



# INFORME 2021

## Desenvolvimento sostible



ViAQUA

Moito máis que un compromiso coa túa auga

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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



## Palabras do Conselleiro Delegado de Viaqua

**Marcos Martín González**

O 2021 foi un ano relevante para Viaqua. Deixamos atrás o 2020, un ano que lembraremos toda a nosa vida por unha crise sanitaria que nos seguiu acompañando en 2021 e á que todos os traballadores e traballadoras de Viaqua seguiron facendo fronte cun compromiso fóra de toda dúbida, e cun único obxectivo: garantir a continuidade e a excelencia da subministración de auga.

Neste último ano volvemos deixar claro o noso compromiso social e empresarial con Galicia. A nosa nova sede, o AquaHub A Vila da Auga, non é só a nosa nova casa, é onde nos atopamos con todas as empresas do grupo fomentando un modelo pionero de integración que nos fará ser máis operativos e eficientes. Un polo de atracción de talento que estou seguro se converterá nun referente en innovación e xestión ambiental.

2021 tamén foi un ano de celebración. Cetaqua Galicia fai dez anos e faino no seu mellor momento, cun grupo de profesionais consolidado e captando importantes proxectos a nivel europeo que nos darán o impulso que necesitamos para afrontar os retos marcados na nosa estratexia corporativa. Un modelo de colaboración público-privada pionero en España e único en Galicia, do que somos patróns xunto á Universidade de Santiago de Compostela e o Centro Superior de Investigacións Científicas (CSIC), aos que quero agradecer o seu apoio e colaboración ao longo desta década.

A innovación é un elemento fundamental, e en 2021 demos un paso de xigante coa finalización da segunda fase da Unidade Mixta coa conclusión de CIGAT-BIOFACTORÍA. Un proxecto que é resultado da colaboración entre Cetaqua, Viaqua e a Xunta de Galicia a través da Axencia Galega de Innovación (GAIN). As alianzas e o traballo colaborativo entre empresas e administracións deron como froito que a Biofactoría de Ourense sexa unha referencia internacional en economía circular, contribuíndo á modernización do tecido empresarial galego e situando Galicia como un referente en innovación e desenvolvemento sostible.

Quédannos grandes retos e proxectos que afrontar nos próximos tempos, e farémolo con toda a ilusión do mundo. Convencido do compromiso e do talento de todos os profesionais que conforman Viaqua, e que darán o mellor de si mesmos para logralo. Non podemos deixar pasar a oportunidade de cambiar o mundo e levar a cabo a necesaria transición ecolólica, dixital e social que necesitamos para lograr unha sociedade máis sostible e resiliente.

## 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, máis de 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 administracións. Unha fortaleza fundamentada na constante innovación tecnolóxica e no uso sostible dos recursos de auga dispoñibles.

Esta xestión sostible permítenos ofrecerlleos 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 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 producción da auga. Unicamente sendo coerentes 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 15890 - Santiago de Compostela (A Coruña)  
CIF A66141185

[www.viaqua.gal](http://www.viaqua.gal)

 @VIAQUA



#### A CORUÑA

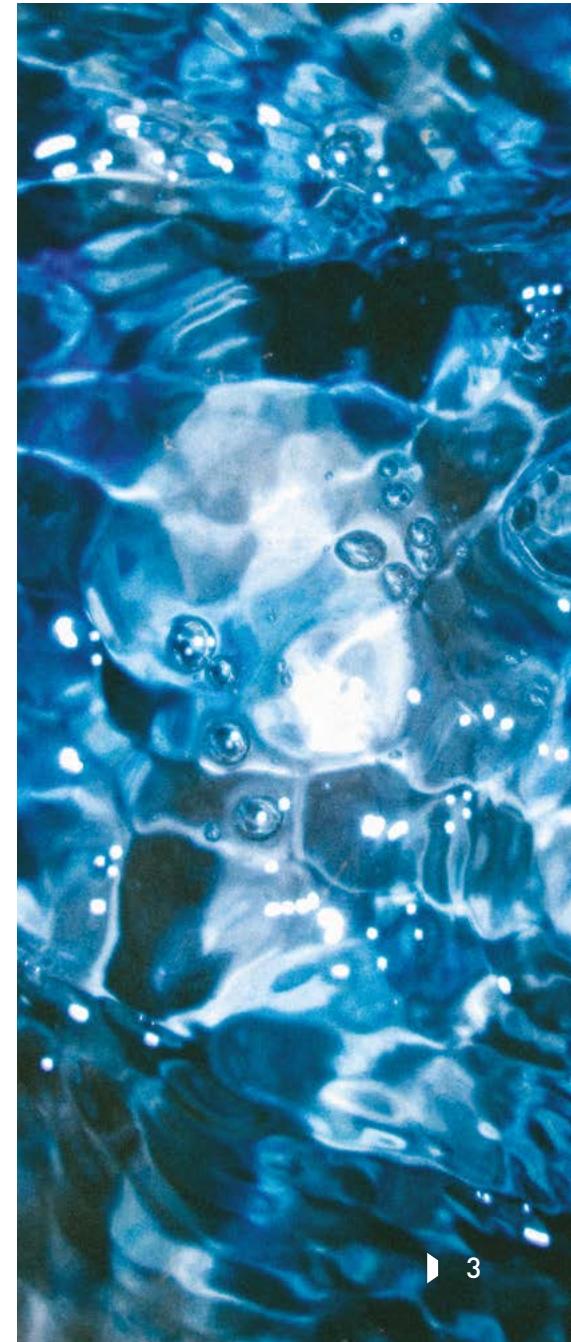
Arzúa  
As Pontes  
Bergondo  
Betanzos  
Cábanas  
Cedeira  
Dodro  
Fene  
A Laracha  
Laxe  
Neda  
Orosa  
Ortigueira  
O Pino  
A Pobra do Caramiñal  
Pontedeume  
Rianxo  
Ribeira  
Roís  
Sada  
Santa Comba  
Santiago de Compostela  
Tordoia  
Val do Dubra  
Valdoviño  
Vedra

#### PONTEVEDRA

A Estrada  
Cambados  
Poio  
Ponteareas  
Pontedevedra  
Soutomaior  
Mancomunidad do Salnés (ETAP)  
Vilaboa

#### LUGO

Chantada  
Ribadeo  
Viveiro



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## AQUAHUB - A VILA DA AUGA

En Viaqua iniciamos unha evolución de novas formas de traballar para ir cara un **modelo máis sostenible**, no que os equipos traballen máis cohesionados, situando as persoas no centro e poñendo a tecnoloxía ao servizo de todos. Este cambio está acompañado dun novo espazo chamado **AquaHub “A Vila da Auga”**, convertido na nova sede de Viaqua en Galicia. Trátase dun edificio singular pola súa estrutura, que se transformou nun espazo amplio e luminoso, sen barreiras arquitectónicas e adaptado ás necesidades do equipo de traballo e dos grupos de relación.

Na “Vila da Auga” atópanse todas as empresas do grupo Agbar en Galicia, fomentando un modelo pioneiro de integración, baixo un mesmo espazo, da I+D co resto de capacidades loxísticas, analíticas, operativas e de innovación, para establecer sinerxías e mellorar a colaboración entre as áreas.

Viaqua reforza a aposta que leva facendo en Galicia desde hai máis de 50 anos pola innovación, a dixitalización e a descarbonización para unha transición ecolóxica, onde as alianzas desempeñan un papel fundamental. O impacto local da actividade xerada polas entidades que forman AquaHub “A Vila da Auga” supoñerá o mantemento anual de máis de 900 empregos.

Como se creou “A Vila da Auga”:

► <https://www.youtube.com/watch?v=gIQl7aN4kAE>



 AQUA HUB  
A VILA DA AUGA

# AS NOSAS CIFRAS 2021

**ECONÓMICOS**

Cifra de Negocio	<b>64.438 m€</b>
Resultado Neto	<b>291 m€</b>
Inversión en obras	<b>8.162 m€</b>
Clientes	<b>344.406</b>

**O NOSO EQUIPO**

Pessoas	<b>542</b>
Anos de experiencia	<b>51</b>
Accidentes con baixa	<b>4</b>
Horas totais de formación	<b>5.966</b>

**MAGNITUDES HIDRÁULICAS**

Rede de Auga Potable	<b>6.190 km</b>
Rede de Sumidoiros	<b>4.213 km</b>
Auga suministrada	<b>64 hm³</b>
Auga depurada	<b>70,2 hm³</b>

**AMBIENTAIS**

Análise da calidad da auga	<b>306.608</b>
Valorización residuos	<b>32.832 t</b>
Clientes con Factura Dixital	<b>33%</b>
Enerxía renovable producida	<b>573,7 MWh</b>

**SOCIAIS**

Inversión social na comunidade local	<b>176.089 €</b>
Destinados a fondos e tarifas sociais	<b>88.110 €</b>
Índice de Satisfacción dos clientes	<b>7,39</b>

**1** LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO**1** LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO**573,7 MWh**  
enerxía renovable  
produída.**84%** dos turismos  
da Dirección teñen  
motores 'ECO'Pegada de  
Carbono global  
**40.519 tCO<sub>2</sub> eq****2** PRESERVACIÓN DA AGUA**2** PRESERVACIÓN DA AGUA**6,92 hm<sup>3</sup>** de  
auga non rexistrada  
aforrados  
desde o 2017**64 hm<sup>3</sup>** auga  
subministrada ≈ consumo  
anual do 49,4%  
da poboación galega**282.601 m<sup>3</sup>**  
recuperados  
en fraude**3** DE LINEAL  
A CIRCULAR**3** DE LINEAL  
A CIRCULAR**96%** dos residuos  
xerados nas EDARs  
valorizados**18%** autosuficiencia  
enerxética na  
Biofactoría Norte**841 tCO<sub>2</sub> eq**  
reducidas por producción  
de enerxía mediante biogás  
e enerxía térmica**4** PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE**4** PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE**100%** instalacións  
en espazos sensibles con  
diagnóstico e plan de  
acción de biodiversidade**100%** instalacións  
livres de fitosanitarios**100%**  
instalacións  
con protocolos  
de actuación  
contra EEI**5** ACCESO Á AGUA**6** CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL**7** EQUIDADE  
E PERSOAS**8** CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES**9** INNOVACIÓN CON  
IMPACTO**10** AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# A NOSA ACCIÓN EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE

**1** LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO**573,7 MWh**  
enerxía renovable  
produída.**84%** dos turismos  
da Dirección teñen  
motores 'ECO'Pegada de  
Carbono global  
**40.519 tCO<sub>2</sub> eq****2** PRESERVACIÓN DA AGUA**6,92 hm<sup>3</sup>** de  
auga non rexistrada  
aforrados  
desde o 2017**64 hm<sup>3</sup>** auga  
subministrada ≈ consumo  
anual do 49,4%  
da poboación galega**282.601 m<sup>3</sup>**  
recuperados  
en fraude**3** DE LINEAL  
A CIRCULAR**96%** dos residuos  
xerados nas EDARs  
valorizados**18%** autosuficiencia  
enerxética na  
Biofactoría Norte**841 tCO<sub>2</sub> eq**  
reducidas por producción  
de enerxía mediante biogás  
e enerxía térmica**4** PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE**100%** instalacións  
en espazos sensibles con  
diagnóstico e plan de  
acción de biodiversidade**100%** instalacións  
livres de fitosanitarios**100%**  
instalacións  
con protocolos  
de actuación  
contra EEI**5** ACCESO Á AGUA**8,8 sobre 10**  
en valoración  
da continuidade  
do servizo**704.807 €**  
financiados  
sen xuros para  
clientes vulnerables**100%** clientes con  
acceso a **medidas de  
flexibilización**

**COMPROMISO**

 PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

 ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

**ACCIÓN**

VIAQUA 2030

 1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO

 2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA

 3 DE LINEAL  
A CIRCULAR

 4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACESO Á AUGA

 6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL

 7 EQUIDADE E  
PERSOAS

 8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

 9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

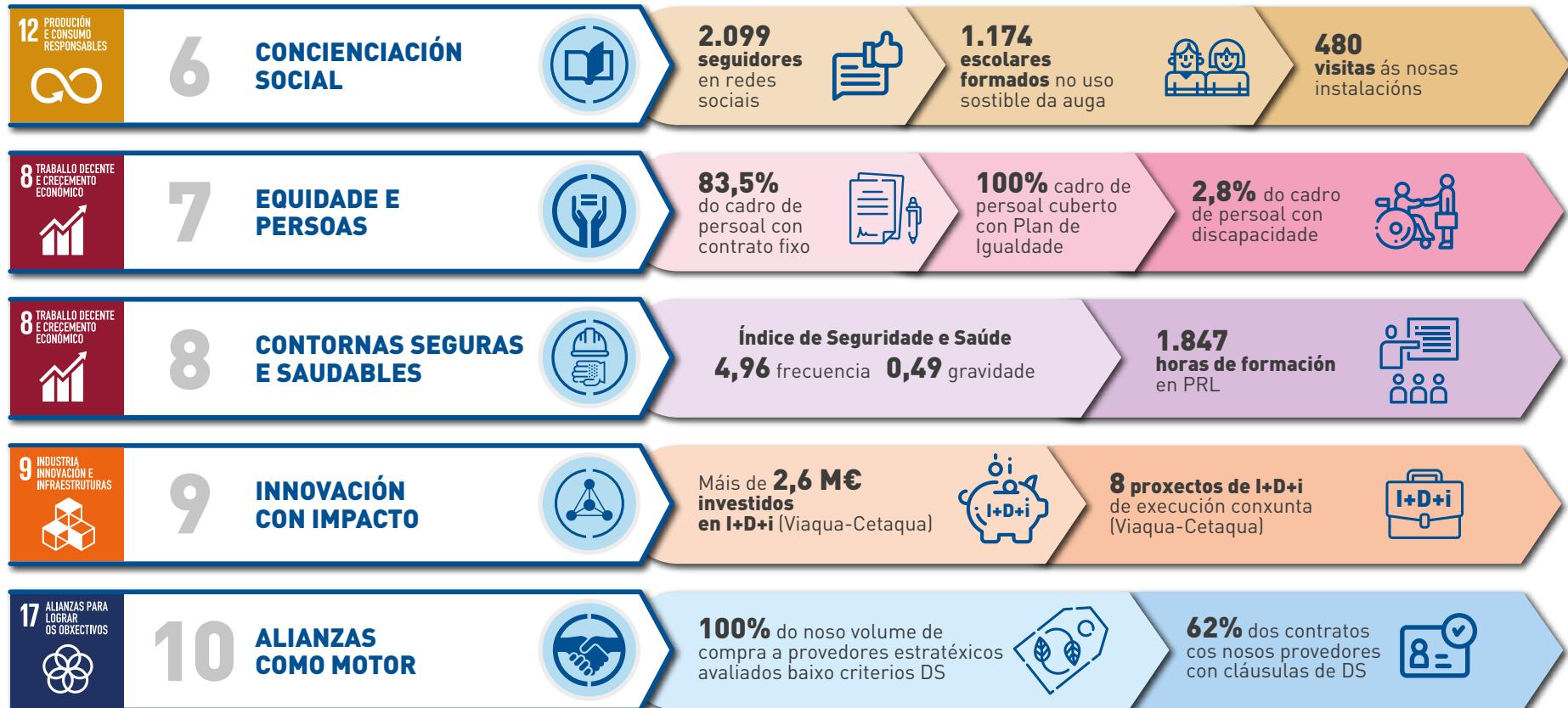
 10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

**COLABORACIÓN**

 CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMENTOS

 SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

# ACTIVIDADE RESPONSABLE



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## ÉTICA E INTEGRIDADE

Os nosos valores corporativos exprésanse a través dos nosos comportamentos, que deben estar guiados polos seguintes principios:

- Actuar de acordo coas leis e normativas
- Arraigar a cultura da integridade
- Dar proba de equidade e honradez
- Respectar os demais

Estes principios aplícanse a todos os ámbitos en que actuamos: na organización (os profesionais e os accionistas); no mercado (os clientes, os proveedores e socios, os competidores) e na contorna (a comunidade, o planeta).

O fomento do compromiso ético de Viaqua dáse ao máis alto nivel: o Consello de Administración e a Dirección disponen 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 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.



O **noso sistema de prevención, detección e xestión de riscos penais** prevé o desenvolvemento e revisión das políticas de cumprimento ético e demás normativa, cuxa responsabilidade recae na figura do *compliance officer* (CO), que reporta ao Consello de Administración de Viaqua.

O modelo de prevención de delitos ten como punto de partida e referencia a análise de actividades e procesos da compañía e dos posibles riscos de incumprimento inherentes, así como da eficacia dos controis implantados e do risco residual resultante, incluíndo os vinculados ao risco de corrupción, fraude e branqueo de capitais, entre outros.

Nos desenvolvemos nosos principios de ética empresarial comprometémonos a un **conjunto de valores, pautas de comportamento e bo fazer** que configuran a nosa **cultura empresarial**. Os **valores éticos** da Sociedade exprésanse a través das condutas e formas de actuar dos nosos profesionais.

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

A nosa estratexia en materia de Ética e Cumprimento ten como obxectivo continuar enraizando a nosa cultura ética empresarial. Nesta liña de actuación, o Consello de Administración de Viaqua aprobou xa en 2017 o Código Ético da Sociedade. Este Código Ético determina os principios éticos que han rexer a súa operativa e proporciona directrices claras a todos os seus profesionais, tanto a nivel interno como externo, nas actuacións cos nosos proveedores e colaboradores externos.

## CÓDIGO ÉTICO



[Consulta o noso Código Ético](#)

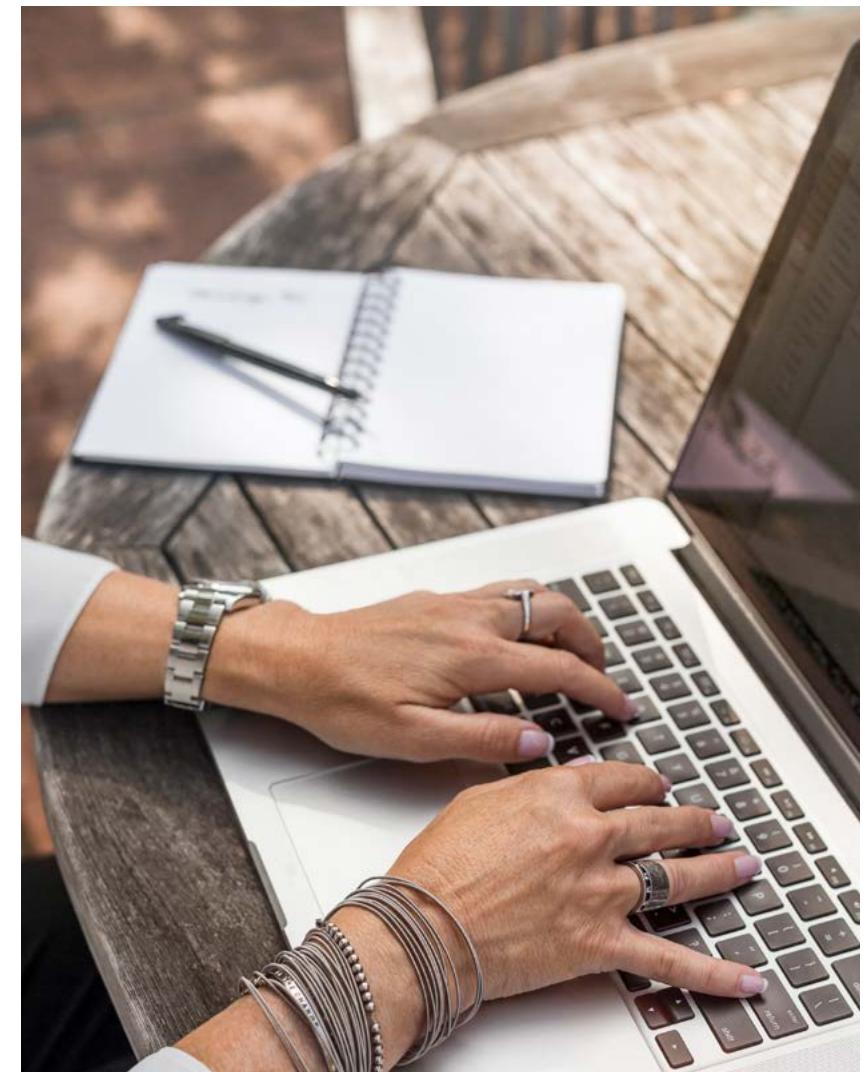
O noso modelo de prevención, como sistema integrado de control interno e xestión de riscos para a prevención de delitos, comprende un conxunto normativo propio e de actuacións que establece pautas en diversas materias, entre as que cómpre resaltar as seguintes:

- **Políticas e procedementos internos** en materia de cumprimento ambiental, fiscal, conflitos de interese, relacions con autoridades e funcionarios públicos, actuacións no sector privado ou entrega e aceptación de atencións, entre outras.
- **Protocolos internos en materia disciplinaria e de investigación de incumplimiento** das Políticas de actuación ética de Viaqua.
- **Cláusulas específicas en materia de cumplimento do noso Código Ético** tanto na contratación dos nosos traballadores como nos contratos cos nosos proveedores externos.
- **Implementación dun plan continuado de formación e sensibilización** en materia de compliance e de condutas de actuación éticas, extensivo a todos os nosos profesionais con independencia das súas funcións e posición xerárquica na organización.
- Posta a disposición de todos os traballadores dunha **Canle Ética de comunicación e denuncia** ([códigoetico@viaqua.gal](mailto:códigoetico@viaqua.gal)) para a comunicación de forma confidencial ao compliance officer de todas as posibles incidencias ou denuncias de incumplimento do noso Código de Conduta.

A Canle Ética pode ser utilizada por todos os profesionais da empresa para consultar cantas dúbidas de actuación ou conduta ética lles puidesen xurdir no desenvolvemento das súas actividades.

A Dirección da empresa insta de forma continuada a todos os profesionais que integran o cadro de persoal de Viaqua a trasladar ao compliance officer cuntas dúbidas lles xurdan na súa actuación, así como a poñer no seu coñecemento as incidencias que coñezan sobre posibles incumplimentos do noso Código Ético.

No marco da mellora continua, a sociedade levou a cabo en 2021 unha revisión detallada (*Risk Assessment*) dos riscos penais potenciais a que está exposta, dada a natureza da súa actividade societaria, así como da avaliación e eficacia dos controis internos de que dispón para minimizar ou eliminar os devanditos riscos, e en 2021 afondamos no desenvolvemento do compliance en materia de debida diligencia de terceiros a través de sesións de formación en relación co despregamento dos protocolos de debida diligencia de clientes e socios e formación continuada en materia de sensibilización de todos os nosos profesionais.



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

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### DEREITOS HUMANOS

O respecto aos dereitos humanos é unha condición necesaria para o exercicio sostible da nosa actividade, e defendelos é parte integral da nosa responsabilidade. Este compromiso ético susténtase na política de dereitos humanos, no Código Ético, na axenda de Nacións Unidas a través do Pacto Mundial (*Global Compact*), ao que nos sumamos da man do noso grupo empresarial en 2008, e no noso plan estratéxico de desenvolvemento sostible.

Viaqua pon de manifesto a atención constante a determinadas situacións nas que poida estar exposta no transcurso das súas actividades. Cada un dos profesionais da empresa debe poñer a súa atención en non practicar discriminación de ningún tipo, xa sexa de palabra ou de acto.

### CORRUPCIÓN

Viaqua condena totalmente a corrupción en todas as súas formas, independentemente do momento, o lugar ou as circunstancias en que se produza.

A corrupción constitúe un ataque contra os principios democráticos aos que se adhira a nosa empresa e atenta contra a dignidade e a integridade de quen sufren as consecuencias.

O compromiso cos principios de actuación contrarios á corrupción son de cumprimento obligatorio para todos os traballadores de Viaqua, así como polo resto de colaboradores, provedores ou terceiros contratados.

**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.**



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



Jesús Díaz Fernández, Compliance Officer

**“En 2021 fomos acreditados por Forética na norma SGE21 pola nosa xestión ética e socialmente responsable, e creamos novos espazos de encontro e acceso dixital en materia de ética e cumprimento para os nosos profesionais, reforzando áinda máis se cabe o noso compromiso de actuar con transparencia e integridade en todo momento no contexto xeral das relacións que mantemos cos nosos clientes, provedores e resto de colaboradores”**

En 2021 o compliance officer recibiu e atendeu diversas consultas respecto ao modelo de prevención e políticas asociadas, e realizou as dilixencias informativas oportunas.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# VIAQUA 2030: OS NOSOS COMPROMISOS EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE



## NOVOS ESCENARIOS, NOVAS OPORTUNIDADES

Mentres 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. Xa en 2021, e en **situación poscovid**, fíxose áinda máis evidente a necesidade de **seguir traballando** para **cumprir** coa **Axenda 2030** e os **Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS)** de Nacións Unidas. Neste contexto, o **sector da auga** é **clave** para **garantir a reconstrucción verde** e a **cohesión territorial e social**.

Segundo o Informe 'The Global Risk Report 2022', presentado polo World Economic Forum en xaneiro de 2021, tras o áinda presente escenario creado pola pandemia da COVID-19, os riscos de maior probabilidade/impacto para os próximos dez anos tamén incorporan os seguintes ámbitos: quecemento global, danos ambientais provocados polo ser humano, colapso de ecosistemas e perda de biodiversidade, clima extremo e crises relacionadas cos recursos naturais, así como a erosión da cohesión social.

Co ánimo de abordar conxuntamente o cambio climático e a desigualdade económica e social, a Unión Europea presentou o **Green New Deal** como a resposta aos retos existentes e propuxo unha **estratexia de crecemento** que **transforme a UE** nunha **economía moderna, eficiente** no uso dos recursos e **competitiva**.

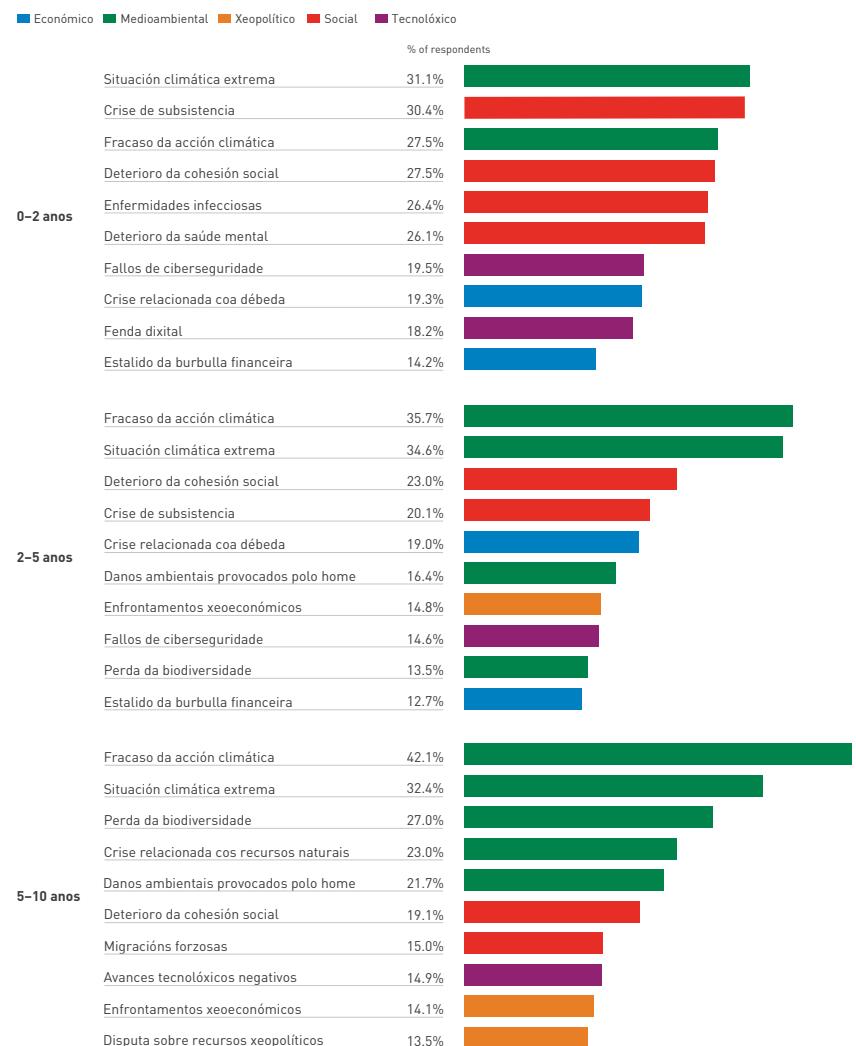
E nesta liña, a UE está a implantar un sistema común de clasificación para fomentar o investimento privado en crecemento sostible e contribuír a unha economía climaticamente neutra: a taxonomía ambiental e social avaliada mediante indicadores ESG.

### OS CRITERIOS ESG

Tendo en conta o marco legal, como é a proposta da nova directiva de *reporting* non financeira, así como o foco crecente nos riscos e a prevalencia climática, cada vez toma máis relevancia establecer estratexias sostibles. É por iso polo que resulta indispensable ter como referentes os criterios ESG (*Environmental, Social, Governance*) que se refiren a aspectos ambientais, sociais e de goberno corporativo, e se converten na guía da toma de decisións e en referencia do investimento socialmente responsable (ISR).

### Expectativa de riscos

Cando se converterán os riscos nunha ameaza crucial para o mundo?



Fuente: 'The global Risk Report 2022' de Global Economic Forum

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## A NOSA FOLLA DE RUTA

A crise orixinada pola pandemia bríndanos a oportunidade de reconstruír o tecido social e produtivo sobre sectores fortes que acheguen valor engadido e crean ocupación de calidade. A recuperación económica é agora unha prioridade, pero debe ir acompañada dunha reconstrución verde que actúe en favor do medio ambiente.

Ante este escenario, **reforzamos os compromisos** do noso **plan estratéxico de Desenvolvemento Sostible, Rewater Global Plan (RGP 2017-2021)**, enfocados aos criterios ESG e sempre aliñados coa Axenda 2030 e a partir dos nosos eixes prioritarios:

- Traballar pola saúde do planeta
- Garantir a saúde das persoas
- Acadar o equilibrio económico
- Establecer e reforzar vínculos de confianza

### OS NOSOS COMPROMISOS

#### A nosa contribución á Axenda 2030



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 a Axenda 2030.



Leticia Rodríguez Hernández, Conselleira de Viaqua e Directora de Desenvolvemento Sostible

**“Para afrontar os grandes retos do futuro e conseguir unha recuperación económica sostible e inclusiva, en liña coa Axenda 2030 e o Pacto Verde Europeo, será clave apostar pola colaboración público-privada. As alianzas, como indica o último dos ODS, son imprescindibles para acadar os nosos obxectivos”**

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### TRABALLAR POLA SAÚDE DO PLANETA

Un eixe fundamental de traballo é a **reconstrucción verde** baseada nunha **transición ecolóxica** cara a un modelo sostible, máis **local e resiliente**, mediante a naturalización das infraestruturas e o impulso da economía circular, co obxectivo de combater a emergencia climática e asegurar a protección dos recursos, os ecosistemas e a biodiversidade, como marca o Pacto Verde Europeo.

**Apostamos por proxectos de economía circular que aumenten a resiliencia das nosas cidades e ecosistemas**

### GARANTIR A SAÚDE DAS PERSOAS

Se non logramos que o planeta estea san, non podemos asegurar a **saúde das persoas**. En Viaqua traballamos para crear contornas seguras e saudables con novas solucións e servizos. Ademais, seguindo o camiño que marca a Axenda 2030, garantimos o acceso á auga como fonte de saúde, e facémolo a través de fondos e tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidade.

**Mantemos o firme compromiso de garantir en todo momento o dereito á auga, sen deixar a ningúenatrás**

### ACATAR O EQUILIBRIO ECONÓMICO

Para a reconstrucción social, en Viaqua propoñemos **crear ocupación de calidade e favorecer unha transición xusta**, fundamentada na protección esencial dos dereitos humanos e dirixida a potenciar a diversidade, a igualdade de oportunidades, a accesibilidade e a inclusión, así como á dixitalización e ao desenvolvemento do talento.

**Apostamos por establecer un pacto social que garanta unha reconstrucción económica sostible**

### ESTABLECER E REFORZAR VÍNCULOS DE CONFIANZA

Para a consecución deste gran reto de futuro contamos con ferramentas tan esenciais como a innovación, a dixitalización e as alianzas. É imprescindible reforzar os acordos e a cooperación entre institucións, ademais de **promover a colaboración público-privada como elemento esencial para un crecemento e desenvolvemento sostible**. En todos os ámbitos da nosa actividade, compartir coñecemento, iniciativas e compromisos foi a clave dunha resposta eficaz.

**As alianzas, que marcan desde hai tempo a nosa forma de traballar, permitiron responder rapidamente aos novos retos grazas aos vínculos de confianza existentes**



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS



13

ACCIÓN  
POLO CLIMA



REWATER  
GLOBAL  
PLAN  
2017/2021

Lideraremos a loita contra o  
cambio climático. **Alcanzar un 90%**  
**de redución de emisóns de**  
**CO<sub>2</sub> derivadas do noso consumo**  
**eléctrico.**



# LIDERAMOS A LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

## IMPACTO

**573,7 MWh**  
enerxía renovable producida

**84%**  
dos turismos  
son 'ECO'

**1.494 MWh**  
aforrados por  
melloras en  
eficiencia enerxética

**2.849 tCO<sub>2</sub> eq**  
reducidas por producción  
e compra de enerxía  
verde e eficiencia  
enerxética



## CON QUE ACCIONES?

 COMPRA DE  
ENERXÍA VERDE

 XERACIÓN DE  
ENERXÍA RENOVABLE

 MOBILIDADE  
SOSTIBLE

 EFICIENCIA  
ENERXÉTICA



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

## COMO CONTRIBUÍMOS?



Reducindo as  
emisións derivadas  
do noso consumo  
eléctrico



tCO<sub>2</sub> eq reducidas

## O NOSO OBXECTIVO

Alcanzar un 90% de  
reducción de emisións de  
CO<sub>2</sub> derivadas do noso  
consumo eléctrico



tCO<sub>2</sub> eq reducidas

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

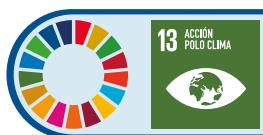
## COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

A Comisión Europea presentou en decembro de 2019 o Green Deal, un ambicioso plan orientado a acadar o obxectivo da neutralidade de carbono no continente para o ano 2050. Ante a emerxencia sanitaria, económica e social derivada da pandemia, non só non pospuso os obxectivos climáticos europeos, senón que fixo deles unha estratexia de crecemento económico. Así, o 30% do orzamento do Plan de recuperación para Europa irá destinado á transición ecolólica. En Viaqua aliñámonos coa estratexia de actuación que apostou polo Green Deal como panca para a reactivación da economía, investindo nas transicións ecolóxica e dixital, así como coas Estratexias Rexionais de Cambio Climático.



Viaqua adhírese ao obxectivo global de evitar a superación do incremento de 1,5 °C da temperatura global do planeta, contribuíndo así ao ODS 13 "Acción polo clima"

En Viaqua abordamos a redución de emisións e o uso de recursos alternativos, considerando o binomio auga-enerxía, xa que a planificación e xestión de recursos hídricos debe incorporar o compoñente enerxético. As tecnoloxías e solucións do futuro non só teñen que satisfacer a demanda de auga, senón que deben facelo co menor consumo enerxético posible.

En Viaqua non só **loitamos contra o cambio climático** na nosa actividade, senón que **axudamos a que os municipios sexan más resilientes e se adapten mellor aos efectos do cambio climático**.

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.

## ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE VIAQUA

Para avanzar no obxectivo de reducir as emisións de gases de efecto invernadoiro responsables do cambio climático, a nosa estratexia principal baséase en catro accións:

Compra de  
enerxía verde

Xeración de  
enerxía renovable

Mobilidade  
sostible

Eficiencia  
enerxética



## COMPRA DE ENERXÍA VERDE

Co fin de contribuír a que o aumento de temperatura sexa o mínimo posible, establecémonos como obxectivo reducir o 90% das nosas emisións de CO<sub>2</sub> derivadas do noso consumo eléctrico, e conseguímolo durante varios anos consecutivos grazas ao consumo de enerxía con garantías de orixe (GdO); non así en 2021, que foi parcial, certificando con GdO o 22% do noso consumo.

Desde 2017  
reducimos as emisións  
potenciais de

65.452 tCO<sub>2</sub> eq



derivadas  
do noso  
consumo  
eléctrico

## MOBILIDADE SOSTIBLE

A mobilidade sostible é outra das nosas iniciativas para reducir as emisións de CO<sub>2</sub> e loitar contra o cambio climático. Desde Viaqua contamos cunha estratexia de mobilidade cujo obxectivo é a transición cara a unha frota sostible, onde os vehículos de tipo turismo que se incorporaron son híbridos ou eléctricos.



En 2021, grazas á nosa estratexia de mobilidade sostible, as emisións asociadas á frota vehicular (Alcance 1) reducíronse un 19% respecto a 2019.

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## XERACIÓN DE ENERXÍA RENOVABLE

A xeración de enerxías renovables nos nosos procesos é fundamental na loita contra o cambio climático. En 2021, ademais de continuar co proxecto da turbina na ETAP de Lérez en Pontevedra, Viaqua continuou implantando melloras de cara á xeración de enerxía limpa, como é a instalación de paneis solares fotovoltaicos.

Tamén cabe destacar a posta en funcionamento da coxeración dentro da EDAR de Ourense, que permite valorizar os residuos xerados no proceso de depuración da devandita instalación, e ademais xerar enerxía eléctrica.



ETAP San Cibrao



EDAR Chantada



EDAR Ourense


 Francisco Bretal Martínez  
 Responsable de Operacións Zona Este

**“O futuro da enerxía solar é “brillante”. A enerxía solar é unha alternativa rápida e eficiente capaz de cubrir as necesidades enerxéticas das nosas instalacións. Se tomamos en serio avanzar cara á independencia enerxética dunha forma rendible, debemos investir máis na instalación de placas fotovoltaicas.”**

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## EFICIENCIA ENERXÉTICA

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

Aínda que durante o ano 2020, como consecuencia do cumprimento do RD 56/2016, auditamos o 92% do consumo enerxético total da sociedade, en 2021 centrámonos en **implementar** as ditas **melloras**.

Estas medidas supoñen reducir:



A implantación da ISO 50001 é unha mostra do compromiso de Viaqua coa eficiencia enerxética e a mellora continua, e leva un enorme valor engadido pola redución no consumo de enerxía, os custos financeiros asociados e a redución nas emisións de Gases de Efecto Invernadoiro (GEI).

Os proxectos executados durante 2021 no campo da eficiencia enerxética foron implementados en todos os ámbitos, enfocándose sobre todo na substitución de equipos de bombeo cun baixo índice de rendemento. Sen dúbida a acción más destacable neste ámbito foi a modificación da operación na rede de abastecemento (RDAB) de Ribeira.

### RDAB DE RIBEIRA

A modificación dos bombeos de captación de Xuño e Xarás permitiu un aforro durante 2021 de



## 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 CO<sub>2</sub>** debido á redución do uso do papel e de combustible ao diminuir e optimizar o número de desprazamentos.

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

Durante o ano 2021 Viaqua levou a cabo un **proxecto** interno denominado "**Proxecto de Pequeños Telecontrolis**" (PPT), co que se pretende monitorizar en continuo, remoto e tempo real as diferentes variables dos depósitos da rede de distribución de diversos concellos.

Este proxecto veuse desenvolvendo, entre outros, nos concellos de Arzúa, Cambados, O Pino, A Pobra do Caramiñal, Soutomaior, As Pontes e Ortigueira. Con esta iniciativa preténdense reducir os percorridos improdutivos de visita a instalacións para controlar parámetros de funcionamento que se monitorizarán en remoto de forma continua.



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## REDUCIMOS A NOSA PEGADA DE CARBONO

No noso compromiso de loita contra o Cambio Climático, por primeira vez calculamos a nosa **Pegada de Carbono** coa finalidade de reducir, mitigar ou eliminar as nosas emisións á atmosfera. Este indicador de sustentabilidade permite avaliar a nosa contribución ao quecemento global de todos os focos de emisión de Gases de Efecto Invernadoiro (GEI) presentes nos procesos e instalacións nos xestionamos ao longo do ciclo integral da auga.

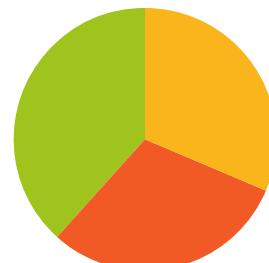
## CÁLCULO PEGADA DE CARBONO DE VIAQUA

Como parte da nosa estratexia climática, Viaqua calculou a súa Pegada de Carbono, incluíndo os tres alcances de emisión, co obxectivo de analizar a influencia na redución de pegada dos esforzos en diferentes ámbitos operativos e de xestión.

## EMISIÓNNS DE GASES DE EFECTO INVERNADOIRO, 2021\*

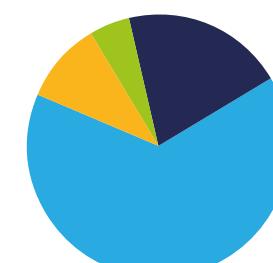


## ORIGEN DA PEGADA DE CARBONO 2021 – EMISIÓNNS POR ALCANCE



<b>31,4%</b>	■ Alcance 1
<b>30,4%</b>	■ Alcance 2
<b>38,2%</b>	■ Alcance 3

## ORIGEN DA PEGADA DE CARBONO 2021 – EMISIÓNNS POR ETAPA



<b>18%</b>	■ Potabilización
<b>67%</b>	■ Depuración
<b>10%</b>	■ Transporte e distribución
<b>5%</b>	■ Sumidoiros
<b>≈ 0%</b>	■ Oficina

\* Método Market-based (MB)

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

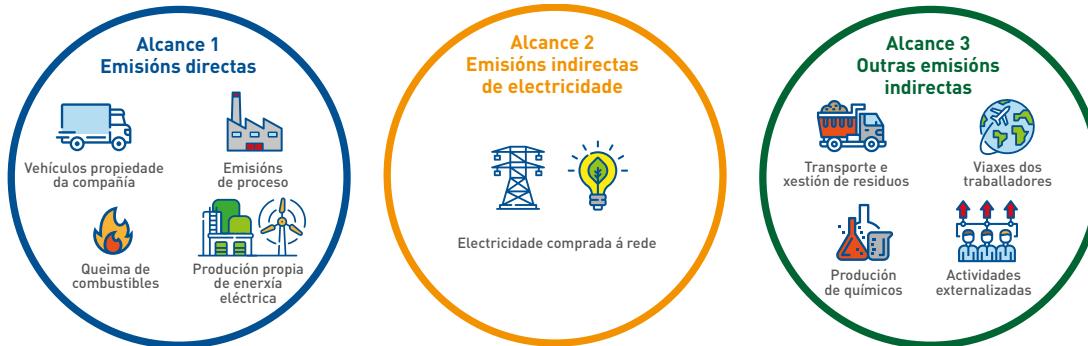
SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## AGBAR PRINTS, A NOSA FERRAMENTA DE CÁLCULO

O cálculo da pegada de carbono de Viaqua elaborouse coa nosa **ferramenta para o cálculo das emisóns de GEI, AGBAR PRINTS**, especificamente deseñada para o ciclo integral da auga. AGBAR PRINTS está baseado na metodoloxía proposta polo GHG protocolo e a norma UNE EN ISO 14064:2012 parte 1 e desde 2019 conta coa certificación ISO 14064.

**A ferramenta Agbar Prints permite adaptar o cálculo tendo en conta os diferentes niveis de alcance, segundo as necesidades do usuario.**



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## REFORESTAMOS GALICIA

A través do proxecto Sementando Osíxeno, Viaqua, xunto coa Fundación Aquae e a empresa mixta AquaOurense, formada por Viaqua e a Deputación de Ourense, fixeron unha reforestación no espazo natural de Monte Torrente coa plantación de 840 árbores. Esta actuación contou coa colaboración do Concello de Muíños e a Asociación de Pais e Nais de Discapacitados Intelectuais de Ourense (ASPMAMADIS) a través do Centro Especial de Emprego CEGASAL, que se encargaron de realizar a plantación.



ANEXOS: Consumo enerxético (MWh) // Auditorías enerxéticas // Pegada de Carbono de Viaqua

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

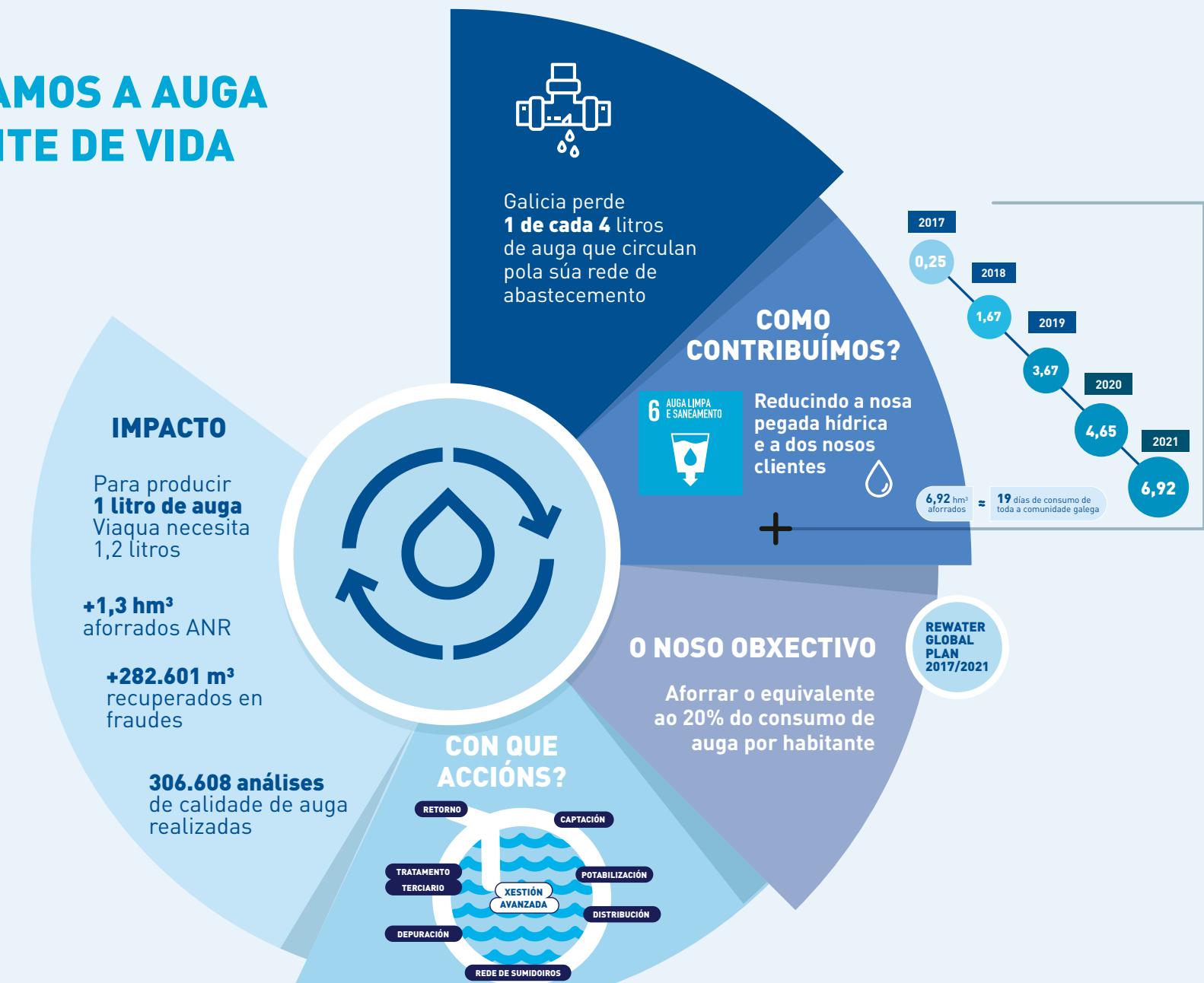
ANEXOS



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



# PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

España é un dos países da Unión Europea con maior tensión hídrica. En concreto, 7 das 10 concas con maior tensión hídrica en Europa atópanse en España [NEEA (Axencia Europea do Medio Ambiente) 2018]. O avance acelerado do cambio climático, en Galicia con episodios de prealerta por seca cada vez más habituais, o crecemento da poboación e o aumento da producción de recursos e alimentos, pon de manifesto a necesidade de adaptarse. Para gañar en resiliencia, débese reconfigurar a maneira de relacionarnos con este escaso recurso.

En Viaqua continuamos **traballando para adaptarnos ao cambio climático e 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 más frecuentes e graves. Continuamos **traballando na preservación da 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 e galegas o consumo responsable deste ben esencial.



Todo isto require dunha resposta planificada e coordinada coas administracións públicas, tal como recolle a 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 vanguarda en protección do dereito á auga frente ao cambio climático.

Desenvolvemos solucións concretas para a adaptación ás consecuencias do cambio climático sobre os recursos hídricos, con plans de resiliencia e continuidade e impulsando o uso eficiente dos recursos hídricos, conservación e restauración de ecosistemas clave no ciclo da auga.

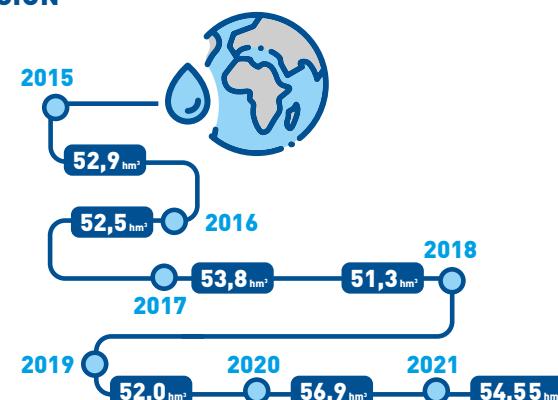
## XESTIÓN AVANZADA DA AUGA



Para Viaqua o uso sostible da auga é fundamental, por iso apostamos por unha xestión eficiente en todas as etapas do ciclo integral, contribuíndo así ao ODS 6 “Auga limpia e saneamento”

A auga captada e posteriormente potabilizada non chega na súa totalidade ao seu punto final de distribución. Esta perda de recurso hídrico ten diversas causas; principalmente as fugas nas redes de transporte e distribución, os consumos non rexistrados ou as fraudes, así como a presenza de possibles erros nalgúnsas determinacións de medida.

## CAPTACIÓN



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

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## TRATAMIENTO DE AUGA POTABLE

Ningunha auga captada é potable sen tratamento previo. As augas captadas presentan materias en suspensión (materia orgánica, coloide ou non, algas, axentes patóxenos etc.) polo que, para dar cumprimento ás normas e criterios vixentes de calidade de auga para consumo humano, é necesario realizar un tratamento nas estacións de tratamiento de auga potable (ETAP) para o caso de augas superficiais; e, polo menos, un tratamento de desinfección microbiolóxica, en caso de augas subterráneas. Así, á auga subministrada debe cumplir con todas as garantías esixidas pola lexislación vixente e, especialmente, as establecidas no R.D. 140/2003 e ou no 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**



Realizáronse **306.608** análises totais

207.258 cloro
96.460 organolépticas
1.035 análises control
754 análises billa
289 análises completas
812 outras análises

**O 100% das augas subministradas foron catalogadas como aptas para o consumo humano, cumplíndose 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 2021 levamos a cabo a renovación do noso certificado, o cal estará en vixencia durante os próximos 3 anos.

## 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.



**En 2021 suministramos 63,70 hm<sup>3</sup> de auga**

A Auga Non Rexistrada (ANR) é a diferenza entre a auga total subministrada e a auga rexistrada. É esencial minimizar este parámetro para garantir a preservación deste recurso. Por iso, gran parte dos nosos esforzos **van encamiñados a minimizar este ANR**.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

**1** LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO

**2** PRESERVACIÓN  
DA AGUA

**3** DE LINEAL  
A CIRCULAR

**4** PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

**5** ACCESO Á AGUA

**6** CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL

**7** EQUIDADE  
E PERSOAS

**8** CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

**9** INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

**10** AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

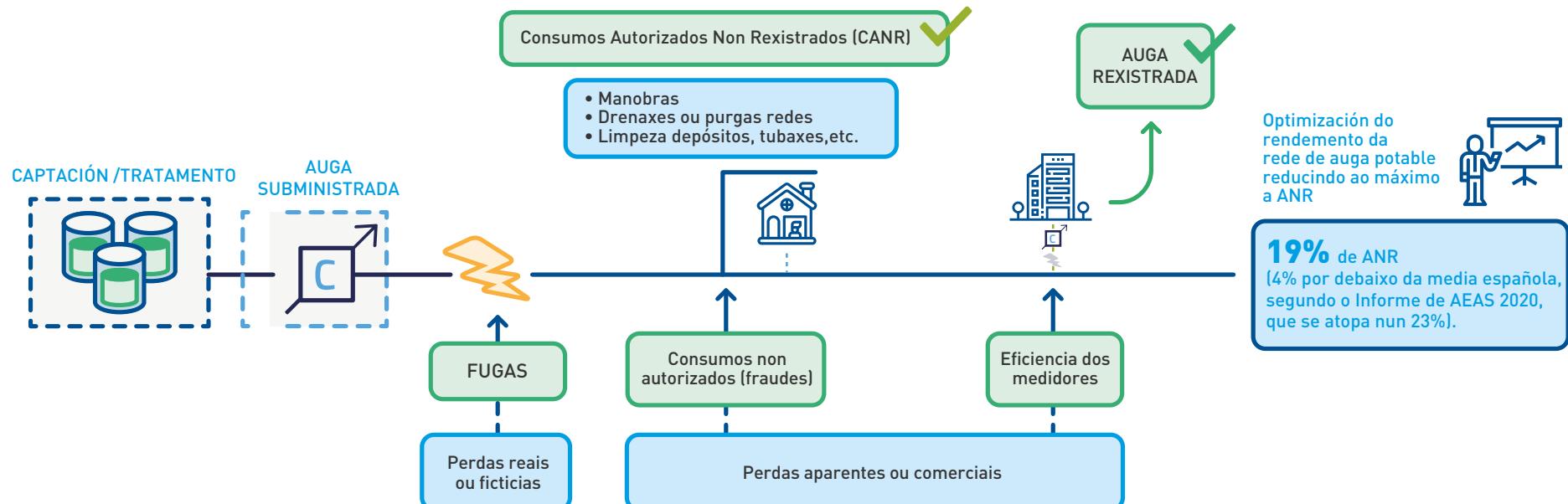
CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

Con este obxectivo, todos os anos levamos a cabo plans de redución de ANR (accións de monitorización, sectorización, redución de presións, mellora da clase metrolóxica e substitución dos contadores, implantación da telelectura, renovación de redes, etc.) conseguindo así a máxima eficiencia na xestión do sistema de abastecemento de auga potable. 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.

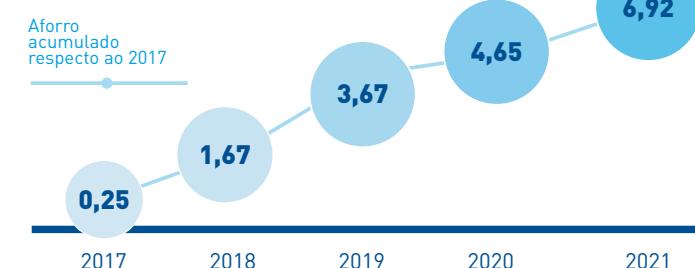
### AUGA NON REXISTRADA = PERDAS + FRAUDES + CANR + MEDICIÓN



En 2021 a estabilización da pandemia permitiuos retomar moitas das actividades destinadas á procura da redución desta auga non rexistrada sen ter que poñer en risco a saúde das nosas e dos nosos traballadores. Grazas a iso, obtivemos un aforro acumulado de 2,28 hm<sup>3</sup> fronte aos 0,98 hm<sup>3</sup> do ano anterior e polo tanto volvemos á nosa traxectoria no que a optimización hidráulica se refire.

**Desde 2017 obtivemos un aforro acumulado na ANR de 6,92 hm<sup>3</sup> ≈ 19 días de consumo de toda a comunidade galega**

### Aforro acumulado por ANR (hm<sup>3</sup>)



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## 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 sostenibilidade: medioambiental, persoal e económico.

Para a realización deste mantemento e a 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 urgente actuación.

En 2021 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 minimizar 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 achega información para coñecer o estado real da rede e optimizar as operacións de limpeza.



Inspección preventiva da rede con dron

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## DEPURACIÓN DE AUGAS RESIDUAIS

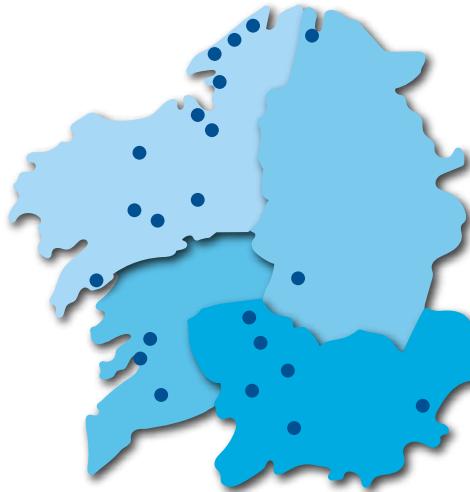
O ciclo integral da auga péchase coa depuración de augas residuais que chegan ás instalacións depuradoras desta auga residual xerada nos municipios aos que dan servizo, para deste modo retornar o recurso ao medio nas condicións axeitadas, cumprindo os estándares de calidade marcados pola lexislación.

Xestionamos



33  
EDARs

e  
220  
instalacións  
compactas de  
depuración en  
Galicia



## PROXECTOS E OBRAS

Dentro das súas actividades, Viaqua realiza tamén proxectos e obras de mellora das infraestruturas hidráulicas. En 2021 executamos 37 obras, entre as que se atopan as de "ampliación e rede de sumidoiros na parroquia de Lérez en Pontevedra ou impermeabilización do depósito da ETAP desta mesma cidade"



En 2021  
executamos 37  
obras ambientais

Investimento  
total:  
8.162  
m€

## AS EDARS XESTIONADAS POR VIAQUA EN 2021:

### A CORUÑA

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

### LUGO

- Chantada
- Viveiro

### OURENSE

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

### PONTEVEDRA

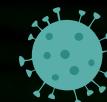
- Pontevedra: Placeres
- Ponteareas
- A Estrada



Juan Antonio Samartín Iglesias  
Xefe Servizo Pontevedra

"Os excelentes rendementos hidráulicos acadados ano tras ano en Pontevedra falan da implicación e boa xestión realizada por todos os profesionais de Viaqua, así como da implicación do Concello na preservación e protección dun recurso tan fundamental para todos nós."

ANEXOS: Fontes de captación de auga // Dados de auga nas ETAPs // Eficiencia redes de distribución // Dados depuración augas residuais // Parámetros EDARs // Proxectos e obras

**A NOSA RESPOTA  
ANTE A COVID-19**

Durante 2021 continuamos adaptando a nosa forma de traballo para garantir a continuidade do servizo e preservar a saúde do noso persoal. Desta maneira, mantívose o sistema de cita previa en oficina, os equipos de traballos independentes, as quendas en vestiarios, as reunións virtuais, o aforamento reducido en visitas e formacións, o control de temperatura nos accesos ás instalacións, o uso continuado de máscaras FFP2 e o cribado periódico mediante a realización de probas de antíxenos.

Ademais, seguironse actualizando permanentemente as instrucións de traballo para adaptalas rigorosamente á evolución da situación en cada momento.

Como resultado destes esforzos, conseguimos manter un servizo seguro e de calidade durante os meses de pandemia.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# DE LINEAL A CIRCULAR



11  
CIDADES E  
COMUNIDADES  
SOSTIBLES

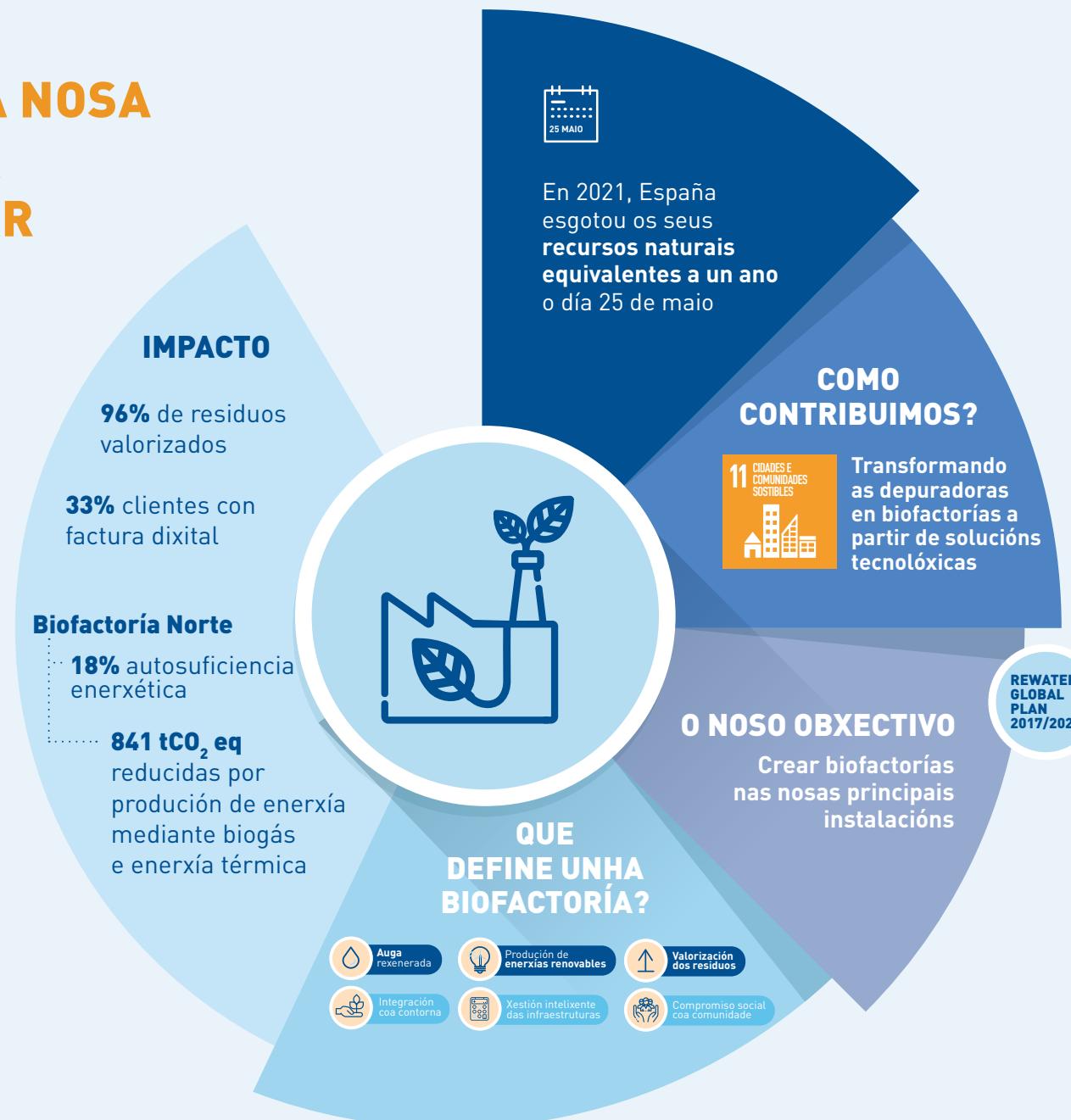


REWATER  
GLOBAL  
PLAN  
2017/2021

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



# TRANSFORMAMOS A NOSA ACTIVIDADE CARA Á ECONOMÍA CIRCULAR



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## O NOSO MODELO CIRCULAR

Segundo o Parlamento Europeo, **en 2050 estaremos consumindo recursos como se existisen tres planetas Terra**. Os sistemas actuais de producción e consumo demostraron ser nocivos para o medio ambiente e agravar a crise climática actual. Por tanto, fai-se necesario cambiar o **modelo lineal** de extraer materias, fabricar produtos, consumilos e desbotalos por un **modelo circular** que imite a natureza e no que desapareza o concepto de "residuo".

Ademais, o **modelo de economía circular** acha solucións aos novos retos causados pola crise da COVID-19, xa que **axuda a reducir a vulnerabilidade das cadeas de valor** a nivel local e global.

Desde Viaqua promovemos o cambio de **modelo lineal a circular** a través de sistemas de producción e consumo máis eficientes, reducindo tanto o consumo de **materias primas e enerxía**, como a xeración de residuos e emisións. Así, aliñámonos coa **Estratexia Galega de Economía Circular 2019-2030** e situamos a economía circular no centro da nosa propia estratexia.

Promovemos a evolución do modelo tradicional das plantas depuradoras para convertelas en biofactorías.



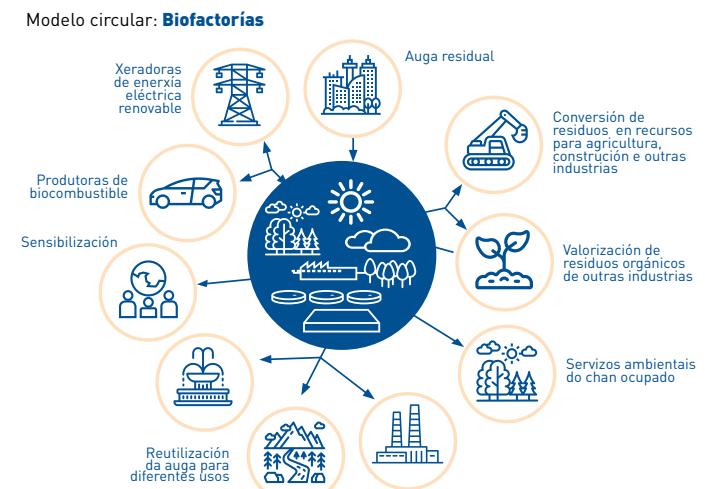
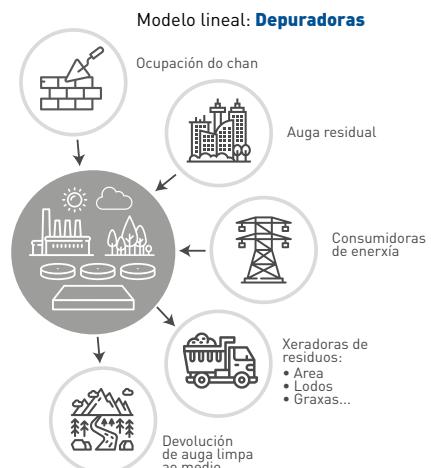
## DE EDAR A BIOFACTORÍAS

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

Ademais de conseguir a circularidade total en canto a auga, enerxía e residuos, as biofactorías caracterízanse por unha integración na contorna natural de forma que se minimiza o impacto en ocupación do solo, potenciando os servizos ecosistémicos nese espazo ocupado e transformando a infraestrutura gris nunha infraestrutura verde. Por outra banda, xérase un impacto social positivo a través do valor compartido coas comunidades locais, o diálogo e a colaboración cos grupos de interese e a sensibilización ambiental.



Coa creación da Biofactoría de Ourense promovemos o uso eficiente dos recursos e adaptámamonos ao cambio climático, contribuíndo ao ODS 11 "Cidades e comunidades sustentáveis"



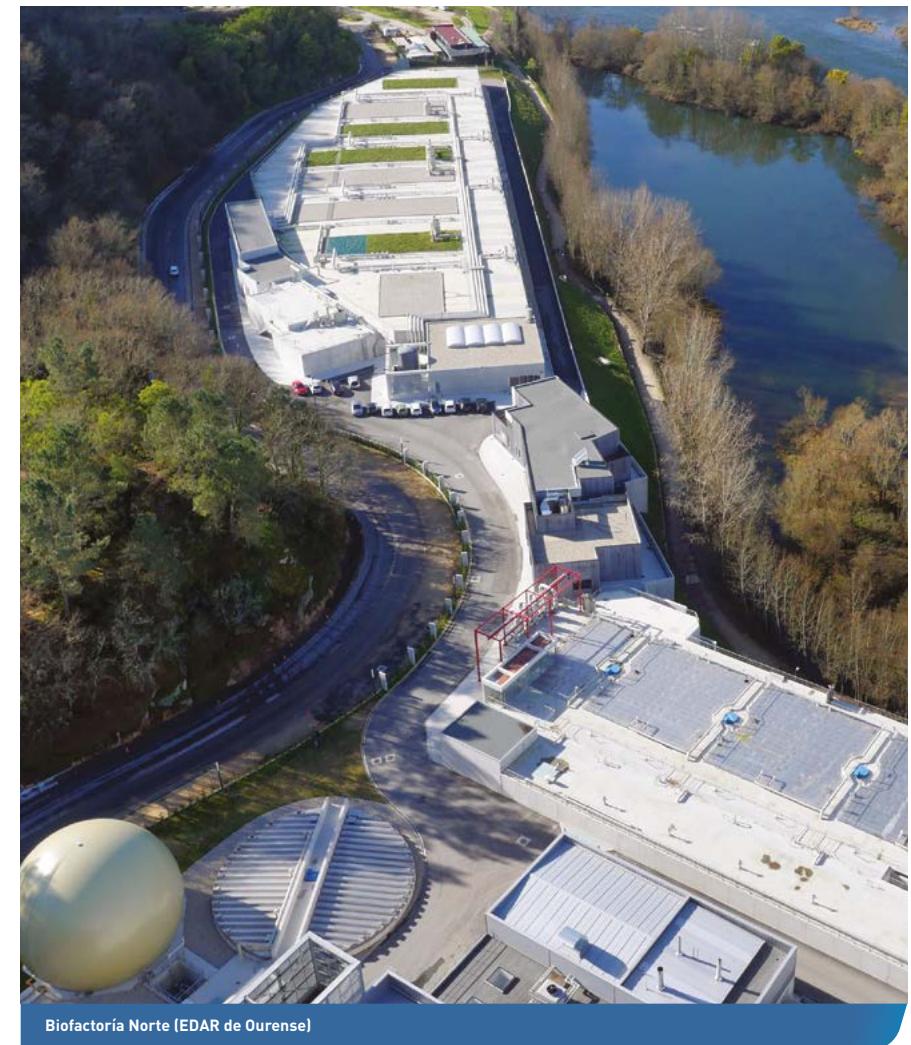
## A EDAR DE OURENSE, A BIOFACTORÍA NORTE

Da man do Concello de Ourense, comezamos o proceso de **transformación da depuradora de Ourense a Biofactoría** utilizando a innovación sostible como panca clave para lograr este cambio de modelo. Este proceso propiciou o despregamento de iniciativas en cada un dos eixos estratégicos (auga, enerxía, recursos e contornal), tales como a reutilización dunha parte da auga depurada para o baldeo das instalacións, a coxeneración de enerxía, a procura de novas vías de valorización de residuos e a integración coa súa contorna ambiental.

Na Biofactoría Norte (EDAR de Ourense) a liña de tratamento de lodos consta dun proceso de dixestión anaerobia, con aproveitamento enerxético do biogás xerado na dixestión. O biogás emprégase como combustible (metano) para a **coxeneración de enerxía eléctrica**, que se autoconsume na propia instalación. A referida valorización do biogás xerado na Biofactoría produciu en 2021 un total de 554.354 kWh de enerxía eléctrica, o que evitou a emisión de 39 tCO<sub>2</sub> eq. Ademais, realiza-se a **recuperación da enerxía térmica** procedente dos gases de escape do motor de coxeración para prequentar a caldeira de vapor, e esta á súa vez para alimentar a termohidrólise, posto que require unha achega de vapor saturado. A enerxía térmica xerada na caldeira de vapor supuxo o aproveitamento de 3.250.914 kWh para 2021. Este aproveitamento evitou a emisión de 802 tCO<sub>2</sub> eq.



**"A Biofactoría de Ourense defende e promove un modelo de xestión baseado no principio de economía circular. Este modelo pasa fundamentalmente pola redución do consumo de materias primas, a posta en valor dos residuos xerados no proceso e a reutilización. Este principio establecese en sinerxía coa comunidade local en procura da maior integración e o máximo respecto á contorna natural".**



Nesta liña destacamos a creación da **Unidade Mixta CIGAT-BIOFACTORÍA**, que se está implantando 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.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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



### TRANSFORMACIÓN DIXITAL

- Xestión por KPI. Dixitalizadas variables e alarmas de proceso e mantemento
- Activos información e xestión por código QR
- 100% proceso imaxes en tempo real
- Tomadores de mostras intelixentes IoT

### DESCARBONIZACIÓN

- Consumo de planta: 6,7 GWh
- Enerxía coxenerada: 1,1 GWh (18% autoconsumo) con 1 motor de 420 kW
- Enerxía térmica: 3,2 GWht utilizado para a dixestión de lodos

### ECOCIDADE

- Implicación coa comunidade rural: ruta verde EDAR, actividades escolares
- Conservación da biodiversidade (eliminación do uso de pesticidas e fitosanitarios, control de especies invasoras etc.)

### RECURSOS

- Hidrólise térmica de lodos
- Valorización 100% recursos orgánicos: 5.000 t/ano (uso agricultura directa)
- Valorización 100% areas: 517 t/ano (tecnosoles)
- Valorización 100% graxas: 30 t/ano (tecnosoles)
- Desodorización 100% planta sen reactivos (biotrickling)
- ClearGreen

### REUTILIZACIÓN

- Auga rexenerada para rega e baldeo: 36,5 hm<sup>3</sup>

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## (PROSPERIDADE)

### CETAQUA, TECNOLOXÍA PUNTA AO SERVIZO DA CIRCULARIDADE

En colaboración co noso Centro Tecnolóxico Cetaqua desenvolvemos tecnoloxías e optimizamos procesos para promover a economía circular:

#### PRODUCCIÓN E RECUPERACIÓN DE PRODUTOS DE ALTO VALOR ENGADIDO, CIGAT-BIOFACTORÍA

Desde Viaqua apostamos pola economía circular a través da valorización de correntes residuais no marco da **Unidade Mixta CIGAT-Biofactoría**, en colaboración con Cetaqua e a Xunta de Galicia, a través da Axencia Galega de Innovación (GAIN). En 2021 o proxecto permitiu validar dúas tecnoloxías para producir e recuperar recursos de alto valor engadido. Na biofactoría de Ourense traballouse para transformar a materia orgánica contida nos lodos de depuración en ácidos graxos volátiles (AGV), produtos de base biolóxica que serven como materia prima nas industrias plástica, petroquímica e de lubricantes. Esta conversión a AGV tamén se validou con auga residual dos sectores industriais conserveiro e lácteo.



A Unidade Mixta CIGAT-BIOFACTORÍA busca ampliar o alcance dos procesos depurativos e obter produtos de alto valor engadido das augas residuais.

Mediante iniciativas como CIGAT-BIOFACTORÍA, a EDAR de Ourense sítuese como instalación referente a nivel internacional no campo da economía circular.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

**1** LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO

**2** PRESERVACIÓN  
DA AGUA

**3** DE LINEAL  
A CIRCULAR

**4** PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

**5** ACCESO Á AGUA

**6** CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL

**7** EQUIDADE  
E PERSOAS

**8** CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

**9** INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

**10** AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### ECOVAL

Este 2021, no proxecto ECOVAL, cofinanciado polo Programa Interreg Sudoe a través do Fondo Europeo de Desenvolvemento Rexional (FEDER), demostrouse a viabilidade técnica da producción de ácidos graxos volátiles (AGV) a partir de lodos de depuradora a escala piloto. Este avance tecnolóxico ofrece unha alternativa sustentable para producir subprodutos de alto valor engadido e altamente demandados por industrias como a dos plásticos, a dos lubricantes ou a agroquímica. A demostración levouse a cabo grazas á colaboración con Viaqua na Estación Depuradora de Augas Residuais (EDAR) de Ourense. Deste xeito, continúase promovendo o modelo de biofactoría para obter bioproductos de alto valor engadido e alcanzar o residuo cero nos procesos de depuración.

Durante o ano 2022, Cetaqua continuará co desenvolvemento tecnolóxico na EDAR de Ourense enfocándose na valorización de biorresiduos de orixe urbana.



### RECUPERACIÓN DE NUTRIENTES A PARTIR DAS AUGAS RESIDUAIS: H2020 WALNUT

O proxecto europeo H2020 WalNUT, iniciado en 2021, pretende desenvolver soluciones tecnológicas para redesenhar as cadeas de subministración de nutrientes a partir de auga residual e salmoiras, esencial para que a Unión Europea poida sostener as industrias e as sociedades a longo prazo. A recuperación de nutrientes a grande escala a partir destes fluxos e o seu procesamento como biofertilizantes favorecerá a transición cara ao modelo de economía circular no sector agrícola da Unión Europea.

ANEXO: Xeración de residuos nas EDARs

## VALORIZACIÓN DE SUBPRODUTOS

A xestión eficiente dos residuos é clave para o desenvolvemento sostenible do planeta. Desde Viaqua estamos comprometidos coa eliminación do concepto residuos implantando e fomentando nos centros xestionados prácticas de redución, reutilización, reciclaxe e recuperación de residuos, en prol de alcanzar un modelo de economía circular.

O residuo maioritario producido no proceso de depuración de augas residuais (EDAR) é o fango de depuración; por iso dedicamos os nosos esforzos a valorizálos. No ano 2021 o 100% dos lodos producidos nas EDAR xestionadas por Viaqua foron valorizados, destinándoo á aplicación directa en agricultura ou a elaboración de fertilizantes, de modo que se conseguiu pechar o círculo, converténdoos en materia prima para novos procesos.

**0 96% dos residuos xerados nas nosas EDAR son valorizados**



**A valorización de residuos xerados nas nosas EDAR evitou en 2021 a emisión potencial de 10.146 tCO<sub>2</sub> eq/año**



Non obstante, desde **Viaqua** continuamos investigando **novas vías 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.

## VIRATEC, APOSTANDO POR UNHA GALICIA MÁIS SOSTIBLE E RESILIENTE

O Clúster Galego de Solucións Ambientais e Economía Circular (Viratec) naceu co obxectivo de incrementar a capacidade tecnolóxica, de innovación e competitiva das empresas medioambientais galegas. Viaqua apoia desde o primeiro momento o nacemento deste Clúster, que xurdio como unha necesidade dun sector que cada vez atrae máis interese por parte dos diferentes grupos de interese que conforman a sociedade galega.

Grazas á integración de capacidades e a procura de alianzas, avánzase no desenvolvemento de proxectos que potencien modelos más sostenibles e que aposten pola economía circular, a transformación ecolóxica e a dixitalización. A transversalidade que se propón dende Viratec axuda ao aproveitamento de tecnoloxías dos diferentes sectores representados no clúster e fomenta o diálogo coas administracións públicas, traballando xuntos para proponer e lograr proxectos e solucións que permitan lograr un desenvolvemento sostenible e unha transición ecolóxica xusta para Galicia.

Viratec responde as necesidades ás que nos enfrentaremos nas vindeiras décadas cun cambio de modelo produtivo que se fai cada día más evidente. Desde Viaqua, formar parte de Viratec é un chanzo máis na nosa estratexia de transformación cara a unha economía más respectuosa co medio e menos agresiva cos recursos naturais.



Asamblea ordinaria Viratec

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS



15 VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES



REWATER  
GLOBAL  
PLAN  
2017/2021

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



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

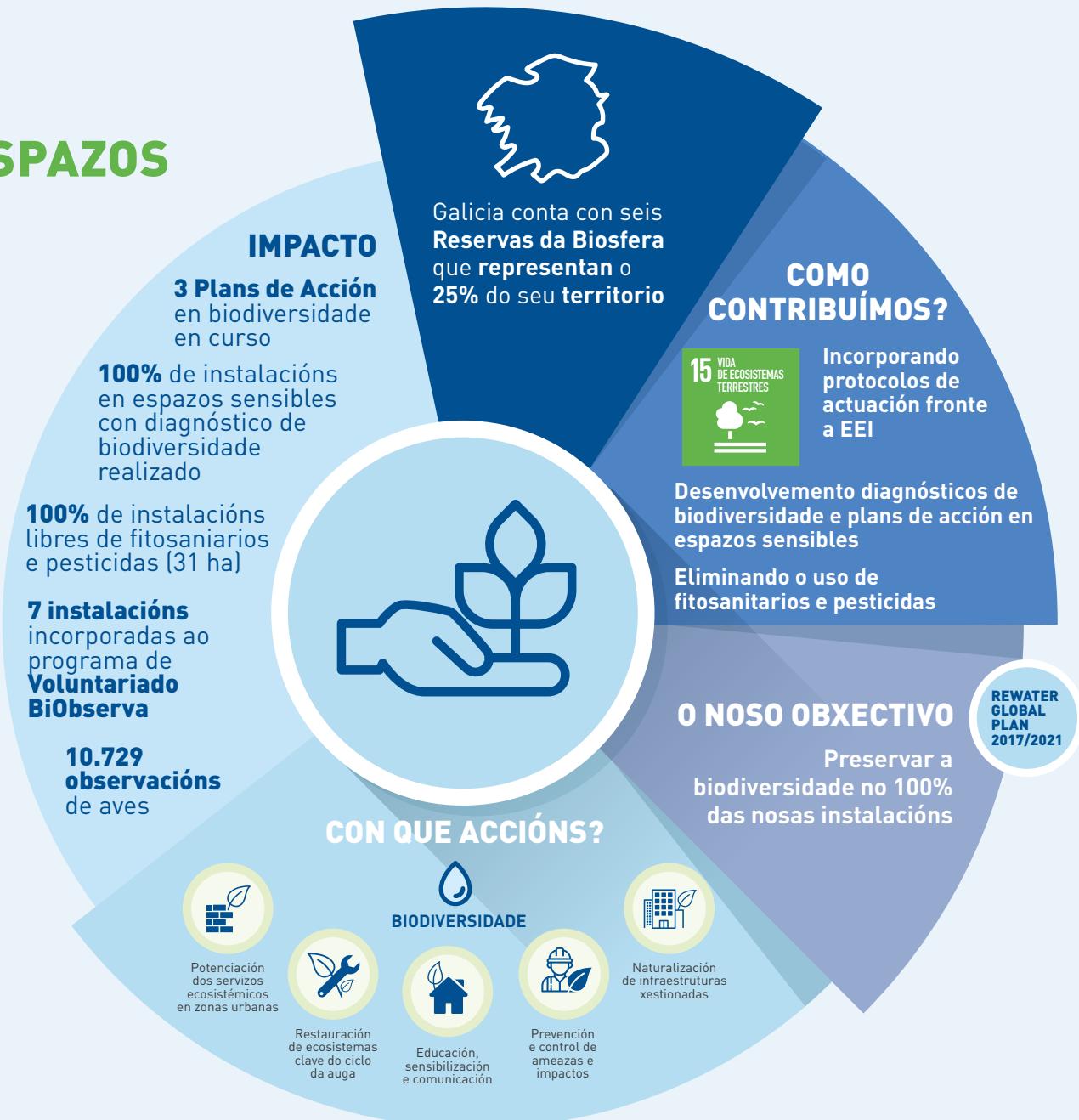
6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# PROTEXEMOS E RECUPERAMOS OS ESPAZOS NATURAIS



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 **biodiversidade** é o **alicerce** para que o **ser humano poida vivir na Terra**, segundo declaracións da ONU. A recente pandemia da COVID-19 puxo de manifesto os vínculos entre nosa propia saúde e a saúde dos ecosistemas, facendo que a necesidade de **protexer e recuperar a natureza** sexa aínda máis **urxente**.

Como sector económico que xestionamos un recurso natural clave para a preservación da biodiversidade, recoñecemos a necesidade de implicámonos na transformación do modelo de desenvolvemento para contribuír á construcción dunha sociedade saudable, na que a diversidade biolóxica sexa un compoñente esencial do desenvolvemento sostible.

Desde **Viaqua comprometémonos** a garantir que as nosas estratexias, obxectivos e metas contribúen á **recuperación da natureza**, traballando para **transformar as instalacións do ciclo da auga en "infraestruturas verdes"** que 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

Apostamos por restablecer as funcións ecolóxicas dos espazos ocupados polas instalacións e favorecer a biodiversidade local das contornas onde operamos. Con este fin, levamos a cabo diagnósticos e plans de acción para converter as instalacións en espazos multifuncionais que preservan as funcións ecolóxicas, favorecen a biodiversidade local e os servizos ambientais que nos proporcionan.

En 2021 alcanzamos o obxectivo marcado, logrando que todas as instalacións que xestionamos situadas en espazos protexidos da Rede Natura 2000, ou zonas sensibles para a biodiversidade, contan cun diagnóstico e un plan de acción.

**Instalacións xestionadas por Viaqua situadas en espazo protexido con diagnóstico e plan de acción en biodiversidade:**



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



Conservación e  
mellora da  
biodiversidade  
en espazos  
sensibles ou  
singulares

Instalacións  
con diagnóstico e plan  
de biodiversidade

100%



Cero  
fitosanitarios  
e pesticidas

Instalacións  
livres de fitosanitarios  
e pesticidas

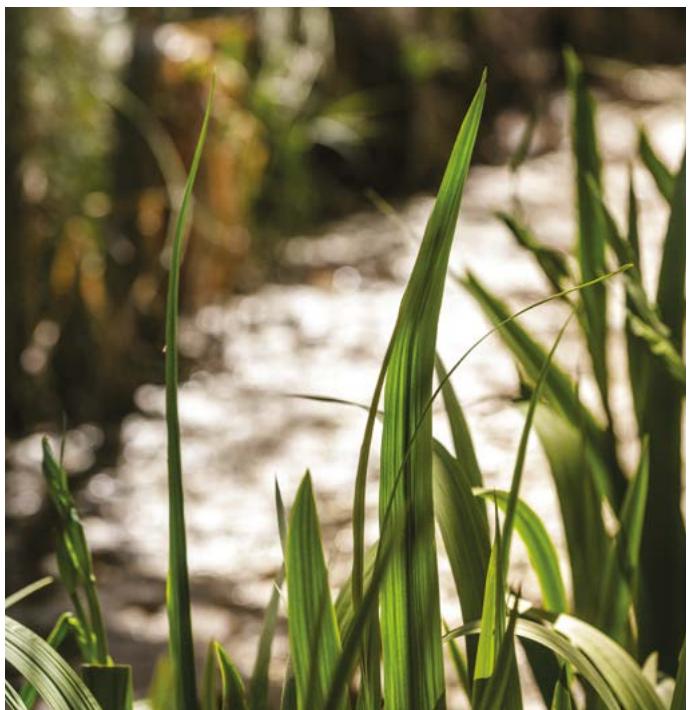
100%



Loita contra  
especies  
exóticas  
invasoras  
(EEI)

Instalacións con  
protocolos de actuación  
fronte a EEI

100%



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE**ACCIÓN**

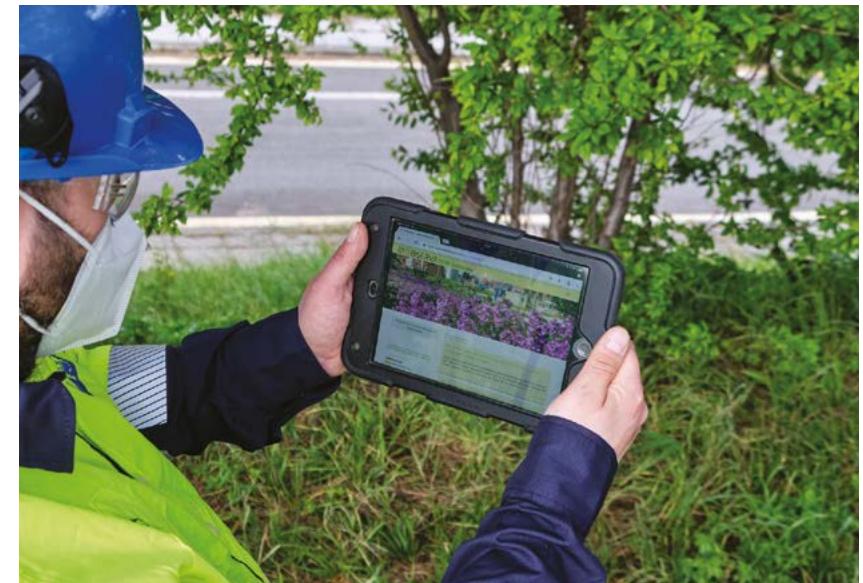
VIAQUA 2030

**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 RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

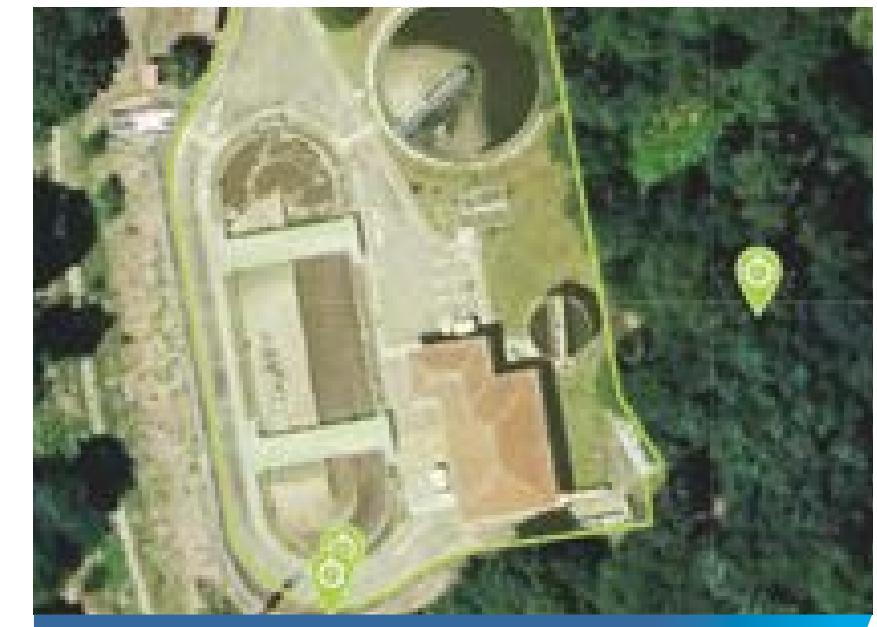
**ELIMINACIÓN DO USO DE FITOSANITARIOS**

O uso de fitosanitarios pode comportar unha alta toxicidade, tanto para os animais como para as persoas, ademais de ser unha das principais causas da perda de insectos polinizadores. Por iso, marcamos o obxectivo de eliminarlos nas instalacións de tratamento de auga que xestionamos. Esta iniciativa supuxo un cambio de modelo de xestión das zonas verdes cara a un modelo que favorece a biodiversidade.

**LOITA CONTRA AS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS**

As especies invasoras son unha das principais causas da perda de biodiversidade. Os ecosistemas acuáticos son os máis vulnerables á colonización por especies invasoras. Como parte da nosa estratexia para contribuír ao desenvolvemento sostible, en Viaqua comprometémonos a controlar estas especies en todas as instalacións que xestionamos.

Con este obxectivo creamos e desenvolvemos o programa **BiObserva STOP-invasoras** para a xestión integral das especies de flora invasora e que permite a identificación, a localización, a avaliación do risco, o desenvolvemento de plans de control e o seguimento.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## EDUCACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

Apostamos por xerar coñecemento dos espazos naturais onde operamos. Antes de desenvolver calquera acción para favorecer a biodiversidade, é imprescindible coñecer ben a contorna natural en que nos atopamos.

### FORMACIÓN

Adicionalmente aos nosos compromisos principais en materia de biodiversidade, buscamos a **implicación do noso persoal e da cidadanía** co obxectivo de **trasladar coñecemento e sensibilizar**. Por iso, o noso persoal de instalacións recibe formación sobre o mantemento ecolóxico de zonas verdes, o control de especies de flora invasora e como favorecer a biodiversidade desde a nosa xestión.

En 2021  
impartíronse

16 h

de formación para  
favorecer a biodiversidade



### VOLUNTARIADO AMBIENTAL

BIOBSERVA

Por quinto ano consecutivo impulsamos o programa BiObserva Voluntariado, dirixido a preservar a biodiversidade nas nosas instalacións. Un proxecto no que os profesionais da nosa empresa reportan as observacións de aves durante a súa xornada laboral co obxectivo de coñecer a biodiversidade nas instalacións e poder planificar, deste xeito, accións de mellora.

Este programa pioneiro e innovador, que naceu en 2016 a través dunha colaboración co Instituto Catalán de Ornitoloxía e SEO BirdLife, pon a disposición todos os datos de observacións xerados na Rede Internacional de Datos de Biodiversidade GBIF (Global Biodiversity Information Facility), contribuíndo así á mellora do coñecemento do medio natural e á protección máis eficaz das nosas aves.



Cos proxectos de naturalización de  
diferentes EDARs de Galicia contribuímos ao  
ODS 15 "Vida dos ecosistemas terrestres"



Natalia Pallas Martínez  
Xefa ETAPs Zona Norte

**"Consevar a biodiversidade fará que  
vivamos en harmonía coa natureza,  
respetándoa e protexéndoa lograremos  
reducir o impacto do ser humano.  
Por iso, é fundamental aumentar a  
conciencia sobre a importancia dos  
ecosistemas para o desenvolvemento e  
benestar social."**

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

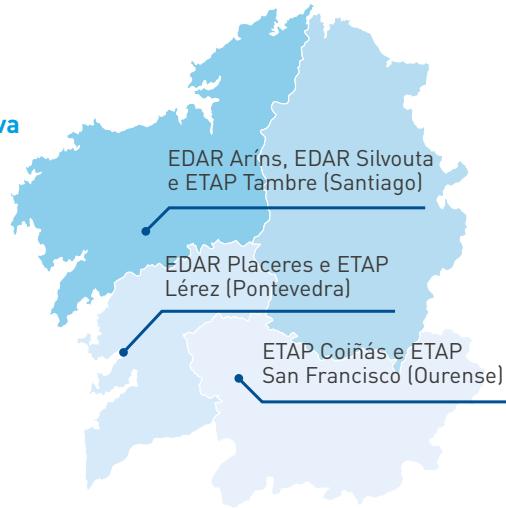
CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## PLANETA

7 instalacións incorporadas ao  
programa de Voluntariado BiObserva



Ao igual que en anos anteriores, a lavandeira e o pardal común foron as aves  
máis observadas



Lavandeira Blanca

Pardal Común

Merlo Común



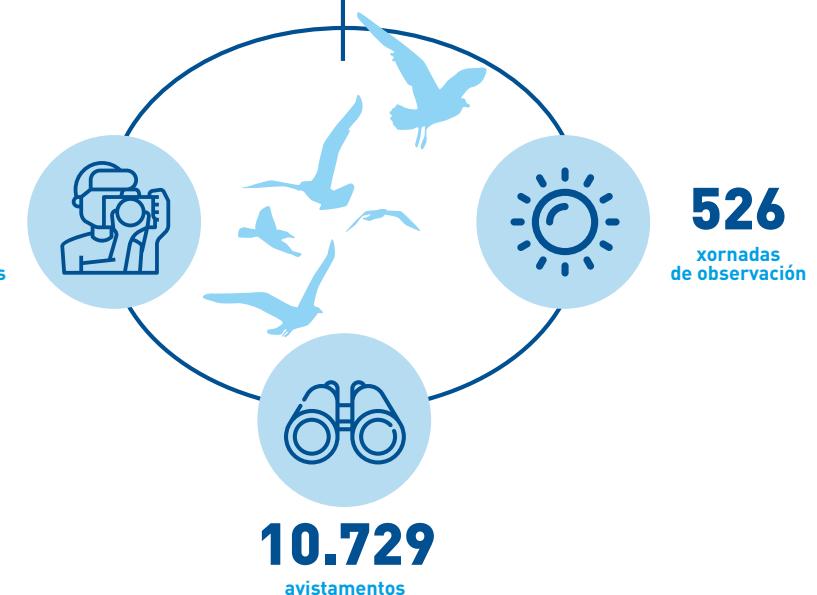
Web BI<sup>o</sup>BSERVA



Censo de primavera BiObserva - EDAR de Arins

Indicadores BI<sup>o</sup>BSERVA 2021

**27**  
 persoas  
voluntarias



Censo de inverno BiObserva - EDAR de Silvouta

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS



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



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

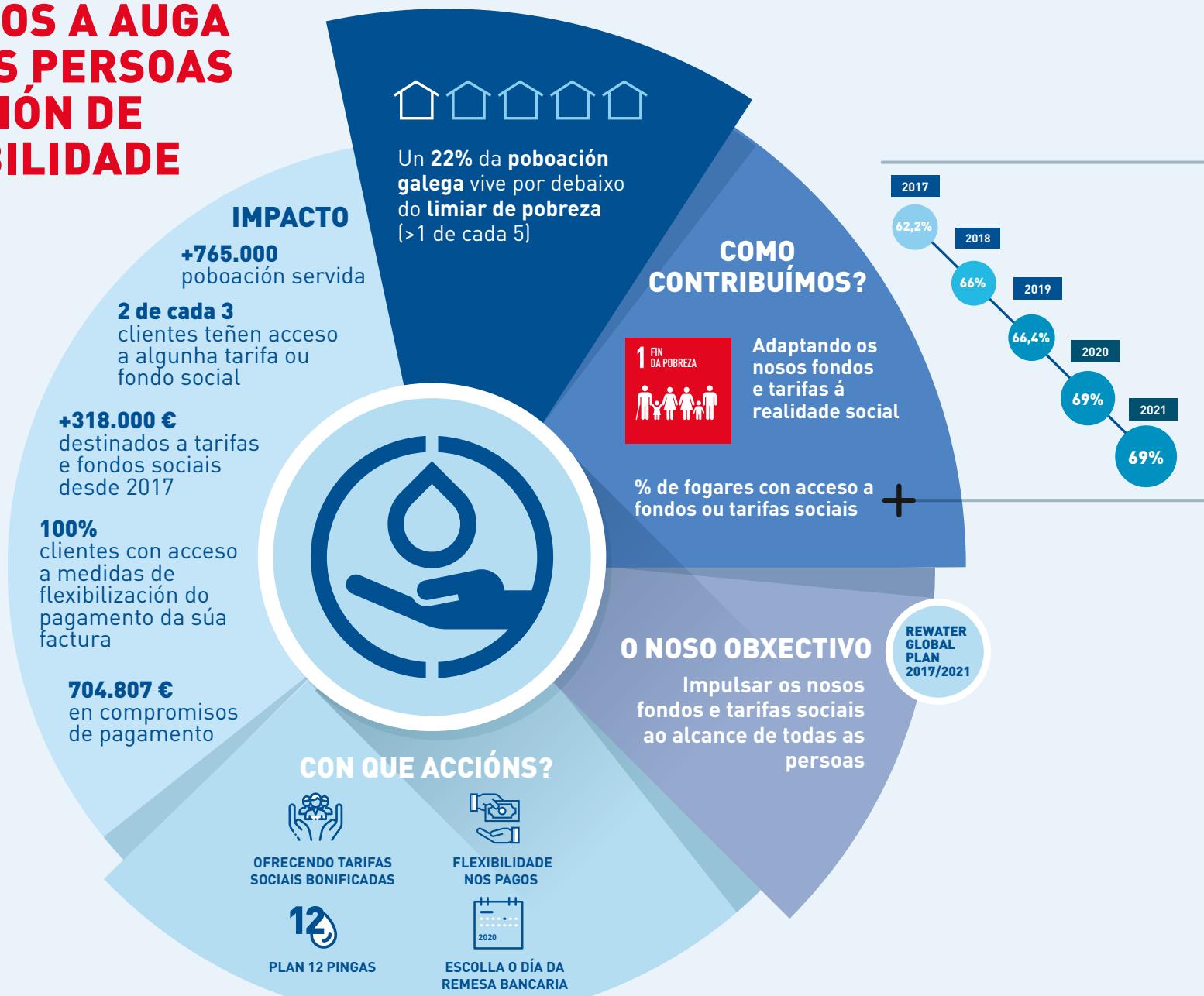
6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# GARANTIMOS A AUGA A TODAS AS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

Viaqua, consciente da dificultade económica que produciu a pandemia e dentro do seu obxectivo de non deixar ningúenatrás, **presta unha atención especial a aqueles colectivos que se atopan en situacións de vulnerabilidade**. Ofrecer o mellor servizo sempre foi unha prioridade para Viaqua, apostando por un modelo de xestión que sitúa as persoas no centro da actividade. Por iso, a empresa puxo a disposición da cidadanía unha atención multicanle que se adapta ás necesidades de cada cliente, ofrecendo unha atención personalizada, inclusiva, ágil e profesional.



**Cos mecanismos de acción social (bonificación en tarifas e creación de fondos de solidariedade para fazer frente ao pagamento parcial ou total das facturas) e as medidas de flexibilización contribuímos a cumplir co ODS1 "Fin da pobreza"**

## O CLIENTE NO CENTRO: VIAQUA CONTIGO

### APOSTA POLA ATENCIÓN MULTICANLE

Desde Viaqua sempre puxemos os nosos clientes no centro da xestión, atendendo para iso as súas demandas e necesidades. Conseguimos adaptarnos á nova realidade que se nos presenta en relación coas novas formas de atención demandadas polos máis de 765.000 galegos e galegas aos que damos servizo.

Para iso, **durante 2021 aceleramos o despregamento das novas canles non presenciais**, como é o caso do chat da nosa páxina web.

Ademais da apertura de novas canles de contacto, tamén se realizaron accións de mellora da navegabilidade e usabilidade da nosa páxina web e oficina virtual, facilitando a comunicación e ofrecendo información en tempo real dos contratos, facturas e demás comunicacións que poidan xerarse entre Viaqua e o cliente.

Á súa vez, tamén **pxuemos unha mirada especial cara ás oficinas presenciais de atención ao cliente, converténdoas en oficinas de experiencia do cliente**, orientadas especialmente á solución de situacións de vulnerabilidade.

### GARANTÍA DE ACCESO

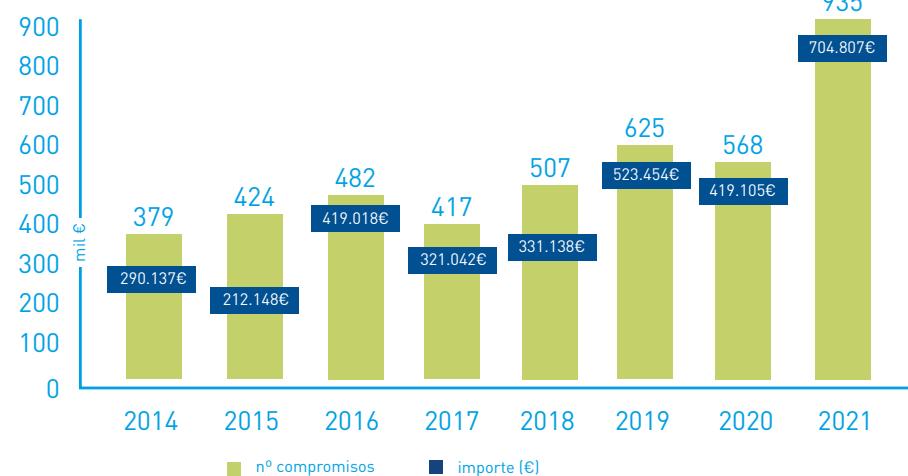
En Viaqua durante o ano 2021 conseguimos que o 69% dos nosos clientes tivese á súa disposición algúna bonificación na súa factura mediante unha tarifa ou fondos sociais. O importe co que contribuímos foi de 318.335 € desde 2017.

**O 100% dos nosos clientes teñen acceso a algún tipo de medida de flexibilización do pagamento da súa factura**

Así mesmo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos ás posibilidades de pagamento dos nosos clientes, entre elas a posibilidade de elixir o día de remesa bancaria, ben de fazer fronte ao cómputo anual de facturas a través dun “pagamento plano” mes a mes ben de fraccionar unha ou varias facturas a través dos compromisos de pagamento sen intereses.



**Desde 2017 os nosos clientes solicitaron o fraccionamiento de 3 M€**



## CANLES DE CONTACTO

 <b>Oficinas</b>	<i>En todos os municipios onde prestamos o servizo</i>
 <b>Atención ao cliente</b>	<i>900 201 230 (luns a venres, de 8:00 a 21:00 h)</i>
 <b>Avarías</b>	<i>900 201 250 (24 h/365 días)</i>
 <b>Comunicar lecturas</b>	<i>900 814 270 (24 h/365 días)</i>
 <b>Páxina web e Chatbot</b>	<i>www.viaqua.gal</i>
 <b>Área de clientes web</b>	<i>www.viaqua.gal/gl/login</i>
 <b>Servialertas</b>	<i>Información gratuita a través de SMS ou e-mail.</i>
 <b>@Viaqua</b>	<i>(L-V de 09 a 17 h)</i>

A continuación, detállase a canle usada polos nosos clientes durante 2021 para realizar as súas xestións:



Estes datos mostran que as xestións dixitais se duplicaron respecto dos datos obtidos no ano 2020, reducíndose á súa vez tanto as atencións presenciais como as telefónicas.



Dionisio Gázquez Navarro  
Director de Clientes de Viaqua

“Desde Viaqua temos como obxectivo poñer ao cliente no centro da nosa xestión. Por iso a través da escucha activa traballamos para adaptarnos ás súas necesidades, poder mellorar a súa experiencia e conseguir superar as súas expectativas, sen deixar ningún atrás”

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## SEN DEIXAR NINGUÉN ATRÁS

Desde Viaqua, para non deixar ninguén atrás, prestámoslle especial atención ás persoas que se atopen en situación de vulnerabilidade. O concepto de vulnerabilidade vai máis alá da compoñente económica e tamén engloba aquelas persoas que atopen barreiras dixitais, de comprensión ou de accesibilidade.

Froito da experiencia do noso persoal e o contacto coas entidades do terceiro sector habilitamos un **teléfono gratuito** para que as ditas entidades do terceiro sector poidan poñerse en contacto connosco para resolver calquera circunstancia que poidan necesitar. Tamén contamos con **atención preferente nas nosas oficinas** para as persoas maiores e aquelas que presentan discapacidade, así como todas as medidas de flexibilización do pagamento citadas anteriormente.

## SATISFACCIÓN DO CLIENTE

O estudo de satisfacción que levamos a cabo en Viaqua a través dun organismo independente confirma que mantemos altos niveis de satisfacción, non só coa continuidade da subministración e a presión da auga, cuxos valores son superiores a 8, senón tamén co índice de satisfacción xeral, que se sitúa nun 7,39, mellorando os niveis de satisfacción e maior predisposición para recomendar e fidelizar a compañía obtidos no ano 2020.



CALIDADE  
DA AUGA  
**7,20**



CONTINUIDADE DA  
SUBMINISTRACIÓN  
**8,88**



PRESIÓN  
DA AUGA  
**8,10**



CLARIDADE  
DA FACTURA  
**7,30**



PREZO  
DA AUGA  
**6,12**

Ademais de realizar estas enquisas, **dentro do obxectivo de realizar unha escucha activa dos nosos usuarios, medimos a experiencia do cliente** coa atención que recibiu á hora de facernos unha consulta ou realizar calquera xestión. O resultado destas enquisas o último ano foi:



## CUSTOMER COUNSEL

A reclamación é o mecanismo polo cal os usuarios poden manifestar algúns descontentos coa xestión ou o servizo que reciben da compañía. En Viaqua estas reclamacións poden ser rexistradas a través de todas as canles de atención para posteriormente seren analizadas e dár-lles resposta aos usuarios. **En 2021 recibimos 2.620 reclamacións técnicas ou comerciais, que se resolvieron nun prazo inferior a 10 días.**

Viaqua dispón da figura do **Customer Counsel (Defensor do Cliente)**, 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 aqueles.

Defensor do cliente



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# CIFRAS DE 2021

No twitter



Seguidores: **2.099**  
 Interaccións totais: **17.661**  
 Impresións: **256.250**  
 Chios: **625**  
 Consultas atendidas: **206**

Na Web

Usuarios: **197.846**  
 Sesións: **319.669**  
 Páxinas vistas: **1.705.748**  
 Facturas descargadas: **17.349**  
 Logins de Clientes: **63.979**



Onde se fala de Viaqua?

Mencións totais: **5.550**  
 Mencións Twitter: **4.288**  
 Mencións medios dixitais: **1.058**  
 Autores únicos: **1.050**

**A NOSA RESPOSTA ANTE A COVID-19**



A pandemia da COVID-19 obrigounos a adaptarnos a novas necesidades, mantendo sempre a garantía de salubridade e hixiene, a subministración de auga e o saneamento de augas residuais, que coa irrupción da crise sanitaria foron declarados servizos esenciais polo Goberno español.

Durante 2021 non só mantivemos a continuidade do servizo poñendo o foco en garantir o abastecemento, potabilización, distribución, saneamento e depuración de auga, senón que tamén logramos que os nosos clientes poidan acceder a nós a través dunha rápida transformación do noso modelo de atención, implementando os distintos mecanismos de protección que aseguraron a integridade do noso persoal e dos nosos clientes.



ANEXO: Prezo da auga // Calidade das augas

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# CONCIENCIACIÓN SOCIAL



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



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

## IMPACTO

+ 340.000  
 persoas sensibilizadas

480 persoas  
visitaron as nosas  
instalacións

1.174  
escolares  
formados no  
uso sostenible da auga

176.089 €  
investidos en  
accións sociais



## CON QUE ACCIÓNS?



VISITAS  
INSTALACIÓN



PROGRAMAS  
ESCOLARES



CAMPAÑAS DE  
SENSIBILIZACIÓN

## COMO CONTRIBUÍMOS?

12 PRODUCCIÓN  
E CONSUMO  
RESPONSABLES



Concienciando  
e sensibilizando  
a cidadanía

## O NOSO OBXECTIVO

Contribuir a sensibilizar  
a cidadanía no respecto  
ao medio ambiente e o  
uso sostenible da auga

REWATER  
GLOBAL  
PLAN  
2017/2021

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN  
DA AGUA

3 DE LINEAL  
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AGUA

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

Temos o convencemento de que para concienciar e achegar todo o traballo que realizamos cada día para a preservación da auga e do medio ambiente debemos sensibilizar a cidadanía para sumar esforzos xuntos e avanzar cara á sustentabilidade do planeta. Con este fin desenvolvemos programas escolares, visitas a instalacións e museos e numerosas iniciativas de colaboración social.

### PROGRAMAS ESCOLARES

Concienciar a sociedade é fundamental para poñer en valor a importancia da auga e o medio ambiente. Grazas a programas como Aqualogía, a organización de visitas ás nosas instalacións e museos ou os certames e premios que convocamos dirixidos a escolares de todas as idades desenvolvemos o noso labor pedagóxico sobre o ciclo integral da auga natural e urbano e fomentamos hábitos de consumo responsable sobre este recurso. En 2021 fomos recuperando a actividade normal tras as restricións derivadas da pandemia da Covid-19 e puidemos achegarnos a máis aulas e escolas galegas.

A concienciación cidadá é fundamental para lograr un futuro sostenible, e entre todos os axentes implicados debemos coidar como se merece un ben tan escaso e importante para a vida como a auga.

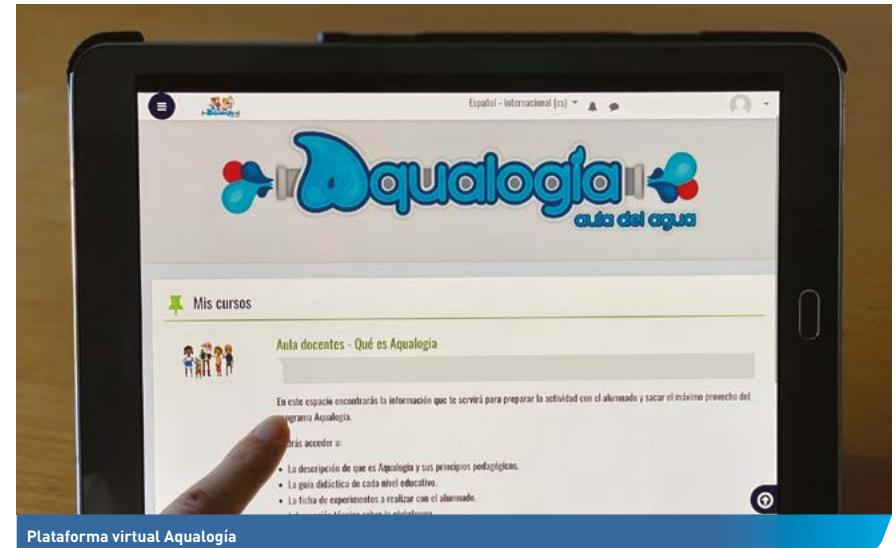
#### AQUALOGÍA

Aqualogía é o **programa educativo** no que os **escolares coñecen o ciclo integral da auga e aprenden como facer un uso responsable deste recurso**.

A raíz da pandemia da Covid-19 levouse a cabo unha renovación do programa educativo, tanto no contido como no formato, onde Aqualogía dixitalizouse para garantir o acceso aos contidos e recursos didácticos, xa sexa na aula ou desde a casa. O ano 2021 foi a consolidación da nova plataforma virtual e incorporáronse novos contidos en colaboración co influencer David Calle, tratando temas como o cambio climático, a escaseza de recursos ou a enerxía, entre outros.

#### VIII EDICIÓN DO CERTAME LITERARIO “RELATOS DE AGUA INTELIXENTE”

Máis de 300 relatos de colexios de toda Galicia presentáronse á VIII Edición do Certame Literario “Relatos de auga intelixente”, organizado por Viaqua e dirixido a escolares de 12 a 17 anos. **Este ano a temática que tiveron que tratar os participantes foi o consumo responsable da auga como recurso finito e imprescindible para a vida.** A finalidade deste certame literario é concienciar sobre o uso que realizamos da auga e cambiar os nosos hábitos acerca dun ben tan escaso como necesario, así como reflexionar sobre os cambios que podemos chegar a realizar para vivir nun mundo máis sostenible.



Plataforma virtual Aqualogía



Actos de recoñecemento aos premiados da VIII edición do certame no Concello de Santiago e no Concello de Ourense

[Consulta os gañadores e gañadoras da edición 2021 /2022](#)



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE**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 RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

**21 DÍAS TRANSFORMANDO O MUNDO COA VOZ DE  
GALICIA E VIAQUA**

A 7º edición do concurso para escolares organizado por Viaqua e La Voz de Galicia centrouse na temática “21 días transformando o mundo con La Voz de Galicia e Viaqua”, co fin de **concienciar o alumnado da importancia do desenvolvemento sostible, encamiñando as súas accións para alcanzar un impacto positivo no medio ambiente.**

Para iso os estudiantes participantes, de maneira individual ou como clase, presentaron un dossier que recollía as accións planificadas e levadas a cabo durante 21 días para coidar a súa contorna, transformar o mundo implantando novos hábitos de vida e contribuíndo a cumplir os Obxectivos de Desenvolvemento Sostible marcados pola ONU na Axenda 2030.

Preto de 500 alumnos e alumnas de centros educativos de toda Galicia participaron no concurso.

[Consulta os gañadores e  
gañadoras da edición 2021/2022](#)



Con iniciativas como os nosos programas educativos, campañas de sensibilización ou participando en xornadas sobre a Axenda 2030 contribuímos á concienciación para un desenvolvemento sostenible, en liña co ODS 12 “Producción e consumo responsables”

**1.174 escolares formados  
no uso sostenible da auga**

**VISITAS ÁS NOSAS INSTALACIÓNNS**

Co obxectivo de mostrarlle á cidadanía como xestionamos o ciclo integral da auga, en Viaqua sempre temos abertas as portas das nosas instalaciónns. Desde hai anos realizamos visitas e xornadas de portas abertas con grupos de escolares, asociacións locais e outros colectivos interesados en coñecer de primeira man todo o proceso de tratamento e distribución da auga no seu municipio.



Visita de escolares á ETAP de Xinzo de Limia



Visita do alumnado do Máster internacional da UDC á EDAR de Ourense

**480 persoas visitaron as  
nosas instalaciónns en 2021**

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

### CELEBRACIÓN DE DÍAS MUNDIAIS

Para conmemorar datas sinaladas como o **Día Mundial da Auga**, o **Día Mundial do Medio Ambiente** ou o **Día Mundial do Saneamento**, cada ano publicamos un artigo ou entrevista en medios locais e rexionais co fin de destacar o papel fundamental que desempeña a auga no benestar das persoas, sensibilizar a poboación sobre os problemas ambientais actuais e promover actuacións encamiñadas á protección da nosa contorna.

En 2021, con motivo do Día Mundial da Auga, organizamos xunto a Cadena SER-Santiago unha campaña chamada “O valor da auga” na que publicamos unha serie de cuñas corporativas e realizamos un programa especial, ‘Hoy por Hoy’, dedicado a “O valor da auga”, con entrevistas ao persoal de Viaqua, Cetaqua e a directora de Augas de Galicia, Teresa Gutiérrez.

Durante o mes de maio, con motivo do Día Mundial do Medio Ambiente, puxemos en marcha accións de concienciación sobre o coidado da auga e o medio da man da Cidade da Cultura, patrocinando o espazo “A auga feita arte para a concienciación ambiental”.

Ao longo do ano participouse nas conversas xeradas arredor doutros días mundiais como o Día Mundial da Educación Ambiental, poñendo en valor a acción que se fai a través de programas como Aqualogía, o o Día Mundial das Aves Migratorias e o noso programa Biobserva ou o Día Mundial do Lavado de Mans e a importancia deste xesto en plena pandemia.



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO VIAQUA

## CAMPANAS DE RECOLLIDA DE XOGUETES

Para que ningún neno e nena quede sen xoguetes no Nadal, voluntariado de Viaqua colaborou con Asuntos Sociais dos concellos de Betanzos, Sada e Viveiro, e tamén con Protección Civil do concello de Ourense, na recollida de xoguetes e alimentos para contribuír ao benestar das familias en situación de vulnerabilidade destes municipios.



## SORTEO DO OURO DE CRUZ VERMELLA

Persoal voluntario de Viaqua participou no Sorteo do Ouro de Cruz Vermella, un clásico co que colaboramos cada ano e que serve para apoiar a actividade de Cruz Vermella no desenvolvemento de actividades e proxectos que axuden a colectivos que se atopan en situacions desfavorecidas.

## CHAMADAS AMIGAS

Chamadas Amigas é unha iniciativa para acompañar emocionalmente persoas maiores que sufren soildade non desexada. Por primeira vez, persoal de Viaqua participou como voluntariado nesta campaña para manter e enriquecer os vínculos afectivos de confianza coas persoas maiores ofrecendo apoio emocional para reducir a súa sensación de illamento.

## ACCIÓN SOCIAL E MEDIOAMBIENTE

## MOBILE WEEK

Patrocinamos e participamos na Mobile Week de Ourense desenvolvendo actividades dirixidas á ciudadanía para debater, analizar e experimentar sobre os cambios da transformación dixital na vida cotiá. Entre as actividades que levamos a cabo atópanse catas de auga, talleres de Aqualoxía e a charla "Economía circular como unha das claves para o futuro dos municipios", que impartiu a nosa directora de Desenvolvemento Sostible, Leticia Rodríguez Hernández, e na que mostrou iniciativas e solucións propias destinadas a implantar un modelo de economía circular no sector da auga.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

### LEGADO 2030. A HERDANZA QUE DEIXAS

Como empresa do sector do medio ambiente, temos que concienciar a cidadanía sobre os retos presentes e futuros aos que nos enfrentamos e a necesidade de cambiar por un modelo máis sostible en liña coa Axenda 2030. Participar en eventos como o Foro Conversa: “Legado 2030. A herdanza que deixas”, organizado por Cadena SER, son un altofalante para achegar a nosa perspectiva de empresa e as accións que estamos a levar a cabo en desenvolvemento sostible.



### TALENTIA SUMMIT

Participamos no Foro de Emprego Talentia Summit 2021. Tras un 2020 marcado pola pandemia, durante o ano 2021 propuxémonos apoiar iniciativas para superar a incerteza e fortalecer a reconstrucción económica potenciando o talento e a innovación. Con eses obxectivos estivemos presentes neste evento, no que colaboramos cunha caseta virtual onde os asistentes interesados podían inscribirse para realizar entrevistas e solicitar información sobre Viaqua.

### CONCERTO SOLIDARIO DE ACEM POLA ESCLEROSE MÚLTIPLE

Apoiamos a ACEM, a Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple, colaborando coa organización do seu segundo concerto solidario, unha cita que repetimos en 2021 e que ten como obxectivo visibilizar esta enfermidade e recadar fondos para atender as necesidades de persoas afectadas por esta enfermidade e por outras enfermidades neurodegenerativas similares, axudando a mellorar a súa calidade de vida.

### REGALO AZUL UNICEF

UNICEF traballa para a inmunización de nenos e nenas en todo o mundo a través de campañas como Regalo Azul, unha iniciativa na que levamos colaborando varios anos e que consiste no envío de felicitacións do Nadal solidarias grazas ás cales se envían kits de pastillas de auga potabilizadoras. Na última campaña enviáronse 3.150 destes kits, que deron acceso a auga potable a 3.150 nenos e nenas durante unha semana.

### VIII MILLA POLA DIABETES ANEDIA

ANEDIA organizou a súa oitava carreira solidaria para visibilizar a diabetes e recadar fondos para a asociación. Como patrocinadores da VIII Milla Solidaria Anedia, buscamos visibilizar os efectos desta enfermidade e concienciar a cidadanía sobre a importancia de adquirir e manter uns hábitos de vida saudables.

### 100 CONSELLOS

100 Consellos é unha maneira orixinal de estimular o emprendemento. O evento reúne 10 empresarios/as e xestores de éxito galegos con ideas que potencien o emprendemento e o desenvolvemento de ideas empresariais en Galicia. Un espazo no que colaboramos e que serve para xerar e potenciar alianzas no noso tecido económico.



Participación de Viaqua en 100 Consellos 2021

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

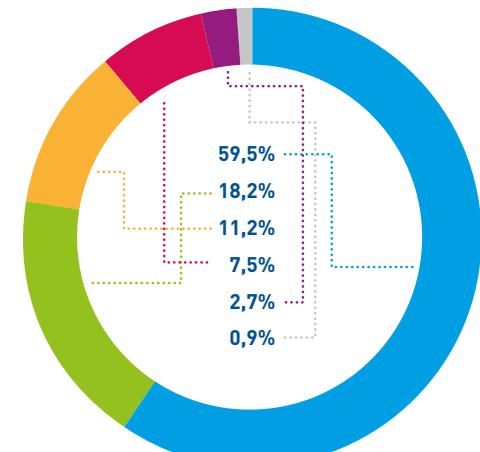


Sonia Delpont  
Directora de Comunicación y Marketing

**“Traballamos día a día en levar a cabo campañas e activades á cidadanía en xeral e aos nosos principais grupos de relación en particular, co obxectivo de contribuír a concienciar sobre o coidado do medio ambiente e da importancia de facer un consumo responsable do recurso auga, mentres xeramos un beneficio social para a comunidade local.”**

## INVESTIR NA COMUNIDADE

Valoramos a acción social como un investimento. Por iso fomentamos a participación activa do persoal 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 adecuada 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 como as expositas neste informe e a través da metodoloxía LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir o noso investimento en acción social.

DISTRIBUCIÓN  
DA CONTRIBUCIÓN A  
COMUNIDADE EN 2021

- Educación
- Medio Ambiente
- Arte e Cultura
- Desenvolvimiento Socioeconómico
- Benestar Social
- Saúde



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS



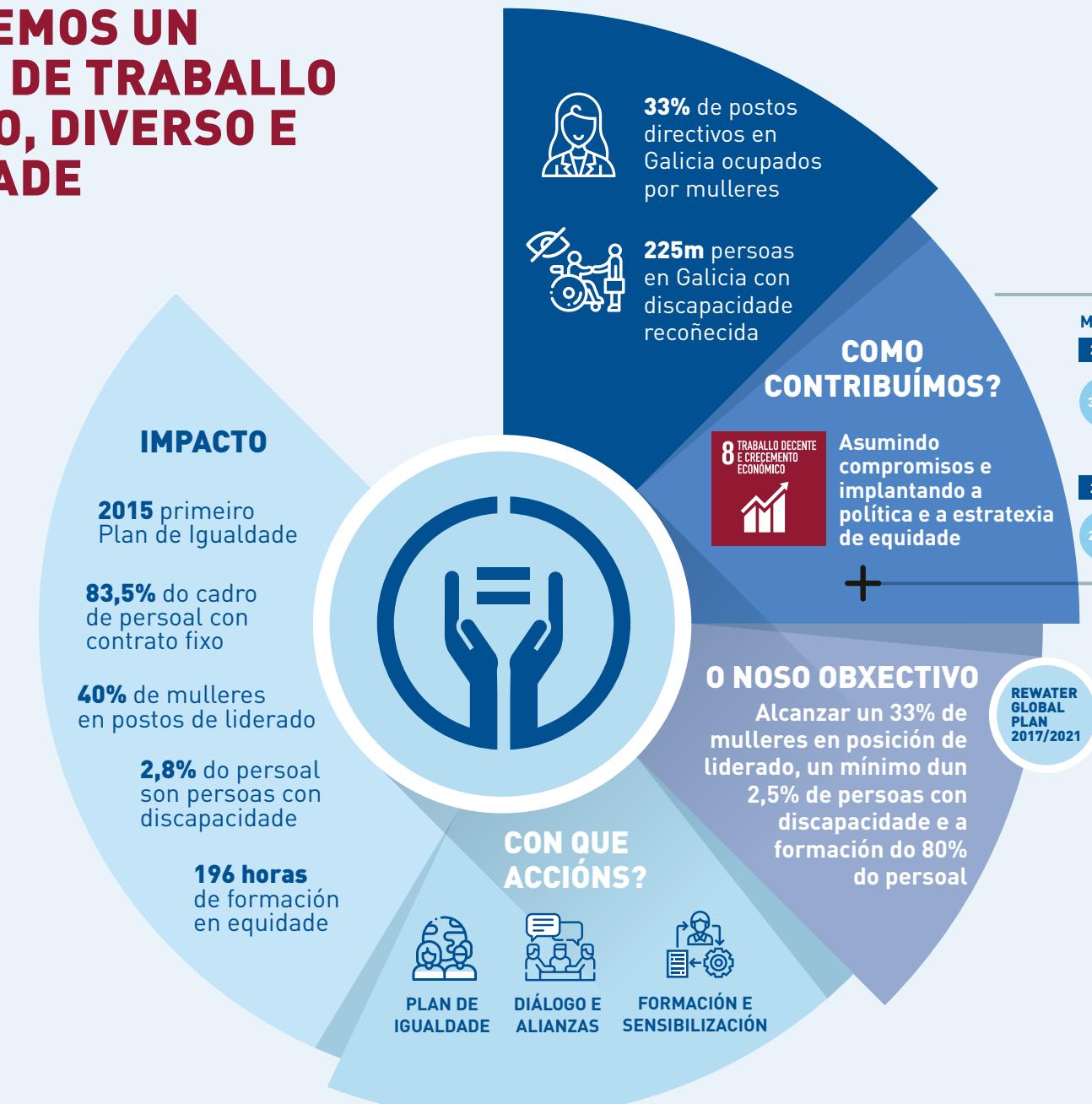
# EQUIDADE E PERSOAS



Favorecemos unha contorna de trabalho,  
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.**



# FAVORECEMOS UN ENTORNO DE TRABALLO INCLUSIVO, DIVERSO E DE CALIDADE



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## EQUIDEADE E INCLUSIÓN NUNHA CONTORNA DE CONFIANZA

Convencidos de que a saúde do planeta está estreitamente vinculada coa saúde das persoas; formulamos a nosa estratexia prestando moita atención á nosa relación co medio ambiente, a contorna social e a laboral; por iso defendemos unha ocupación de calidade que favoreza a igualdade de oportunidades, a accesibilidade e a inclusión, ademais da dixitalización e o desenvolvemento do talento.

A pandemia obrigounos a aplicar 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 servicio e preservar a saúde de todos os profesionais.**

Durante 2021 seguimos velando pola aplicación, na nosa actividade, do principio de non-discriminación por motivos de orixe xeográfica, relixión, orientación sexual ou calquera outra causa, e establecendo como prioridades:

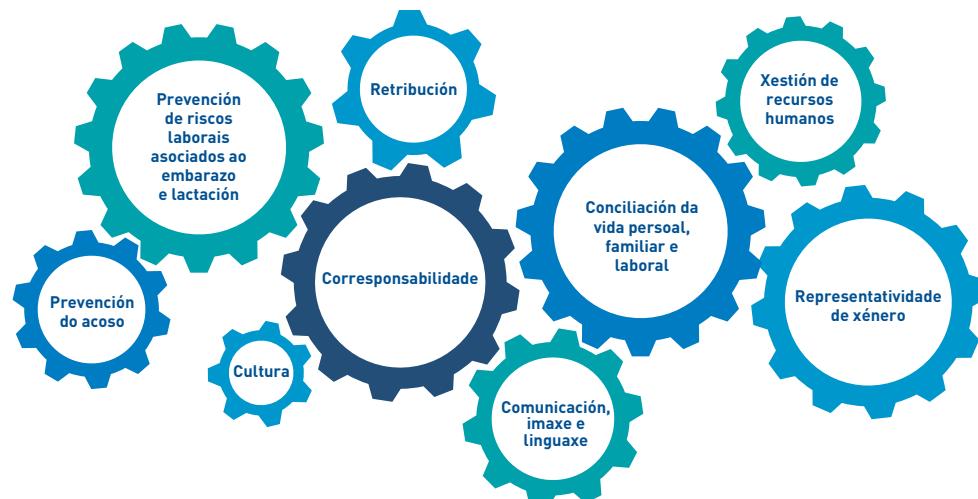
● **Igualdade de xénero**, fomentando a igualdade de oportunidades na selección, formación, retribución e desenvolvemento de carreiras profesionais.

● **Discapacidade**, garantindo o cumprimento da lexislación e o establecemento de obxectivos de inclusión que superan os mínimos establecidos.

En Viaqua traballamos para implantar o valor da equidade como eixe primordial na toma de decisións que erradique calquera tipo de discriminación e consagre a plena igualdade de oportunidades no seo da organización. As políticas de equidade implantadas tratan as diferenzas de xénero, culturais, ou de discapacidade, entre outras, como fonte de riqueza que non poden ser obxecto de discriminación. Por iso, e para garantir contornas de trabalho seguras nas que non existan prácticas discriminatorias ou situacións non equitativas no ámbito laboral, dispoñemos dunha canle de denuncias e dun procedemento interno para o tratamento de posibles situacións non desexadas.

## IGUALDADE DE XÉNERO

En Viaqua apostamos pola promoción dunha contorna de trabalho en que prevaleza **a igualdade de oportunidades na selección, formación, retribución e desenvolvemento de carreiras profesionais sen distinción de xénero**.



En 2021 creouse o Comité Negociador de Igualdade de Viaqua, o cal está a traballar na elaboración do novo Plan de Igualdade de acordo ao Real Decreto Lei 6/2019, do 1 de marzo, de medidas urgentes para garantir a igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes no traballo e a ocupación.

## 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 recollidas en acordos ou en convenios colectivos poden agruparse en tres bloques:

## FLEXIBILIDADE HORARIA E ESPACIAL

- Flexibilidade horaria e adaptación de horarios de entrada e saída
- SmartWorking
- Adaptación da xornada laboral para mulleres embarazadas

MELLORA DE PERMISOS  
LEGALMENTE ESTABLECIDOS

- Concreción do permiso para o coidado de lactantes
- Permisos retribuídos para acompañar en visitas medicas

## BENEFICIOS SOCIAIS

- Programa de Hábitos Saudables (alimentación saudable, promoción de actividades deportivas, saude emocional)
- Tests de antíxenos para detectar a Covid-19



Somos una empresa comprometida en promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Así pues, informamos de una serie de medidas aprobadas a tal efecto:

## Permiso por el nacimiento y cuidado del menor

Recordamos que se está realizando una equiparación progresiva del permiso a los dos progenitores que se alcanzará en el año 2021.

1/1/2020 (12 Semanas)



1/1/2021 (16 Semanas)



## Derecho de las familias monoparentales

Las familias con un solo progenitor o progenitora pueden disfrutar de dos semanas adicionales de permiso retribuido por nacimiento y cuidado del menor con discapacidad o en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples, a partir del segundo hijo/a. De este modo, podrá recibir los cuidados necesarios independientemente de que tenga uno o dos progenitores.

## Permiso por cuidado del lactante

El permiso por cuidado del lactante no es transferible y da derecho a una hora de ausencia del trabajo para el cuidado del bebé hasta que cumpla nueve meses o se podrá disfrutar de 15 días laborables inmediatos a la finalización del permiso por nacimiento del menor, acumulando las horas de lactancia. La duración se incrementará proporcionalmente en los casos de parto, adopción o acogimiento múltiples.

## Adaptación de la jornada para trabajadoras embarazadas

La trabajadora embarazada de 30 semanas y hasta llegar a término del embarazo, podrá solicitar adaptar la duración y distribución de su jornada, dentro de los términos definidos en el calendario laboral de su centro de trabajo, consistente en la realización de la jornada de forma continuada, con el correspondiente descanso para jornadas superiores a seis horas.

Para ello deberá presentar por escrito una solicitud, como mínimo, con 7 días naturales de antelación a la fecha de inicio de la adaptación ante la Dirección de Recursos Humanos; que deberá ir acompañada de un certificado médico indicando las semanas de embarazo.

La Dirección de Recursos Humanos deberá responder por escrito, en un plazo máximo de 7 días naturales a la recepción de la solicitud.

Consulta más  
medidas de conciliación:  
[igualdad@viaqua.gal](mailto:igualdad@viaqua.gal)



**Coa implementación de medidas de conciliación para fomentar a corresponsabilidade contribuímos ao ODS 8 "Traballo decente e crecemento económico", ao ODS 5 "Igualdade de xénero" e ao ODS 10 "Redución das desigualdades"**

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## DISCAPACIDADE

A normativa legal vixente establece que as empresas públicas e privadas con más de 50 persoas están obrigadas a雇用 un número de persoas con discapacidade non inferior ao 2%, ben con contratación directa ben 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**.



## 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 física, sensorial, cognitiva e asegurando que teñan o mesmo acceso á información achegada que o resto da cidadanía. En colaboración con CSIC, FAXPG, Fundación ONCE, COGAMI, Ilunion etc. **continuamos co noso Plan de Accesibilidade** no que se inclúen, entre outras, as seguintes iniciativas:

- **Plataforma de vídeo-interpretación** para persoas xordas SVisual
- **Páxina web certificada** baixo criterios de accesibilidade (ILUNION WCAG 2.0 AA)



Atención ao cliente coa plataforma de vídeo-interpretación SVisual

## CULTURA DE EQUIDADE

Impulsamos accións para avanzar no noso compromiso por unha cultura empresarial inclusiva, a través de tres eixes de actuación: a formación, as campañas de sensibilización e a comunicación interna. Son pinceladas que nos axudan a difundir a igualdade de oportunidades entre o cadro de persoal.

En 2021, as iniciativas más destacadas son:

### DÍA INTERNACIONAL DA MULLER E A NENA NA CIENCIA

Con motivo da celebración do Día da Muller e a Nena na Ciencia, organizamos xunto á nosa fundación, Aquae, un webinario coa nanotecnóloga galega Tatiana López, unha actividade englobada dentro do programa Aquae STEM, dirixido a alumnas de 2º a 6º de Primaria.

Esta iniciativa tivo como propósito mostrar dunha maneira didáctica e a través de exemplos a aplicación da nanotecnoloxía en numerosos ámbitos das nosas vidas. Para iso contamos con Tatiana López, CEO de Nanogap e referente neste campo.

A posta en marcha de Aquae STEM e a organización deste tipo de iniciativas nacen pola necesidade de visibilizar a importancia da igualdade de oportunidades e romper a fenda de xénero en ámbitos como a innovación, a tecnoloxía e a ciencia, intimamente ligados á nosa actividade como empresa que xestiona o ciclo integral da auga.



Webinar Aquae STEM con Tatiana López

## DÍA INTERNACIONAL DA MULLER

Con motivo do Día Internacional da Muller, que se celebra anualmente o 8 de marzo, Viaqua sumouse á campaña de Nacións Unidas do ano 2021 "Mulleres líderes: por un futuro igualitario no mundo da Covid-19". A campaña estivo protagonizada por algunas das mulleres que traballan en Viaqua e que participaron na loita da empresa para paliar os efectos da situación derivada da pandemia. Baixo o cancelo #MulleresViaqua, fomos coñecendo ao longo de toda a semana o labor das nosas compañeiras nas distintas áreas da empresa e o seu compromiso diario coa preservación da auga e do medio ambiente. Ademais desta acción, organizouse un webinario onde se uniu o talento xove e sénior a través de dúas mulleres externas á organización, e como as súas traxectorias profesionais rompen cos estereotipos establecidos.



**Campaña corporativa Viaqua do Día Internacional da Muller 2021**

## SEMANA DA EQUIDADE, DIVERSIDADE E INCLUSIÓN

Por segundo ano consecutivo, e no marco da celebración da **Semana da Equidade, Diversidade e Inclusión**, desde Viaqua participamos en charlas e formacións, ademais de xerar contidos para difundir mensaxes sobre diversidade e inclusión. Entre eles destaca a charla sobre diversidade xeracional, co obxectivo de coñecer as distintas xeracións que conviven na empresa e as súas principais características; un vídeo con recomendacións sobre comportamentos inclusivos na contorna laboral, así como formacións para sensibilizar en temáticas sobre a comunicación inclusiva, a prevención fronte ao acoso, a discapacidade e o colectivo LGBTQI+. Moitos destes contidos difundíronse na contorna de colaboración interna da canle Yammer e os datos apuntan a unha evolución positiva respecto ao ano anterior, cun 55% máis de interaccións.

## VIAQUA POR UNHA SOCIEDADE LIBRE DE VIOLENCIA DE XÉNERO

Co fin de contribuír á prevención da violencia de xénero e á difusión dos dereitos das mulleres vítimas de violencia de xénero, desde 2017 estamos adheridos ao grupo de "Empresas por unha sociedade libre de violencia de xénero", iniciativa do Ministerio de Igualdade que promove a difusión dos dereitos das mulleres vítimas de violencia de xénero. En virtude deste compromiso, participamos na difusión das campañas contra a violencia de xénero, tanto as impulsadas a nivel local como "Galicia en Negro" como as do Ministerio de Igualdade, informando das novas canles de contacto para as vítimas de violencia de xénero, a través das redes sociais.



## DÍA MUNDIAL DAS NAIS E OS PAÍS

Enmarcadas na celebración do **Día Mundial das Nais e os Paíns**, realizamos comunicacións internas informando de medidas de conciliación para fomentar a corresponsabilidade.

## REDE DE EQUIDADE

Viaqua conta cunha axente de equidade que pertence á Rede de Equidade de Agbar. Esta Rede ten como obxectivo traballar concienciando sobre o valor da equidade na compañía e velar polo cumprimento das accións recollidas nos plans de Igualdade e no Plan Estratéxico.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## 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.

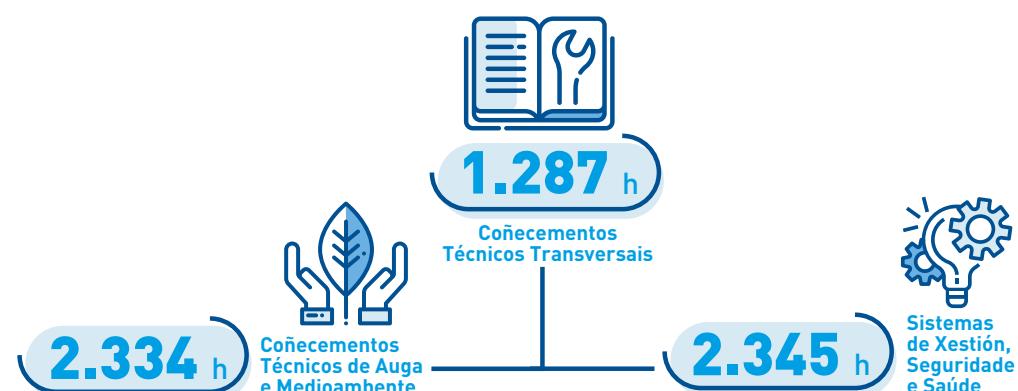
O noso Sistema de Talento Integrado —Talent Up— constitúe un método sistemático e programado para medir e xestionar tanto o rendemento actual como o potencial dos nosos empregados. Persegue mellorar o rendemento e a motivación dos empregados mediante a elaboración de plans de acción que melloran Competencias, 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.

Para Viaqua a **formación** das persoas traballadoras que a integran é **unha prioridade**, e forma parte da súa cultura e liderado no mercado. Igual que a tecnoloxía é esencial para as empresas competitivas, investir na formación do noso cadro de persoal permítenos **manter altamente cualificados e preparados os nosos traballadores e traballadoras**, para afrontar os **continuos retos producidos polas innovacións tecnolóxicas no noso mercado e sociedade**. Ademais, os traballadores perciben como un valor engadido a oportunidade de desenvolvemento e capacitación profesional que se lles ofrece a través de diferentes programas formativos, en colaboración con prestixiosas universidades e centros escolares, destinados a mellorar o currículo persoal, as habilidades e aptitudes dos traballadores.



545 persoas incluídas no noso Sistema de Talento Integrado —Talent Up—, das cales 81 están facendo procesos de Avaliación do Desempeño e o Desenvolvemento

## FORMACIÓN DE VIAQUA POR ÁREAS FORMATIVAS



## CUALIFICACIÓN E RECOÑECIMENTO DA EXPERIENCIA

Viaqua promove a participación dos seus empregados en procesos de **acreditación de competencias profesionais**. Para iso lanzamos un pioneiro programa corporativo de acreditación de competencias profesionais que facilitará o **recoñecemento da experiencia profesional dos empregados e promove a creación de itinerarios de desenvolvemento personalizados de novas competencias** a partir das cualificacións profesionais do sector.

Na fase piloto do proceso de acreditacións en Viaqua participaron 44 traballadores

## REDE EMBAIXADORES

A Rede de Embaixadores é un espazo baseado na confianza, que **busca a proximidade entre a empresa e os seus colaboradores, escoitando as súas necesidades e compartindo información de interese**. É moito máis ca unha canle interna de comunicación, fomentando a participación de todo o equipo humano, algo que se consegue a través de reunións e encontros onde se imparte formación, se debaten asuntos internos e se resolven dúbidas.

En 2021 as reunións dos embaixadores **puxeron o foco no impacto da pandemia**, tratando as cuestións que máis preocupaban: protocolos de seguridade nas operacións, atención telefónica, actuacións realizadas nas oficinas de atención ao cliente e coordinación para o regreso aos centros e adaptación á nova realidade.

Cabe destacar a **implicación directa da Alta Dirección** do grupo; en 2021 organizouse unha reunión presencial na Vila da Auga co propósito de coñecer o equipo de embaixadores de Viaqua e dialogar cos embaixadores que están a liderar este proxecto en Galicia.



Reunión da rede de Embaixadores coa Alta Dirección de Agbar

## 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 estudiantes universitarios, mediante a sinatura de convenios de colaboración con universidades e escolas de negocios; e un programa de prácticas para estudiantes de FP. En ambos os casos, ofrecémoslles aos estudiantes un **contacto co mundo laboral** realizando **prácticas profesionais** en calquera das áreas e os departamentos da empresa.

En 2021, no ámbito de acceso ao emprego dos mozos, continuou o desenvolvemento dos seguintes convenios:

## FP DUAL EN “REDES E ESTACIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS”

En 2021, grazas ao convenio de **FP Dual no Ciclo de “Redes e Estación de Tratamiento de Aguas”** que ten Viaqua coa Xunta de Galicia, en colaboración co CIFP Politécnico de Santiago de Compostela, 15 alumnos puideron realizar **prácticas remuneradas nas instalacións da empresa, finalizando deste xeito a súa formación académica** e adquirindo unha formación especializada e adaptada ás necesidades da realidade laboral actual.



Visita do CEO e persoal directivo de Agbar ao alumnado da FP Dual da Auga

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

De cara ao novo curso, e coa finalidade de seguir impulsando esta modalidade académica, **púxose en marcha unha nova edición** da FP Dual para o curso 2021-2023. Co fin de chamar a atención do potencial alumnado iniciamos unha **campaña de comunicación** a través de medios autonómicos, redes sociais, web e colocación de soportes informativos en zonas concorridas de municipios como Santiago, Pontevedra, Ourense e Betanzos.



Imaxes da campaña "O teu futuro máis claro que a auga"



Video FP Dual da Auga

<https://www.youtube.com/watch?v=XMzEGuTSsI>

Este impulso da FP Dual do sector da auga enmárcase nunha visión integrada da formación profesional, que fomenta o emprego verde e de calidade a través da colaboración público-privada.

## CONVENIO MARCO COA UNIVERSIDADE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Este ano mantivemos a **colaboración coa Escola Técnica Superior de Enxeñaría Química da Universidade de Santiago de Compostela**, a través do Programa de Bolsas dirixido a estudantes de primeiro curso do máster en Enxeñaría Ambiental. Co fin de axudar economicamente ao estudiantado, financiamos un total de catro bolsas cunha dotación cada unha delas de 250 euros. Ademais da axuda económica, este programa promove que os estudantes realicen as prácticas nas nosas instalacións co fin de impulsar os seus coñecementos e competencias nunha contorna real.

Este máster acaba de revalidar a 1ª posición na clasificación de mellores másteres 2021/2022 do xornal *El Mundo* na rama de medio ambiente, posto que ocupa desde o ano 2015. A clasificación reúne 250 programas de máster de distintas universidades e escolas de negocios en 50 especialidades.



**COMPROMISO**

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

**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)**

2021 foi un ano no que reforzamos o noso vínculo coa Universidade de Santiago de Compostela, reuníndonos para explorar novas vías de colaboración. Na reunión co reitor da USC, Antonio López, estiveron tamén presentes Ángel Simón, presidente de Agbar; o director executivo, Manuel Cermerón, o director de estratexia, Ciril Rozman, e o conselleiro delegado de Viaqua, Marcos Martín. Neste encontro púxose o foco no desenvolvemento da carreira profesional no ámbito da investigación aplicada ao ciclo integral da auga e ao medio ambiente, grazas á formalización de doutoramentos industriais conxuntos entre a USC, a Fundación Centro Galego de Investigacións da Auga, Cetaqua Galicia, en colaboración con Viaqua.

**CONVENIO COA UNIVERSIDADE DE VIGO-CAMPUS DE OURENSE**

Asinamos un novo convenio marco de colaboración coa Universidade de Vigo para dar continuidade á actividade conxunta que estabamos levando a cabo ambas as entidades. Con este novo convenio afíñanzase unha alianza clave co tecido universitario e investigador para levar a cabo accións e iniciativas encamiñadas á promoción e impulso da xestión do tratamento de augas no ámbito docente e da investigación universitaria.

Entre as modalidades de colaboración incluídas no convenio, ofértanse **prácticas para o alumnado dos últimos cursos das titulacións que se impartan no Campus de Ourense-Campus Auga** no ámbito das xestión e tratamento de augas, e a execución de proxectos e programas de investigación e desenvolvemento a realizar entre grupos de investigación das dúas entidades. 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.



Encontro entre o presidente de Agbar e o reitor da USC



Renovación do convenio de colaboración entre Viaqua e a Universidade de Vigo



Durante  
o 2021

**16**

alumnos realizaron prácticas nas  
instalacións xestionadas por Viaqua,  
impulsando novos talentos

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

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 facilitarles a inserción laboral nas nosas instalacións.

### ACORDO CON AMILAXA SERVICIOS GENERALES

Ambas as entidades colaboran para que o capital humano de Amilaxa, formado por mulleres e homes con discapacidade, se insiran na contorna laboral de Viaqua. No 2021 contamos con ACS Inserta para a prestación de servizos de limpeza dos nosos centros e a realización das lecturas dos contadores de auga.

### ACORDO CON ASC INSERTA

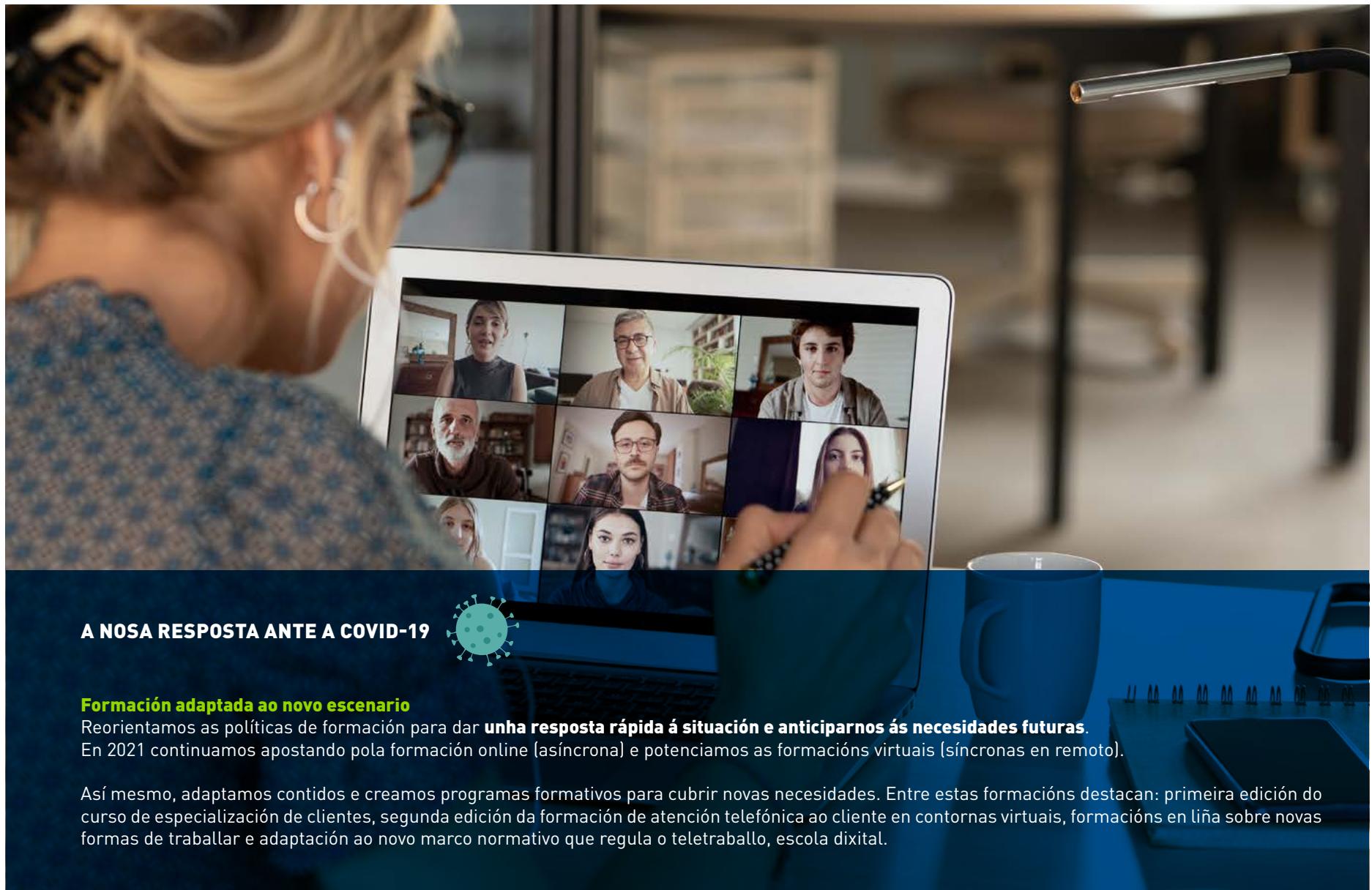
Inserta é a entidade de Fundación ONCE especializada na prestación de servizos de intermediación laboral, captación e desenvolvemento de talento con discapacidade e xestión do emprego, co obxectivo de lograr a inserción laboral das persoas con discapacidade.



Alicia Royo Martín  
Directora de RR.HH. de Viaqua

**“Tras a pandemia,  
afrontamos un escenario  
en continua evolución que  
suporá novos modelos de  
relación entre a empresa  
e os seus colaboradores.  
De como xestionemos o  
cambio dependerá o noso  
éxito como empresa”.**



**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

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS



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



# COMPROMETÉMONOS CO RETO CERO ACCIDENTES LABORAIS



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

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 sostenible. 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 levan 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.

### CERTIFICACIÓN ISO 45001

En setembro de 2021 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 cun resultado de CERO Non conformidades.

### FORMACIÓN EN SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

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



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

Este ano, centramos o Día Mundial da Saude á preparación física para afrontar o traballo dunha forma saudable, una temática moi interesante dada a problemática dos accidentes relacionados cos trastornos musculoesqueléticos.

### SINIESTRALIDADE LABORAL

Durante o ano 2021 en Viaqua producíronse 4 accidentes laborais con baixa duración durante a xornada de traballo.

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

**Índice de gravidade:** representa o número de xornadas perdidas por cada mil horas traballadas.

O Plan de Reducción da Sinistralidade 2021 baséase en tomar **conciencia da importancia** que ten reducir os **incidentes laborais** (sucedidos relacionados co traballo no cal podería producirse un dano ou deterioración da saúde, ou unha fatalidade). Para lograr este obxectivo, continúase 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.



### SEGURIDADE EN OBRAS

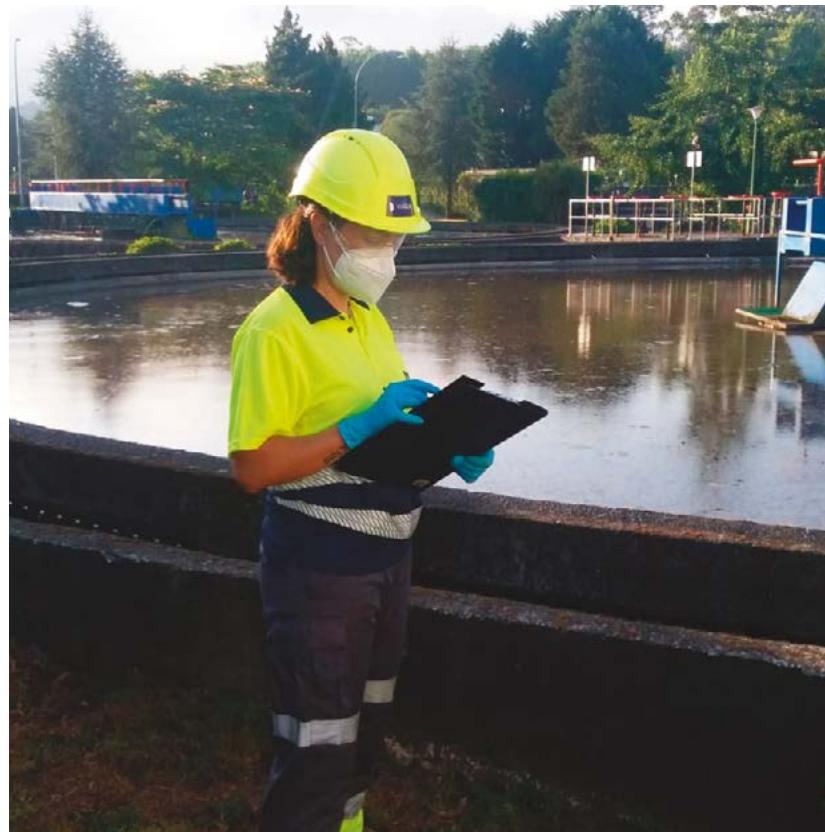
O noso Departamento de Seguridade e Saúde Laboral é o encargado de avaliar o comportamento de provedores e subcontratistas no referido a prevención de riscos laborais. Segundo os criterios de coordinación de actividades empresariais, esíxese a todas as subcontratas que cumpran os requisitos esixidos 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 2021 non se produciu ningún accidente de traballo en obras de construcción

## REGRAS QUE SALVAN

As **Regras Que Salvan Vidas (RQS)** céntranse na detección das 10 situacións que provocan o 80% dos accidentes más graves na compañía. Estas regras foron **divulgadas** a todos os nosos **traballadores** e ás **empresas contratistas**. Ademais, identifícaronse as situacións nas que o cumprimento das referidas regras pode resultar máis complicado, co fin de proponer o correspondente plan de accións correctoras.



**Nos últimos 10 anos reducimos a sinistralidade un 80% grazas á implicación e o compromiso das persoas, en todas as súas funcións e responsabilidades, coa súa seguridade e a dos demás**

## 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 acompañamiento de directivos a traballadores é a detección de melloras á hora de traballar de forma segura. Estas visitas de acompañamiento 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 2021  
realizáronse 61 visitas  
do equipo directivo  
ás instalacións



Cos nosos proxectos de promoción da seguridade e saúde  
laboral creamos entornos de traballo seguro e sen riscos  
para todo o persoal contribuíndo ao ODS 8 "Traballo decente e  
crecemento económico"

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

## HÁBITOS SAUDABLES

Impulsamos políticas para favorecer o desenvolvimento integral dos empregados, coidando a súa saúde física e emocional, cun amplio 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 gratuito.



## 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.

## PROXECTO CULTURA XUSTA

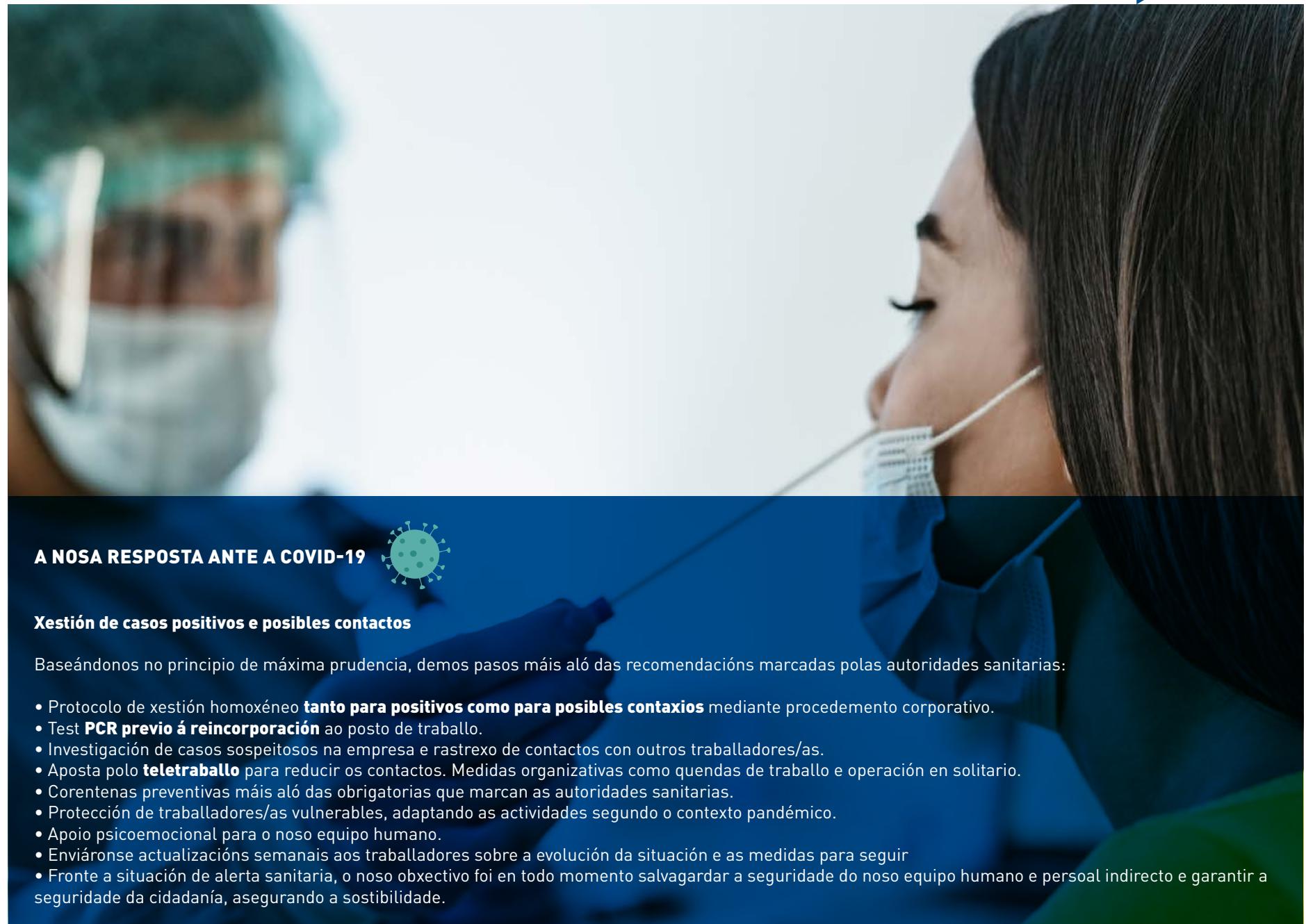
O noso obxectivo co proxecto da transformación cara a unha cultura xusta é a **creación dunha atmosfera de confianza** na que todos os profesionais da organización, especialmente aqueles que mellor coñecen a realidade do terreo, poidan informar dos procesos e situacións técnicas, organizativas e comportamentais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

Perséguense 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.**



Julián Barcina Hidalgo  
Director de Operaciones de Viaqua

**"Viaqua sitúa no centro da súa actividade a Seguridade e Saúde do seu persoal, subcontratistas e grupos de relación. Para seguir consolidando unha contorna de traballo segura e saudable, Viaqua desenvolve unha cultura de seguridade integrada baseada en tres piares: o control dos nosos riscos maiores, dos que somos protagonistas e responsables; a cultura xusta, baseada nun clima de confianza e un enfoque positivo da seguridade e saúde; e persoas comprometidas e involucradas nunha cultura proactiva, que se implican en mellorar a prevención de riscos laborais, garantindo e mellorando o benestar no traballo."**



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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



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

# INNOVAMOS PARA MELLORAR A CALIDADE DE VIDA DAS PERSOAS



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

A innovación é un elemento fundamental dentro da nosa actividade como empresa. Un elemento que nos fai únicos e que nos permite desenvolver proxectos de forma transversal con todos os departamentos e áreas para estar á **vanguarda das necesidades actuais e afrontar con garantías os grandes retos presentes e futuros que temos por diante.**

Forma parte do noso ADN e é un pilar fundamental de Viaqua. Un compromiso que potenciamos desde hai 10 anos a través de **Cetaqua, o noso centro tecnolóxico único en Galicia e toda unha referencia da innovación aplicada ao ciclo da auga e ao medio ambiente.**

Dez anos nos que nos convertemos en referencia a nivel autonómico, nacional e europeo coa posta en marcha de proxectos únicos nos que a innovación e a colaboración público-privada son fundamentais para seguir potenciando Galicia como un dos ecosistemas innovadores de referencia no ciclo da auga.

### CETAQUA, CENTRO TECNOLÓXICO DA AUGA

Cetaqua é o resultado dun modelo único de colaboración público-privada orientado a anticipar as necesidades da sociedade e proponer novas solucións de I+D+i 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. Ademais de en Galicia, este modelo aplícase con éxito nos centros de Barcelona, Andalucía e Chile, compartindo unha mesma estratexia e traballando en colaboración.

Cetaqua Galicia é unha fundación creada en 2011 por Viaqua, a Universidade de Santiago de Compostela [USC] e o Consello Superior de Investigacións Científicas [CSIC], e **acreditada** polo Goberno de España como **Centro de Apoio á Innovación Tecnolóxica desde o ano 2017**, o primeiro dedicado en exclusiva á auga e ao medio ambiente a nivel nacional. A esta acreditación sumáseelle en 2021 a aprobación da certificación da UNE 166002 (sistemas de xestión da I+D+i) que permiten asegurar que os procesos e a calidade da execución se realizaran con rigor e sentido.



Teresa Alvariño Pereira  
Xerente de Cetaqua Galicia

"Este ano sumamos importantes logros e asentamos novas liñas estratéxicas que nos permitirán continuar crecendo en innovación, apostando sempre polos modelos circulares na xestión dos recursos hídricos que contribúan á transición ecolóxica e á sustentabilidade."



## TRANSFERENCIA DA INNOVACIÓN AO SECTOR DA AUGA

Cetaqua Galicia colabora con Viaqua para satisfacer boa parte da investigación e a innovación que require orientar os procesos do ciclo integral da auga cara a unha economía circular, cumplindo coas necesidades da cidadanía coa mirada posta no futuro.

Desde o centro tecnolóxico da auga desenvólvense proxectos de investigación nas instalacións xestionadas por Viaqua nos diferentes municipios de Galicia para contribuír á necesaria transformación do sector hídrico na comunidade. Mediante iniciativas con impacto, Cetaqua Galicia e Viaqua poñen o foco na transformación das actuais plantas depuradoras en biofactorías, traballando na recuperación de recursos e a revalorización dos residuos.

Viaqua aposta polo residuo cero, cunha mirada local nos sectores pioneiros da comunidade galega. Desta forma, a través de Cetaqua Galicia, achega solucións para fazer fronte aos retos ambientais, contribuíndo á consecución dos ODS enmarcados na Axenda 2030 proposta polas Nacións Unidas, concretamente ao ODS 9, Industria, Innovación e Infraestruturas, así como ao ODS 17, Alianzas.

### A actividade conxunta de Viaqua e Cetaqua Galicia en 2021 reflicteuse nas seguintes cifras:



[Memoria Cetaqua 2021](#)



Con modelos innovadores e de colaboración como Cetaqua promovemos tecnoloxías e procesos limpos e ambientalmente racionais contribuíndo ao ODS 9 “Industria, innovación e infraestrutura”

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN  
DA AGUA

3 DE LINEAL  
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AGUA

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

## 10 ANOS DE CETQUA GALICIA

Hai 10 anos Viaqua, a Universidade de Santiago de Compostela e o CSIC crearon a Fundación Centro Galego de Investigacións da Auga, Cetaqua Galicia, como modelo pioneiro de colaboración público-privada para a investigación e a innovación.

Desde a súa constitución a finais de 2011, **Cetaqua Galicia desenvolveu máis de 80 proxectos de I+D+i** de diferentes tipoloxías e alcances, **que mobilizaron un presupuesto total de 40 millóns de euros** e contribuíron a situar esta fundación como un centro referente a nivel autonómico, nacional e europeo na aplicación do coñecemento científico ao ciclo da auga, especialmente no ámbito do tratamento e valorización das augas residuais.



Acto décimo aniversario de Cetaqua Galicia na Vila da Auga

O décimo aniversario de Cetaqua Galicia celebrouse na nova sede de Viaqua en Santiago de Compostela. O acto estivo presidido polo presidente da Xunta de Galicia, D. Alberto Núñez Feijóo; o alcalde de Santiago de Compostela, D. Xosé Sánchez Bugallo; e o presidente de Agbar, D. Ángel Simón Grimaldos. Tamén participaron os patróns de Cetaqua Galicia: o reitor da Universidade de Santiago, D. Antonio López, e a presidenta do CSIC, Dña Rosa Menéndez.

10 anos de Cetaqua Galicia  
<https://youtu.be/0GEgp50KaKw>



# QUE É CETAQUA GALICIA PARA OS NOSOS REPRESENTANTES?

**XOSÉ A. SÁNCHEZ  
BUGALLO**ALCALDE DE SANTIAGO  
DE COMPOSTELA*"Cetaqua é investigación,  
innovación e calidade de  
vida"* [Ver online](#)**ROSA MENÉNDEZ  
LOPEZ**

PRESIDENTA DO CSIC

*"Cetaqua Galicia é o noso mellor aliado para vixiar e velar pola calidade e a saúde das nosas augas. É a forma de conectar a innovación coa sociedade."*

[Ver online](#)**ANTONIO  
LOPEZ DIAZ**REITOR UNIVERSIDADE DE  
SANTIAGO DE COMPOSTELA*"É unha ponte imprescindible  
entre investigación e  
transferencia de resultados  
aplicados para a mellora  
das condicións de vida dos  
ciudadáns."* [Ver online](#)**MANUEL  
CERMERÓN**

CEO GRUPO AGBAR

*"Talento, coñecemento,  
tecnoloxía, ocupación de  
calidade e colaboración  
público-privada."*

[Ver online](#)**FRANCISCO  
CONDE**VICEPRESIDENTE SEGUNDO,  
CONSELLEIRO DE ECONOMÍA,  
EMPRESA E INNOVACIÓN*"Un centro tecnolóxico que xa  
forma parte da nosa realidade  
e que nos permite desenvolver  
tecnoloxías que nos fan  
xestionar á auga dunha forma  
máis responsable, sostible e  
eficiente."* [Ver online](#)

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# AS ALIANZAS COMO MOTOR



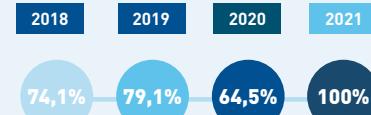
Construímos alianzas para lograr os nosos obxectivos. **Seleccionar o 85% dos nosos provedores estratégicos tendo en conta criterios de desenvolvemento sostenible.**



# CONSTRUÍMOS ALIANZAS PARA LOGRAR OS NOSOS OBXECTIVOS



% volume de compra en proveedores estratégicos



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

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 permítennos xerar **vínculos de confianza cos nosos grupos de interese** e colaborar con todos eles para alcanzar os Obxectivos de Desenvolvemento Sostible, a través da cooperación, o diálogo e a transparencia.

En Viaqua contamos coa experiencia, a capacidade e o coñecemento, e apostamos polas alianzas para unir esforzos e avanzar cara a un pacto social que, baseándose na solidariedade, a ocupación de calidade e a reconstrucción verde, faga posible unha recuperación económica sostible.



Apostamos por un modelo de servicio baseado nas alianzas e a colaboración público-privada que marca a nosa forma de traballar contribuíndo ao ODS 17 "Alianzas para lograr os obxectivos"

## 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 2021 Viaqua continuamos propoñendo un modelo de xestión da auga que contribúa á recuperación económica mediante a transición ecolóxica cara a un modelo máis sostible, resiliente e inclusivo que mellore a calidade de vida e protexa ás persoas, especialmente ás más vulnerables.

A iniciativa impulsa as **alianzas** necesarias para **contribuir á recuperación social** a partir de tres **piares**:

● **Solidariedade:** apoio directo para a garantía de acceso á auga a todas as persoas en situación de vulnerabilidade e encarar unha nova relación de proximidade coa ciudanía, adaptada ao novo escenario social.

● **Emprego:** crear emprego verde de calidade e favorecer unha transición xusta, fundamentada na protección esencial dos dereitos humanos e dirixida a potenciar a igualdade de oportunidades, a accesibilidade e a inclusión, así como a dixitalización e o desenvolvemento do talento.

● **Reconstrucción verde:** impulsar a transición ecolóxica cara a un modelo de producción e consumo sostible, máis local e resiliente, mediante a implementación da economía circular, co obxectivo de combater a emergencia climática e a protección dos recursos, os ecosistemas e a biodiversidade.

Durante o 2021 Viaqua despregou o Pacto Social de AquaOurense, baseado na cooperación e o diálogo que se establece mediante mesas de traballo cos principais grupos de interese locais.



PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN  
E RECOÑECIMENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## O PACTO SOCIAL NA PROVINCIA DE OURENSE

AquaOurense, empresa mixta formada por Viaqua e a Deputación Provincial de Ourense, promoveu en 2021 o Pacto Social de Ourense en toda a provincia (exceptuando a capital), que establece as liñas estratégicas de actuación para paliar as necesidades de concellos medianos e pequenos, como é o acceso a servizos máis dixitais e tecnolóxicos, e situarse ao mesmo nivel que as grandes cidades. Estas alianzas son clave para unha reconstrucción verde e xusta, e para a transformación dixital. As tres mesas de traballo constituídas –solidariedade, emprego e reconstrucción verde– contan coa participación de entidades como a Confederación de Empresarios, Cruz Vermella, Cáritas, Banco de Alimentos, Once, Ríos Limpos, Amigos da Terra, Universidade, Fegamp, Xunta de Galicia, etc.



Presentación do Pacto Social na provincia de Ourense



Presidente da Deputación de Ourense presidindo o acto de presentación do Pacto Social



Marcos Martín, Director de Viaqua, na presentación do Pacto Social

## AS ALIANZAS NA NOSA CADEA DE VALOR

A **actividade de compras** constitúe unha das funcións clave da empresa polo seu **elevado impacto económico, medioambiental e social**, motivo polo cal en Viaqua establecemos pautas de actuación para que a actividade de compras se desenvolva de acordo cos seus criterios, a Estrutura Ética e a súa Política de Desenvolvemento Sostible.

## SELECCIÓN EQUITATIVA

Promovemos a **compra responsable** mediante a avaliación e contratación de provedores con criterios de transparencia para garantir contornas fortes e sostibles en toda a cadea de suministración.

En Viaqua apostamos por unha **selección de provedores equitativa e transparente**, apoiándonos nun rexistro de provedores que nos asegura que estes cumplen cuns mínimos requisitos en materia de sustentabilidade, compliance (penal, ciberseguridade, legal), calidade, medio ambiente, saúde financeira e seguridade e saúde no traballo. O obxectivo marcado no RGP 2017-2021 é que o 85% do volume de compra a provedores estratégicos se seleccione tendo en conta criterios de sustentabilidade.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

En Viaqua consideramos estratégicos aqueles provedores que fornecen produtos e/ou servizos dentro do perímetro xestionado por compras de carácter estratégico cun volume de facturación anual superior a 100.000€.

Os **criterios de sustentabilidade** que lles solicitamos aos provedores están recollidos nun cuestionario específico "Score de Sustentabilidade" integrado no noso rexistro de provedores, no cal as preguntas están clasificadas en tres grandes bloques: Goberno da organización, Aspectos sociais e comunidade e Aspectos ambientais. Cada un deles dispón dunha puntuación propia e forma parte do cálculo da nota global Score Sustentabilidade. Durante 2021 actualizamos o procedemento de homologación de provedores, que inclúe unha nova matriz de risco que determina o nivel de rexistro e homologación. Tamén revisamos e actualizamos o procedemento de avaliación de provedores, incorporando novos criterios que nos permiten ter unha visión máis ampla do servizo prestado polos nosos provedores (nivel de homologación, cumplimento ESG, certificados técnicos de produtos, enquisa etc.). Ademais, desde Viaqua tamén valoramos que os nosos provedores lles trasladen aos seus propios provedores as súas responsabilidades sociais e ambientais. Desde Viaqua queremos asegurarnos tamén que os contratos de compra incorporan as cláusulas de desenvolvemento sostenible (Código Ético, Pacto Mundial etc.).



Os provedores locais representan o 74% do total, alcanzando en 2021 o 37% en volume de compras

## COMO NOS RELACIONAMOS

Consideramos o diálogo cos nosos provedores un piar básico para o desenvolvemento da nosa actividade. Deste modo ambas as partes podemos coñecer os nosos requisimentos, 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 inicio ata a súa adxudicación. Durante 2020 lanzáronse 4 procedementos de licitación aos que Viaqua se adheriu.

### ACTUALIZACIÓN DA ESTRATEGIA DE COMPRA SOSTIBLE

En 2021 actualizamos a Estratexia de Compra Sostible e actualizamos o indicador de sustentabilidade en compras, que está formado por iniciativas específicas con provedores como a compra de enerxía verde, política de viaxes, transformación do parque móvil con vehículos más sostibles en emisións e reciclaxe e recuperación de áridos, entre as más relevantes.

### 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.

En materia social, os compromisos que nos marcamos de cara aos próximos anos son:

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

Así mesmo, para contribuír ao desenvolvemento das comunidades locais e fomentar o crecemento económico de Galicia, Viaqua estableceu unha sólida rede de 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.

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO2 PRESERVACIÓN  
DA AUGA3 DE LINEAL  
A CIRCULAR4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AUGA

6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL7 EQUIDADE  
E PERSOAS8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO10 AS ALIANZAS  
COMO MOTORCERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

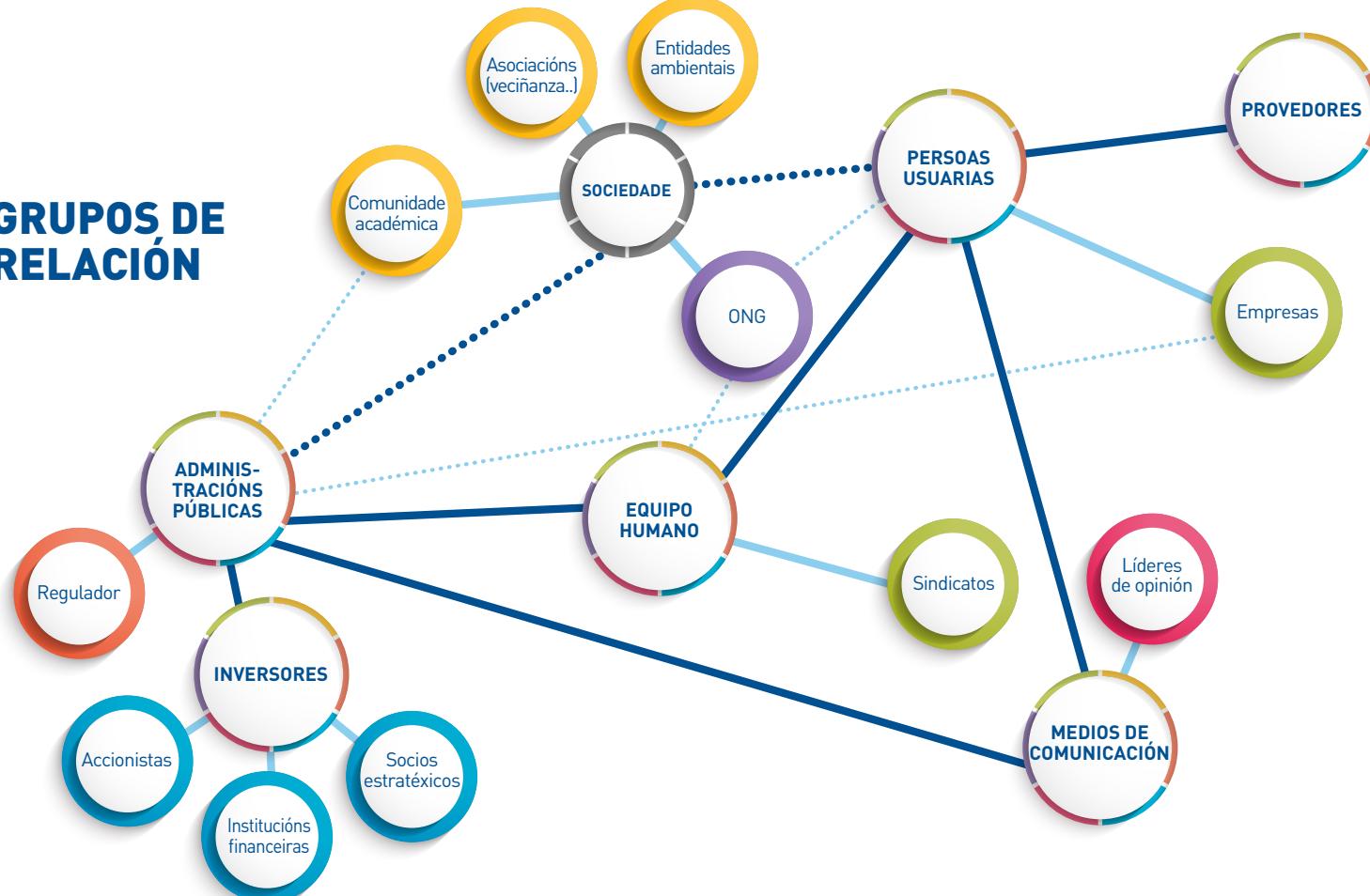
ANEXOS

## ALIANZAS CON OBXECTIVOS COMPARTIDOS

Para conectar co que realmente preocupa a ciudadanía, promovemos un **modelo** de empresa **baseado no diálogo, a cooperación e o compromiso cos grupos de relación**. Este modelo sitúa as persoas no centro da estratexia, polo que os clientes transcendan o seu papel de mero destinatario dun servizo. Poñer as **persoas en primeiro lugar** permítelos actuar con maior sensibilidade ante públicos diversos que se encontran en situacións diferentes.

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

## GRUPOS DE RELACIÓN



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### DIÁLOGO, ACORDOS E COLABORACIÓN

En liña con este compromiso, **en Viaqua establecemos sinerxías con entidades cuxo ámbito de actividade entronca cos nosos principios**. A nivel nacional e internacional facémolo a través do Grupo Agbar, grupo empresarial ao que pertence Viaqua. Así, a través do Grupo estamos adheridos a preto de 240 asociacións –como AQUAFED, ASAC, WFN, AGA, FCIHS, Cámara de Comercio de España, 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 ou fomento da cultura do desenvolvemento sostenible nas organizacións. Así, asociacións como Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientechn, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Business (LBG) e Voluntare, entre outras, convéntense en aliadas na causa común pola sustentabilidade empresarial.

En 2021, debido á necesidade de paliar a crise ocasionada pola Covid-19, colaboramos en proxectos cun enfoque moito máis social. Entre outras, destacan as colaboracións con Cruz Vermella, con Cáritas e os bancos de alimentos para a xestión de recursos de primeira necesidade, así como o convenio de colaboración coa Valedora do Pobo, co obxectivo de incrementar a transparencia do servizo de auga e axilizar a resposta aos usuarios.

#### ALGUNHAS COLABORACIÓNIS REALIZADAS:

##### Compromiso social:

- ▶ ACEM, Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple
- ▶ ACS Inserta, Axencia Compras e Servizos Inserta S.L.
- ▶ ALCER Coruña
- ▶ APSSC Asociación de persoas xordas de Santiago
- ▶ ANEDIA, Asociación de nenas, nenos e xente nova con diabetes
- ▶ Cámara de Comercio de Santiago de Compostela
- ▶ COGAMI, Confederación Galega de Pessoas con Discapacidade
- ▶ DOWN Compostela
- ▶ FEAFES Galicia, Saúde Mental
- ▶ FEGABAN, Federación Galega de Bancos de Alimentos
- ▶ Fundación Cruz Vermella en Galicia
- ▶ Fundación Equipo Humano

##### Fundación ONCE

- ▶ Pazo de Congresos de Pontevedra
- ▶ RED+D, Red Acoge, comprometida coa xestión da diversidade
- ▶ SARELA, Asociación de Dano Cerebral de Compostela

##### Compromiso cultural:

- ▶ Mobile Week Ourense
- ▶ Pazo de Congresos de Pontevedra

##### Innovación e coñecemento:

- ▶ Fundación Cetaqua Galicia
- ▶ Fundación Aquae
- ▶ USC, Universidade de Santiago de Compostela
- ▶ UVigo, Universidade de Vigo
- ▶ UDC, Universidade da Coruña

##### Compromiso ambiental:

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

##### Deporte:

- ▶ Club Waterpolo Pontevedra



Colaboración coa Universidade de Vigo



Inauguración da intervención paisaxística nas Torres Hejduk



Firma dun convenio de colaboración coa Valedora do Pobo

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE**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 RECOÑECIMENTOSSOBRE 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 2021 continuamos co programa Aquae STEM en 7 centros educativos da comunidade, un programa educativo para **fomentar as vocacións científico-tecnolóxicas** entre as alumnas de primaria a través da creatividade e a innovación.

O programa Aquae STEM expón actividades prácticas para 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).

O programa, que ten unha duración estimada de tres cursos lectivos, inclúe a formación do profesorado, as metodoloxías e actividades para realizar en clase, un programa de acompañamento e os recursos educativos para incorporar as STEM de forma autónoma, sinxela e divertida na aula.

A 2ª edición do programa contou con novas actividades na contorna dixital, adaptadas á situación sanitaria, tales como organización de webinarios en liña con referentes femininos no ámbito STEM para visibilizar estas profesións con exemplos de mulleres reais que poidan inspirar as alumnas que participan no programa. Así, Tatiana López, CEO de Nanogap, impartiu unha charla virtual baixo o título 'Nanotecnoloxía, un fascinante mundo para soñar'.

Na 3ª edición do programa participan un total de 484 alumnos e alumnas de 7 colexios de Galicia: Colexio San Jorge e CPR Vilas Alborada en Santiago; CEIP Santo André de Xeve e Los Sauces en Pontevedra e Colexio Luis Vives, Divino Maestro e Santa María de Ourense.



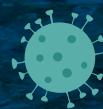
Alumnas participantes do Colexio Maristas de Ourense

**AQUAE STEM 2021**

**En 2021 finalizou a 2ª edición do programa, co recoñecemento ao colexio Los Sauces de Pontevedra por ser o centro máis involucrado. Parabéns!**



As nenas do colexio Luis Vives constrúen estruturas vinculadas coa auga nunha sesión de Aquae STEM

▶ [Ver online](#)
**A NOSA RESPOSTA  
ANTE A COVID-19**

Ademais de realizar a procura e adquisición, en momentos de grande escaseza, de produtos necesarios como máscaras, luvas, dispensadores, biombos, materiais para facilitar o teletraballo etc., da man de Agbar despregamos diversas accións para fazer fronte a esta situación excepcional:

- Sourcing e negociación dos equipos de protección individual (EPI).
- Creación dun mapa de riscos por cada categoría de compra con:
  - Identificación de provedores críticos para garantir a continuidade do noso servizo.
  - Petición de plans de continxencia aos provedores.
  - Envío de cartas aos provedores principais para que priorizasen a subministración a AGBAR, pola nosa condición de servizo esencial.
- Reforzo da cadea de subministración de produtos químicos esenciais para o funcionamento das plantas de abastecemento e depuración.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONCEMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# CERTIFICACIÓNS E RECOÑECIMENTOS



## CERTIFICACIONES

O aseguramento da calidad e a procura da mellora continua son para a nosa organización referentes prioritarios para levar a cabo cada unha das nosas actividades. Por iso desenvolvemos un modelo de xestión baseada nos seguintes estándares certificados:



Coa implantación e certificación de cada un destes sistemas de xestión potenciamos e facemos máis eficientes os nosos métodos e modelos de traballo, dotándonos das ferramentas necesarias para medir e verificar os resultados obtidos, asegurando deste xeito unha mellora progresiva en cada un dos ámbitos alcanzados por estes.

O seu seguimento debe ser de obrigada referencia, do mesmo xeito que o son os nosos compromisos, contractuais e legais, así como todos os que conforman as nosas responsabilidades.

Este cumprimento recóllese na nosa Política de Xestión Integrada, disponible para todas as partes interesadas na páxina web corporativa: <https://www.viaqua.gal/gl/politica-de-gestion-integrada>



Finalmente, destacamos o principal logro acadado no ano 2021:

- A implantación e certificación dun sistema de xestión de continuidade de negocio (ISO 22301:2019) no servizo de Pontevedra. Dada a esencialidade da nosa actividade, este sistema axudaranos a identificar os nosos procesos más cruciais e establecer as respostas necesarias en caso de producirse calquera incidente.



## Certificado de Registro

## SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA - ISO 50001:2018

Este documento certifica que:

Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.  
Rúa do Villar, 18, 2º  
15705 Santiago de Compostela  
España

Dispone del certificado N°:

**ENMS 637970**

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

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

Andrew Launn, EMEA Systems Certification Director

Fecha de certificación inicial: 2015-04-20  
Fecha de última emisión: 2020-12-22

Fecha efectiva: 2020-10-19  
Fecha de caducidad: 2023-05-02

Página: 1 de 2



...making excellence a habit™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales. Un certificado electrónico puede ser autenticado en [enbsystems.com/certification-audit/oracle/bsi](http://enbsystems.com/certification-audit/oracle/bsi). Las copias impresas pueden ser validadas en [www.ukas.com/certification-audit/oracle/bsi](http://www.ukas.com/certification-audit/oracle/bsi).

Información y Contacto: BSI Kitemark Court, Davy Avenue, Knowhill, Milton Keynes MK5 0PP. Tel +44 345 080 9000. Miembro de BSI Group.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## RECOÑECIMENTOS

### RECOÑECIMENTO COMO MEMBROS DO POLÍGONO DO TAMBRE DE SANTIAGO



A Asociación Área Empresarial do Tambre homenaxeou a Viaqua e outras compañías que cumplimos 25 anos como asociadas nun acto que contou coa participación de diversas autoridades locais e autonómicas. Un compromiso coa cidade que tamén acolle a nosa sede e que se mantió tamén en tempos difíciles como os vividos nos últimos anos.



### PREMIO MOBILIDADE SOSTIBLE



Co obxectivo de reducir as nosas emisións de CO<sub>2</sub>, estamos a levar a cabo unha transformación cara a unha mobilidade sostenible. Froito deste esforzo, recibimos por parte da Asociación Española de Xestores de Frotas e de Mobilidade (AEGFA) a acreditación de frota ecolóxica. Un recoñecemento ao traballo na nosa frota de vehículos, no ámbito da eficiencia enerxética e de redución de emisións contaminantes.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### VIAQUA É CERTIFICADA POLA SÚA XESTIÓN ÉTICA E SOCIALMENTE RESPONSABLE



Viaqua é a única empresa galega do sector da auga certificada coa norma SGE 21 de xestión ética e socialmente responsable. A SGE 21 é a primeira norma de rango europeo que permite implantar, auditar e certificar un sistema de xestión ética e socialmente responsable a partir de tres piares clave na xestión empresarial: o respecto ao medio ambiente, o compromiso social e o bo goberno.

### AGBAR OBTÉN A CATEGORÍA ESAGUA GOLD POLO SEU COMPROMISO COA PEGADA HÍDRICA

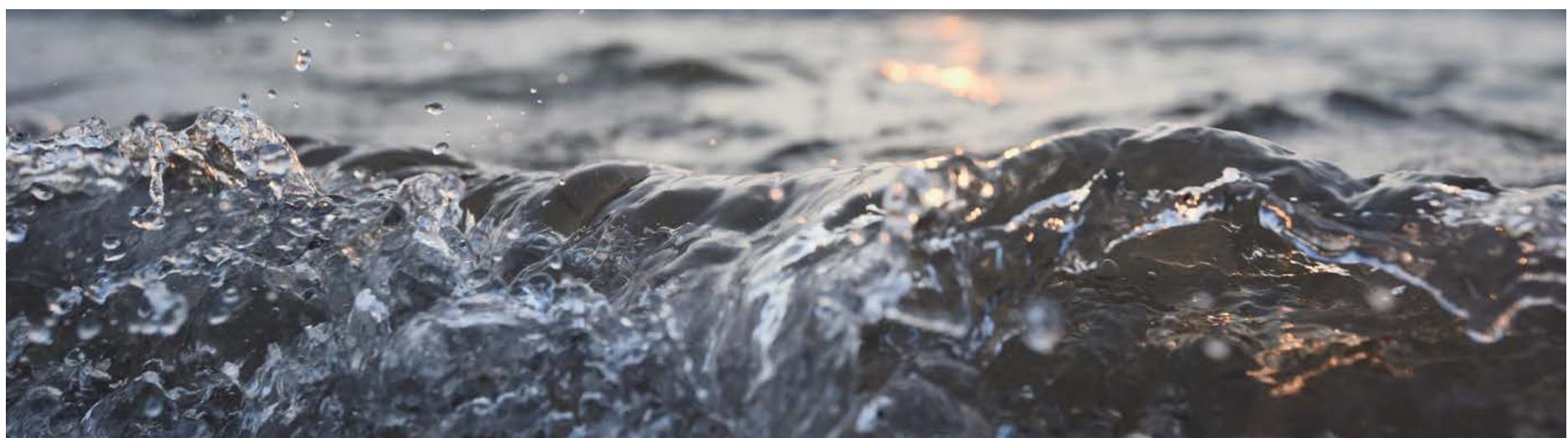


Agbar, grupo empresarial ao que pertence Viaqua, foi galardoada coa categoría EsAgua Gold, un recoñecemento proporcionado por Cetaqua, Water Footprint Network e DNV, polos seus avances no uso responsable dos recursos hídricos. A empresa recibe esta categoría no marco do seu compromiso coa Rede EsAgua, alianza de empresas comprometidas co uso sostenible da auga e a pegada hídrica, onde as empresas participantes comparten o seu compromiso coa xestión sostenible da auga e adquieren unha categoría EsAgua en función dos seus avances neste ámbito.

### AGBAR, PREMIADA NA CATEGORÍA TOP DISABILITY DIVERSITY COMPANY



A estratexia corporativa sobre a discapacidade e inclusión, implementada tamén en Viaqua, recibiu o terceiro premio na categoría Top Disability Diversity Company dos premios INTRAMA'21: Diversidade, Inclusión e Igualdade. Os premios foron outorgados no marco do FactorW Diversity Summit, congreso nacional de referencia en materia de diversidade, inclusión e igualdade.



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# SOBRE O NOSO INFORME



**COMPROMISO**

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

**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 RECONOCIMIENTOS

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 2021.

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

Así mesmo, na elaboración deste informe e selección dos seus contidos tivérонse en conta os resultados dunha nova análise de materialidade levado a cabo a finais de 2021, no que se avaliou o impacto da COVID-19 na organización. 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 Agbar. Este estado de información non financeira consolidado estará disponible na páxina web do Grupo: <https://www.veolia.es/etica-cumplimiento-normativo>

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

**CONTACTO**

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

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

Enderezo postal: **Rúa José Villar Granjel, 33. 15890. Santiago de Compostela**

Teléfono: **(+34) 881 025 040**

Correo electrónico: [info@viaqua.gal](mailto:info@viaqua.gal)

**MATERIALIDADE**

O Informe de Desenvolvemento Sostible (IDS) ten como obxectivo dar resposta a aqueles temas que reflicten os impactos económicos, ambientais e sociais significativos da organización ou que teñen un peso notable nas valoracións e decisións dos grupos de interese.

Segundo Global Reporting Initiative (GRI), a materialidade defínese como o límiar no que os aspectos de sustentabilidade (ou calquera outro) se volven suficientemente importantes como para que se informe sobre eles, así como a énfase que se agarda que se lles dea no informe segundo o seu nivel de prioridade.

O estudo de materialidade permítenos identificar e distinguir entre aqueles aspectos relevantes –sobre os que deberemos reportar e informar– e aqueles que non o son. Deste xeito, priorizar as cuestiós más transcendentas para a organización en termos de sustentabilidade, evitando o exceso de información (ao deixar de incluír indicadores sobre temas non tan relevantes para a empresa). A información detallada sobre a análise atopase no Anexo.

## COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

## TEMAS MATERIAIS DO INFORME 2021

### 4 Ética e integridade

Garantir o cumprimento da lexislación (compliance), a prevención de calquera forma de corrupción e suborno, así como asegurar altos estándares éticos no desenvolvemento das actividades da compañía.

### 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.).

### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

### 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).

### 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.

### 19 Calidade da auga tratada

Mellorar continuamente a calidade das augas tratadas vertidas para a súa introdución ao sistema hidráulico coa maior calidade fisicoquímica e sanitaria, más aló da lexislación vixente e evitando que microplásticos e outros contaminantes cheguen ao medio.

### 9 Dixitalización e uso de tecnoloxías intelixentes

Integrar as tecnoloxías intelixentes e o TIC para mellorar a xestión da auga (*smart technologies* e apoio ao desenvolvemento de *smart cities*).

### 6 Xestión da comunicación, a confianza e a reputación

Aplicar as mellores prácticas de *reporting* 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.).

### 26 Resíduos e Economía Circular

Acelerar a transición cara a unha economía circular a través a reutilización da auga, a redución da xeración de resíduos, 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 2021, co que damos resposta ao modelo de materialidade GRI Standards.

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

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

# ANEXOS



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

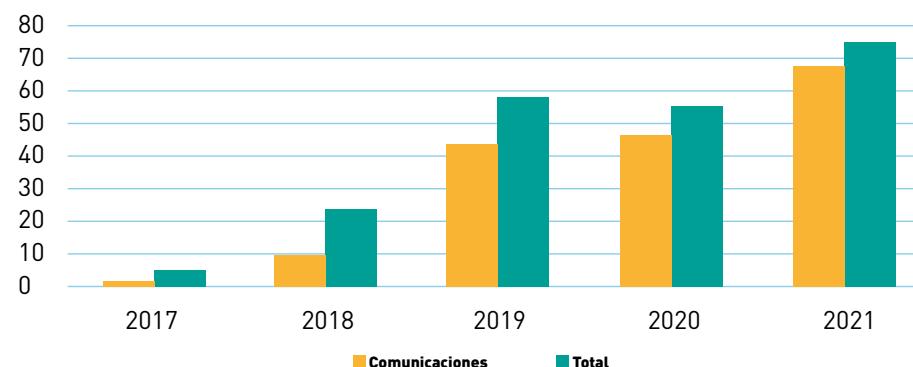
ANEXOS

## ACTIVIDAD RESPONSABLE

### Comunicaciones remitidas al canal ético

	Total 2021
Comunicaciones remitidas en 2021	74
Comunicaciones remitidas en 2020	55
Comunicaciones remitidas en 2019	58

### Evolución del uso del Canal Ético



### Indicadores ética y compliance

	Total 2021
Revisiones de seguimiento del Programa de Ética y Compliance	5
Comunicaciones realizadas	5
Empleados afectados por estas comunicaciones	233
Comunicaciones recibidas en el canal ético	74
Número de casos de corrupción confirmados	0
Empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%
Nuevos empleados con compromiso de ética y cumplimiento	100%

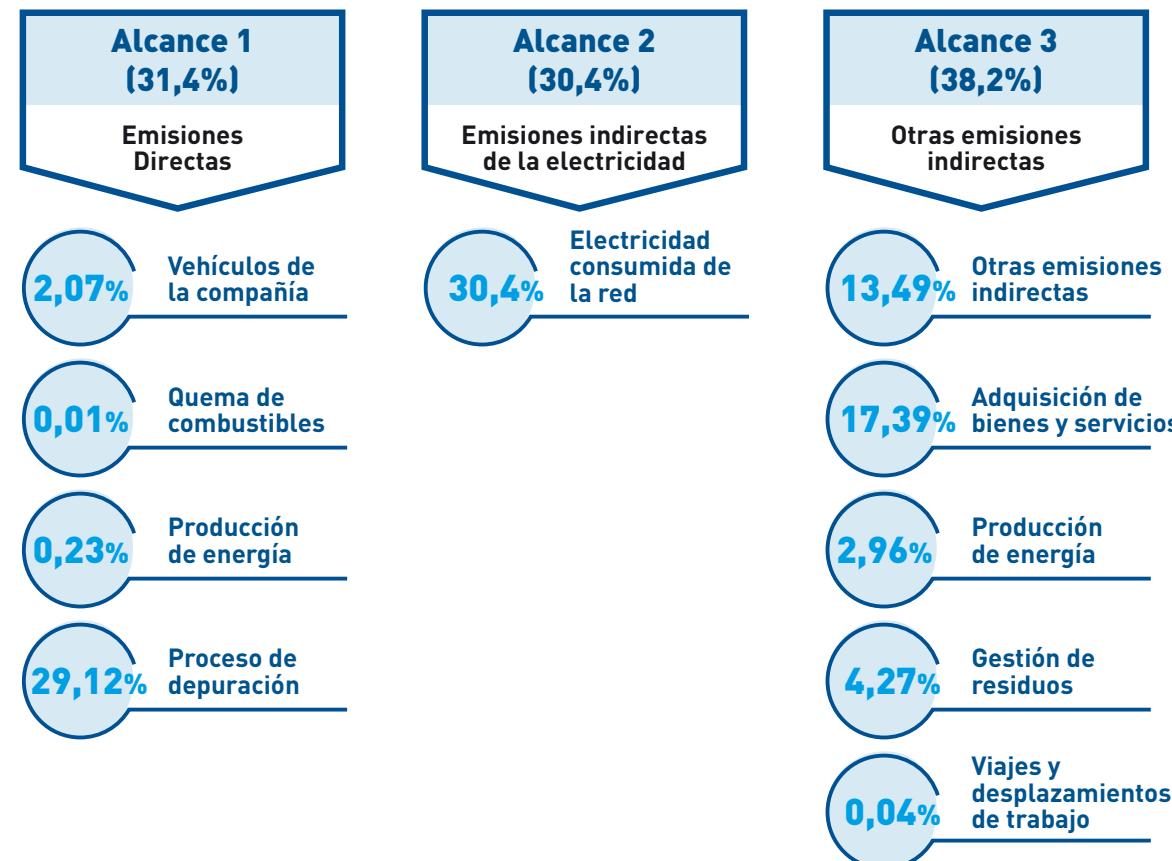
## REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

## 1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

## Huella de Carbono de Viaqua

Los desplazamientos, el consumo de electricidad, la alimentación... prácticamente toda actividad que realizamos en nuestro día a día implica la emisión de una cantidad de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero que tienen un impacto en el medio ambiente. La huella de carbono es una medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociada a un producto o actividad. Esta información nos permite evaluar nuestra contribución al cambio climático y constituye un punto de partida para conocer cómo podemos mejorar nuestros procesos, reducir las emisiones y realizar un uso más eficiente de los recursos.

Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres niveles de alcance



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### Emisións de gases de efecto invernadoiro, 2021 (método MB)



Reducimos o  
**7 %**  
das nosas emisións  
totais potenciais

Total de  
emisións  
GEI Viaqua  
2021

**40.519**  
tCO<sub>2</sub> eq

Gracias a las acciones de producción de energía propia, compra de energía con GdO y eficiencia energética, reducimos nuestras emisiones potenciales de 43.368 tCO<sub>2</sub> eq a las 40.519 tCO<sub>2</sub> eq actuales.

Emisiones reducidas	2021
Total energía producida autoconsumida	30.016
Compra de energía verde con GdO	1.806.529
Térmica	801.767
Eficiencia energética	203.184
<b>Total emisiones reducidas (kg CO<sub>2</sub> eq/año)</b>	<b>2.849.496</b>

- La electricidad producida por Viaqua a partir de fuentes renovables equivale al 0,5% de su consumo de red eléctrica.
- Generamos, a partir de fuentes renovables, la electricidad equivalente al consumo anual de unos 28 hogares.

Huella de Carbono <sup>1</sup>	2021	
<b>Alcance 1</b>	<b>12.738.987</b>	<b>31,4%</b>
Combustible en instalaciones	4.477	0,01%
Flota vehículos	840.237	2,07%
Generación renovable	94.251	0,23%
Emisiones proceso depuración	11.800.022	29,12%
<b>Alcance 2</b>	<b>12.319.525</b>	<b>30,4%</b>
Electricidad sin GdO	12.319.525	30,4%
<b>Alcance 3</b>	<b>15.460.332</b>	<b>38,2%</b>
Adquisición de bienes y servicios	7.045.115	17,39%
Producción de energía	1.200.079	2,96%
Gestión de residuos	1.732.073	4,27%
Viajes de trabajo	15.308	0,04%
Descarga efluente a medio	5.467.757	13,49%
<b>TOTAL</b>	<b>40.518.844</b>	<b>100%</b>

1. Enfoque Market Based (Alcance 1+2+3).

## Metodología

El cálculo de la huella de carbono de Viaqua se ha elaborado siguiendo las metodologías descritas por el Greenhouse Gas Protocol, elaborado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, y la norma ISO 14064. Ambos documentos constituyen las referencias más importantes en esta materia y han sido utilizados, junto con metodologías propias elaboradas por Cetaqua, para el cálculo de emisiones directas de GEI en el ciclo integral del agua, para calcular la huella de carbono de Viaqua.

El GHG Protocol considera tres niveles de alcance (o scope en inglés) en los que se clasifican las emisiones:

- **Alcance 1.** Emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por la empresa: aquí se incluyen emisiones derivadas del consumo de combustibles en las plantas (gasoil, gas natural, etc.), emisiones de los vehículos propiedad de la empresa y emisiones derivadas de los procesos de depuración de las aguas residuales.

- **Alcance 2.** Emisiones debidas a la generación de electricidad, que se compra para ser consumida en las instalaciones u operaciones de propiedad o controladas por la empresa.

- **Alcance 3.** Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Este año se ha incluido en el cálculo las emisiones indirectas, reportando los desplazamientos (tren y avión) y pernoctaciones, el consumo de reactivos y productos químicos, la gestión de los residuos generados en las plantas potabilizadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR), las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O derivadas de la descarga de los caudales depurados al medio, las emisiones indirectas derivadas de la producción de combustibles y energía, emisiones derivadas de la compra de agua y la compra de los modelos de tubería más comunes.

En cuanto a las emisiones reducidas, se utiliza la siguiente metodología:

- **Emisiones reducidas:** se considera la reducción experimentada con respecto a la situación en la que esas acciones no se hubieran realizado. En 2021 se han considerado las emisiones reducidas de las iniciativas de eficiencia energética, compra de energía con GdO y el autoconsumo de la energía renovable generada.

## Fuente de los factores de emisión

Los factores de emisión utilizados en el cálculo de la huella de carbono provienen de las siguientes fuentes:

- Para el cálculo de las emisiones en Viaqua derivadas de la quema de combustibles, del consumo de electricidad y de los desplazamientos en tren, se han utilizado los factores de la Guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero [versión 2018] elaborada por la Oficina Catalana del Cambio Climático.

Para las emisiones derivadas de los procesos de depuración y la descarga del efluente al medio, se han utilizado las recomendaciones del IPCC actualizadas en 2019, en concreto: 2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Capítulo 6: Wastewater Treatment and Discharge.

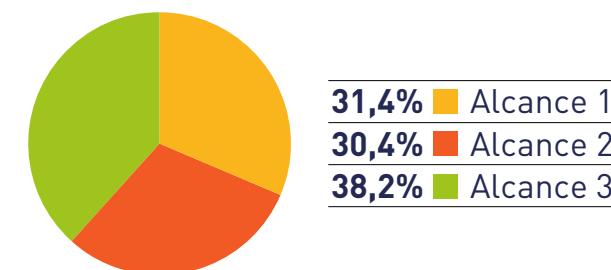
- Para las emisiones derivadas de desplazamientos en avión, se han utilizados los factores propuestos por el GHG Protocol.

- Para el cálculo de las emisiones directas derivadas de la quema de biogás en cogeneración (emisiones de metano y N<sub>2</sub>O), se han utilizado valores experimentales obtenidos de proyectos de I+D realizados previamente por Cetaqua (Proyecto R+I Alliance EN0804).

- Para el cálculo de las emisiones debido a la producción de reactivos y otros compuestos químicos, se han utilizado los procesos contenidos en la base de datos Ecoinvent 3.2, analizados con la metodología IPPC 2013 GWP 100 a v2.

- Para el cálculo de las emisiones derivadas de la gestión de los residuos generados, se han utilizado procesos contenidos en la base de datos Ecoinvent 3.2 analizados con la metodología IPPC 2013 GWP 100 a v2.

## Origen de la huella de carbono de Viaqua (MB)



## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

### Consumo Energético (MWh)

CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (MWh)	2020	2021
<b>Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables</b>	<b>4.313</b>	<b>3.972</b>
Gas natural	0	0
Diesel instalaciones	0	0
Diesel Flota <sup>3</sup>	4.002	3.423
Gasolina Flota <sup>3</sup>	311	549
GLP Flota <sup>3</sup>	N/A	N/A
<b>Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás)<sup>1</sup></b>	<b>6.444</b>	<b>6.291</b>
<b>Consumo de electricidad comprada</b>	<b>61.874</b>	<b>60.849</b>
<b>Electricidad producida con fuentes renovables distintas del biogás<sup>2</sup></b>	<b>0</b>	<b>19</b>
Solar fotovoltaica	0	19
Hidráulica	0	0
Eólica	0	0
Energía vendida	0	0

Los valores del 2020 han sido redistribuidos acorde a las categorías reportadas para 2021.

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm<sup>3</sup>.

2. Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.

3. Factores conversión combustibles flota para 2021:

Diesel: 10,96 kWh/l

Gasolina: 9,61 kWh/l

GLP: 6,98 kWh/l

### Auditorías energéticas

Durante el 2021 no se han realizado auditorías energéticas.

**ACCIÓN**

VIAQUA 2030

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

ANEXOS

**2. PRESERVACIÓN DEL AGUA****Fuentes de captación de agua (hm<sup>3</sup>)**

	2019	2020*	2021*
Agua captada subterránea	2,75	1,85	1,95
Agua captada superficial	49,21	55,09	52,59
<b>Total agua captada</b>	<b>51,96</b>	<b>56,94</b>	<b>54,55</b>
<b>Total agua comprada</b>	<b>7,57</b>	<b>8,99</b>	<b>9,7</b>

\* A partir de 2020 se reporta además del agua captada en ETAP, el agua que accede directamente a depósito (ETAP + RDAB).

**Eficiencia redes de distribución (hm<sup>3</sup>)**

	2019	2020	2021
Agua de entrada en la red de distribución	63,7	63,28	63,7
Rendimiento técnico hidráulico (%)	80,7%	79,05%	81,11%

**Renovación redes de distribución (km)**

	2019	2020	2021
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	6,3	5,5	4,9
Tuberías totales	6.313	6.128	6.190
Porcentaje de renovación	0,10%	0,09%	0,08%

**Datos de agua de las ETAPs (hm<sup>3</sup>)**

	2019	2020	2021
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	0,233	0,329	0,78
Total agua salida ETAP	50,65	51,04	49,32

**Datos depuración de aguas residuales (hm<sup>3</sup>)**

	2019	2020	2021
Volumen agua residual depurada	72,38	73,37	70,23
Volumen agua con tratamiento terciario destino a mar	27,37	21,80	7,81
Volumen agua con tratamiento terciario destino río	20,02	20,79	20,64

**Parámetros EDARs**

	2019	2020	2021
Número EDARs gestionadas	33	33	33
Número de instalaciones de depuración compactas gestionadas	220	220	220
Número de habitantes equivalentes tratados (hab. eq)	664.115	757.667	810.229
Número de EBARs	372	404	423

**Proyectos y obras**

A continuación, se destacan las principales obras ambientales ejecutadas por Viaqua en el año 2021:

<b>OBRA</b>
• AMPLIACIÓN DA REDE DE SUMIDOIROS NA PARROQUIA DE LÉREZ - PONTEVEDRA
• IMPERMEABILIZACION DO DEPOSITO DA ETAP DE LEREZ - PONTEVEDRA
• SANEAMENTO NA RÚA RIAL-LOURIZÁN - PONTEVEDRA
• SUSTITUCIÓN DRENAJE PLAZA VALENTÍN GARCÍA ESCUDERO - PONTEVEDRA
• INSTALACIÓN DE VÁLVULAS EN ROTONDA JOSÉ MALVAR - PONTEVEDRA
• INSTALACION TUBERIA DN 200 E CONEXIONS EN FRAGA DO REI - ARZUA
• INSTALACIÓN SONDA TURBIDEZ ETAP O PINO - O PINO
• CONEXIÓN VALVULA REDUCTORA DE PRESION N547, PK84+825 al 85+410 - O PINO
• SUSTITUCION BOMBA EBAR FIGUEROA Y SISTEMA DE ALARMAS EN BOMBEOS DE AGUAS RESIDUALES - A ESTRADA
• SISTEMA DE REGULACION DE PRESION EN SANTAIA - TORDOIA
• RENOVACIÓN DE SERVIZOS NA RÚA EVARISTO VAAMONDE, GODÁS E RÚA CALVO SOTELO - CARBALLIÑO
• RENOVACIÓN DE SERVIZOS NA RÚA CONDE VALLELLANO - CARBALLIÑO
• PROYECTO Y EJECUCIÓN EDAR DE LA FÁBRICA MARRÓN GLASE. GRUPO CUEVAS - SAN CIBRAO LAS VIÑAS
• REXENERACIÓN DA BEIRARRÚA DA RÚA OTERO DÍAZ - CHANTADA
• AMPLIACIÓN DA EDAR DO POLÍGONO INDUSTRIAL DE CHANTADA, OS ACIVROS - CHANTADA
• CONEXIÓN AL ALCANTARILLADO DEL LOCAL SOCIAL DE FERREIROS Y REPARACIÓN DE SISTEMA DE INFILTRACIÓN EN FOSA DE LAVANDEIRA - COLES
• PUESTA EN MARCHA ABASTECIMIENTO URB. A MOURA - BARBADÁS
• INSTALACIÓN DE BOCAS DE RIEGO Y BIES EN MOREIRAS - TOEN
• RENOVACIÓN DA REDE DE SANEAMENTO EN ALCATRE-MOREIRAS E MELLORA DO SISTEMA DE PRETRATAMIENTO DA EDAR DE ALONGOS - TOEN
• MELLORA EDAR DE MANZANEDA - MANZANEDA
• MELLORA DO SANEAMENTO EN GUEDE, CARDOEIRO, BRANDIN, .... BAÑOS - BAÑOS DE MOLGAS

## Proyectos y obras

### OBRA

- MELLORAS EN LAS INSTALACIONES DE SANEAMIENTO EN AS PENAS Y SANTA EUFEMIA II - BAÑOS DE MOLGAS
- MELLORA SISTEMAS DE CONTROL E DOSIFICACIÓN DE REACTIVOS NO ABASTECIMENTO DO CONCELLO DE A RÚA - A RUA
- REALIZACIÓN DE OBRAS DE REHABILITACIÓN DA REDE DE SUMIDOIROS DO POLÍGONO Nº1 - XINZO DE LIMIA
- MELLORA DO ABASTECIMENTO NO CONCELLO DE MANZANEDA (BORRUGA) - MANZANEDA
- PROPUESTA PARA INCREMENTO DE PRESIÓN EN LA PARTE ALTA DE VIANA, EN LA TUBERÍA DE DISTRIBUCIÓN. - VIANA DO BOLO
- MELLORA DAS INSTALACIONES DA ESTACIÓN DEPURADORA DE AUGAS RESIDUAIS DO MURIO, VIANA DO BOLO - VIANA DO BOLO
- MELLORA DAS INSTALACIONES DA ESTACIÓN DE TRATAMIENTO DE AUGA POTABLE DE VIANA DO BOLO - VIANA DO BOLO
- INSTALACIÓN DE REGULADORA NA ENTRADA DO CAMPUS SUR - SANTIAGO DE COMPOSTELA
- RECRECIDO POZOS DE SANEAMIENTO E PROLONGACIÓN CANALIZACIÓN TELECOMUNICACIÓN NA RÚA MALTA - SANTIAGO DE COMPOSTELA
- SERVICIOS AFECTADOS EN LA OBRA DE MEJORA E INTEGRACIÓN PAISAJISTICA DE LAS ENTRADAS DE LOS CAMIÑOS DE SANTIAGO EN SANTIAGO DE COMPOSTELA, "CAMINO FRANCÉS - ÁMBITO: REMODELACIÓN DE LA AVENIDA DE LUGO, NUDO DE CONCHEIROS Y FONTE DOS CONCHEIROS" - SANTIAGO DE COMPOSTELA
- MELLORAS NA E.T.A.P. DE CERDIDO - CERDIDO
- SUBSTITUCIÓN DAS REDES DE PLUVIAIS E SANEAMENTO NA AC-164 - BERGONDO
- MELLORA NO SANEAMENTO DE LAGO - VALDOVIÑO
- PROXECTO DE ACUTACIONES DE MELLORA NA ETAP DO VICEDO E DEPOSITO DE SAN ROMAN - VICEDO
- MELLORA DA REDE DE ABASTECIMENTO MUNICIPAL DE LAXE - LAXE
- INSTALACIÓN DE EQUIPAMENTO DE MEDIDA DE CAUDAL EN ALTA NO CONCELLO DE SANTA COMBA - SANTA COMBA

**ACCIÓN**

VIAQUA 2030

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

ANEXOS

**3. DE LINEAL A CIRCULAR****Generación de residuos en las EDARs (t)**

<b>Valorizados</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>No peligrosos</b>		
Arenas - valorización material	650	807
Fangos - compostaje	30.227	26.832
Fangos - agricultura	0	5.013
Fangos recuperación de espacios	0	0
Grasas compost	3,6	0
<b>Total residuos Valorizados</b>	<b>31.152</b>	<b>32.832</b>

<b>No valorizados</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>No peligrosas</b>		
Arenas - vertedero	0	0
Basuras - vertedero	1.436	1.491
Fangos - vertedero	0	0
<b>Total residuos no valorizados</b>	<b>1.436</b>	<b>1.491</b>

**5. ACCESO AL AGUA****Calidad de las aguas**

En Viaqua llevamos en nuestro ADN la responsabilidad que supone gestionar uno de los recursos más importantes para el ser humano, el agua. Centrar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos es uno de nuestros pilares, por lo que, entre otras líneas, garantizar la calidad y seguridad del agua potable que suministra (desde la captación hasta el grifo del consumidor), minimizar el impacto en el medio de las aguas residuales tratadas y asegurar la calidad óptima de esta agua para que pueda ser reutilizada, dan sentido a la línea de Calidad de las Aguas de nuestra empresa.

Entre nuestros objetivos, asegurar el suministro de agua potable con suficientes garantías sanitarias es una prioridad. El cumplimiento de este objetivo conlleva un ambicioso plan de control y seguimiento de nuestras unidades operativas, que más allá de cumplir con las exigencias analíticas derivadas de la Directiva 98/83/CE que regula la calidad de las aguas de consumo humano en Europa, y posteriores modificaciones, traspuestas a la normativa española a través del RD 140/2003 y el RD 902/18, trabaja en la implantación de medidas preventivas en todos nuestros procesos.

En diciembre de 2020, con la aprobación de la Directiva (UE) 2020/2184 del Parlamento.

Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2020, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano, que refunde la hasta ahora vigente Directiva 98/83/CE del Consejo modificada en varias ocasiones, empezó un periodo de dos años para su trasposición por parte del Estado español. Esta Directiva establece el marco legal para proteger la salud de las personas de los efectos adversos derivados de cualquier tipo de contaminación de las aguas destinadas al consumo humano garantizando su salubridad y limpieza.

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

En Viaqua llevamos apostando por la filosofía de gestión preventiva desde 2009, por lo que en estos momentos disponemos de planes sanitarios del agua en todas las zonas de abastecimiento con más de 50.000 habitantes, cumpliendo sobradamente las exigencias de las últimas modificaciones del RD140/2003 –modificaciones recogidas a través del RD 902/2018.

Nuestra apuesta por la innovación y la digitalización, junto con la implantación de procedimientos y protocolos de seguimiento y control de potenciales riesgos, dan como resultado un suministro de agua segura y a la vez sostenible.

Otra de las actividades de Viaqua es la gestión del saneamiento, que prioriza el tratamiento de las aguas residuales para devolverlas al medio en buenas condiciones y con la calidad acorde a la Directiva UE 21/271 y a las distintas normativas locales que regulan las autorizaciones de vertidos finales al medio receptor.

Garantizar la calidad final del vertido de las depuradoras es la base para incrementar la reutilización que permitirá completar el ciclo integral del agua y garantizar así la disponibilidad de agua como recurso. La actividad de reutilización llevada a cabo por el Grupo se fundamenta en el Real Decreto 1620/2007.

Disponemos del conocimiento, la tecnología, la innovación y el talento necesarios para abordar la gestión del agua y su contribución a la minimización del cambio climático aplicando en la gestión del saneamiento los principios básicos de economía circular, con los objetivos de cero residuos generados y autosuficiencia energética. Asimismo, poseemos la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

**El precio del agua**

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual 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).

En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular, a través del ODS número 6 en el que se propone “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”.

El precio de los servicios de agua (abastecimiento y saneamiento) corresponde a los costes operacionales (producción, abastecimiento, gestión y mantenimiento, entre otros) además de las inversiones que se recuperan con las tarifas aplicadas en las diferentes fases del ciclo del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización). Dado que no todas dichas fases las llevan a cabo los mismos agentes, la factura del agua suele incluir ingresos que corresponden a esos diferentes agentes.

Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen. Han de ser aprobadas por el regulador, que es quien tiene la competencia, y, en la mayoría de casos, deben ser autorizadas por la Comisión de Precios (u organismos similares) de las comunidades autónomas. Las tarifas de saneamiento, aunque están incluidas en la factura del agua, suelen obedecer a las diferentes figuras impositivas diseñadas para cubrir sus costes de operación por la Administración competente. Además, a través de la factura del agua, algunas administraciones añaden tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## ACCIÓN

VIAQUA 2030

1 LOITA CONTRA O  
CAMBIO CLIMÁTICO

2 PRESERVACIÓN  
DA AGUA

3 DE LINEAL  
A CIRCULAR

4 PROTECCIÓN DA  
BIODIVERSIDADE

5 ACCESO Á AGUA

6 CONCIENCIACIÓN  
SOCIAL

7 EQUIDADE  
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más barato que la media europea, según datos de la International Water Association. En 2018, y según el INE, el precio medio del agua en España fue de 1,91€/m<sup>3</sup>, de los que 1,13€ por metro cúbico corresponden al abastecimiento y 0,78€, al saneamiento. Cabe destacar que hay una importante diversidad en el precio del servicio en España, que oscila entre la más cara (2,67€/m<sup>3</sup> en Cataluña) hasta la más barata (1,01€/m<sup>3</sup> en La Rioja). **Galicia es la tercera comunidad autónoma con el precio más barato (1,24€/m<sup>3</sup>)**. Respecto a 2016, la media del precio del suministro ha experimentado un descenso del 3,4% y el saneamiento ha permanecido invariable. El consumo medio de los hogares se sitúa en 133 litros/habitante/día y muestra un descenso del 2,2% respecto al año 2016.

Por otra parte, y de acuerdo con los datos del XVI Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2020, la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, del 0,9%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua, para abastecimiento. El límite de asequibilidad se eleva hasta el 5%, cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento. España es el segundo país donde supone menos esfuerzo. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.



## 7. EQUIDAD Y PERSONAS

### Plantilla media por sexo

PLANTILLA MEDIA	2016	2017	2018	2019	2021
Hombres	448	470	448	447	449
Mujeres	94	118	96	94	93
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>588</b>	<b>544</b>	<b>541</b>	<b>542</b>

### Plantilla media por sexo y clasificación profesional

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	GÉNERO		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Director/a	6	1	7
Gerente	2	1	3
Responsable	27	21	48
Técnico/a	12	15	27
Operario/a	354	5	359
Administrativo/a	23	50	73
Jubilación parcial	25	0	25
<b>Total plantilla</b>			<b>542</b>

### Medidas de conciliación demandadas en 2021

	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Asist. consulta méd. acompañante	40	5	45
Asistencia a exámenes	3	0	3
Asistencia consulta médica	110	14	124
Cumplim. de un deber público	3	1	4
Días Asuntos Propios	131	15	146
Enf. grave o Fallec. Familiar	36	7	43
Gestiones en organismos públicos	11	0	11
Interv. quirúrgica familia	33	2	35
Matrimonio	3	0	3
Matrimonio familiar	1	0	1
Otras ausencias justificadas	38	0	38
Paternidad	13	0	13
Permiso Lactancia	7	4	11
Suspensión de Empleo y Sueldo	4	0	4
Traslado de domicilio/mudanza	3	0	3
<b>Total General</b>	<b>432</b>	<b>48</b>	<b>480</b>

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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  
S E RECOÑECIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## 8. ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

### Datos significativos sobre seguridad y salud

	2020			2021		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Índice de incidencia (1)	2,10	2,04	0,0	0,0	0,89	0,73
Índice de frecuencia (2)	14,06	13,66	0,0	0,0	6,01	4,96
Índice de gravedad (3)	0,27	0,63	0,0	0,0	0,59	0,49
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

	2020			2021				
	HORAS DE FORMACIÓN		PLANTILLA FORMADA	HORAS DE FORMACIÓN		PLANTILLA FORMADA		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL		
	1.474	19	62	81	1.847	11	184	195

## SOBRE NUESTRO INFORME

## ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	VIAQUA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE GALICIA, S.A.U.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 3
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 3
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 3
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 3
102-6	Mercados servidos	Pág. 5
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 5, 111
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 111
102-9	Cadena de suministro	Pág. 87, 88
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 9, 10, 11
102-12	Iniciativas externas	Pág. 90
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 90
<b>Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 2
<b>Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 9, 10, 11
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 9, 10, 11
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 9
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

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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** EQUIDADDE  
E PERSOAS

**8** CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

**9** INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

**10** AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## SOBRE NUESTRO INFORME

### ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
<b>102-25</b>	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.
<b>102-26</b>	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.
<b>102-32</b>	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
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	Pág. 89
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de la plantilla que no son directivos están cubiertos
<b>102-42</b>	Identificación y selección de los grupos de interés	Pág. 88, 89, 90
<b>102-43</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 48, 49, 50, 88, 89, 90
<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 97, 98
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 97
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 97, 98
<b>102-47</b>	Lista de los temas materiales	Pág. 97, 98, 119, 120, 121
<b>102-48</b>	Reexpresión de la información	No ha habido ningún cambio significativo que haya obligado a reformular la información facilitada en años anteriores.
<b>102-49</b>	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 2021. 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.
<b>102-50</b>	Período objeto de informe	2021
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	2020
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	Anual
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 97

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE**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**CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOSSOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

**SOBRE NUESTRO INFORME****ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARDES DE GRI**

ESTÁNDARDES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>102-54</b>	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.
<b>102-55</b>	Índice de contenidos de GRI	Pág. 98, 113, 114, 115, 116, 117, 118
<b>102-56</b>	Verificación externa	Sin Verificación externa
<b>TEMAS MATERIALES</b>		
<b>Seguridad y salud laboral</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 97, 98
<b>103-2</b>	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 74, 75, 76
<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 74, 75, 76
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>		
<b>403-1</b>	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Pág. 76
<b>403-2</b>	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 Delt@ de Seguridade Social.
<b>403-3</b>	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales (ruido, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento). Para todas las actividades realizadas por personal de la empresa que implican estos riesgos, se toman las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones. De esta manera, en los últimos años no ha habido trabajadores con incidentes de enfermedad debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.
<b>403-4</b>	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Se establecen distintas vías de participación y consulta de los trabajadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Charlas periódicas de SSL en las que los mandos promueven la participación y consulta a los trabajadores.</li> <li>- 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@agbar.es, 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.</li> </ul>

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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** EQUIDAD E  
PERSONAS

**8** CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

**9** INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

**10** AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIONES  
E RECONOCIMIENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## SOBRE NUESTRO INFORME

### ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 97, 98
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 48, 49, 50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 48, 49, 50, 51
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2021 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€.
<b>Calidad del agua potable</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 27, 50, 109
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 27, 50, 109
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 27, 50, 109
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No ha habido en el 2021 casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, que impliquen una sanción
<b>Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 48, 49, 50, 51
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 48, 49, 50, 51
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 48, 49, 50, 51
<b>Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 97, 98
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 89, 90
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 89, 90

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE**ACCIÓN**

VIAQUA 2030

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

ANEXOS

**SOBRE NUESTRO INFORME****ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARDES DE GRI**

ESTÁNDARDES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>Disponibilidad del agua</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 25, 26
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25, 26, 27, 28, 29, 105
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25, 26, 27, 28, 29, 105
<b>GRI 303: AGUA</b>		
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 25, 26, 105
303-2	Agua reciclada y reutilizada	Pág. 36
<b>Adaptación al cambio climático</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 17, 18
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23
<b>GRI 305: EMISIÓNES</b>		
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 18, 19, 21, 101, 102, 103
305-2	Emisiones directas de GEI (Alcance 2)	Pág. 17, 18, 20, 21, 101, 102, 103
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	Pág. 101, 102, 103
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	-
305-5	Reducción de las emisiones GEI	Pág. 17, 18, 20, 21, 101, 102, 103
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 20, 104
302-2	Reducción del consumo energético	Pág. 20, 104
<b>Calidad del agua tratada</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 27, 50, 109
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 27, 50, 109
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 27, 50, 109

## COMPROMISO

PALABRAS  
DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE  
RESPONSABLE

## 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 EQUIDADDE  
E PERSOAS

8 CONTORNAS SEGURAS  
E SAUDABLES

9 INNOVACIÓN CON  
IMPACTO

10 AS ALIANZAS  
COMO MOTOR

## COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓN  
E RECONOCIMENTOS

SOBRE O  
NOSO INFORME

ANEXOS

## SOBRE NUESTRO INFORME

### ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS</b>		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 27, 105
<b>Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación</b>		
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 89
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. 88, 89
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 50, 88, 89
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 97, 98
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido en 2021 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 2021 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing que impliquen una sanción.
<b>Resíduos y economía circular</b>		
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 33, 34
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 34, 35, 36, 37, 38, 39
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 34, 35, 36, 37, 38, 39
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESÍDUOS</b>		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 108

## 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

**ACCIÓN**

VIAQUA 2030

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

ANEXOS

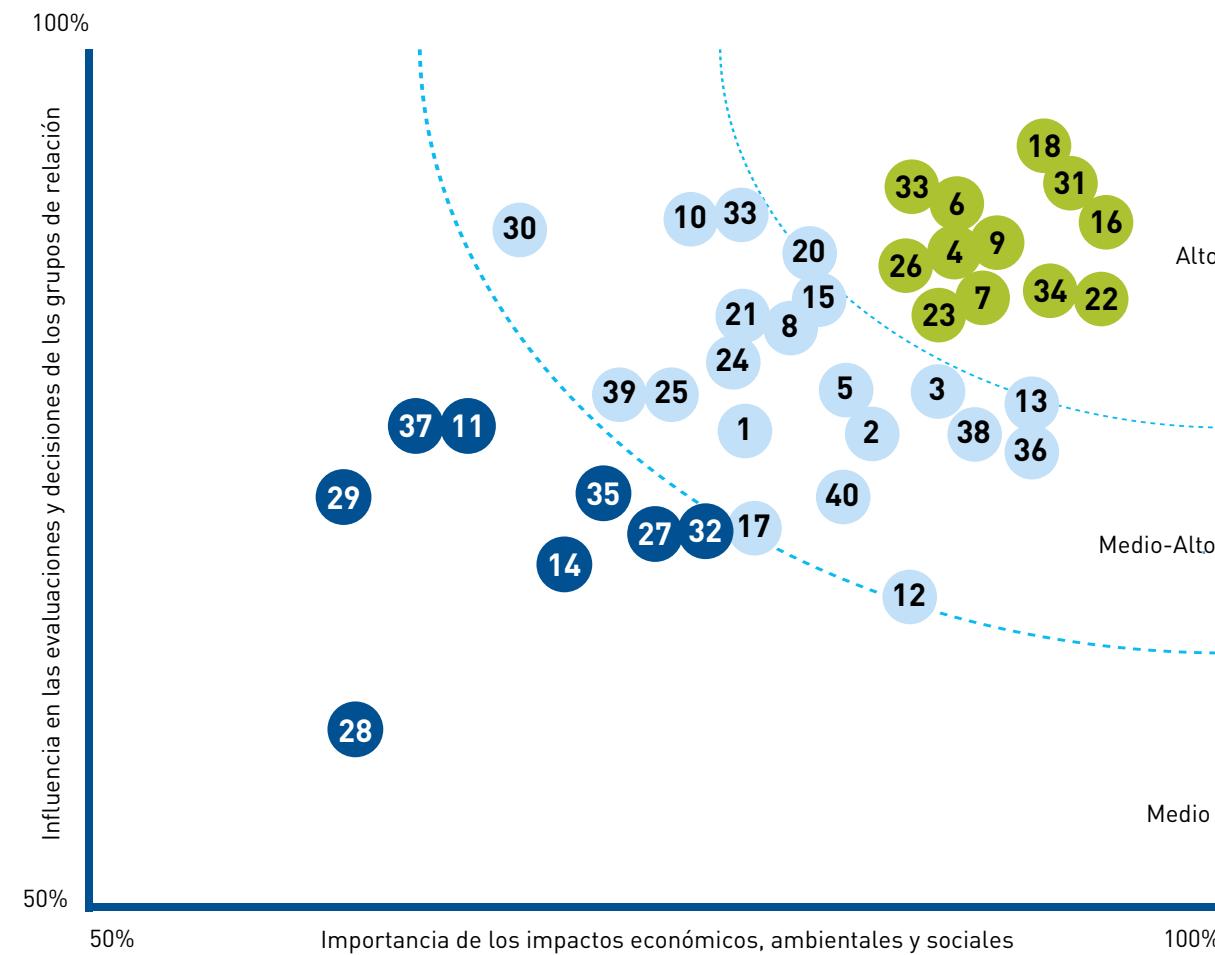
**TEMAS MATERIALES Y SU COBERTURA**

<b>ACCIÓN</b>	ID	ASUNTO MATERIAL	CATEGORÍA	ESTÁNDARES GRI	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO*
VIAQUA 2030	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
<b>1 LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO</b>	16	Seguridad y Salud Laboral	Seguridad y Salud Laboral	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 403-1 a GRI 403-10	D
<b>2 PRESERVACIÓN DA AUGA</b>	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
<b>3 DE LINEAL A CIRCULAR</b>	18	Calidad del agua potable	Medio Ambiente	GRI 103-1 a 103-3; GRI 416-2	DyF
<b>4 PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE</b>	31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Sociedad	GRI 103-1 a 103-3	F
<b>5 ACESO Á AUGA</b>	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
<b>6 CONCIENCIACIÓN SOCIAL</b>	22	Disponibilidad del agua	Medio Ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-1; GRI 303-3	DyF
<b>7 EQUIDADE E PERSOAS</b>	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
<b>8 CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES</b>	19	Calidad del agua tratada	Medio Ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-1	DyF
<b>9 INNOVACIÓN CON IMPACTO</b>	9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Economía y gobernanza	N/A	DyF
<b>10 AS ALIANZAS COMO MOTOR</b>	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
<b>COLABORACIÓN</b>	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.

## 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.



VIQUA

Moito máis que un compromiso coa túa auga

[www.viaqua.gal](http://www.viaqua.gal)

