pagamento das facturas. Así mesmo, reducimos os prazos de pagamento a provedores para mitigar os efectos da pandemia nas súas contas.

OUTRAS INICIATIVAS PARA GARANTIR O SERVIZO E PRESERVAR A SAÚDE

Viaqua garantiu sempre a dispoñibilidade de **máscaras e EPI** e desenvóléronse e implementáronse **protocolos en caso de contaxio**. Tamén se levaron a cabo medidas como o uso das probas de anticorpos como ferramenta de protección, ofrecéndollas ao 100% do cadro de persoal.

Ademais, os empregados contaron cun **gabinete de soporte psicoemocional** do que se fixo a correspondente comunicación, e canles axeitadas para a súa utilización.

En Viaqua implementáronse medidas con provedores, autónomos e pemes para dar continuidade no servizo e aplicar novas condicións de cobro de facturas.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

VIAQUA 2030: OS NOSOS COMPROMISOS EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

- 1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DA AUGA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- 5 ACCESO Á AUGA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
- 7 EQUIDADE E PERSOAS
- 8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

NOVOS ESCENARIOS, NOVAS OPORTUNIDADES

A **Axenda 2030** e os **Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)** aprobados por parte da ONU en 2015 **consolidáronse como unha folla de ruta común** na que a colaboración entre institucións públicas, privadas e cidadanía é fundamental para **promover unha sociedade máis xusta, respectuosa co planeta** e economicamente **máis próspera**. Pero foi durante e tras a emerxencia sanitaria onde aínda se fixo máis evidente, se cabe, a necesidade de seguir traballando por cumprir coa Axenda 2030 e os ODS. Neste contexto, o **sector da auga é clave** para **garantir a reconstrución verde** e a **cohesión territorial e social**.

GREEN NEW DEAL

Baixo o propósito de abordar conxuntamente o cambio climático e a desigualdade económica e social, a Unión Europea presenta o Green New Deal como a resposta aos retos actuais e propón unha **estratexia de crecemento que transforme a UE** nunha economía moderna, eficiente no uso dos recursos e competitiva. Por iso, contempla destinar a España 140.000 millóns de euros do fondo de recuperación. A nivel global, prevé destinar o 30% do gasto total a proxectos relacionados co clima, en liña co obxectivo da UE de acadar a neutralidade climática en 2050.

Así mesmo, a UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar o investimento privado en crecemento sostible e contribuír a unha economía climática neutra.

A nivel autonómico, a candidatura galega aos fondos Next Generation inclúe de momento 354 proxectos (247 iniciativas públicas e 107 privadas) que, segundo a Xunta, poderían mobilizar preto de 20.000 millóns e teñen como fío condutor a **sostibilidade** e a **transición cara á economía verde**.

En Galicia, nun exercicio de avaliación e análise, estanse recompilando as contribucións remitidas por empresas e administracións que servirán para fundamentar, nun primeiro momento e a través de proxectos, as apostas estratéxicas da rexión. Neste sentido, **Viaqua buscará presentar proxectos tractores que supoñan unha revolución tecnolóxica para a cidade e o ciclo integral da auga en Galicia**.

O 30% do gasto total destinarase a proxectos relacionados co clima e cumpriran co obxectivo da UE de neutralidade climática para 2050, os obxectivos climáticos da UE para 2030 e o Acordo de París

GREEN NEW DEAL

Resposta da UE á Axenda 2030

140.000 M€ do fondo de recuperación para España



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA FOLLA DE RUTA

En Viaqua somos moi conscientes das necesidades derivadas da crise sanitaria onde a pandemia acentuou a condición de vulnerabilidade de moitas persoas. Por iso, debemos contribuír a alcanzar unha recuperación económica reforzando a colaboración público-privada, pero acompañada dunha reconstrución verde.

Ante este escenario, **reforzamos os compromisos** do noso **Plan Estratéxico de Desenvolvemento Sostible, Rewater Global Plan (2017-2021)**, sempre aliñado cos ODS e en base a dous grandes bloques: a **sostibilidade ambiental** e a **sostibilidade social**. Esta follla de ruta recolle o noso compromiso coa loita contra o cambio climático, a preservación e acceso á auga, a transformación cara á economía circular, a protección da biodiversidade, a concienciación cidadá, a equidade e saúde e os avances sociais en acceso á auga, así como a innovación e as alianzas como compromisos transversais.

Agrupamos os nosos compromisos sobre os eixes centrais de acción da Axenda 2030: **PLANETA, PERSOAS, PROSPERIDADE, PAZ** e **ALIANZAS**, detallando así a contribución de Viaqua á Axenda 2030.

OS NOSOS COMPROMISOS

<p>1. LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO</p>	<p>6. CONCIENCIACIÓN CIDADÁ</p>
<p>2. PRESERVACIÓN DA AUGA</p>	<p>7. EQUIDADE E PERSOAS</p>
<p>3. DE LINEAL A CIRCULAR</p>	<p>8. CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES</p>
<p>4. PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE</p>	<p>9. INNOVACIÓN E DIXITALIZACIÓN</p>
<p>5. ACCESO Á AUGA, UN DEREITO UNIVERSAL</p>	<p>10. ALIANZAS COMO MOTOR</p>



Leticia Rodríguez, Conseleira de Viaqua e Directora de Desenvolvemento Sostible

“A incorporación dos ODS á nosa estratexia permitíunos ser máis resilientes ante a pandemia. Por iso, queremos establecer un pacto social con administracións, institucións sociais, empresas e cidadáns, que garanta unha reconstrución económica sostible, hoxe e no futuro”

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO



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



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

LIDERAMOS A LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO



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

Reducindo as emisións derivadas do noso consumo eléctrico.



COMO CONTRIBUÍMOS?

13 ACCIÓN POLO CLIMA



2017
20.138

2018
19.064

2019
19.906

2020
15.263

t CO₂ eq evitadas

0 NOSO OBXECTIVO

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

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



COMPRA DE ENERXÍA VERDE



XERACIÓN DE ENERXÍA RENOVABLE



MOBILIDADE SOSTIBLE



EFICIENCIA ENERXÉTICA

CON QUE ACCIÓNS?

100%

da enerxía comprada é verde

77%

dos turismos son sostibles

921,4 MWh

aforrados por melloras en eficiencia enerxética



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

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

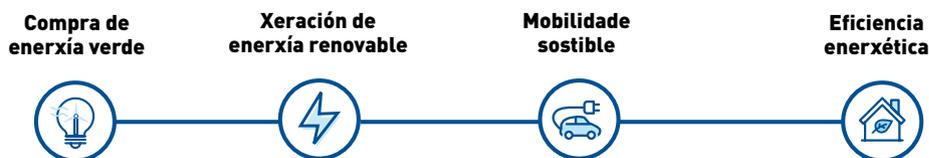
CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

A actual pandemia e os episodios climáticos extremos vividos nos últimos anos mostran que o momento de actuar non admite máis demoras, e é que a **saúde das persoas e a saúde do planeta están intimamente relacionadas**. Precisamente, a auga desempeña un papel central neste contexto de cambio climático, xa que os seus efectos poñen en risco a dispoñibilidade e calidade do dito recurso. Por iso, ademais de garantir o servizo aos nosos clientes, desde Viaqua **apostamos por solucións concretas de mitigación e adaptación ao cambio climático** coa constante innovación e o uso das tecnoloxías máis avanzadas e limpas, contribuíndo tamén á redución da nosa pegada de carbono (PC).

Para avanzar no noso obxectivo de reducir as emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI) e, por tanto, a nosa PC, a nosa estratexia principal baséase nas seguintes accións:



COMPRA DE ENERXÍA VERDE

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

0 100% da enerxía consumida por Viaqua provén de fontes de enerxía renovable.



XERACIÓN DE ENERXÍA RENOVABLE

A xeración de enerxías renovables nos nosos procesos é fundamental para acadar os obxectivos marcados. En 2020 instalamos unha turbina para a xeración de enerxía renovable procedente da auga captada no propio proceso de potabilización da ETAP

do Lárez, de Pontevedra, o que nos permitirá autobastecernos de enerxía verde no noso proceso produtivo.



EFICIENCIA ENERXÉTICA

A enerxía máis ecolóxica é aquela que non se consome. Para reducir a nosa pegada debemos diminuír o consumo enerxético, polo que promovemos accións que melloran a eficiencia enerxética dos nosos activos e instalacións.

A implantación da **ISO 50001** é unha **mostra do compromiso de Viaqua coa eficiencia enerxética e a mellora continua**, e supón un enorme valor engadido pola redución no consumo de enerxía, os custos financeiros asociados e a redución nas emisións de gases de efecto invernadoiro.

Durante o ano 2020, como consecuencia do cumprimento do RD56/2016, auditamos o 92% do consumo enerxético total da sociedade. O despregamento dun plan de auditorías enerxéticas permitiu identificar puntos febles e planificar accións de mellora, o que se traduce tamén nun importante aforro de custos. Coa realización destas auditorías, detectáronse melloras que nos permitirán obter unha redución de 1.577.952 kWh anuais.

EDAR de Ourense

A modificación na programación do sistema de aireación e desodorización da EDAR permitiu un aforro durante o ano 2020 de ≈



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

En Viaqua, durante 2020 executáronse proxectos de eficiencia enerxética, especialmente enfocados na mellora dos sistemas de aireación das depuradoras e substitución de equipos por outros de menor consumo.



MOBILIDADE SOSTIBLE

A mobilidade sustentable é outra das nosas iniciativas para reducir as emisións de CO₂ e loitar contra o cambio climático. Desde Viaqua contamos cunha estratexia de mobilidade cuxo obxectivo é a transición cara a unha frota sustentable, onde os vehículos de tipo turismo que se incorporaron son híbridos ou eléctricos. En 2020 conseguimos,

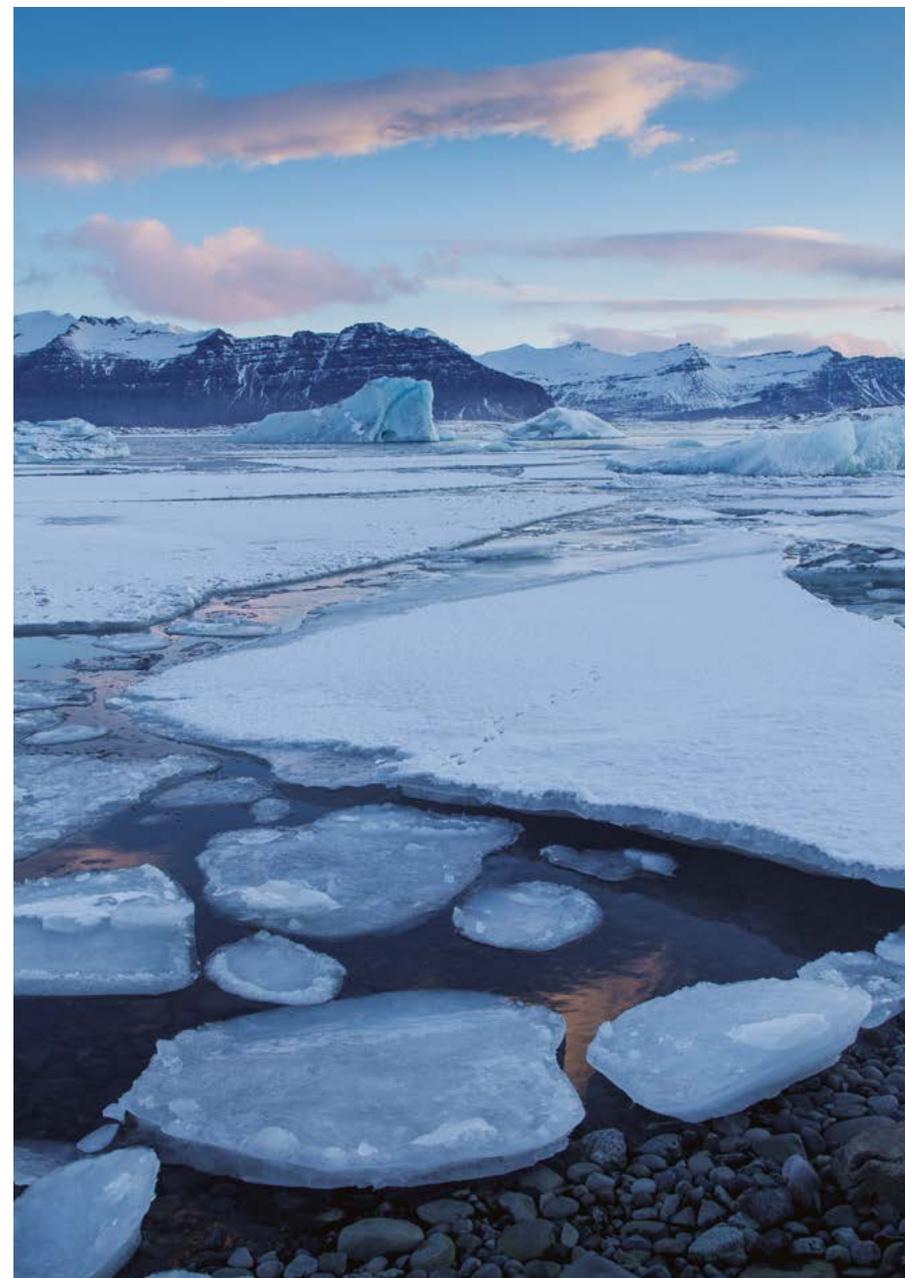


Outras iniciativas para fomentar a mobilidade sustentable son a implantación do teletraballo e as reunións virtuais, que en 2020 permitiron reducir as emisións asociadas á frota vehicular un 12% respecto a 2019.

AS TIC CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

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

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



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PRESERVACIÓN DA AUGA



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

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



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

VIAQUA

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA



Galicia perde **1 de cada 4** litros de auga que circulan pola súa rede de abastecemento.



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

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

2020
4,65

4,65 hm³ aforrados

≈

13 días de consumo de toda a comunidade galega

O NOSO OBOXETIVO

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

A natureza desempeña un papel determinante na provisión de bens e servizos básicos para a humanidade. Por iso, é imprescindible preservar o capital natural e integralo na xestión empresarial. As **empresas** somos cada vez máis conscientes do **papel que desempeñamos** neste cambio de paradigma necesario **para unha sociedade e unha economía sostibles**.

O **cambio climático e a escaseza de auga** son os **retos máis importantes** aos que se enfrenta a sociedade, pois prevese que en 2030 a demanda supere, con moito, a capacidade de subministración. En concreto, o WRI augura que en 2030 a poboación mundial necesitará 2.680 quilómetros cúbicos por riba das posibilidades do planeta.

España é un dos **países europeos** con **maior estrés hídrico**. En concreto, 7 das 10 concas con maior estrés hídrico de Europa están en España (NEEA - Axencia Europea do Medio Ambiente, 2018).



En Viaqua continuamos traballando para **mellorar a xestión sostible dos recursos, aumentando a resiliencia** dos nosos sistemas de auga urbana ante posibles episodios de secas e fenómenos de chuvias torrenciais. E continuamos **traballando na preservación do auga**, reducindo a pegada hídrica mediante a xestión intelixente e avanzada aplicada a todas as etapas do ciclo integral da auga, a loita contra a fraude e fomentando entre os galegos o consumo responsable deste ben esencial.

Todo 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



Desde Viaqua traballamos para acadar un uso sostible da auga, apostando pola xestión intelixente e avanzada aplicada a todas as etapas do ciclo integral

Non toda a auga captada e potabilizada chega aos puntos finais de distribución para ser utilizada polos consumidores. Esta situación é debida a diversos motivos, como a existencia de fugas nas redes de transporte e distribución, a existencia de consumos non rexistrados por ausencia de medidor ou fraude, así como a existencia de erros nas determinacións de volume.

A Auga Non Rexistrada (ANR) é a diferenza entre a auga total subministrada e a auga rexistrada. É esencial minimizar este parámetro para asegurar a preservación do recurso, especialmente no contexto actual de escaseza. Por iso **un dos nosos obxectivos prioritarios é minimizar o ANR**, e para iso traballamos intensamente na optimización da xestión das nosas redes, mediante accións de monitorización, sectorización, redución de presións, mellora da clase meteorolóxica dos contadores, telelectura e plans de renovación de redes, entre outros.

Este esforzo viuse afectado en 2020 coa crisis sanitaria causada pola COVID-19, que nos levou a modificar a nosa operativa e dar prioridade absoluta á continuidade do servizo, preservando así a saúde dos traballadores e a dos consumidores co modelo de operación adaptado. Como consecuencia desta

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

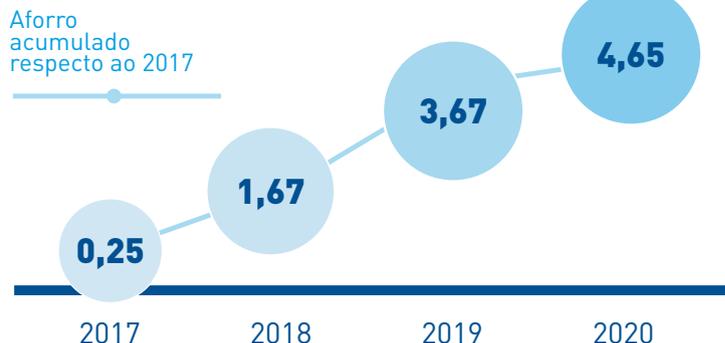
SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

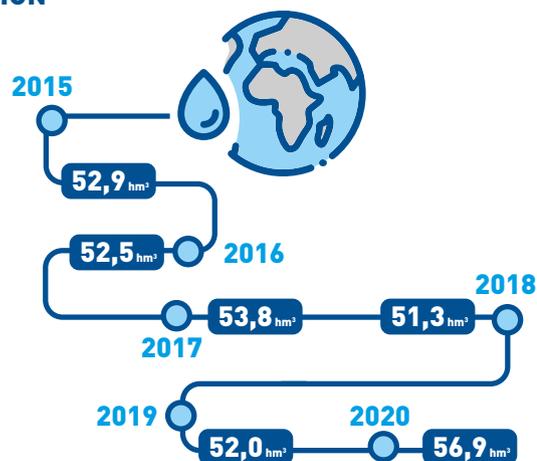
focalización, en 2020 obtivemos un aforro de 0,98 hm³ fronte aos 2 hm³ do ano anterior. Esta disrupción na nosa traxectoria lémbra-nos que xestionar as perdas require recursos humanos e investimentos.

Aforro acumulado por ANR (hm³)



En 2021 redobraremos esforzos para lograr diminuír a ANR nas redes, garantindo a xestión responsable do recurso hídrico a todo o ciclo da auga.

CAPTACIÓN



Auga captada = Auga procedente ETAP + Auga entrada directa a depósitos (mananciais e superficial).

TRATAMENTO DE AUGA POTABLE

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

En Viaqua garantimos a subministración de auga apta e de calidade, 24 horas ao día, 7 días á semana

Para garantir a calidade da auga realizáronse, entre todos os municipios abastecidos por Viaqua, **352.757 análises** de diferentes tipos:



Realizáronse **352.757** análises totais

214.796 cloro

135.220 organolépticas

1.019 análises control

738 análises billa

304 análises completas

680 outras análises

O 100% das augas subministradas foron catalogadas como aptas para o consumo humano, cumpríndose así a lexislación vixente

INOCUIDADE DA AUGA

Na actualidade contamos coa **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 a este nos municipios de Santiago, Ourense e Pontevedra. Durante 2020 levamos a cabo a adaptación do noso sistema á actualización da norma segundo a versión de 2018, para realizar o próximo ano a renovación do certificado baixo estes novos estándares.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

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.

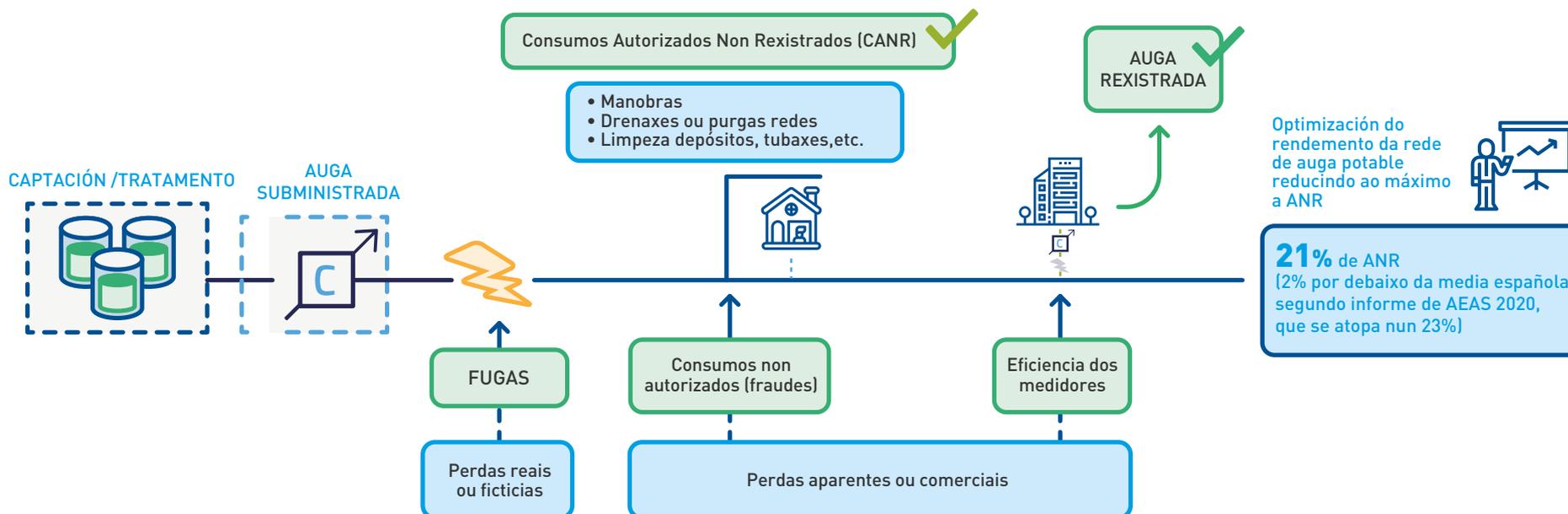


Todos os anos levamos a cabo plans de redución de ANR aplicando as mellores prácticas dispoñibles para conseguir a máxima eficiencia na xestión do sistema de abastecemento de auga potable, optimizando dese xeito os volumes subministrados ás redes que xestiona.

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



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

REDE DE SUMIDOIROS

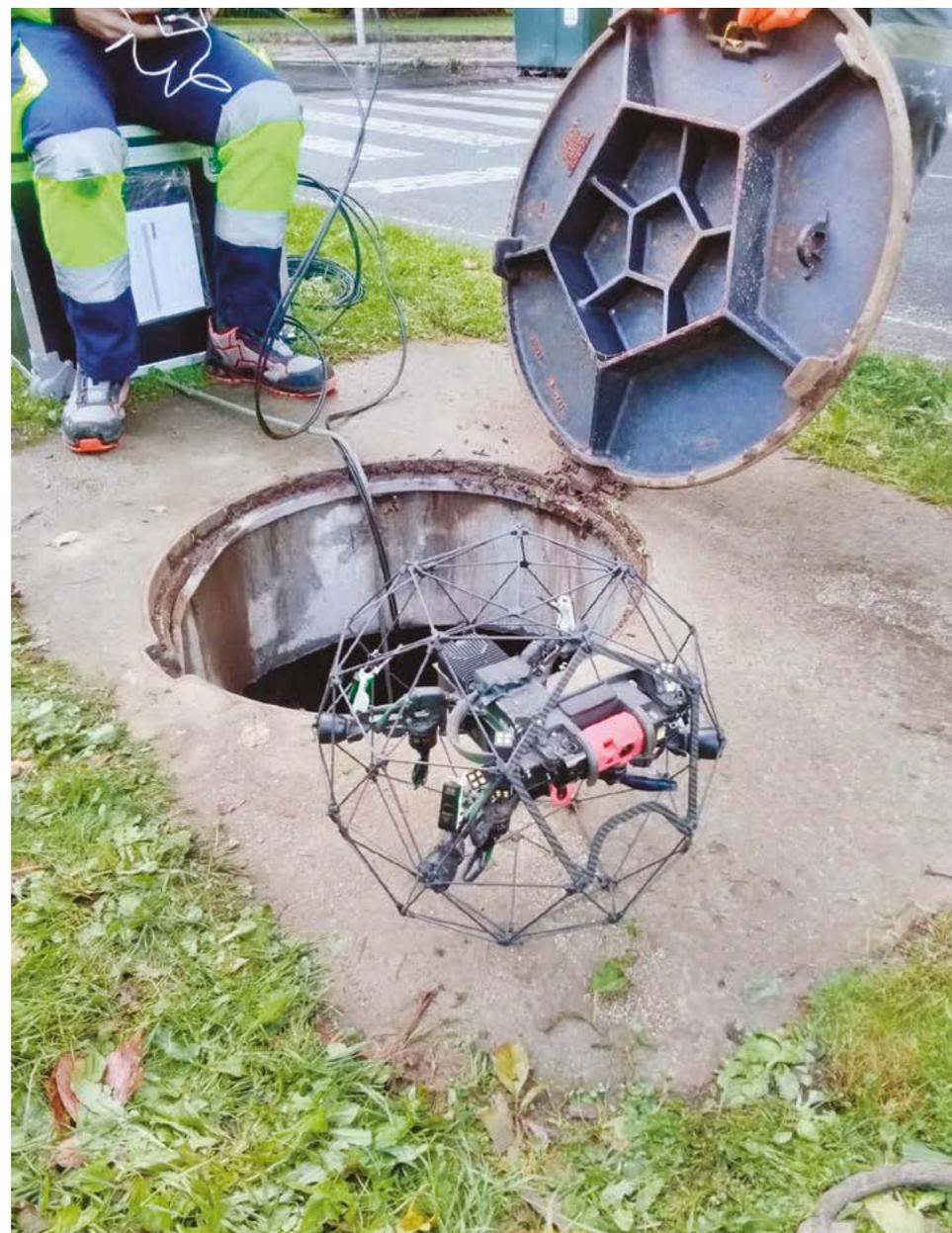
En Viaqua apostamos pola **xestión e limpeza avanzada das redes de sumidoiros** e o control de vertidos, que permiten obter claros beneficios nos tres eixes de sostibilidade: medioambiental, persoal e económico.

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

En 2020 seguimos apostando pola innovación e a implementación de novas tecnoloxías aplicadas á xestión de redes de saneamento, empregando **drons aéreos e submarinos para a inspección de redes de sumidoiros e emisarios**. Estes equipos están deseñados para desprazarse en auga **nas condicións adversas** que poidan encontrarse dentro de tubaxes inundadas etc. Están equipados cunha cámara de vídeo que **permite visualizar e rexistrar imaxes** de calidade para diagnosticar e documentar o estado das instalacións **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.



Outra das ferramentas avanzadas de xestión que empregamos no mantemento e limpeza dos colectores e redes de saneamento é o aplicativo **GALIA**. Este software posibilita a realización dunha **xestión avanzada do mantemento da rede de sumidoiros**, baseándose na análise de información (histórica, cartográfica e do contorno) e no uso de tecnoloxías de inspección previa (de alto rendemento e custo moderado). O aplicativo GALIA porta información para coñecer o estado real da rede e optimizar as operacións de limpeza.



Traballos con dron aéreo

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

DEPURACIÓN DE AUGAS RESIDUAIS

Nas instalacións de depuración de augas residuais péchase o ciclo urbano da auga. As EDAR xestionadas por Viaqua depuran a auga residual xerada nos municipios aos que dan servizo, para devolver o recurso ao medio ambiente en condicións adecuadas, cumprindo as características de calidade establecidas na lexislación.

Xestionamos



AS EDARS XESTIONADAS POR VIAQUA EN 2020:

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

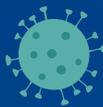
Dentro das súas actividades, Viaqua realiza tamén proxectos e obras de mellora das infraestruturas hidráulicas. En 2020 executamos 21 obras, entre as que se atopa a de "Actuacións extraordinarias para garantir a calidade da subministración ao Concello de Pontedeume (A Coruña)". Ademais, como resultado dos compromisos derivados do contrato de xestión do servizo municipal de augas de Pontevedra, realizamos proxectos por valor de máis de 42 millóns de euros para diversas obras de ampliación de redes de abastecemento e saneamento que se atopan actualmente en execución.



Julián Barcina,
Director de Operacións

"A auga é o centro da nosa actividade e resulta fundamental para o desenvolvemento sostible. A pandemia global que estamos a sufrir, puxo de manifesto que unha hixiene adecuada e garantir un acceso adecuado á auga é primordial para previr e conter as enfermidades. Por iso, o noso principal reto ao longo do ano 2020 foi asegurarnos de que, a pesar de todas as dificultades, todos os nosos usuarios gozaron en todo momento dunha subministración fiable, en calidade e cantidade, de auga apta para o consumo."

A NOSA RESPOSTA ANTE A COVID-19



Plan de Presenza Permanente de Persoal nas ETAP

Antes incluso de que se decretase o estado de alarma, en Viaqua puxemos en marcha un **exhaustivo plan de continxencia para asegurar en todo momento a subministración de auga en Galicia coas máximas garantías sanitarias**. Para iso, implantáronse unha serie de medidas preventivas co fin de protexer a seguridade e a saúde de todos os empregados e garantir o normal funcionamento das nosas instalacións. Así, instáurase o **Plan de Presenza Permanente de Persoal nas ETAP de Santiago de Compostela, Pontevedra, Mancomunidade do Salnés e Ourense**, co fin de limitar ao máximo o contacto entre os traballadores das ETAP con traballadores externos, e poder garantir o funcionamento das instalacións. O Plan consistiu na presenza permanente de 2 o 3 persoas (segundo a instalación seleccionada) na ETAP durante 15 días, realizándolles previamente unha proba de diagnóstico molecular fronte á COVID-19. Instaláronse autocaravanas individuais, contratouse unha empresa de catering que lles levaba todo o necesario, un servizo de lavandería e apoio psicoemocional por parte da compañía, cun seguimento individualizado do persoal.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

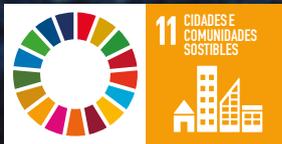
COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

DE LINEAL A CIRCULAR



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Transformamos a nosa actividade
cara á economía circular.

**Converter as nosas principais
instalacións en biofactorías.**



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROSPERIDADE

TRANSFORMAMOS A NOSA ACTIVIDADE CARA Á ECONOMÍA CIRCULAR



En 2020, España esgotou os seus recursos naturais equivalentes a un ano o día 22 de agosto.

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 consomen enerxía

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

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?



O NOSO OBXECTIVO A PARTIR DE ALIANZAS

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUITADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ECONOMÍA CIRCULAR PARA UNHA RECONSTRUCCIÓN VERDE

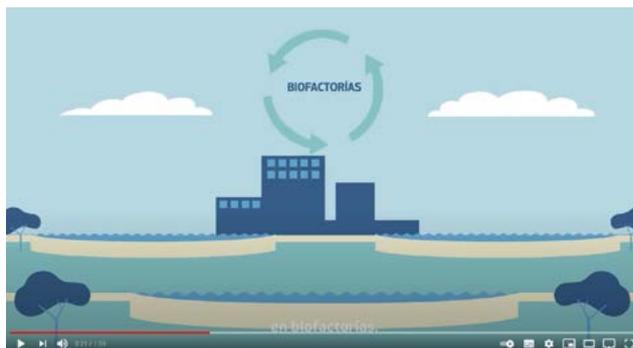
A economía circular é e debe ser un dos piares do cambio que contribúa a transformar o sistema de produción e consumo actual, o cal xera un impacto ambiental que é necesario revertir. A **Estratexia Galega de Economía Circular 2019-2030** é un paso fundamental nese sentido.

Desde ViAQUA, aliñámonos con esta Estratexia e propósito, e apostamos por un modelo circular, que promova sistemas de produción e consumo máis eficientes, establecendo ciclos continuos e rexenerativos para reducir tanto o consumo de materias primas e enerxía como a xeración de residuos e emisións.

A aplicación do modelo circular permítenos avanzar cara á autosuficiencia enerxética das nosas instalacións, a través da **redución do noso consumo enerxético e materias primas** e a valorización dos nosos residuos para xerar enerxía renovable e novos produtos.

A nosa aposta pola I+D+i e pola implantación de solucións tecnolóxicas disruptivas para a optimización dos recursos e ao aproveitamento dos residuos son os catalizadores desta reconstrucción verde no sector da auga.

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



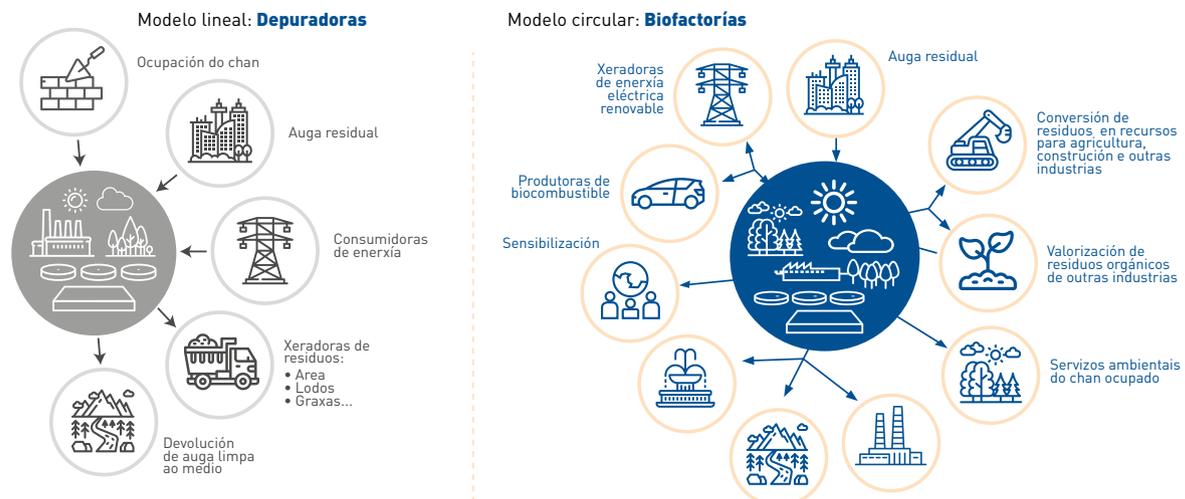
DE EDAR A BIOFACTORÍAS

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

Ademais de conseguir a circularidade en canto a auga, enerxía e residuos, as biofactorías se caracterizan pola súa integración co contorno 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 aposta por esta estratexia cuxo obxectivo es materializar el cambio de paradigma, pasando de instalacións lineais a instalacións circulares. Actualmente, Viaqua traballa na implementación do **Plan de Transformación na Depuradora de Ourense, utilizando a innovación sostible como panca clave para lograr este cambio de modelo**. Nesta liña destacamos a creación da **Unidade Mixta CIGAT-BIOFACTORIA**, que se está desenvolvendo 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 referente a nivel internacional no ámbito da economía circular.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

(PROSPERIDADE)



VALORIZACIÓN DE SUBPRODUCTOS

A xeración de residuos ten un forte impacto na emisión de gases de efecto invernadoiro, así como outras consecuencias ambientais negativas. Por este motivo, en Viaqua estamos comprometidos coa **xestión avanzada dos residuos**, fomentando prácticas de redución, reutilización, reciclaxe e recuperación destes, e promovendo un modelo de economía circular.

As instalacións de tratamento de augas residuais xeran como principal residuo lodos de depuración. Desde Viaqua conseguimos pechar o círculo, valorizando a totalidade dos lodos producidos nas nosas EDAR. Actualmente o 100% dos lodos destínase á elaboración de compost ou fertilizantes, dado que estes residuos conteñen nutrientes beneficiosos para o chan.

0 96% dos residuos xerados nas nosas EDAR é valorizado



A valorización de residuos xerados nas nosas EDARs xerou en 2020 a emisión de

8.942
t CO₂ eq/ano



Non obstante, desde **Viaqua** tamén **estudamos novas vías máis innovadoras para a valorización** dos lodos producidos, **como son:**

- ▶ Valorización enerxética como biocombustibles.
- ▶ Valorización material mediante a súa conversión en produtos químicos de alto valor engadido, grazas ás investigacións desenvolvidas na Unidade Mixta CIGAT-BIOFACTORÍA.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

VIRATEC, CLÚSTER GALEGO DE SOLUCIÓNS AMBIENTAIS

En 2020 nace o Clúster Galego de Solucións Ambientais en Economía Circular, onde participa Viaqua, co obxectivo de ser un referente no desenvolvemento e implantación de tecnoloxías, procesos e solucións ambientais a nivel local, nacional e internacional.

O medio cento de empresas e entidades que forman parte de VIRATEC teñen a misión de **incrementar a capacidade tecnolóxica, de innovación e competitividade das empresas galegas que achegan solucións ambientais**. Este clúster ten o obxectivo de fomentar un ecosistema de cooperación público-privada e entre empresas, xerando sinerxías entre distintas áreas de coñecemento e promovendo a I+D+i. Desta forma, VIRATEC busca mellorar a formación e crear oportunidades de internacionalización para contribuír ao desenvolvemento sustentable da sociedade galega e a preservación do seu medio ambiente, todo iso baixo os principios da economía circular.

Grazas á creación de VIRATEC incrementárase o valor económico do sector, fomentando o emprendemento, a colaboración público-privada e o desenvolvemento tecnolóxico en materia de medio ambiente, dando a coñecer as capacidades da nosa comunidade como hub de innovación no sector ambiental.



Inauguración do Clúster Viratec coa presenza do Conselleiro de Economía, Empresa e Innovación

49

entidades
participantes



Cifra de
negocios:

2.000
m€



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Protexemos e recuperamos
os espazos naturais.

**Preservar a biodiversidade no
100% das nosas instalacións.**



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROTEXEMOS E RECUPERAMOS OS ESPAZOS NATURAIS



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

COMO CONTRIBUÍMOS?



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

83%

con diagnósticos e plans de acción

Eliminando o uso de fitosanitarios e pesticidas

100%

instalacións libres de fitosanitarios

Incorporando protocolos de actuación fronte a especies exóticas invasoras

100%

de protocolos implementados



Potenciación dos servizos ecosistémicos en zonas urbanas



Restauración de ecosistemas clave do ciclo da auga



Educación, sensibilización e comunicación



Prevenção e control de ameazas e impactos



Naturalización de infraestruturas xestionadas

BIODIVERSIDADE

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

A actividade humana reduciu nun 30% a riqueza de hábitats terrestres e mariños, que é a causa principal da perda de biodiversidade, e o queñamento global está agravando esta situación. A **clara correlación entre cambio climático, biodiversidade e saúde púxose de manifesto coa actual pandemia e os episodios climáticos** cada vez máis extremos.

Por iso, protexer a biodiversidade é unha necesidade para preservar a saúde do planeta e, por tanto, a dos seres humanos e a do resto de especies que o habitamos.

Viaqua está firmemente **comprometida** coa **protección da biodiversidade** e a **loita contra o cambio climático**; a través do seu Plan Estratéxico de Desenvolvemento Sostible (RGP) **está transformando as instalacións do ciclo da auga en “Infraestruturas Verdes”** para que, deste xeito, sirvan de apoio ao ecosistema en que están situadas e favorezan os servizos que nos ofrece a natureza.

CONSERVACIÓN E MELLORA DA BIODIVERSIDADE EN ESPAZOS SENSIBLES

Para valorar a relación das nosas instalacións coa contorna natural estamos a realizar diagnósticos de biodiversidade nas plantas de tratamento de auga co fin de implementar posteriormente os plans de acción correspondentes.

O noso obxectivo é que todas as instalacións situadas dentro de espazos protexidos da 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:



En 2020 realizáronse 2 Diagnósticos de Biodiversidade (en EDAR de Landrove e EDAR de Valdoviño) e 2 Plans de Acción (en EDAR de Betanzos e EDAR de Valdoviño).

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



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, establecemos 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.

Con este fin, durante 2020 impartimos formacións específicas dirixidas aos Xefes de Planta e Responsables de Mantemento, para alcanzar un cambio no modelo de xestión das zonas verdes. Ademais, contamos cunha guía de mantemento ecolóxico para favorecer o desenvolvemento dunha maior biodiversidade e as súas funcións ecolóxicas.

En 2020 acadamos o



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

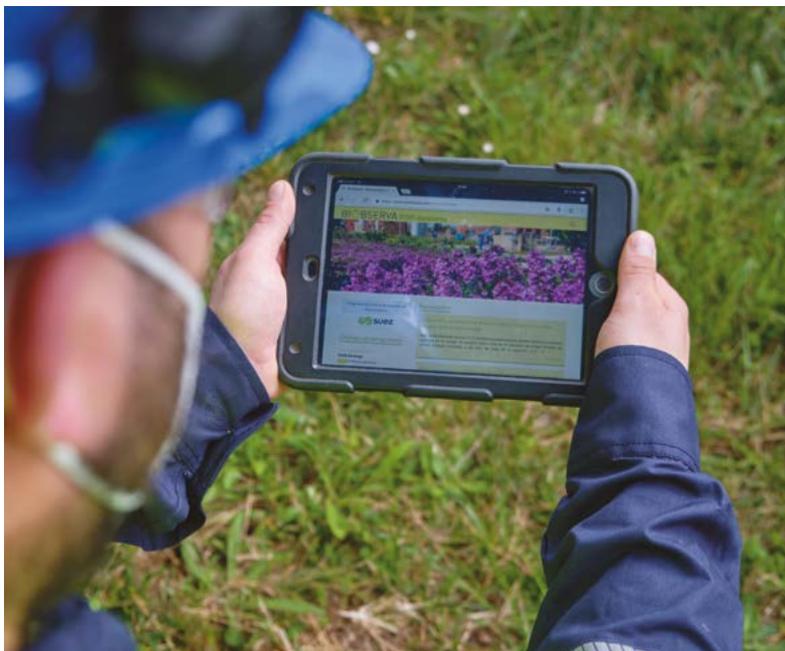
CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

DS-E + DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE E EQUIDADE

Para o control de especies invasoras que colonizan os ecosistemas, centramos os esforzos na flora exótica invasora nas nosas instalacións. Con este fin, durante 2020 implantamos o programa **BiObserva STOP-invasoras**, que ofrece, a través dunha metodoloxía e ferramentas propias (plataforma web e app móbil), a información necesaria para que o persoal das instalacións sexa capaz de identificar especies, reportar observacións e executar plans de control.

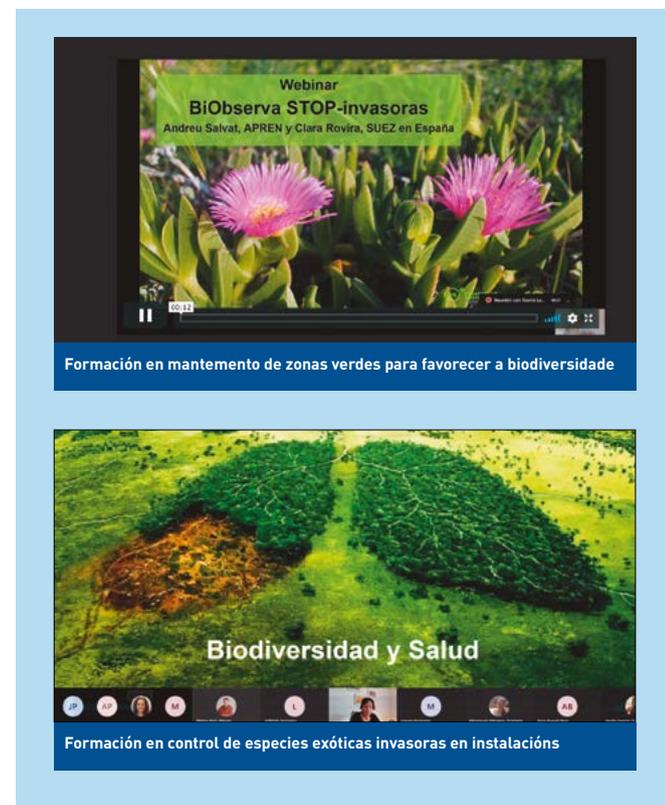


EDUCACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

Adicionalmente aos nosos compromisos principais en materia de biodiversidade, buscamos a implicación do noso persoal e da cidadanía co obxectivo de educar, sensibilizar e comunicar.

FORMACIÓN

Co fin de adaptarnos á nova situación sufrida durante a crise sanitaria e continuar co noso **propósito de trasladar coñecemento e sensibilizar**, lanzamos **formacións on-line** impartidas por botánicos expertos e dirixidas ao persoal de Viaqua.



VOLUNTARIADO AMBIENTAL BI^OBSEVERA

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

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

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

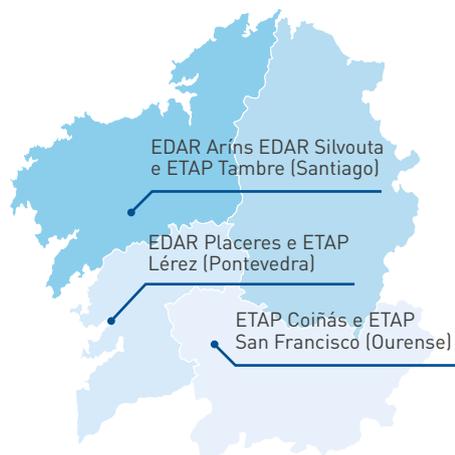
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

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



Os rexistros validados que achegan os voluntarios son integrados na Rede Internacional de Investigación GBIF (The Global Biodiversity Information Facility) <https://www.gbif.org/>, contribuíndo así á mellora do coñecemento do medio natural, o que permitirá tamén contribuír á protección máis eficaz das nosas aves.



Censo de inverno BiObserva - ETAP de Pontevedra



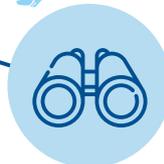
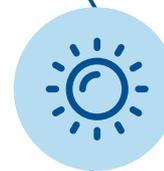
Censo de primavera BiObserva - EDAR de Silvouta

Indicadores BI**O**BSEVERA 2020

22
persoas
voluntarias



491
xornadas
de observación



9.518
avistamentos

Os rexistros dos voluntarios de Viaqua, xunto aos do resto de sociedades do grupo, permiten que Suez se converta así na entidade privada en España que máis rexistros de biodiversidade pon a disposición da Infraestrutura Global de Información de Biodiversidade.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 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.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PERSONAS

GARANTIMOS A AUGA A TODAS AS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE



O 24% da poboación galega está en situación de vulnerabilidade, segundo o último informe da Rede EAPN

COMO CONTRIBUÍMOS?

1 FIN DA POBREZA



REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

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

O NOSO OBXECTIVO

CON QUE ACCIÓNS?



OFRECENDO FONDOS E TARIFAS SOCIAIS



FLEXIBILIDADE NOS PAGOS

Adaptando os nosos fondos e tarifas á realidade social

% de fogares con acceso a fondos ou tarifas sociais.

2017 2018 2019 2020



O 69% dos nosos clientes



teñen acceso a algunha bonificación ou fondo social

O redor de **230 m€** en tarifas ou fondos sociais achegados dende 2017

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

En Galicia, a calidade e o abastecemento da auga están garantidos. Con todo, debido á crise económica e social, especialmente durante a crise sanitaria, unha porcentaxe significativa de persoas atópase no limiar da pobreza, o que pode dificultar facer fronte á factura da auga.

Por iso, ante a situación sanitaria do ano 2020 e as súas implicacións sociais pola deterioración económica dos nosos clientes, Viaqua non tramitou ningunha interrupción de subministración por falta de pagamento a ningunha tipoloxía de cliente (doméstico vulnerable e non vulnerable), buscando a máxima flexibilización no cumprimento das obrigas de pagamento. Así mesmo, paralizáronse todas as xestións para o cobro da débeda dos nosos clientes, tentando non “afogar” as economías domésticas que están a pasar momentos difíciles.

TARIFAS E FONDOS SOCIAIS

Desde Viaqua, e en colaboración cos municipios, traballamos para garantir o acceso á auga grazas a distintos mecanismos de acción social: impulsando fondos, tarifas e bonificacións sociais destinados 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 a subministración de auga a quen non poida pagala.**

Co fin de dotar estes fondos sociais, desde Viaqua seguimos **promovendo a Campaña de Municipios Dixitais** en todos os concellos xestionados. Aos concellos de Barbadás e Cambados sumáronse os de Betanzos, Xinzo de Limia e Toén que, do mesmo xeito que os primeiros, se adheriron á nosa campaña en apoio aos clientes vulnerables. O fondo social xerado para estes cinco concellos ascende a 22.971 € anuais, que se poñen a disposición dos servizos sociais municipais para que ninguén quede atrás.

Durante o ano 2020 **Viaqua conseguiu que o 69% dos seus clientes recibise algunha bonificación ou fondo social**, e desde o 2017 contribuímos a paliar situacións delicadas destes con 230.225 € mediante aforros por tarifas sociais e fondos a disposición dos servizos sociais.

Adicionalmente, e entre outras medidas de flexibilización, continuamos ofrecendo **facilidades no pago de facturas**, como o adiamento e fraccionamento ou elección do día de pago aos clientes en situación de vulnerabilidade, co único fin de evitar a suspensión da subministración e contribuír á regularización da débeda. Todas estas medidas son mantidas ata doce meses despois da saída desta situación de vulnerabilidade para apoialos durante a súa recuperación económica.

EN 2020

56.254 euros

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



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 poidan presentar, para conseguir unha distribución axeitada.



TRANSFORMACIÓN DIXITAL NA ATENCIÓN AO CLIENTE

Viaqua está a levar a cabo un proxecto de transformación na atención ao cliente, o cal se acelerou coa situación sanitaria acaecida no ano 2020. O devandito proxecto está encamiñado a unha **mellora continua na experiencia do usuario**, facilitando unha atención máis personalizada e habilitando canles dixitais para realizar xestións sen necesidade de facer desprazamentos innecesarios cara ás nosas oficinas de atención presencial.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

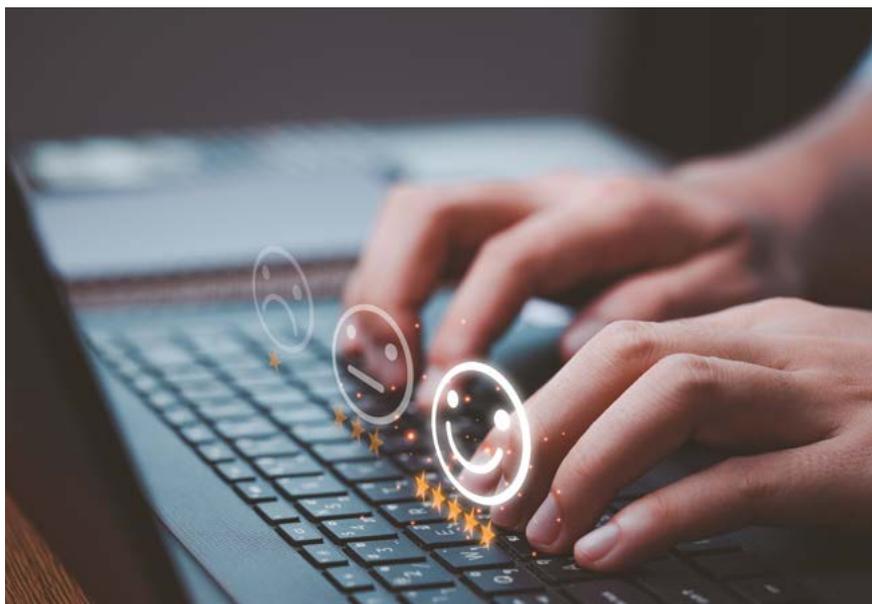
SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PERSOAS

Para iso se reforzou e mellorou a web coa **creación dunha área de clientes** desde a que poden levar a cabo todos os trámites *online*, desde consultar o seu contrato ata ver as súas facturas dixitais, pagalas, dar a lectura do seu contador, solicitar a acometida, modificar os seus datos, comunicar incidencias ou reclamacións...

Ademais, implantáronse novas ferramentas como a **firma dixital**, para que os nosos clientes poidan asinar documentos desde os seus dispositivos móbiles.



SATISFACCIÓN DO CLIENTE

O **índice medio de satisfacción global dos clientes** dos municipios máis representativos de Viaqua (Santiago de Compostela, Ourense e Pontevedra) sitúase nos **7,15 puntos** sobre 10, sendo a valoración deste ano lixeiramente inferior á do pasado ano, na que o índice de satisfacción obtivera unha cualificación de 7,26 puntos.

Estes datos despréndense das enquisas anuais de satisfacción destes tres municipios de relevancia. Este descenso na valoración está relacionado coa dificultade de entender unha situación de risco de saúde na que o máis importante era a protección dos nosos clientes e traballadores forzando peches

de oficinas para atención presencial e a dificultosa adaptación a novas canles de atención non presenciais (web, teléfono etc.). Os resultados das enquisas en relación cos principais indicadores sobre o servizo ofrecido nestes municipios clave de Viaqua foron os seguintes:



Como operadores no sector da auga, **o noso primeiro e principal compromiso é asegurar que os nosos clientes poidan gozar da subministración 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 a subministración, o noso compromiso é comunicar e restablecer a subministración no menor tempo posible.

Os clientes de Viaqua avalían moi positivamente a súa satisfacción coa continuidade da subministración, con 8,91 puntos sobre 10

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CUSTOMER COUNSEL

Viaqua dispón da figura do **Customer Counsel**, que ten como finalidade xerar un punto de entendemento entre os clientes e a empresa cando as solucións dadas ás reclamacións dos primeiros non son satisfactorias para estes.

CANLES DE ATENCIÓN AO CLIENTE

Viaqua puxo en marcha diversas canles de contacto cos seus clientes, favorecendo especialmente os telemáticos, cómodos 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 Atención al cliente

Teléfono Atención ao Cliente 900 201 230 (luns a venres, de 8.00 a 21:00h).

Teléfono de Avarías 900 201 250. Dispoñible as 24 horas dos 365 días do ano.

Tel. para comunicar lecturas 900 814 270. Dispoñible as 24 horas dos 365 días do ano.

Conta en Twitter @VIAQUA

Área de Clientes na web <https://www.viaqua.gal/gl/login>

Servialertas

A continuación detállase o uso realizado polos nosos clientes durante 2020 das diferentes canles postas á súa disposición:

Atendidos presencialmente: 105.205 clientes **49,4%**

Atendidos telefónicamente: 84.686 chamadas **39,8%**

Atendidos telemáticamente: 19.244 xestións **9,0%**

Resto canles (correos, fax, etc): 3.821 xestións **1,8%**



“O ESFUERZO DE TODO O EQUIPO CÉNTRASE EN MELLORAR ANO A ANO A EXPERIENCIA DOS NOSOS CLIENTES, POIS SON ELES O EIXE CENTRAL DA NOSA ACTIVIDADE”



Sonia López,
Responsable Oficina de Clientes
Santiago de Compostela

“O traballo en rede, o sentido de pertenza, o compromiso e a adaptación á “nova normalidade” permitiron que os nosos clientes puidesen ser atendidos nunha época especialmente complexa. O equipo de clientes posibilitou a continuidade do servizo en todo momento. A todos eles: Grazas”

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PERSOAS

CIFRAS DE 2020

No twitter



Seguidores: 1.863
Interaccións totais: 2.504
Impresións: 560.775
Chíos: 729
Casos de Atención ao Cliente: 109

Na Web

WWW.

Usuarios: 136.970
Sesións: 240.193
Páxinas vistas: 1.598.205
Facturas descargadas: 22.278
Logins na Área de Clientes: 57.781

Onde se fala de Viaqua?



Mencións Totais: 3.269
Mencións Twitter: 2.259
Mencións en Medios Dixitais: 979
Autores únicos: 860

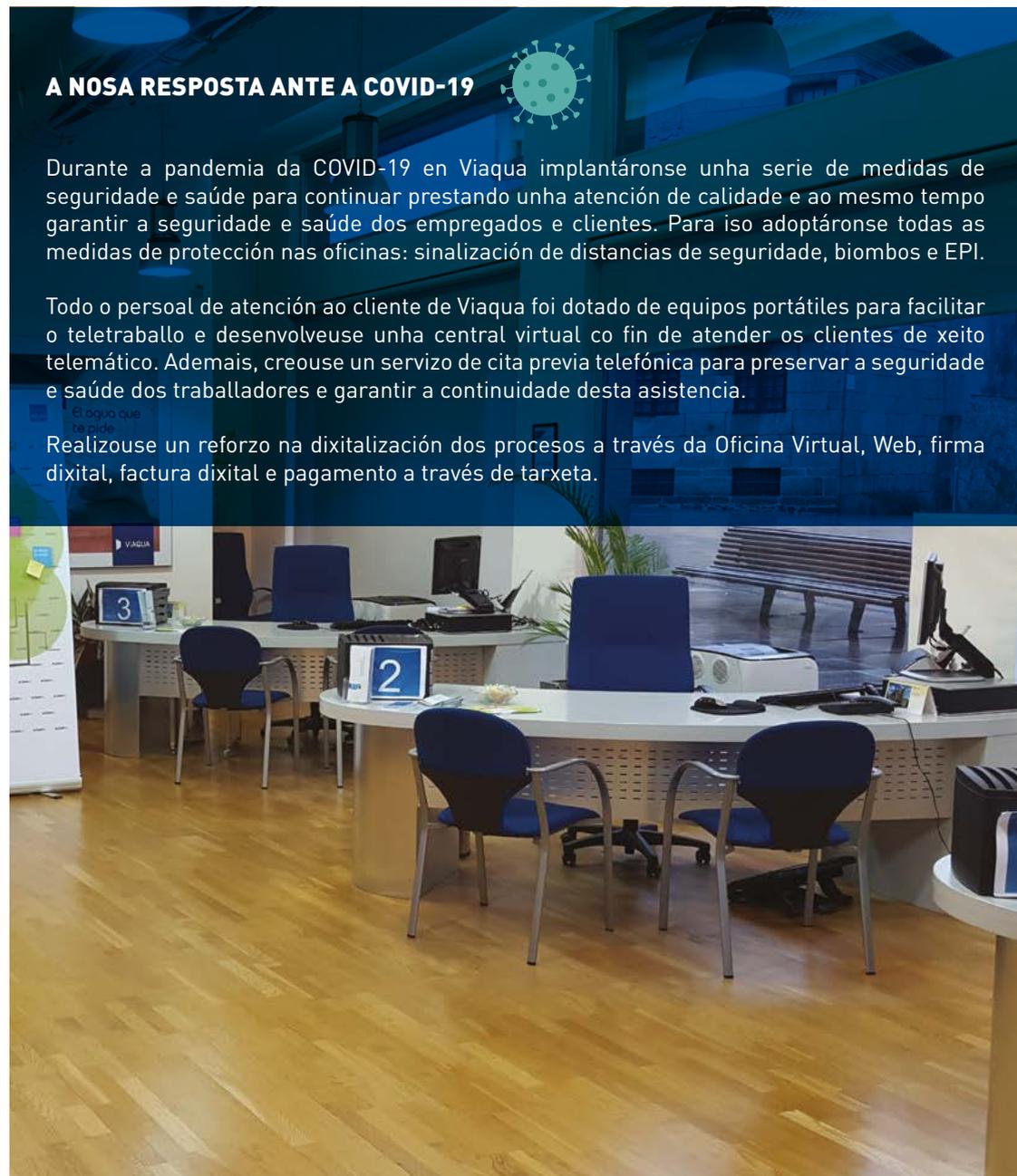
A NOSA RESPOSTA ANTE A COVID-19



Durante a pandemia da COVID-19 en Viaqua implantáronse unha serie de medidas de seguridade e saúde para continuar prestando unha atención de calidade e ao mesmo tempo garantir a seguridade e saúde dos empregados e clientes. Para iso adoptáronse todas as medidas de protección nas oficinas: sinalización de distancias de seguridade, biombos e EPI.

Todo o persoal de atención ao cliente de Viaqua foi dotado de equipos portátiles para facilitar o teletraballo e desenvolveuse unha central virtual co fin de atender os clientes de xeito telemático. Ademais, creouse un servizo de cita previa telefónica para preservar a seguridade e saúde dos traballadores e garantir a continuidade desta asistencia.

Realizouse un reforzo na dixitalización dos procesos a través da Oficina Virtual, Web, firma dixital, factura dixital e pagamento a través de tarxeta.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

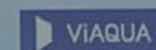
SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



VII EDICIÓN CONCURSO

Relatos de auga intelixente



CONCIENCIACIÓN SOCIAL



12 PRODUCCIÓN
E CONSUMO
RESPONSABLES



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

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.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUITADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

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 QUE ACCIÓNS?

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

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



343.925
persoas en 2020

Visitas a
instalacións

475

persoas visitaron
as nosas instalacións

Programas
escolares

1.323

escolares formados no
uso sostible da auga

Contribución
á cidadanía

136.906€

invertidos en
accións sociais

Campanñas de
sensibilización

ao
100%

dos nosos clientes

Traballamos para sensibilizar a cidadanía sobre o coidado da auga e o medio ambiente; unha concienciación que é fundamental para sumar esforzos e avanzar cara á sustentabilidade do planeta. Con este fin desenvolvemos **programas escolares, visitas a instalacións e museos, así como outras iniciativas de colaboración social.**

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

En 2020 a crise sanitaria causada pola COVID-19 condicionou a nosa actividade en múltiples aspectos. Por unha banda, e a fin de protexer a saúde tanto dos nosos profesionais como da cidadanía, reducimos as actividades presenciais e iniciamos un proceso de dixitalización. Pero, sobre todo, a crise económica e social derivada da pandemia provocou un incremento da necesidade, por parte das administracións públicas, entidades sociais e cidadanía, de recursos e de iniciativas solidarias, creativas e de voluntariado para facerlle fronte, velando especialmente polas persoas en situación de vulnerabilidade.

APRENDER PARA TRANSFORMAR

Desenvolvemos o noso **labor pedagóxico sobre o ciclo integral da auga** a través de programas educativos como Aqualoxía 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 víronse alteradas en 2020 pola restricións derivadas da pandemia da COVID-19. En resposta a esta situación, aceleramos a transformación dixital adaptando os nosos programas a unha contorna virtual para manter así o labor educativo e de concienciación.

AQUALOXÍA

Aqualoxía é o **programa educativo** no que os **escolares coñecen o ciclo integral da auga e aprenden como facer un uso responsable deste recurso.** A pandemia da COVID-19 trouxo consigo importantes limitacións no desenvolvemento das actividades. Por iso, e co fin de adaptarnos aos novos escenarios, a finais de 2020 levouse

a cabo unha renovación do programa educativo, tanto no contido como no formato. Así, no novo contexto social, Aqualoxía dixitalizouse para garantir o acceso aos contidos e recursos didácticos, xa sexa na aula ou desde a casa, a través dun campus dixital.



VII EDICIÓN DO CERTAME LITERARIO “RELATOS DE AUGA INTELIXENTE”

Preto de 400 relatos de colexios de toda Galicia se presentaron á VII Edición do Certame Literario “Relatos de auga intelixente”, organizado por Viaqua e dirixido a escolares de 12 a 17 anos. Este ano, a temática dos relatos presentados foi o impacto que teñen os produtos non degradables no medio e nas redes de saneamento, como toallíñas, bastoncíños, compresas, tampóns, máscaras etc. ao desfacermonos deles polo retrete en lugar de no lixo. A finalidade deste certame literario é **concienciar sobre os problemas sociais, económicos e ambientais derivados dun mal uso do sistema de saneamento**, concretamente do retrete, así como reflexionar sobre 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 sustentable.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

VIAQUA

"GALICIA, AUGA, LITERATURA E RAP"

Na nova edición do concurso "Galicia, Auga, Literatura e Rap", desenvolvido por Viaqua en colaboración co programa Prensa Escola de *La Voz de Galicia*, presentáronse un total de 91 traballos de 31 colexios de toda Galicia, nos que o alumnado interpretaba un rap sobre unha obra literaria galega vinculada á auga.

Grazas a iso, os estudantes aceptaron o reto de **pensar no que significaba para eles o respecto á natureza, o medio ambiente e a auga** como un ben escaso, ademais de profundar e analizar a literatura galega.

[Consulta os gañadores e gañadoras da edición 2020](#)



1.323 escolares formados
no uso sostible da auga

VISITAS ÁS NOSAS INSTALACIÓNS

En Viaqua realizamos desde hai anos visitas guiadas e xornadas de portas abertas ás nosas instalacións co obxectivo de **mellorar o coñecemento da cidadanía sobre o ciclo integral da auga**. Mentres a situación sanitaria o permitiu, en 2020 continuamos recibindo grupos escolares, asociacións locais e outros colectivos interesados que puideron coñecer de primeira man todo o proceso de tratamento e distribución da auga.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

AUGA DA CASA

En Viaqua cremos necesario **concienciar a poboación sobre "a calidade da auga da billa" en Galicia**, e por iso, baixo ese lema realizamos colaboracións con expertos divulgadores, como a científica Deborah García Bello, demos a coñecer os procesos de tratamento e control nas nosas redes sociais, distribuímos auga en eventos e repartimos botellas de cristal entre colectivos como Protección Civil.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

“NON SON PROBLEMIÑAS, SON PROBLEMÓNS”

No marco da Semana Europea de Prevención de Residuos, Viaqua lanzou unha campaña dixital para **concienciar** os galegos e galegas **sobre os graves danos que ocasiona tirar polo retrete produtos non degradables**. Esta iniciativa tiña como obxectivo facer consciente a poboación non só do custo económico dos problemas derivados do uso do váter como papeleira, senón tamén dos ambientais, xa que eses residuos poden acabar chegando aos ríos e mares e entrar na cadea alimentaria da que todos formamos parte. Esta campaña quería contrastar a magnitude do dano xerado por este tipo de artigos desbotables cos diminutivos que utilizamos habitualmente para denominalos. Falamos de “toallíñas” ou “bastonciños”, pero poucas veces somos conscientes do impacto que pode ter o seu mal uso. Problemas que están moi lonxe de ser pequenos.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO VIAQUA

SORTEO DE OURO DA CRUZ VERMELLA

Persoal voluntario de Viaqua participou no Sorteo de Ouro da Cruz Vermella Española 2020 comprando boletos solidarios. Con toda a recadación fíxose unha doazón a Cruz Vermella A Coruña e a Cruz Vermella Ourense, coa que a entidade sufragou a actividade humanitaria de todo o ano.



OS NOSOS VOLUNTARIOS NOS COLEXIOS

O noso persoal tamén impartiu, de forma voluntaria, charlas para explicar o servizo de saneamento e os elementos deste, ademais de indicar boas prácticas que se poden desenvolver nas casas para contribuír á preservación da auga e o coidado do medio ambiente. Estas xornadas incluíronse tamén nunhas “olimpiadas” organizadas pola policía de Narón, coa participación de diferentes sectores e empresas do sector da auga.



CAMPAÑAS DE RECOLLIDA DE XOGUETES

Para que ningún neno nin nena de familias en situación de vulnerabilidade quedase sen xoguetes no Día de Reis, organizamos diversas campañas de recollida: con Protección Civil de Ourense, na que tamén se incluíron alimentos non perecedeiros; co Concello de Viveiro, no que ademais se conseguiron lotes de máscaras sanitarias; con Cruz Vermella e co Concello de Sada e, por último, co Concello de Betanzos.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUITADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PLANETA

ACCIÓN SOCIAL E MEDIOAMBIENTE

CONCERTO SOLIDARIO ONLINE POLA ESCLEROSE MÚLTIPLE

Desde Viaqua apoiamos iniciativas como a difusión do Concerto Solidario pola Esclerose Múltiple, desenvolvida pola **Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple** (A.C.E.M.) para contribuír á visibilización da enfermidade e recadar fondos para atender as necesidades de persoas afectadas pola esclerose múltiple e por outras enfermidades neurodexenerativas semellantes, axudando así á mellora da súa calidade de vida.

MILLA SOLIDARIA DE ANEDIA GALICIA

Un ano máis colaboramos coa VII Milla Solidaria de Anedia Galicia (asociación de nenos, nenas e xente nova con diabetes) que se desenvolveu cun formato diferente de participación debido á pandemia e que se puido seguir a través de YouTube.

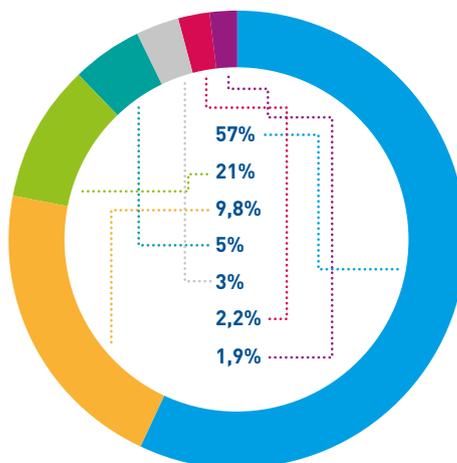
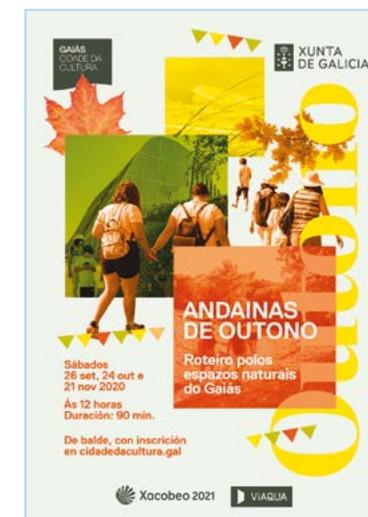


ANDAINAS DE OUTONO. CIDADE DA CULTURA

Para coñecer as diferentes especies arbóreas do Bosque de Galicia e as diferentes plantas e arbustos que o forman na Cidade da Cultura, organizáronse, a través do convenio que mantemos coa entidade, as "Andainas de Outono", rutas explicativas gratuítas para todas as persoas interesadas.

CONCURSO DE FACHADAS DE NADAL EN OURENSE

En colaboración co Concello de Ourense organizamos o "I Concurso de Decoración de Fachadas de Vivendas Ourense Nadal 2020" no que os participantes podían adornar xanelas, balcóns ou fachadas con motivos do Nadal, para contribuír á decoración da cidade e promover a creatividade. No certame valorouse o uso de materiais reciclados e, sobre todo, que fixese referencia á auga como recurso único.



DISTRIBUCIÓN DA CONTRIBUCIÓN A COMUNIDADE EN 2020

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



INVESTIR NA COMUNIDADE

Valoramos a acción social como un investimento. Por iso **fomentamos a participación activa dos nosos traballadores e da cidadanía en accións que xeren un beneficio social**. Viaqua conta cunha política de patrocinios e colaboracións que establece 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 axeitada rendición de contas e transparencia do destino dos fondos ou axudas outorgados. Desde Viaqua (e dentro do noso compromiso social e de concienciación) levamos a cabo numerosas actividades de apoio á comunidade, e a través da metodoloxía LBG (London Benchmark Group) somos quen de medir o noso investimento en acción social.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA RESPONSA ANTE A COVID-19



A auga, un recurso esencial para a saúde e o benestar das persoas, cobrou aínda máis importancia durante a COVID-19. A emerxencia sanitaria puxo de manifesto que se trata dun ben vital para todo e para todos. Por iso, no ámbito da comunicación externa, durante 2020 Viaqua centrou os seus esforzos en difundir a través de distintas canles información relevante para os cidadáns, co fin de que puidesen coñecer en todo momento as medidas implantadas pola empresa durante a pandemia. Así, no mes de marzo publicouse un comunicado nos medios de comunicación acerca das decisións adoptadas na área de Operacións para asegurar en todo momento a continuidade da subministración de auga coas máximas garantías sanitarias. Ademais, informouse á cidadanía dos mecanismos de flexibilización do pagamento que a empresa puxo á súa disposición para axudar os colectivos máis vulnerables, cuxa situación se viu agravada pola pandemia. Tamén se levou a cabo unha comunicación constante a través da nosa páxina web e da conta de Twitter, con consellos para evitar o contaxio e promover a hixiene mediante unha campaña especial deseñada con ese fin.

Consellos de hixiene na casa:



1

Lava as mans
con frecuencia
con auga e xabón.

VIAQUA

Consellos de hixiene na casa:



3

Limpa as patas
da túa mascota despois
de cada paseo con auga
e un pouco de xabón.

VIAQUA



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



EQUIDADE E PERSOAS



8 TRABAJO DECENTE
E CRECIMENTO
ECONÓMICO



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

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

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN 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 TRABAJO DECENTE E CRECIMENTO ECONÓMICO



REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

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.

O NOSO OBXECTIVO

CON QUE ACCIÓNS?



PLAN DE IGUALDADE



DIÁLOGO E ALIANZAS



FORMACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

Asumindo compromisos e implementando a política de equidade

Mulleres en postos de liderazgo

2018 2019 2020 2021*

39,6% 37,5% 39,7% >33%

Persoas con discapacidade

2018 2019 2021* 2021*

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

ALGUNHAS INICIATIVAS

Plan de igualdade
100%
do persoal cuberto

Colaboración con entidades para a inclusión de persoas con discapacidade

Programa
BootCamp Impulsa

196 h
de formación en equidade

* 2021 ano obxectivo do REwater Global Plan.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

(PROSPERIDADE)

EQUIDADE E INCLUSIÓN NUN CONTORNO DE CONFIANZA

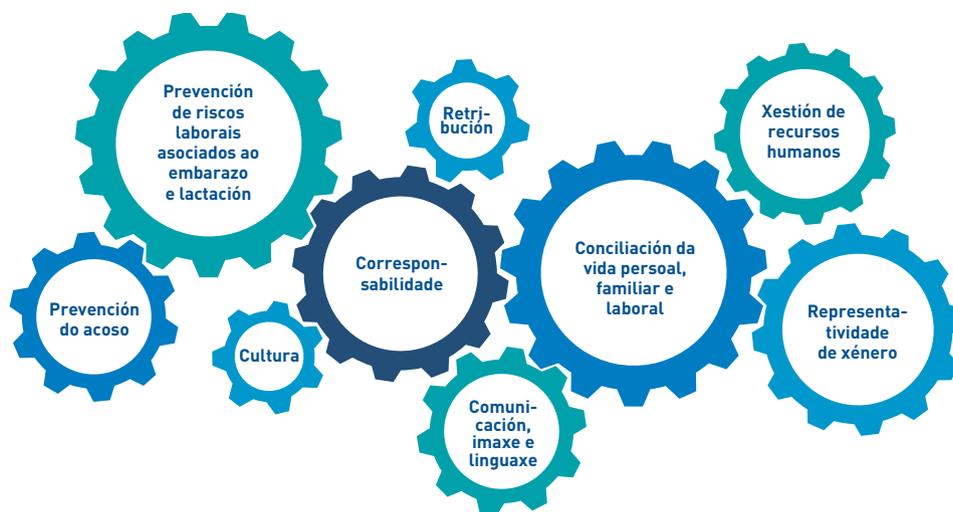
Convencidos de que a saúde do planeta está estreitamente vinculada coa saúde das persoas, defendemos a **igualdade de oportunidades**, a **accesibilidade** e a **inclusión**, ademais da dixitalización e o desenvolvemento do talento.

Traballamos para afianzar a nosa estratexia empresarial prestando especial atención á nosa relación co medio ambiente, coa contorna social e tamén, na nosa contorna laboral, coa **equidade** e a **conciliación**.

Ante a pandemia causada polo coronavirus producíronse cambios substanciais nas relacións laborais e a forma de traballar. Neste sentido, a **capacidade de anticipación** de Viaqua e o **compromiso do equipo humano** foron cruciais para garantir o servizo, garantindo tamén a saúde de todos os profesionais.

Durante 2020 seguimos aplicando na nosa actividade o principio de non-discriminación por razóns étnicas, relixiosas, de orientación sexual ou calquera outra causa e establecendo como prioridades:

- ▶ **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 inclusión que superan os mínimos establecidos.



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 preveza a **igualdade de oportunidades sen distinción de xénero**.



CONCILIACIÓN

Un dos nosos obxectivos é promover acordos de conciliación para establecer condicións que permitan mellorar os supostos legalmente definidos e que impulsen a corresponsabilidade. Nesa liña, a través da Comisión de Igualdade asinouse o **“II Acordo Voluntario de Medidas de Conciliación da Vida Familiar, Persoal e Laboral”**.

As medidas de conciliación máis demandadas durante 2020 foron:

- ▶ Flexibilidade horaria
- ▶ Asistencia consulta médica
- ▶ Días de asuntos propios
- ▶ Ampliación dos permisos retribuídos para acompañar visitas médicas



Enmarcadas dentro da celebración do Día Mundial das Nais e os Pais, realizamos comunicacións internas informando de medidas de conciliación para fomentar a corresponsabilidade

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

DISCAPACIDADE

A normativa legal vixente establece que as empresas públicas e privadas con máis de 50 persoas están obrigadas a empregar un número de persoas con discapacidade non inferior ao 2%, ben con contratación directa ou a través das medidas alternativas descritas no certificado de excepcionalidade.

Para **favorecer a inclusión na contorna laboral de persoas con discapacidade**, establecemos acordos colaborativos con fundacións especializadas e centros especiais de emprego, como é o caso de **COGAMI** e **INSERGAL**.



TALENTO E DESENVOLVEMENTO PROFESIONAL

A procura da excelencia esixe talento e, por 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.

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 do persoal e realizar promocións internas con garantías de obxectividade e igualdade de condicións.

539 persoas incluídas no noso Sistema de Talento Integrado -Talent Up-, das cales 71 están facendo procesos de Avaliación do Desempeño e Desenvolvemento

OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS AS PERSOAS

Desde Viaqua apostamos polo **uso estratéxico das novas tecnoloxías** para mellorar o noso servizo de atención ao cliente, desenvolvendo iniciativas para a integración das persoas con discapacidade e asegurando que teñan o mesmo acceso á información achegada que o resto da cidadanía.

Actualmente, temos instalada a **plataforma de vídeo-interpretación** para persoas xordas **SVisual**, e estamos adaptando a nosa **páxina web certificada** baixo **criterios de accesibilidade**.



FORMACIÓN DE VIAQUA POR ÁREAS FORMATIVAS



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROSPERIDADE

ACCESO AO EMPREGO DOS MOZOS E APOIO Á INSERCIÓN LABORAL

Viaqua continúa coa iniciativa de **promover e complementar a formación de mozos universitarios** e de **ciclos 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 negocios; e un programa de prácticas para estudantes de FP. En ambos os casos, ofrecémoslles aos estudantes un **contacto co mundo laboral** realizando **prácticas profesionais** en calquera das áreas e os departamentos da empresa.

En 2020, no ámbito de acceso ao emprego dos mozos, continuou o desenvolvemento dos seguintes convenios:

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

En 2020, grazas a este convenio de FP Dual no Ciclo de “Redes e Estación de Tratamento de Augas”, en colaboración co CIFP Politécnico de Santiago de Compostela, 8 alumnos puideron realizar prácticas remuneradas nas nosas instalacións, adquirindo unha formación especializada adaptada ás necesidades da realidade laboral actual. A apertura do curso 2020 foi presidida por S.M. Raíña Letizia.



CONVENIO MARCO USC ENXEÑARÍA QUÍMICA

Mantemos a colaboración coa Escola Técnica Superior de Enxeñaría Química de la USC, a través do **Programa de Bolsas dirixido a estudantes de primeiro curso do Máster en Enxeñaría Ambiental**, que realizan as súas prácticas nas nosas instalacións co fin de promocionar e impulsar a xestión e tratamento de augas no ámbito do ensino e da investigación universitaria. Nesa liña, tamén concedemos o Premio ao mellor traballo Fin de Máster, entre outras iniciativas.

15 de Abril de 2020
Festividade da Escola Técnica Superior de Enxeñaría
15 de Abril de 1452, Natalicio de Leonardo da Vinci

ETSE USC
Escola Técnica Superior de Enxeñaría
UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Premio VIAQUA
ó mellor Traballo Fin de Máster curso 2018-19
“Estabilidade do proceso anammox en condicións de liña de augas de EDAR”

Máster en Enxeñaría Ambiental
Jesús Blanco Bellón

VIAQUA

Premio Viaqua ao mellor Traballo Fin de Máster no curso 2018-19

CONVENIO COA UNIVERSIDADE DE VIGO-CAMPUS DE OURENSE

Estudantes dos dous últimos anos do Campus de Ourense poden realizar prácticas por medio da colaboración coa Uvigo, que ten continuidade ano tras ano coa nosa empresa. O fin é que o alumnado teña un coñecemento directo dos procesos relativos ao ciclo e o tratamento da auga, así como estimular o fomento da investigación, transferencia, innovación educativa e divulgación científica.

CONVENIO COA UNIVERSIDADE DA CORUÑA

A través do Máster Internacional da auga, en colaboración coa Universidade da Coruña, o alumnado puido realizar prácticas curriculares nas nosas instalacións para aplicar ao ámbito laboral os coñecementos adquiridos e comprender a metodoloxía de traballo empregada pola empresa.

DIRECTIVOS POR UN DÍA

Colaboramos co programa “Directivos por un día” organizado por Junior Achievement España, para acercar á mocidade as labores diarias dunha persoa directiva. Este ano participou a nosa xerente de Santiago e Ourense, Ana Tejeiro, quen compartiu a labor dos directivos e os coñecementos e habilidades necesarios.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

BECA "OPORTUNIDADE AO TALENTO" DE FUNDACIÓN ONCE

Co obxectivo de **impulsar a carreira das persoas que loitan contra o cambio climático**, dotamos de recursos a titulados con discapacidade para que amplíen a súa formación e se poidan especializar para acceder ao mercado laboral en colaboración coa Fundación Aquea.

 Durante **o 2020** **17** **alumnos realizaron prácticas nas instalacións xestionadas por Viaqua, impulsando xoves talentos**

Adicionalmente, ano tras ano continuamos colaborando con distintas entidades e formalizando novos convenios de colaboración para favorecer a inserción laboral de colectivos en risco de exclusión social:

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

Grazas a este convenio seleccionouse persoal con diferentes graos de discapacidade para facilitarlles a inserción laboral nas nosas instalacións.



Alicia Royo,
Directora RRHH de Viaqua

"A organización enfrontouse a unha situación mundialmente excepcional; nestes momentos, e para superar con éxito a situación, as políticas de RRHH son máis importantes ca nunca. Deuse lugar a un novo escenario de organización e relación entre os empregados, e será crucial para afrontar os cambios a boa xestión do capital humano".

ACORDO CON AMILAXA SERVICIOS GENERALES

Ambas entidades colaboran para que o capital humano de Amilaxa, formado por mulleres e homes con discapacidade, se inserten no entorno laboral de Viaqua. No 2020 contamos con Amilaxa para a prestación de servizos de limpeza dos nosos centros e a realización das lecturas dos contadores de auga.

CULTURA DE EQUIDADE

Impulsamos accións para alcanzar o noso compromiso por unha cultura empresarial inclusiva, a través de tres eixos de actuación: a **formación**, as **campañas de sensibilización** e a **comunicación interna** dirixido ao persoal para difundir a igualdade de oportunidades.

En 2020, as iniciativas máis destacadas son:

► **Bootcamp Impulsa**, programa sobre liderado feminino iniciado en 2019, que ten como obxectivo impulsar as carreiras profesionais de mulleres con alto potencial, achegándolles as ferramentas necesarias para iso e visibilizando a súa traxectoria.

► **Campaña de sensibilización con motivo do Día Internacional da Muller**, para romper estereotipos a través de pezas comunicativas que visibilizan ás mulleres operarias da compañía.

► **Sesións formativas** para xerar unha cultura interna baseada na diversidade e inclusión. Curso online "Como xestionar a diversidade na contorna laboral?" e obradoiro virtual sobre rumbos inconscientes.

► **Celebración da Semana da Equidade, Diversidade e Inclusión**, do 25 de novembro ao 4 de decembro, coincidindo coa celebración do Día Internacional da

Eliminación da Violencia contra a Muller, o Día Internacional das Persoas con Discapacidade e o Día internacional do Voluntariado. Para iso, contamos coa participación de expertas e expertos na materia que nos acompañan no proceso para lograr unha cultura de equidade dentro da empresa.

¡Celebremos la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión!
Del 25 de noviembre al 4 de diciembre

Con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre), del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (5 de diciembre) y del Día Internacional del Voluntariado (5 de diciembre), desde SUEZ en España celebramos la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión con el objetivo de compartir, sensibilizar y avanzar en nuestro compromiso por una cultura corporativa inclusiva.

Para ello, contamos con expertas y expertos que, a través de diversos webinars, nos inspirarán para seguir potenciando un entorno diverso e igualitario. ¡Conéctate y participa!

25 de noviembre
Webinar: "La diversidad cultural en la empresa: el valor de la diferencia"
por Jazmín Chamizo
Hora: de 10:00h. a 11:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí.

Firma adhesión empresas Suez a la RED+D
a cargo de Daniel Ibarz
Inscríbete aquí.

2 de diciembre
Webinar: Desmontando mitos de género: fomentando la corresponsabilidad
por Anastasia Téllez
Hora: de 10:00h. a 11:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí.

3 de diciembre
Webinar: La Discapacidad. Ritos y oportunidades
por Pilar Díaz
Hora: de 11:00h. a 12:00h. / Evento abierto
Inscríbete aquí.

Ponentes externos

JAZMÍN CHAMIZO
Consultora y experta en comunicación intercultural y liderazgo inclusivo durante más de 20 años en Chile, Estados Unidos y España.

DANIEL IBARZ
Presidente de la Federación Red Aquea y Director de la organización Red Aquea, asociación de inmigrantes, federada de Red Aquea.

ANASTASIA TÉLLEZ
Doctora en Antropología Social y Directora del Grupo de Investigación de Economía, Cultura y Género de la Universidad Miguel Hernández (Alicante).

PILAR DÍAZ

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

(PROSPERIDADE)



A NOSA RESPONSA ANTE A COVID-19



Debido á crise sanitaria, establecemos novas medidas de prevención en centros de traballo para protexer a saúde dos nosos empregados e prever o risco de contaxios. Así mesmo, reorientamos as políticas de formación para dar unha **resposta rápida á situación e anticiparnos ás necesidades futuras**, reconvertendo as sesións presenciais a formacións virtuais (máis dun 80%) e creando novos programas formativos (COVID-19, novas medidas de prevención en centros de traballo, teletraballo e atención telefónica ao cliente, xestión de equipos en remoto etc.), con especial énfase na formación vinculada a como traballar nunha contorna dixital.

Fomentamos o **teletraballo** por emerxencia sanitaria na prestación en todas as áreas e postos de traballo susceptibles de poder acollerse a este, co fin de garantir a saúde dos traballadores e limitar os contactos en oficina. Tamén establecemos a presenza na oficina por quendas semanais, garantindo o cumprimento da distancia mínima de seguridade entre os nosos empregados.

Doutra banda, emitimos comunicados xenéricos, por parte da Dirección, coas medidas adoptadas e os datos máis relevantes da evolución da pandemia e para axudar a reducir a incerteza e asegurar que os nosos traballadores teñen información de primeira man, reforzamos canles de comunicación interna e creamos iniciativas novas con actualización diaria durante os meses máis estrictos de confinamento.

A comunicación interna permitiu conectar cos equipos e manter a cohesión durante os episodios de teletraballo.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES



8 TRABAJO DECENTE
E CRECIMENTO
ECONÓMICO

REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

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



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROSPERIDADE

COMPROMETÉMONOS CO RETO CERO ACCIDENTES LABORAIS



A pandemia puxo de manifesto a necesidade das empresas de mellorar os protocolos e os investimentos en seguridade e saúde do seu cadro de persoal.

COMO CONTRIBUÍMOS?

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO



CON QUE ACCIÓNS?

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Mellorar constantemente os indicadores de seguridade e saúde laboral

O NOSO OBXECTIVO



FORMACIÓN PREVENCIÓN COMUNICACIÓN

ALGUNHAS INICIATIVAS

Proxecto **CULTURA XUSTA**

Programa **HÁBITOS SAUDABLES**

84 VISITAS de seguridade da alta dirección

1.474 h de formación en SSL

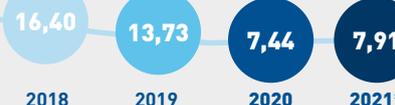


0 noso equipo san e salvo

Mellorando os nosos índices

(-) accidentes (-) graves

Evolución do índice de frecuencia



Índice de gravidade



* 2021 ano obxectivo do REwater Global Plan.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

O compromiso de **promover a seguridade e a saúde do persoal** é un valor fundamental e un aspecto esencial para o desenvolvemento dun servizo sostible. Para impulsar este compromiso, desde 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 con seguridade é o primeiro paso para un traballo ben feito.**
- ▶ **3. Integración da función de prevención en TODOS os procesos.**

Ao longo de 20 anos continuamos 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 10 anos reducimos a sinistralidade un 70% grazas á implicación e o compromiso das persoas, en todas as súas funcións e responsabilidades, coa súa seguridade e a dos demais

CERTIFICACIÓN ISO 45001

En outubro de 2020 Viaqua levou a cabo de forma satisfactoria a auditoría externa da certificación do Sistema de Xestión de Seguridade e Saúde Laboral ISO 45001 por AUDELCO.

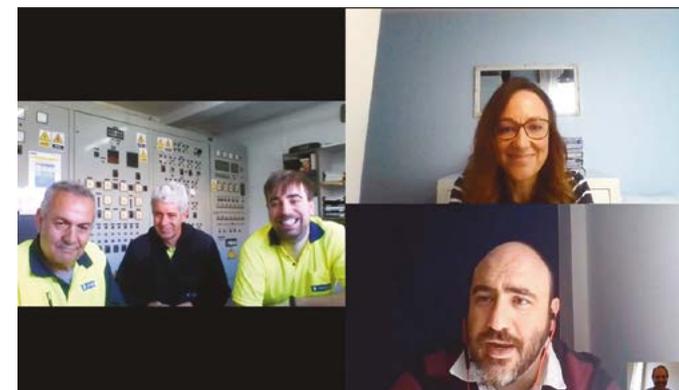
FORMACIÓN EN SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

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



Impartíuse o **curso de liderado de seguridade e saúde laboral** a 24 persoas; polo tanto, a día de hoxe **encóntrase formado o 100% dos nosos mandos**.

Este ano, dedicamos o **Día Mundial da Saúde** ao lema **“Reforzar o meu capital de saúde para afrontar pandemias”**, con tres temas principais: o meu corazón, a miña respiración e a miña dieta. Con esta iniciativa organizamos sesións e talleres relacionados para todos os empregados.



SINIESTRALIDADE LABORAL

Durante o ano 2020 en Viaqua producíronse 6 accidentes laborais con baixa durante a xornada de traballo.

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



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

O **Plan de Redución da Sinistralidade 2020** baséase en tomar **conciencia da importancia** que ten reducir os incidentes laborais (sucesos relacionados co traballo no cal podería producirse un dano ou deterioración da saúde, ou unha fatalidade).

Para lograr este obxectivo, continúaase coa impartición de charlas periódicas a todo o persoal, publicación de paneis mensuais con resultados relativos a índices de accidentes, monográficos de PRL e retorno de experiencias de accidentes e incidentes.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

PROSPERIDADE

SEGURIDADE EN OBRAS

O noso **Departamento de Seguridade e Saúde Laboral** é o encargado de avaliar o comportamento de provedores e subcontratistas no referido a prevención de riscos laborais. Seguindo os criterios de coordinación de actividades empresariais, esíxese a todas as subcontratas que cumpran cos requisitos esixidos para, posteriormente, pasar á súa homologación como empresa habilitada para traballar connosco. O 100% dos nosos provedores dispoñen de homologación segundo o citado procedemento.



En 2020 non se produciu ningún accidente de traballo en obras de construción.



REGRAS QUE SALVAN

As **Regras Que Salvan Vidas (RQS)** céntranse na detección das 10 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 das referidas regras pode resultar máis complicado, co fin de propoñer o correspondente plan de accións correctoras.

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 destas 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 os directivos, os traballadores e os responsables directos destes, cuxo obxectivo é concretar as melloras detectadas e o plan de acción que se debe seguir para a súa implantación.



Durante o ano 2020 realizáronse 84 visitas do equipo directivo ás instalacións

COMITÉ DE SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

Viaqua dispón dun Comité de Seguridade e Saúde laboral que representa o 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.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

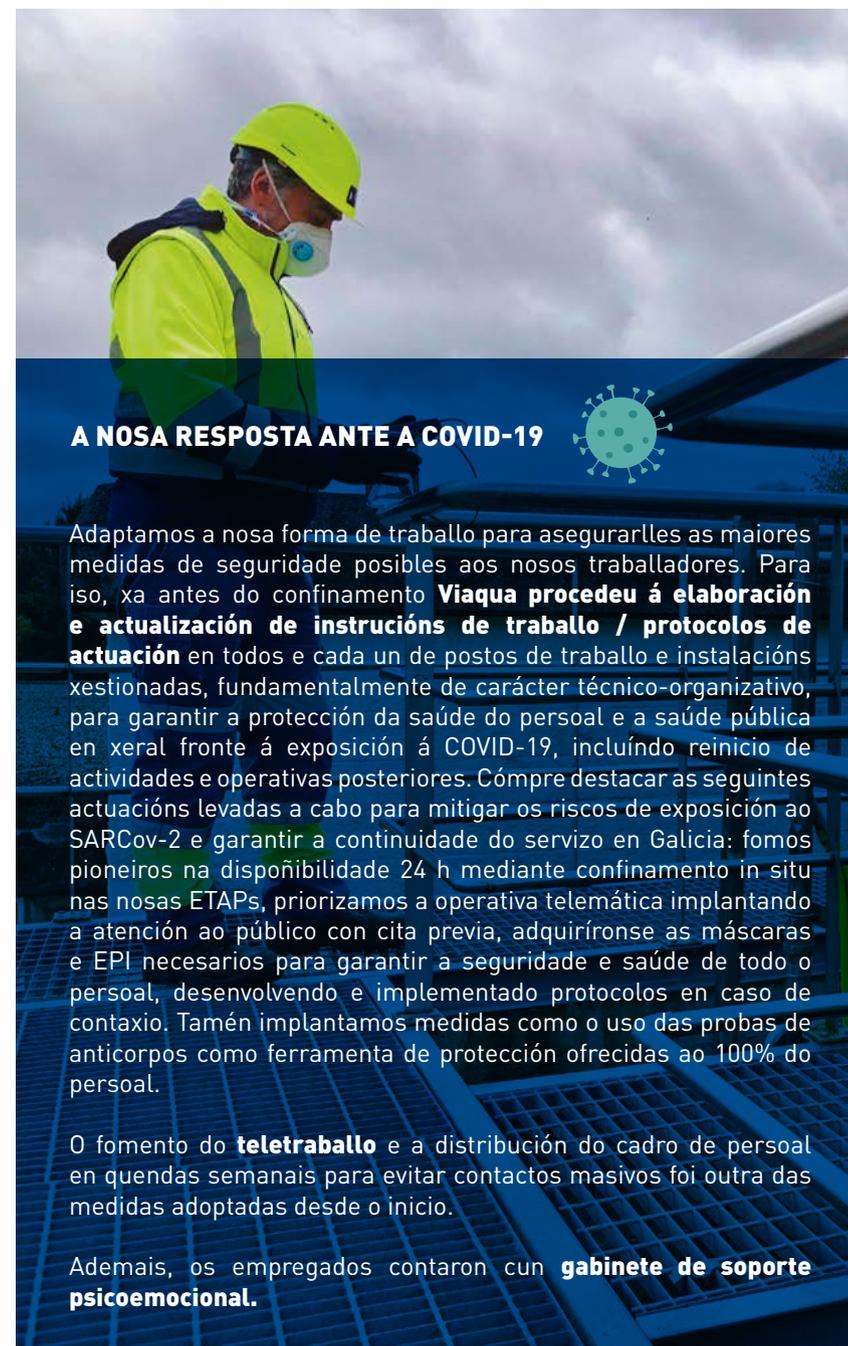
PROXECTO CULTURA XUSTA

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 procesos e situacións técnicas, organizativas e comportamentais que poden chegar a provocar un incidente ou un accidente.

Perséguese coñecer estas situacións de maneira precoz, e para iso deben definirse 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 con actividade física, saúde emocional e nutrición. Neste sentido, dentro da intranet corporativa contamos cunha plataforma destinada á promoción de hábitos saudables entre o 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 on-line gratuíto.



A NOSA RESPONSA ANTE A COVID-19

Adaptamos a nosa forma de traballo para asegurarlles as maiores medidas de seguridade posibles aos nosos traballadores. Para iso, xa antes do confinamento **Viaqua procedeu á elaboración e actualización de instrucións de traballo / protocolos de actuación** en todos e cada un de postos de traballo e instalacións xestionadas, fundamentalmente de carácter técnico-organizativo, para garantir a protección da saúde do persoal e a saúde pública en xeral fronte á exposición á COVID-19, incluíndo reinicio de actividades e operativas posteriores. Cómpre destacar as seguintes actuacións levadas a cabo para mitigar os riscos de exposición ao SARCov-2 e garantir a continuidade do servizo en Galicia: fomos pioneiros na dispoñibilidade 24 h mediante confinamento in situ nas nosas ETAPs, priorizamos a operativa telemática implantando a atención ao público con cita previa, adquiríronse as máscaras e EPI necesarios para garantir a seguridade e saúde de todo o persoal, desenvolvendo e implementado protocolos en caso de contaxio. Tamén implantamos medidas como o uso das probas de anticorpos como ferramenta de protección ofrecidas ao 100% do persoal.

O fomento do **teletraballo** e a distribución do cadro de persoal en quendas semanais para evitar contactos masivos foi outra das medidas adoptadas desde o inicio.

Ademais, os empregados contaron cun **gabinete de soporte psicoemocional**.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

CETAQUA
CENTRO TECNOLÓGICO DEL AGUA

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

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUIDADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 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. Por iso a innovación a **traballamos de forma transversal con todos os departamentos e as áreas para estarmos á vangarda** das necesidades actuais.

De aí que a innovación sexa un dos piares fundamentais de Viaqua. Esta 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 ao 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 consolidouse como unha referencia na aplicación do coñecemento á auga e ao medio ambiente, creando produtos e servizos que benefician a sociedade. Ademais de en Galicia, este modelo aplícase con éxito nos centros de Barcelona, Andalucía e Chile, compartindo una 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 desde o ano 2017**, dedicado en exclusiva á auga e ao medio ambiente a nivel nacional.

A actividade conxunta de Viaqua e Cetaqua Galicia en 2020 reflíctese nas seguintes cifras:



TECNOLOXÍAS INNOVADORAS PARA O DESENVOLVEMENTO DO CONCEPTO DE BIOFACTORÍA

CIGAT
BIOFACTORÍA

A **innovación** é un **elemento fundamental** dentro do **Plan de Transformación das actuais Estacións Depuradoras de Augas Residuais (EDAR) en futuras Biofactorías** obtendo, non só auga depurada, senón outros produtos de valor engadido. Neste contexto trabállase no **proxecto CIGAT BIOFACTORÍA** como a consolidación do modelo de colaboración público-privada entre Viaqua, Cetaqua e a Xunta de Galicia, iniciado en 2015.

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

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

(PROSPERIDADE)



Planta piloto de producción de subprodutos na EDAR de Ourense

No **ámbito urbano**, CIGAT-BIOFACTORÍA establece a súa base de operacións na depuradora de Ourense. Nesta leva a cabo o desenvolvemento dunha tecnoloxía innovadora que contribuirá a situar a instalación como un referente a nivel mundial no campo da biorrefinería, co que se valorizan os lodos da depuradora como produtos de alto valor engadido baseados no carbono, para ofrecer unha alternativa sustentable aos procesos que utilizan o petróleo como materia prima, apostando claramente pola economía circular e o residuo cero.

Actualmente a planta piloto está convertendo entre un 20-25% de materia orgánica procedente dos lodos da depuradora en produtos de alto valor engadido

No **ámbito industrial**, CIGAT-BIOFACTORIA contribúe á xeración de novos modelos de negocio que permiten a modernización de sectores primarios tan relevantes como o vinícola. O desenvolvemento destas novas tecnoloxías fomenta a recuperación de **subprodutos de alto valor engadido** como antioxidantes, que se poden empregar como aditivos alimentarios ou cosméticos a partir de correntes residuais xeradas nos seus procesos produtivos. Ademais, o proxecto replica as tecnoloxías implantadas na EDAR de Ourense para desenvolver o modelo nos sectores industriais como o conserveiro e o lácteo.



Planta piloto de recuperación de subprodutos na industria vinícola

ECOVAL Interreg Sudoe

Este 2020 arrincou o proxecto ECOVAL, un proxecto cofinanciado polo Programa Interreg Sudoe a través do Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (FEDER), que aposta polo **modelo de biofactoría** para obter bioprodutos de alto valor engadido a partir de lodos de depuradora e biorresiduos urbanos.

ECOVAL desenvolverá a cadea de valor completa, desde a recollida do residuo ata a comercialización do produto final, a través do desenvolvemento de procesos

biotecnolóxicos innovadores que permitirán obter subprodutos demandados polas industrias do plástico, lubricantes ou agroquímica a partir dos lodos e residuos orgánicos urbanos.

Neste sentido, desde Cetaqua demostrárase a viabilidade técnica da produción destes subprodutos a partir de lodos urbanos coa colaboración de Viaqua na Estación Depuradora de Auga Residuais (EDAR) de Ourense.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

TECNOLOXÍA INNOVADORA PARA A MONITORIZACIÓN AVANZADA DE AUGAS DE CONSUMO HUMANO

TRIHSENS **TRIHSENS**

En 2020 finalizaron os traballos asociados ao proxecto TRIHSENS, liderado por Viaqua. Cunha mobilización de 0,9 M€, conta coa participación de diferentes pemes: Roca Roibás, Syspro e Ayco, así como dos 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 Consellería de Economía, Emprego e Industria, cofinanciado polos Fondos FEDER.

TRIHSENS desenvolveu unha solución integral para a monitorización en tempo real da auga de consumo humano, garantindo, deste xeito, a xestión eficiente e a protección dun recurso vital como é a auga

Durante esta anualidade validáronse as diferentes tecnoloxías integradas na solución final, na Estación de Tratamento de Auga Potable do Tambre, propiedade do Concello de Santiago.

TRIHSENS sitúase como un sistema pioneiro que lle permite a Viaqua aliñarse coas novas directrices europeas en materia de plans sanitarios da auga, os cales fomentan o cambio dun enfoque de xestión, pasando dun modelo reactivo cara a un novo modelo preventivo.



Sonda TRIHSENS situada na ETAP do Tambre

A NOSA RESPONSA ANTE A COVID-19



CITY SENTINEL, control do virus en augas residuais

Desenvolvemos a plataforma dixital COVID-19 City Sentinel, unha solución pensada para fornecer o xestor público dunha ferramenta de visualización gráfica de datos da evolución do virus en augas residuais, a través dun mapa dinámico de municipio cunha sectorización por zonas de influencia que facilita trazar a orixe do SARS-CoV-2. Este sistema de vixilancia permite realizar un seguimento e anticipar a aparición de posibles novos gromos na poboación. Axuda tamén ás administracións públicas e sanitarias a prestar máis atención ás instalacións e edificios críticos e de risco elevado, como residencias ou hospitais. O programa implantouse con éxito no Concello de Betanzos, permitindo realizar unha análise da evolución da pandemia neste municipio.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

AS ALIANZAS COMO MOTOR



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
OS OBIECTIVOS



REWATER
GLOBAL
PLAN
2017/2021

Construímos alianzas para lograr os nosos obxectivos. **Seleccionar o 85% dos nosos provedores estratéxicos tendo en conta criterios de desenvolvemento sostible.**



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

- 1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DA AUGA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- 5 ACCESO Á AUGA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
- 7 EQUITADE E PERSOAS
- 8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CONSTRUÍMOS ALIANZAS PARA LOGRAR OS NÓSOS OBXECTIVOS



COMO CONTRIBUÍMOS?

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS



REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021

Seleccionar o 85% 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 QUE ACCIÓNS?



SELECCIÓN EQUITATIVA



PROMOCIÓN DA COMPRA SOCIAL



DIÁLOGO CON GRUPOS DE RELACIÓN

75%
son provedores locais

63%
son provedores estratéxicos locais

72%
dos contratos cos nosos provedores con cláusulas de DS

Central de **CONTRATACIÓN** e Perfil do **CONTRATANTE**

* 2021 ano obxectivo do REwater Global Plan.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

- 1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- 2 PRESERVACIÓN DA AUGA
- 3 DE LINEAL A CIRCULAR
- 4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- 5 ACCESO Á AUGA
- 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
- 7 EQUITADE E PERSOAS
- 8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
- 10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

ALIANZAS

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 del 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 contornos fortes e sostibles en toda a cadea de subministración. O noso obxectivo é que en 2021 o 85% dos nosos provedores estratégicos sexan seleccionados tendo en conta criterios de sostibilidade.



En 2020 o **64,5%**

das compras realizadas a provedores estratégicos foron avaliados baixo criterios de DS

Os criterios de sostibilidade que lles 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, desde 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.).

En 2020 o

72%

dos contratos cos nosos provedores conteñen cláusulas de DS.



COMO NOS RELACIONAMOS

Consideramos o diálogo cos nosos provedores un pilar básico para o desenvolvemento da nosa actividade. Deste xeito, ambas as 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, desde o seu inicio ata a súa adjudicación. Durante 2020 lanzáronse 4 procedementos de licitación aos que Viaqua se adheriu.

CREACIÓN DO PERFIL DO CONTRATANTE

A principios de 2017 púxose en marcha a web Perfil do Contratante, na que se pode consultar o status 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 subministración.

Así mesmo, para contribuír ao desenvolvemento das comunidades locais e fomentar o crecemento económico de Galicia, Viaqua estableceu unha sólida rede acordos con pemes de ámbito local para a subministración de materiais e servizos. Especialmente relevantes, debido ao seu alto impacto nas economías locais, son os numerosos contratos formalizados con pemes para a realización de obras e demais actividades relacionadas cos procesos produtivos de Viaqua.

Os provedores locais representan o 75% do total, alcanzando en 2020 o 37% en volume de compra



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

AS ALIANZAS, A NOSA FORMA DE TRABALLAR

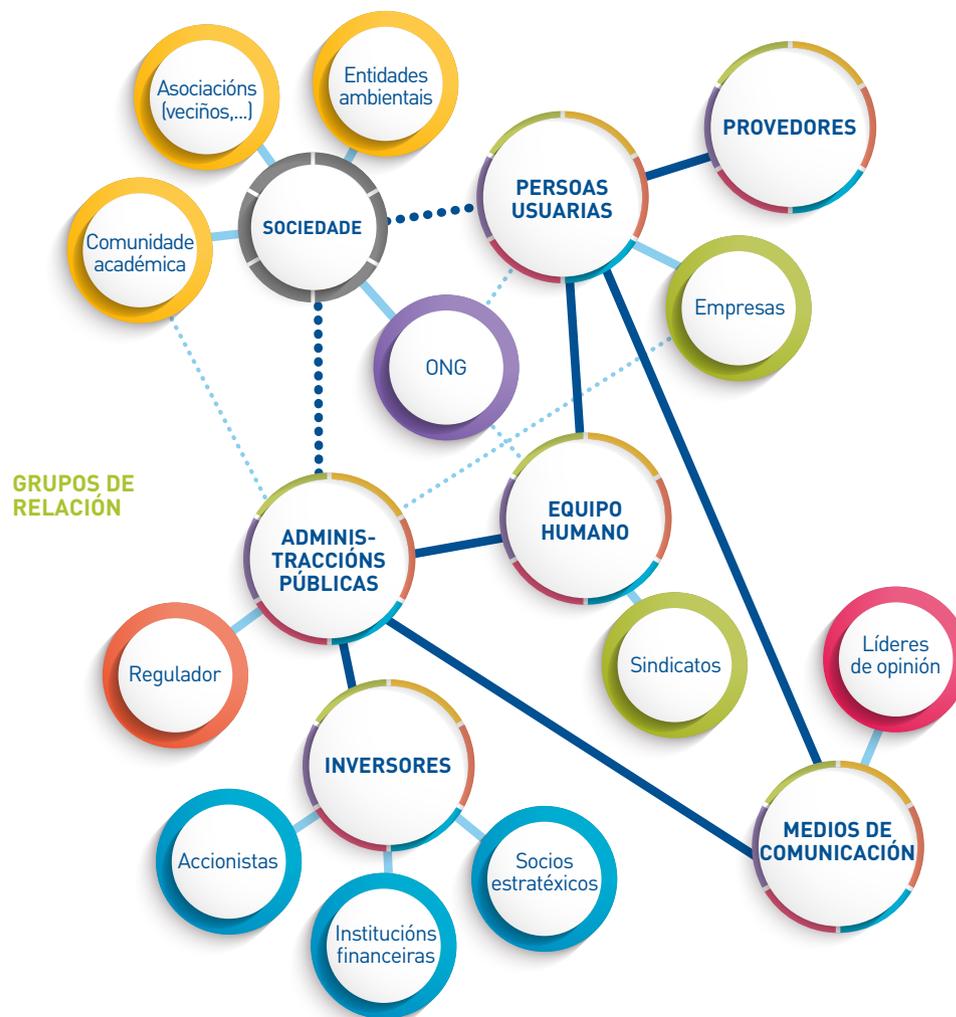
As alianzas son o elemento esencial da nosa forma de traballar, pois constitúen un motor social, ambiental e económico. As alianzas permítenos xerar vínculos de confianza cos nosos grupos de interese e colaborar con todos eles para alcanzar os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable, a través da cooperación, o diálogo e a transparencia.



O PACTO SOCIAL, UNHA ALIANZA CARA Á XESTIÓN SOSTIBLE E SOLIDARIA DA AUGA

Conscientes de que a recuperación social e económica derivada da pandemia debe abordarse a través dunha estratexia de futuro conxunta, en 2020 Viaqua comezou a impulsar diversos pactos sociais fundamentados na colaboración público-privada, e cuxo modelo se basea no **diálogo e o consenso coas administracións públicas, buscando a participación de todos os axentes económicos, políticos e sociais.**

Con este convencemento, en Viaqua promovemos a colaboración para transformar o modelo de xestión da auga para mellorar a calidade de vida das persoas e favorecer un ecosistema urbano sustentable, resiliente e próspero, actuando sen deixar a ningunha atrás, tal e como marca a Axenda 2030 de Nacións Unidas.



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 sustentable nas

organizacións. Así, asociacións como Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Corporate Excellence, Grupo de traballo LBG e Voluntare, entre outras, convértense en aliadas na causa común pola sustentabilidade empresarial.

En 2020, debido á situación de pandemia vivida, colaboramos en proxectos cun enfoque moito máis social. Entre outras, destacan as colaboracións con Cruz Vermella (“Cruz Vermella RESPONDE”) ou con Cáritas e os bancos de alimentos para a xestión de recursos de primeira necesidade.

ALGUNHAS COLABORACIÓNS REALIZADAS:

Compromiso social:

- ▶ ACEM, Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple
- ▶ ACS Inserta, Axencia Compras e Servizos 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
- ▶ Fundación ONCE
- ▶ Fundación JAES, Junior Achievement España
- ▶ FEGABAN, Federación Galega de Bancos de Alimentos
- ▶ Fundación Cruz Vermella en Galicia
- ▶ Pazo de Congresos de Pontevedra

Compromiso ambiental

- ▶ SEO/Bird life, Sociedad Española de Ornitología
- ▶ Aula da Natureza do Concello de Ourense
- ▶ Fundación Cidade da Cultura de Galicia

Deporte

- ▶ Club Waterpolo Pontevedra

Compromiso cultural

- ▶ Pazo de Congresos de Pontevedra
- ▶ Piano Meeting Ourense

Innovación e coñecemento

- ▶ Fundación Cetaqua Galicia
- ▶ Fundación Aquae
- ▶ USC, Universidade de Santiago de Compostela
- ▶ UV, Universidade de Vigo
- ▶ UC, Universidade da Coruña



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

STEM, ALIANZAS PARA REDUCIR A FENDA DE XÉNERO

Grazas ás alianzas entre Viaqua, a Fundación Aquae e varios concellos de Galicia, en 2019 iniciouse o programa Aquae STEM en 8 centros educativos da comunidade, un programa educativo para **fomentar as vocacións científico-tecnolóxicas** a través da creatividade e a innovación. O programa Aquae STEM expón actividades prácticas a realizar na aula e na contorna dixital e diríxese especialmente ás **nenas**, co obxectivo de **reducir a fenda de xénero nas carreiras STEM** (Ciencias, Tecnoloxía, Enxeñería e Matemáticas).

Así mesmo, deu comezo a 2ª edición de Aquae STEM con novas actividades no contorno dixital, adaptadas á situación sanitaria, tales como organización de webinars con referentes femininos no ámbito STEM.

Na 2ª edición do programa participan un total de 405 alumnos e alumnas de 7 colexios de Galicia: Pío XII e CPR Vilas Alborada en Santiago; CEIP Santo André de Xeve e Los Sauces en Pontevedra e Colexio Luis Vives, Divina Pastora e Santa María de Ourense.



En 2020 finalizou a 1ª edición do programa, co recoñecemento do colexio Santa María de Ourense polo seu excelente traballo en programación nos retos online. Parabéns!



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

ALIANZAS

A NOSA RESPOSTA ANTE A COVID-19



CRUZ VERMELLA RESPONDE

Como resposta á emerxencia sanitaria provocada pola COVID-19 e a consecuente crise social e económica sufrida, Viaqua sumouse ao programa “**Cruz Vermella Responde**”, cuxo obxectivo era tentar paliar a situación que viven as persoas máis vulnerables. A través desta iniciativa, destinamos 1 € por cada cliente novo rexistrado na área de clientes da súa páxina web.

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

SEGURO Protege tu salud evitando el contacto

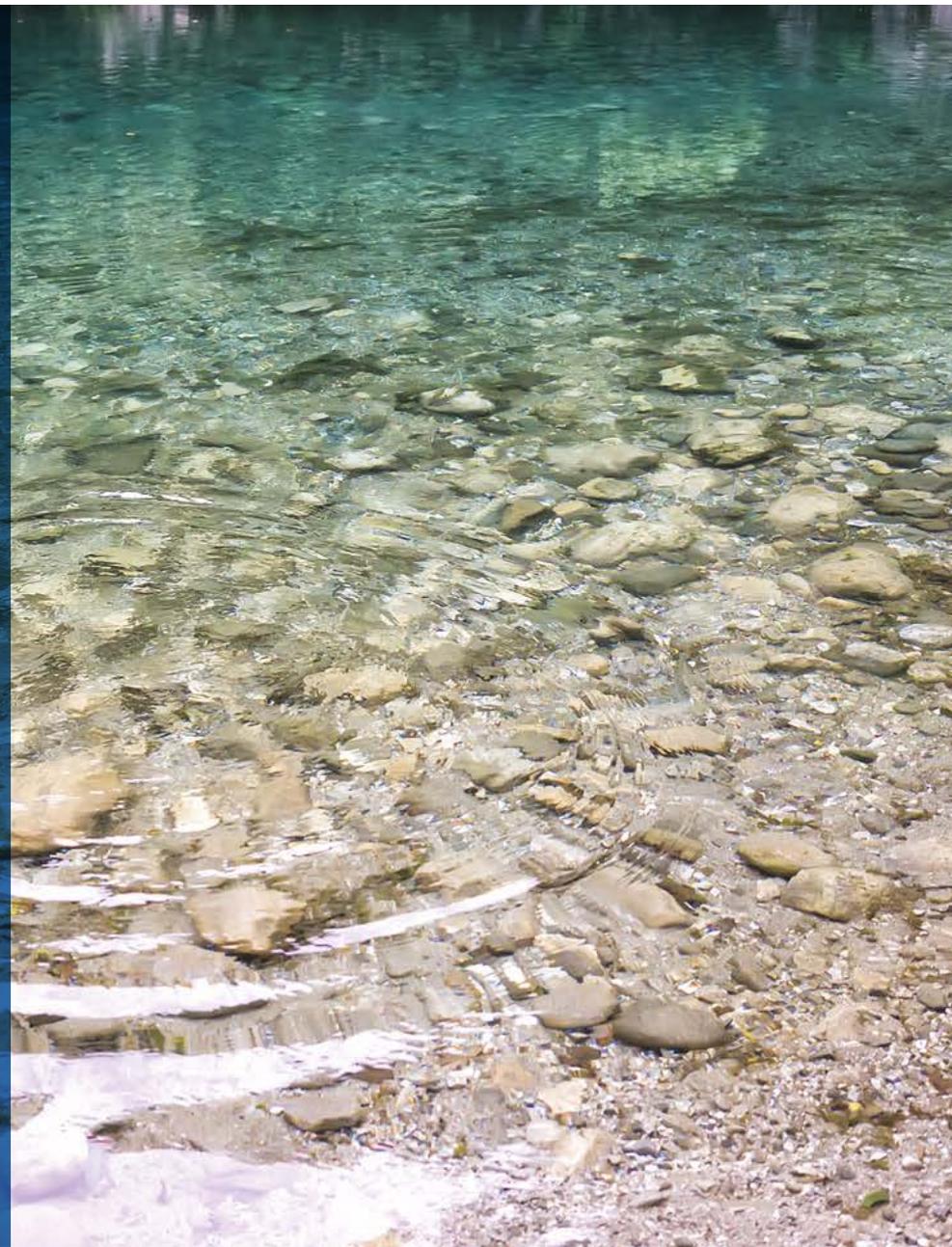
COMODIDAD Operativa desde tu casa sin tener que desplazarte

SOLIDARIDAD Nos sumamos al más Cruz Roja Responde para proteger a las más vulnerables.

Unidos hacemos frente a la COVID-19

GARANTINDO A SAÚDE DE TODOS

Desde o inicio da pandemia abordamos con éxito o problema de abastecemento grazas á estratexia de diversificación de riscos, facendo pedidos a diferentes provedores nacionais e internacionais e establecendo un modelo lóxico que permitiu garantir o abastecemento dos nosos centros de traballo. En total, investimos 500.000 € en material de primeira necesidade para previr a COVID-19 (máscaras, xel, termómetros, aluguer de autocaravanas, probas de detección), que se suman ao investimento en acondicionamento de espazos e outras actuacións relacionadas.



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUITADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN E RECONECIMIENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CERTIFICACIÓN

Como organización de referencia no sector, priorizamos sempre a **busca da mellora continua**; para iso, desenvolvemos un modelo de xestión baseado nos seguintes estándares certificados:



Política de Xestión Integrada

Estes Sistemas de Xestión son aspectos básicos para conseguir a satisfacción dos nosos clientes e grupos de relación, e para asegurar a mellora continua nas nosas operacións, todo iso baixo o compromiso da xestión ética e a responsabilidade social corporativa.

Os sistemas de xestión certificados dótannos das ferramentas esenciais, as cales nos permiten potenciar os mellores métodos de traballo, sistematizándoos, definindo responsabilidades e impulsando mecanismos de decisión eficaz, xeitos de medir e verificar os nosos resultados e o seguimento permanente destes. Ambos integran todos os niveis, as actividades e as funcións da nosa Organización.

O seu seguimento debe ser referencia obrigada cando desenvolvemos as nosas actividades, do mesmo xeito que o son os nosos compromisos, incluíndo os contractuais e legais e todos os que conformen as nosas responsabilidades.

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

Finalmente, como fitos acadados no ano 2020 mencionamos os máis destacables:

- ▶ Implantación e certificación dun sistema de xestión ética e socialmente responsable (SGE21_2017) nos servizos centrais de Viaqua e no servizo xestionado na cidade de Pontevedra.
- ▶ Ampliación do alcance do noso sistema de xestión da enerxía, incluíndo a explotación onde xestionamos todos os tanques interceptores da marxe dereita da ría de Ferrol.



Certificado SGE21:2017



Alcance ISO 50001:2018

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

RECOÑECIMENTOS

En 2020 Viaqua foi recoñecida polo seu labor a través de iniciativas que avogan pola igualdade, a inclusión e a accesibilidade universal.

PLAN DE ACCESIBILIDADE UNIVERSAL DE SUEZ



O Plan de accesibilidade universal de SUEZ, grupo empresarial ao que pertence Viaqua, foi finalista nos premios Corresponsables e nos premios INTRAMA na categoría Top Disability Diversity Company.

O citado plan, que se está implantando en Viaqua, inclúe a realización de auditorías de accesibilidade física. Para iso contamos cun manual de accesibilidade específico, elaborado en colaboración co CSIC (Centro Superior de Investigacións Científicas), a través do Instituto Eduardo Torroja e en implantación, tendo en conta o punto de vista de asociacións/federacións locais e nacionais.



DECÁLOGO COMUNICACIÓN INCLUSIVA



A iniciativa Decálogo de Comunicación Inclusiva de Suez, implantado en Viaqua, foi recoñecido como boa práctica polo Pacto Mundial-Rede Española. Así mesmo, foi premiado tamén na categoría Best Managerial Culture nos Gender Balance Awards como mellores prácticas en igualdade de xénero e diversidade profesional de todas as rexións e Business Units do Grupo Suez.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE O NOSO INFORME



COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

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 2020.

Na súa elaboración tívose en conta o establecido na Guía para a elaboración de memorias de sustentabilidade 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 tivéronse en conta os resultados dunha nova análise de materialidade levado a cabo a finais de 2020. Os resultados desta análise de materialidade poden ser consultados no apartado “Materialidade”.

ACCEDE AO ÍNDICE DE CONTIDOS ESTÁNDARES DE GRI

Ao abeiro do 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 consolidado da sociedade dominante Suez Spain, S.L. Este estado de información non financeira consolidado estará dispoñible na páxina web de Suez Spain, S.L., <https://www.suez.es/es-ES>.

0 alcance deste informe representa o 100% do volume de facturación de Viaqua

CONTACTO

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

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

Enderezo postal: **Rúa José Villar Granjel, nº 33.**

CP 15898. 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 do Global Reporting Initiative (GRI). O termo materialidade defínese como a relevancia da información reportada e implica que no Informe se traten **os temas máis transcendentos para a organización en termos de sustentabilidade.**

Desde Viaqua realizamos un estudo de materialidade, no que recolleamos as materias relevantes para a sustentabilidade da nosa actividade. Este estudo recolle os aspectos materiais de relevancia tanto para a empresa como para os nosos grupos de relación.

Para a identificación dos temas materiais partimos da actualización da Análise de Materialidade de SUEZ Spain levado a cabo a finais do 2019, que permite visualizar como a crise sanitaria do COVID-19 impactou nos temas materiais da compañía. Para iso tivemos en conta os seguintes factores de valoración:

► **A opinión da compañía:** actualizouse a relevancia de diferentes temas identificados como materiais para a compañía, tendo en conta principalmente a crise do COVID-19 ou outro evento relevante que ocorrese durante este período.

► **A opinión dos grupos de relación:** actualizouse a relevancia dos temas a partir de información pública vinculada a SUEZ Spain e a Viaqua, ao sector da auga e ao ámbito da información non financeira en xeral.

Os 38 + 2 aspectos identificados por SUEZ son avaliados polos membros do noso Comité de Dirección Así, VIAQUA diseña o seu matriz de materialidade mediante a ponderación da percepción de membros do seu Comité de Dirección e a dos seus grupos de relación. Os 12 temas máis valorados son os considerados materiais, prioritarios a incluír no presente informe.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS DO DIRECTOR

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN DA AUGA

3 DE LINEAL A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL

7 EQUITADE E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON IMPACTO

10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIAIS DO INFORME 2020

4	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.	22	Dispoñibilidade da auga	Implantar estratexias de adaptación e resiliencia que contribúan á optimización e ao aforro de auga, garantindo a súa subministración a longo prazo (especialmente en períodos de escaseza).
16	Seguridade e Saúde laboral	Promover a saúde e seguridade dos empregados propios e subcontratados e reforzar as actividades de prevención de riscos laborais. Implantar medidas para previr calquera contaxio, especialmente no contexto dunha pandemia como a COVID-19, garantindo unha contorna laboral segura (distancias de seguridade, grupos de traballo, instalación de dispensadores de xel etc.).	23	Adaptación ao cambio climático	Xestionar os riscos físicos, regulatorios e reputacionais derivados do cambio climático (períodos de seca, inundacións etc.) que poderían afectar tanto ás infraestruturas como ás operacións e actividades da compañía.
34	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.	19	Calidade da auga tratada	Mellorar continuamente a calidade das augas tratadas vertidas para a súa introdución ao sistema hídrico coa maior calidade fisicoquímica e sanitaria, máis aló da lexislación vixente e evitando que microplásticos e outros contaminantes cheguen ao medio.
18	Calidade da auga potable	Fornecer auga da máis alta calidade aos usuarios, en canto a parámetros físicos-químicos e de saúde, así como as súas propiedades organolépticas, incorporando tecnoloxía punteira.	9	Dixitalización e uso de tecnoloxías intelixentes	Integrar as tecnoloxías intelixentes e o TIC para mellorar a xestión da auga (<i>smart technologies</i> e apoio ao desenvolvemento de <i>smart cities</i>).
31	Garantía da subministración da auga para os usuarios en situación de vulnerabilidade	Promover as tarifas sociais para usuarios en situación de vulnerabilidade, así como outros mecanismos e alianzas que garantan o dereito á auga.	6	Xestión da comunicación, a confianza e a reputación	Aplicar as mellores prácticas de <i>reporting</i> para a comunicación a nivel corporativo e dos territorios, incluído os Informes Anuais financeiros e non financeiros, reforzando as canles de difusión e comunicación (web corporativa, redes sociais etc.).
7	Colaboración e alianzas entre o sector privado e o sector público	Fomentar as colaboracións entre o sector privado e o sector público para mellorar a calidade e a eficiencia dos servizos, así como participar de forma proactiva no debate sobre a xestión público-privada do ciclo integral da auga.	26	Resíduos e Economía Circular	Acelerar a transición cara a unha economía circular a través a reutilización da auga, a redución da xeración de residuos, a súa valorización e o desenvolvemento de novas solucións.

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 sustentables.

Desde Viaqua seguimos evidenciando o noso compromiso coa transparencia mediante a elaboración do presente Informe correspondente ao exercicio 2020, 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.

ANEXOS: [Índice de Contenidos Estándares de GRI](#) // [Temas considerados na Análise de Materialidade](#) // [Temas materiais e a súa cobertura](#) // [Matriz de materialidade](#)

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS



ANEXOS

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

ACTIVIDAD RESPONSABLE

Comunicaciones remitidas al canal ético

	Total
Comunicaciones remitidas en 2020	55
Comunicaciones remitidas en 2019	58
Comunicaciones remitidas en 2018	24

Indicadores ética y compliance

	Total 2020
Revisiones de seguimiento del Programa de ética y compliance	4
Comunicaciones realizadas	10
Empleados afectados por estas comunicaciones	262
Comunicaciones recibidas en el canal ético	55
Número de casos de corrupción confirmados	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA
PALABRAS
DO DIRECTOR
ACTIVIDADE
RESPONSABLE
ANTE A COVID-19

ACCIÓN

- VIAQUA 2030
- 1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
 - 2 PRESERVACIÓN DA AUGA
 - 3 DE LINEAL A CIRCULAR
 - 4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
 - 5 ACCESO Á AUGA
 - 6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL
 - 7 EQUIDADE E PERSOAS
 - 8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
 - 9 INNOVACIÓN CON IMPACTO
 - 10 AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Consumo energético (MWh)

Viaqua	2019	2020
Consumo de electricidad	62.163	61.874
Comprada	62.163	61.874
Consumo de energía total	67.057	66.187
Eléctrica	62.163	61.874
Diesel Flota	4.631	4.002
Gasolina Flota	263	311

Auditorías energéticas

Las iniciativas más relevantes de eficiencia energética en 2020 han sido:

INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	AHORRO ENERGÉTICO (kWh/año)
EDAR de Carballiño	Motorizar válvulas aire del reactor biológico izquierdo y un variador para las soplantes - (se ejecutó mejora de CCM con automatización de aireación)	21.082,00
ETAP O Baleo	Sustitución equipos bombeo captación	9.725,00
ETAP Xinzo	Cambio bombas de alta	14.265,33
EBAR Cocheras (Pontevedra)	Cambio de las 4 bombas EBAR Cocheras Pontevedra	90.193,75
EBAR AV Marín (Pontevedra)	Cambio de las 4 bombas EBAR AV Marín Pontevedra	31.367,58
EBAR Celanova	Sustitución sistema aireación (aeromixes por parrilla difusores+soplante)	218.820,00
EDAR Ourense	Mejoras en la programación y funcionamiento de las soplantes de la EDAR de Ourense, así como del sistema de desodorización de la EDAR	532.661,25

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA

Fuentes de captación de agua (hm³)

	2019	2020
Agua captada subterránea	2,75	1,85
Agua captada superficial	49,21	55,09
Total agua captada	51,96	56,94
Total agua comprada	7,57	8,99

Eficiencia redes de distribución (hm³)

	2019	2020
Agua de entrada en la red de distribución	63,7	63,28
Rendimiento técnico hidráulico	80,7%	79,05%

Renovación redes de distribución (km)

	2019	2020
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	6,3	5,5
Tuberías totales	6.313	6.128
Porcentaje de renovación	0,10%	0,09%

Datos de agua de las ETAPs (hm³)

	2019	2020
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	0,233	0,329
Total agua salida ETAP	50,65	51,04

Datos depuración de aguas residuales (hm³)

	2019	2020
Volumen agua residual depurada	72,38	73,37
Volumen agua con tratamiento terciario destino a mar	27,37	21,80
Volumen agua con tratamiento terciario destino río	20,02	20,79

Parámetros EDARs

	2019	2020
Número EDARs gestionadas	33	33
Número de instalaciones de depuración compactas gestionadas	220	220
Número de habitantes equivalentes tratados (hab. eq)	664.115	757.667
Número de EBARs	372	404

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

Proyectos y obras

A continuación, se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Viaqua en el año 2020:

OBRA
• Renovación red de manantiales en O Carballo - Arzúa
• Renovación red de manantiales en Rego de Rendal - Arzúa
• Suministro e Instalación de sonda de amonio en la ETAP de Arzúa
• Puesta en servicio del Depósito de Abastecimiento del Parque Empresarial de A Sionlla - Santiago de Compostela
• Limpieza de los depósitos de agua - Vilasantar
• Ampliación red de abastecimiento en Meirás (Casal) - Valdovíño
• Reposición del tramo final de la impulsión de la red de saneamiento de Rinlo - Ribadeo
• Actuación Correctiva de Emergencia en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales en la Estación de Magazos - Viveiro
• Actuaciones extraordinarias para garantizar la calidad del suministro al Concello de Pontedeume (A Coruña)
• Mejora de la estación depuradora de aguas residuales de Paradivas en Caldas de Reis. Caldas de Reis (Pontevedra)
• Red de acometidas de agua, saneamiento, fecales y pluviales en Sta. Lucía - Pontevedra
• Ampliación de abastecimiento y acometidas en Av. Montecelo 5b-Albia - Pontevedra
• Sistema de retención de sólidos en el aliviadero y equipos para incrementar caudales de impulsión de la Estación de Aguas Residuales de la Goleta - Marín
• Instalación de estructura y bomba dosificadora en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Paradivas. Caldas de Reis (Pontevedra)
• Eliminación de fugas tubería agua bruta ENCE - Pontevedra
• Sustitución de servicios afectados para la renovación de aceras y red de pluviales en la AC-550. Tramo: Padín-Dean Pequeño - Riveira
• Reparación y actualización de instalaciones en los pozos de bombeo de Trasín, Seixeda y otros - Sada
• Renovación de colector de saneamiento en la Av. Sixto Mauriz - Fene
• Obra en Eusebio Lorenzo y Blanco Amor - O Carballiño
• Instalación contador Depósito Calle IV - Pereiro de Aguiar
• Acondicionamiento fosa San Rosendo - Baños de Molgas

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMIENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

3. DE LINEAL A CIRCULAR

Generación de residuos en las EDARs (t)

Valorizados	2019	2020
No peligrosos		
Arenas - valorización material	606	650
Fangos - compostaje	29.647	30.227
Fangos - agricultura	0	0
Fangos recuperación de espacios	840	0
Grasas compost	272	3,6
Total residuos Valorizados	31.365	31.152
No valorizados	2019	2020
No peligrosas		
Arenas - vertedero	0	0
Basuras - vertedero	1.209	1.436
Fangos - vertedero	0	0
Total residuos no valorizados	1.209	1.436

*Se reporta los fangos como tonelada (t) 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, a las inversiones que se realicen y los costes incurridos y necesarios para la prestación del servicio.

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. Así, en el caso de Galicia, la Administración autonómica repercute una tasa por canon de agua y coeficiente de vertido vinculados al consumo de agua. No es de extrañar tampoco, que, en nuestras facturas, se incorporen tasas de basuras en las que nos encargamos al igual del canon autonómico, de recaudar y entregar a las administraciones competentes.**

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

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

7. EQUIDAD Y PERSONAS

Plantilla media por sexo

PLANTILLA MEDIA	2016	2017	2018	2019	2020
Hombres	444	448	470	448	447
Mujeres	119	94	118	96	94
Total	563	542	588	544	541

Plantilla media por sexo y clasificación profesional

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	GÉNERO		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Director/a	5	1	6
Gerente	2	1	3
Responsable	25	21	46
Técnico/a	17	16	33
Operario/a	350	5	355
Administrativo/a	23	50	73
Jubilación parcial	25	0	25
	Total plantilla		541

Medidas de conciliación demandadas en 2020

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Asistencia consulta médica acompañante	86	9	95
Asistencia a exámenes	3	0	3
Asistencia consulta médica	144	40	184
COVID-19	35	4	39
Días Asuntos Propios	152	13	165
Enf. grave o Fallec. Familiar	26	6	32
Gestiones en organismos públicos	6	1	7
Horas Sindicales	264	10	274
Interv. quirúrgica familia	42	8	50
Licencia sin sueldo, comunicada a SS	0	1	1
Maternidad	0	4	4
Otras ausencias justificadas	13	0	13
Paternidad	15	0	15
Permiso Lactancia	2	1	3
Traslado de domicilio/mudanza	6	0	6
Cumplim. de un deber público	1	0	1
Total General	795	97	892

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

8. ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

Datos significativos sobre seguridad y salud

	2019			2020		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Índice de incidencia (1)	2,10	2,04	2,05	0,0	1,34	1,10
Índice de frecuencia (2)	14,06	13,66	13,73	0,0	9,04	7,44
Índice de gravedad (3)	0,27	0,63	0,56	0,0	0,48	0,40
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

(1) Índice de incidencia = (número de accidentes laborales con baja/plantilla media de trabajadores) x 100

(2) Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000

(3) Índice de gravedad = (jornadas no trabajadas por número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000

(4) Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

Formación en materia de seguridad y salud laboral

	2019			2020				
	HORAS DE FORMACIÓN	PLANTILLA FORMADA		HORAS DE FORMACIÓN	PLANTILLA FORMADA			
		MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL	
	2.283	11	204	215	1.474	191	62	81

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

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, 88
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 88
102-9	Cadena de suministro	Pág. 71
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. 8, 9, 10
102-12	Iniciativas externas	Pág. 73
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 73
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. 8, 9, 10
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 8, 9, 10
Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 8
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Contamos con un accionista mayoritario. La gestión que realiza el Órgano 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.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
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. 72
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. 71, 72
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 43, 44, 71, 72
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 81, 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
102-47	Lista de los temas materiales	Pág. 74, 96, 97, 98
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 2020. 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.
102-50	Período objeto de informe	2020
102-51	Fecha del último informe	2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 80

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
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. 81, 90, 91, 92, 93, 94, 95
102-56	Verificación externa	Sin Verificación externa
TEMAS MATERIALES		
Seguridad y salud laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 62, 63, 64
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 62, 63, 64
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Pág. 63
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 Deltã da Seguridade Social.
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Existen trabajadores espuestos a riesgos especiales (ruidos, 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.

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 42, 43, 44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 42, 43, 44, 45
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 2020 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€.
Calidad del agua potable		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 25, 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25, 26, 85
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25, 26, 85
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 2020 casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, que impliquen una sanción
Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 41, 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 41, 42
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 41, 42
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. 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 72, 73
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 72, 73

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Disponibilidad del agua		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 23, 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, 24, 25, 26, 85
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23, 24, 25, 26, 85
GRI 303: AGUA		
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 23, 25, 85
303-2	Agua reciclada y reutilizada	No aplica en la Sociedad de Viaqua
Adaptación al cambio climático		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 19, 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 19, 20, 21
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 19, 20, 21
GRI 305: EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 19, 20, 21
305-2	Emisiones directas de GEI (Alcance 2)	Pág. 19, 20, 21
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Pág. 33
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	-
305-5	Reducción de las emisiones GEI	Pág. 19, 20, 21, 33
GRI 302: ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 20, 84
302-2	Reducción del consumo energético	Pág. 20, 21, 84
Calidad del agua tratada		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 23, 25, 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, 25, 27, 28, 85
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23, 25, 27, 29, 85

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUITADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE NUESTRO INFORME

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 23, 85
Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 72
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla que no son directivos están cubiertos.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 71, 72
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 43, 44, 71, 72
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 81, 90, 91
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 2020 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 2020 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing que impliquen una sanción.
Residuos y economía circular		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 31, 80, 81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 31, 32, 33, 87
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 31, 32, 33, 87
GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 87

ACCIÓN

COLABORACIÓN

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	
1	Gobernanza corporativa
2	Sostenibilidad financiera
3	Gestión de riesgos
4	Ética e Integridad
5	Transparencia
6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
8	Innovación y transparencia de conocimientos
9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes

EMPLEADOS	
10	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
11	Diversidad e inclusión
12	Formación y desarrollo profesional
13	Captación y fidelización de talento
14	Compensación y prestaciones a los empleados
15	Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
16	Seguridad y Salud Laboral
17	Diálogo y relación con los empleados

MEDIO AMBIENTE	
18	Calidad del agua potable
19	Calidad del agua tratada
20	Eficiencia en las redes de distribución del agua
21	Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
22	Disponibilidad del agua
23	Adaptación al cambio climático
24	Reducción de la huella de carbono
25	Generación de energía renovable
26	Residuos y economía circular
27	Preservación de la biodiversidad
28	Mitigación de impactos in situ de las operaciones
29	Ecodiseño de procesos e instalaciones
30	Inversiones sostenibles

SOCIEDAD	
31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
32	Desarrollo de la comunidad local
33	Claridad en las tarifas y las facturas
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
35	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
36	Gestión de datos personales y ciberseguridad
37	Cadena de suministro responsable
38	Construcción de alianzas

NUEVOS TEMAS	
39	Protección contra el desempleo
40	Seguridad y Salud en la cadena de suministro

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA

ID	ASUNTO MATERIAL	CATEGORÍA	ESTÁNDARES GRI	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO*
4	Ética e Integridad	Economía y gobernanza	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-16; GRI 102-17; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 206-1; GRI 307-1; GRI 417-2; GRI 417-3; GRI 419-1	D
16	Seguridad y Salud Laboral	Seguridad y Salud Laboral	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 403-1 a GRI 403-10	D
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/ usuario	Sociedad	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-43; GRI 418-1	DyF
18	Calidad del agua potable	Medio Ambiente	GRI 103-1 a 103-3; GRI 416-2	DyF
31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Sociedad	GRI 103-1 a 103-3	F
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Economía y gobernanza	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-40 a GRI 102-44	DyF
22	Disponibilidad del agua	Medio Ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-1; GRI 303-3	DyF
23	Adaptación al cambio climático	Medio Ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 305-1 a GRI 305-5; GRI 302-1; GRI 302-4	DyF
19	Calidad del agua tratada	Medio Ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-1	DyF
9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Economía y gobernanza	N/A	DyF
6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Economía y gobernanza	GRI 102-40 a 102-44; GRI 417-2 a 417-3	D
26	Residuos y Economía Circular	Medio Ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-2	DyF

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

COMPROMISO

SOMOS VIAQUA

PALABRAS
DO DIRECTOR

ACTIVIDADE
RESPONSABLE

ANTE A COVID-19

ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN
DA AUGA

3 DE LINEAL
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN
SOCIAL

7 EQUIDADE
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON
IMPACTO

10 AS ALIANZAS
COMO MOTOR

COLABORACIÓN

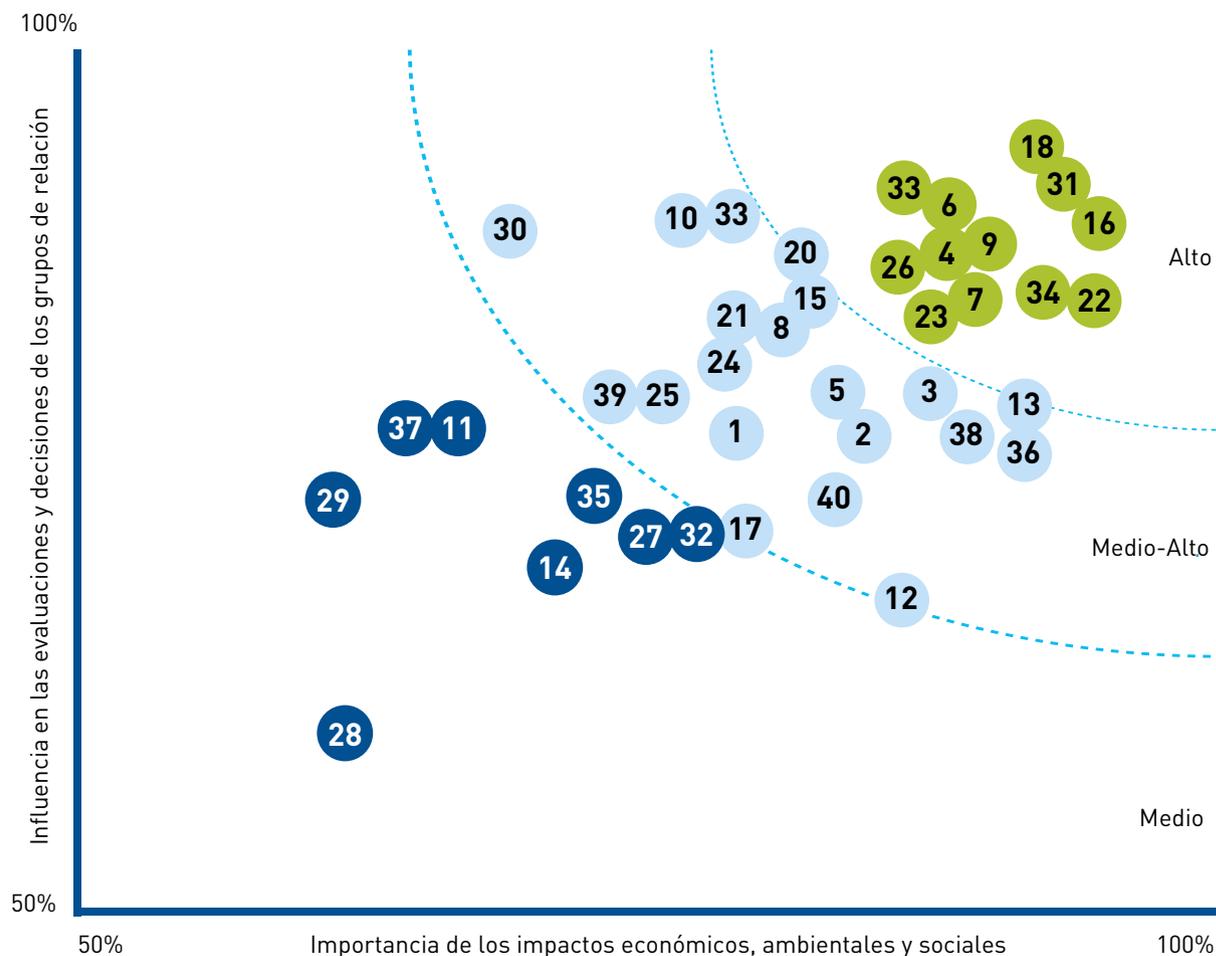
CERTIFICACIÓN
E RECOÑECIMIENTOS

SOBRE O
NOSO INFORME

ANEXOS

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 media: todos los temas considerados como de "relevancia media" están ponderados por debajo del 75%.

Relevancia media-alta: todos los temas considerados como de "relevancia media-alta" están ponderados entre el 75% y el 85%. Para dichos temas, se recomienda publicar información relacionada en los Informes corporativos.

Relevancia alta: todos los temas considerados como de "relevancia alta" están ponderados por encima del 85%. Para dichos temas, se debería reportar la manera en que se gestionan (enfoque de gestión) y todos los indicadores GRI relacionados.



Moito máis que un compromiso coa túa auga

www.viaqua.gal

