

INFORME DESENVOLVIMENTO SOSTIBILE 2024

MOITO MÁIS QUE UN COMPROMISO COA TÚA AUGA



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

Nicolás Esmorís Cendón

Director executivo de Viaqua

Cando falamos de auga, falamos de vida. Falamos do que nos conecta coas nosas vilas e cidades, coas persoas que nos rodean e co territorio que compartimos. En Viaqua, sabemos que a nosa responsabilidade vai moito máis alá da xestión dun recurso: trátase de coidar o que nos sostén como sociedade e como comunidade.

Vivimos nun tempo de grandes desafíos, onde o cambio climático, a perda de biodiversidade e as desigualdades sociais marcan a realidade que nos rodea. Mais tamén é un tempo cheo de oportunidades para transformar esa realidade desde a colaboración, a innovación e, sobre todo, desde o compromiso humano.

Este informe non quere ser só unha mostra do que fixemos, senón unha invitación a reflexionar sobre o que somos capaces de construír xuntos. Porque detrás de cada proxecto, de cada tecnoloxía e de cada avance, están as persoas que formamos Viaqua: o noso equipo, os clientes, as administracións, as entidades sociais e cada comunidade coa que traballamos.

É nas persoas onde atopamos a forza para avanzar. O esforzo diario do noso equipo humano, a confianza das institucións e a implicación coas comunidades locais é o que nos fai ver a importancia da nosa actividade.

É no territorio onde descubrimos o sentido do noso labor. Coidar da auga significa coidar do patrimonio natural que nos define, pero tamén garantir oportunidades de benestar e progreso para quen habita nel.

E é na suma de vontades onde nace a esperanza de futuro sostible que queremos deixar ás próximas xeracións. Sabemos que só cooperando, tecendo alianzas e apostando pola innovación e o desenvolvemento sostible seremos quen de responder con éxito aos desafíos globais dende todos e cada un dos municipios onde estamos presentes en toda Galicia.

Con humildade e determinación, seguimos poñendo a auga ao servizo do progreso e do benestar común. Ese é o noso compromiso, esa é a nosa razón de ser. E con ese espírito presentamos este novo Informe de Desenvolvemento Sostible.



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO
FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVAMOS A
BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS
CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO
E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

SOMOS VIAQUA

Somos a **empresa galega líder no sector do medio ambiente**, con **máis de 50 anos** de experiencia na xestión do ciclo integral da auga. Contamos cun equipo de máis de 500 profesionais con vocación de servizo que traballan para satisfacer as necesidades de máis de 765.000 galegos e galegas.

A nosa prioridade é ofrecer o mellor servizo ao cliente. Apostamos por un **modelo de xestión que sitúa ás persoas no centro da actividade**, dando unha atención personalizada, inclusiva, áxil e profesional que elimine todas as barreiras para non deixar a ninguén atrás.

Impulsamos a **transformación dixital** e a aplicación de solucións tecnolóxicas innovadoras no tratamento da auga, orientando os procesos cara a una **economía circular** que permita realizar unha xestión sostible deste recurso en grandes e pequenos núcleos de poboación

A **innovación** é parte do noso ADN e se materializa no crecemento do noso centro tecnolóxico da auga, CETAQUA Galicia. Un modelo único de **colaboración público-privada** que anticipa as necesidades da sociedade e propón solucións aos retos actuais.

Actuamos como **motor de la acción social** mediante o desenvolvemento de programas propios de alto impacto para a sociedade, a través de tres eixos principais:

- Xerar oportunidades educativas
- Mellorar a ocupabilidade
- Crear comunidades sostibles



A CORUÑA

- Arzúa
- As Pontes
- Bergondo
- Betanzos
- Cabanas
- Cedeira
- Dodro

- Fene
- A Laracha
- Laxe
- Neda
- Oroso
- Ortigueira
- O Pino

- A Pobra do Caramiñal
- Pontedeume
- Rianxo
- Ribeira
- Rois
- Sada

- Santa Comba
- Santiago de Compostela
- Tordoia
- Val do Dubra
- Valdoviño
- Vedra

LUGO

- Chantada
- Ribadeo
- Viveiro

OURENSE

- Baños de Molgas
- Barbadás
- Carballiño (O)
- Celanova
- Coles
- Ourense

- Pereiro de Aguiar (O)
- Pol. San Cibrao das Viñas
- Toén
- Viana do Bolo
- Xinzo de Limia

PONTEVEDRA

- A Estrada
- Cambados
- Poio
- Pontearreas
- Pontevedra
- Soutomaior

- Mancomunidade do Salnés (ETAP)
- Vilaboa

O noso propósito é mellorar o futuro das persoas xestionando a auga e os recursos naturais de forma 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

ATÓPANOS



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AS NOSAS CIFRAS 2024

+50

anos de experiencia

48

municipios

373.693

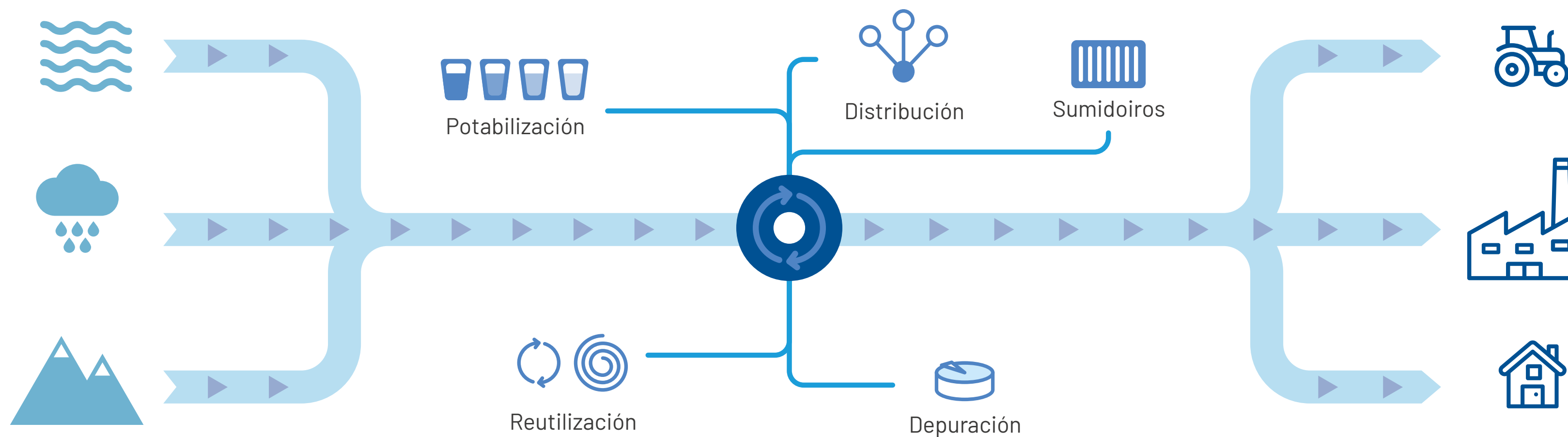
clientes

+765.000

habitantes servidos (auga en baixa)

561

profesionais



Auga potable

48

Estacións de tratamento de auga potable

52,65 Hm³ de auga tratada en 2024

64 Hm³ auga subministrada en 2024

6.437 Km de rede de abastecemento xestionada

125.813 análises de auga en 2024

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AS NOSAS CIFRAS 2024



Rede de sumidoiros

4.287 Km de rede xestionados	6.170 h de limpeza da rede de sumidoiros con camión CIS	101 Km de rede limpa	19.356 imbornais limpos	25 Km de rede inspeccionados con CCTV en 2024
---------------------------------	--	-------------------------	----------------------------	--



Auga depurada

61 depuradoras de auga residual	74 Hm ³ de auga depurada en 2024	54 Hm ³ de auga reutilizada en 2024	100 % lodos valorizados en agricultura
		5.567 MWh enerxía renovable producida en 2024	157.703 análises de auga residual

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

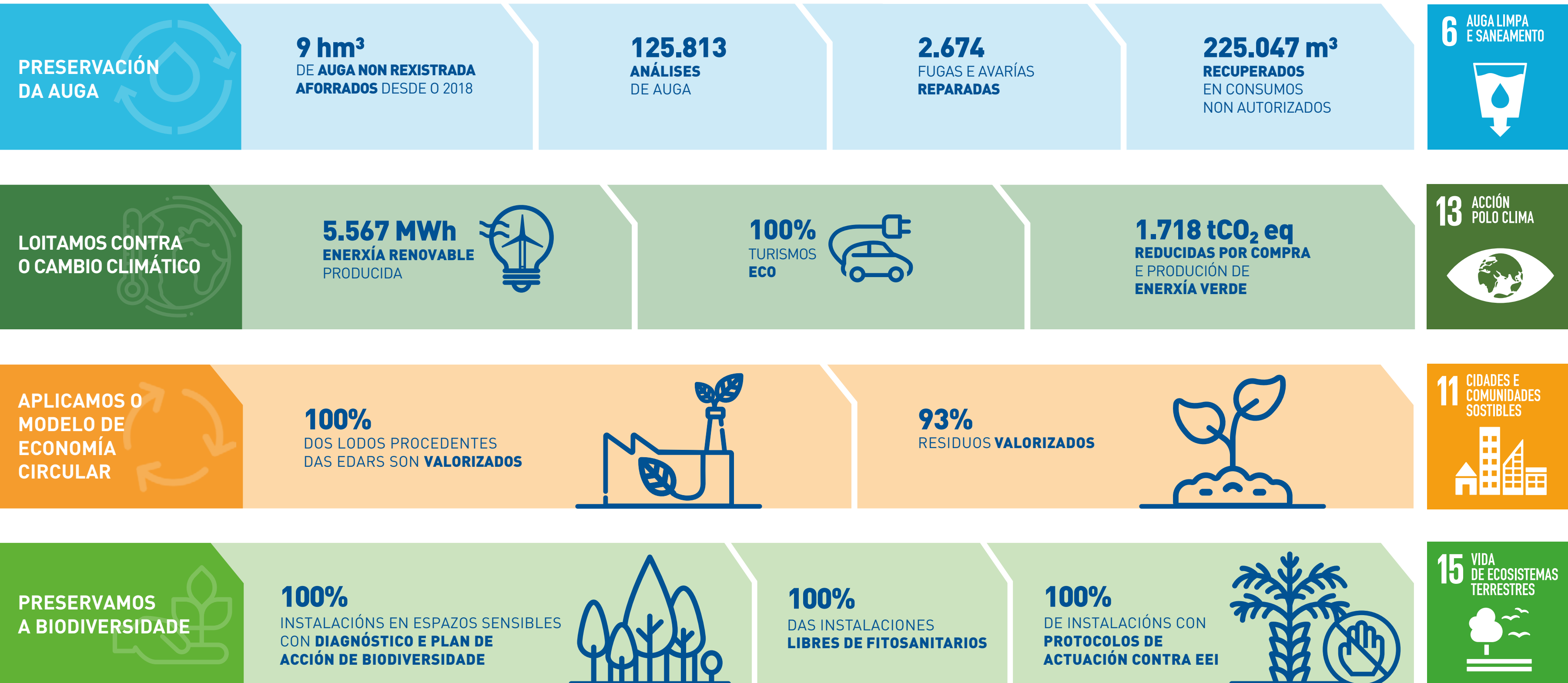
SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA ACCIÓN EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE - ESG

ACCIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL: Combatimos a contaminación e aceleramos a transformación ecolóxica



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

COMPROMISO COA SOCIEDADE

COMPROMISO SOCIAL: Apoiamos a comunidade local

XERAMOS OPORTUNIDADES EDUCATIVAS, MELLORAMOS A OCUPABILIDADE E CREAMOS COMUNIDADES SOSTIBLES

155 INICIATIVAS DE COMPROMISO SOCIAL

10.700 PARTICIPANTES AQUALOGIA, 1.200 ÚLTIMO ANO

272 HORAS MEDIANTE 81 PARTICIPACIÓNS EN 4 INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

12 PRODUCCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS



AUMENTAMOS O NOSO IMPACTO MEDIANTE A NOSA CADEA DE VALOR

100 % DAS COMPRAS ESTRATÉXICAS AVALIADAS BAIXO CRITERIOS DE SOSTIBILIDADE

36 M€ DE GASTO EN PROVEDORES LOCAIS

73% DAS COMPRAS CON IMPACTO EN EMPREGO SON A PROVEDORES LOCAIS

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO



17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS



COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES: Melloramos os nosos servizos

GARANTIZAMOS O ACCESO Á AUGA

608.813 € FINANCIADO SEN INTERESES EN COMPROMISOS DE PAGAMENTO

100% CLIENTES CON ACCESO A MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN

1 FIN DA POBREZA



MELLORAMOS A SATISFACCIÓN DOS NOSOS CLIENTES

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ELEVADO: 7,76



10 REDUCIÓN DAS DESIGUALDADES



MELLORAMOS OS NOSOS SERVIZOS A TRAVÉS DA DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

5 ÁMBITOS DE INNOVACIÓN

5,99 M€ ORZAMENTO EN PROXECTOS I+D+I

2,3% DE AUMENTO DE CLIENTES DIXITAIS NO ÚLTIMO ANO

DESPREGAMENTO DE DROP, NOVA FERRAMENTA DE DIXITALIZACIÓN DA OPERACIÓN DIARIA PERTE AQUAORENSE

9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUTURAS



INNOVACIÓN

DIXITALIZACIÓN

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN
- ACCIÓN AMBIENTAL
 - PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
 - O NOSO MODELO CIRCULAR
 - LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
 - PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

COMPROMISO CO NOSO EQUIPO HUMANO: Contribuímos ao desenvolvemento e compromiso do noso equipo humano

OPERAMOS COMPROMETIDOS COA SAÚDE, A SEGURIDADE E O BENESTAR

6.100 HORAS DE FORMACIÓN EN PRL



ÍNDICE DE SEGURIDADE E SAÚDE 12,85 FRECUENCIA 0,82 GRAVIDADE

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO

FAVORECEMOS CONTORNAS DE TRABALLO DE CALIDADE, INCLUSIVAS E DIVERSAS

46,4% DE MULLERES EN POSTOS DE LIDERADO

2,3% DO PERSOAL SON PERSOAS CON DISCAPACIDADE

86,09% DO CADRO DE PERSOAL CON CONTRATO FIXO

10 REDUCCIÓN DAS DESIGUALDADES

GOBERNANZA

XESTIÓN BAIXO PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDADE ÉTICA E BO GOBERNO

100% DAS ACTIVIDADES BAIXO SISTEMA DE XESTIÓN INTEGRADA

100% DOS EMPREGADOS E PROVEDORES BAIXO CÓDIGO ÉTICO E CÓDIGO DE CONDUTA

CERTIFICACIÓNS: CALIDADE 9.001, MEDIO AMBIENTE 14.001, SSL 45.001, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS 10.002, PEGADA DE CARBONO 14.064

CERTIFICACIÓN DE CUMPRIMENTO DO ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDADE (ENS)

16 PAZ, XUSTIZA E INSTITUCIÓNS SÓLIDAS

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA FOLLA DE RUTA

En 2024, Viaqua **completou con éxito o seu Plan Estratéxico Rewater Global Plan. Igualmente, Veolia, grupo ao que pertence Viaqua, completou o seu Plan Estratéxico Impact 2023** e lanzou o seu novo **Plan Estratéxico GreenUp 2027**, deseñado para acelerar a transformación ecolóxica mediante **a descarbonización, a rexeneración de recursos e a descontaminación**, combinando as súas tres áreas de negocio clave: **auga, residuos e enerxía**.

En Viaqua adoptamos a estratexia **GreenUp 2027** co propósito de contribuir á transformación ecolóxica, aumentando a nosa presenza na rexión, **abordando os desafíos ambientais e contribuíndo ao crecemento económico desde o compromiso coas persoas e a sustentabilidade no coidado da auga**.

GreenUp susténtase en **tres piares**:

- **Medioambiental:** solucións innovadoras para reducir a contaminación, conservar a biodiversidade e optimizar o uso dos recursos naturais.
- **Social:** compromiso coa inclusión, a diversidade e a xeración dun impacto positivo na comunidade.
- **Gobernanza:** xestión responsable, transparente e un modelo de crecemento baseado na sustentabilidade.

GreenUp comprende **compromisos en cinco dimensións**, enfocados a **cinco grupos de interese**, e **15 ambiciosos obxectivos** para mellorar o servizo aos nosos clientes, axudar ao desenvolvemento e compromiso dos nosos empregados, aumentar a prosperidade e a inversión, acelerar a transformación ecolóxica e apoiar á comunidade local.



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

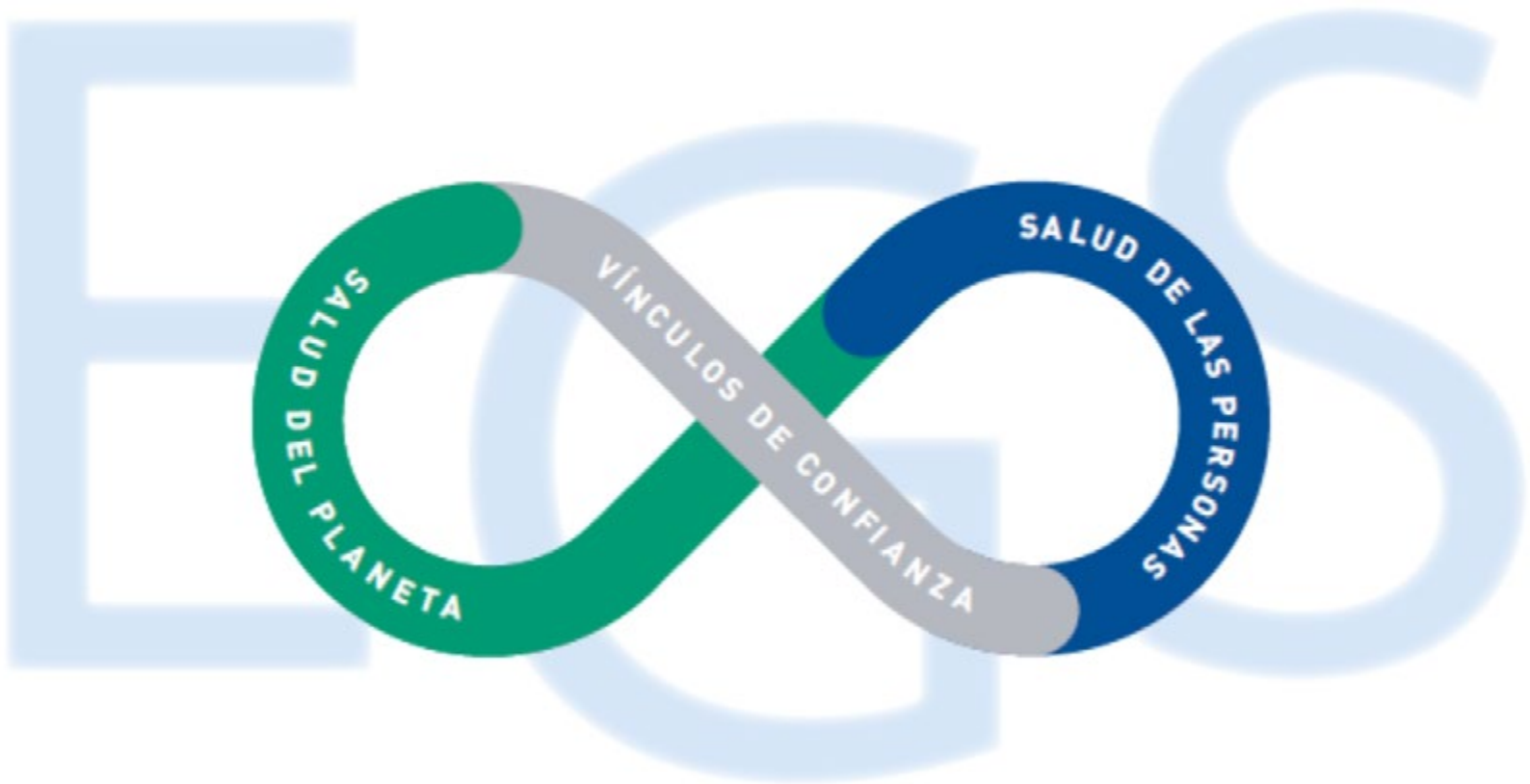
SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

Na implementación deste plan, tamén se incorporou a **visión dos Grupos de Interese**, asegurando que as súas expectativas e achegas se integren no deseño e despregamento das accións.

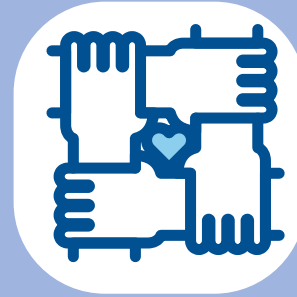
Máis aló de garantir un servizo de auga e saneamento de calidade, apostamos por unha xestión responsable e rexenerativa, que non só minimize impactos, senón que xere beneficios para o medio ambiente e a sociedade.

O noso **Plan Estratéxico**, os numerosos **cambios regulamentarios na materia** e un enfoque baseado na nosa **capacidade de rexeneración para actuar como motor de transformación** marcan a nosa **folla de ruta en termos ESG**.



E ENVIRONMENTAL:

- Mitigación do cambio climático
- Adaptación ao cambio climático
- Uso sostible e protección da auga e recursos mariños
- Transición cara á economía circular
- Prevención e control da contaminación
- Protección da saúde dos ecosistemas



S SOCIAL:

- Persoas e dereitos humanos
- Condicións laborais
- Igualdade de oportunidades



G GOVERNANCE:

- Identificación e anticipación de riscos e oportunidades
- Innovación con impacto
- Alianzas, diálogo e grupos de interese

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

OBXECTIVOS DO PLAN ESTRATÉXICO DE DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE

Os compromisos do Plan Estratéxico de Desenvolvemento Sostible concrétnanse nos seguintes obxectivos:

ACCIÓN MEDIOAMBIENTAL
COMBATIR A CONTAMINACIÓN E ACELERAR
A TRANSFORMACIÓN ECOLÓXICA

PRESERVAR A AUGA



Reducir a nosa pegada hídrica mediante a diminución da auga non rexistrada e a rexeneración.



LOITAR CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO



Reducir a nosa Pegada de Carbono un 45% en 2030 e acadar a neutralidade en 2050.



APLICAR O MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR



Promover o cambio de paradigma cara a unha economía circular.



PRESERVAR A BIODIVERSIDADE



Eliminar o uso de fitosanitarios e aplicar protocolos ante especies exóticas invasoras no 100% das instalacións. Implementar plans de acción en instalacións situadas en espazos sensibles.



GOBERNAZA

ESPONSABILIDADE ÉTICA E BO GOBERNO



Xestión baixo principios De transparencia.



COMPROMISO COA SOCIEDADE
APOIAR Á COMUNIDADE LOCAL
XERAR OPORTUNIDADES EDUCATIVAS



Proporcionar oportunidades educativas e fomentar vocacións verdes, contribuíndo ao desenvolvemento do talento futuro.



MELLORAR A OCUPABILIDADE



Contribuír á mellora do emprego e da empregabilidade como factor clave para elevar a calidade de vida das persoas en risco de exclusión social.



COMUNIDADES SOSTIBLE



Sensibilizar sobre o coidado do medio ambiente e o uso sostible da auga.



CADEA DE VALOR



Promover a compra social e local.



COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
MELLORAR OS SERVIZOS



GARANTIR O ACCESO Á AUGA

Non só acceso físico e de calidade, senón tamén en termos de accesibilidade, garantindo o acceso á auga a persoas en situación de vulnerabilidade.



MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES



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



MEJORAR SERVICIOS A TRAVÉS DE
DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



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



COMPROMISO CO NOSO EQUIPO HUMANO
CONTRIBUÍR AO DESENVOLVEMENTO E
COMPROMISO DO NOSO EQUIPO



Mellorar constantemente os indicadores de seguridade e saúde laboral.



FAVORECER ENTORNOS DE TRABAJO
DE CALIDADE, INCLUSIVOS E DIVERSOS



Incrementar o compromiso dos empregados a través de entornos de traballo de calidade, inclusivos e diversos, promovendo a igualdade de oportunidades e o voluntariado corporativo.



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DIXITALIZACIÓN
E INNOVACIÓN



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

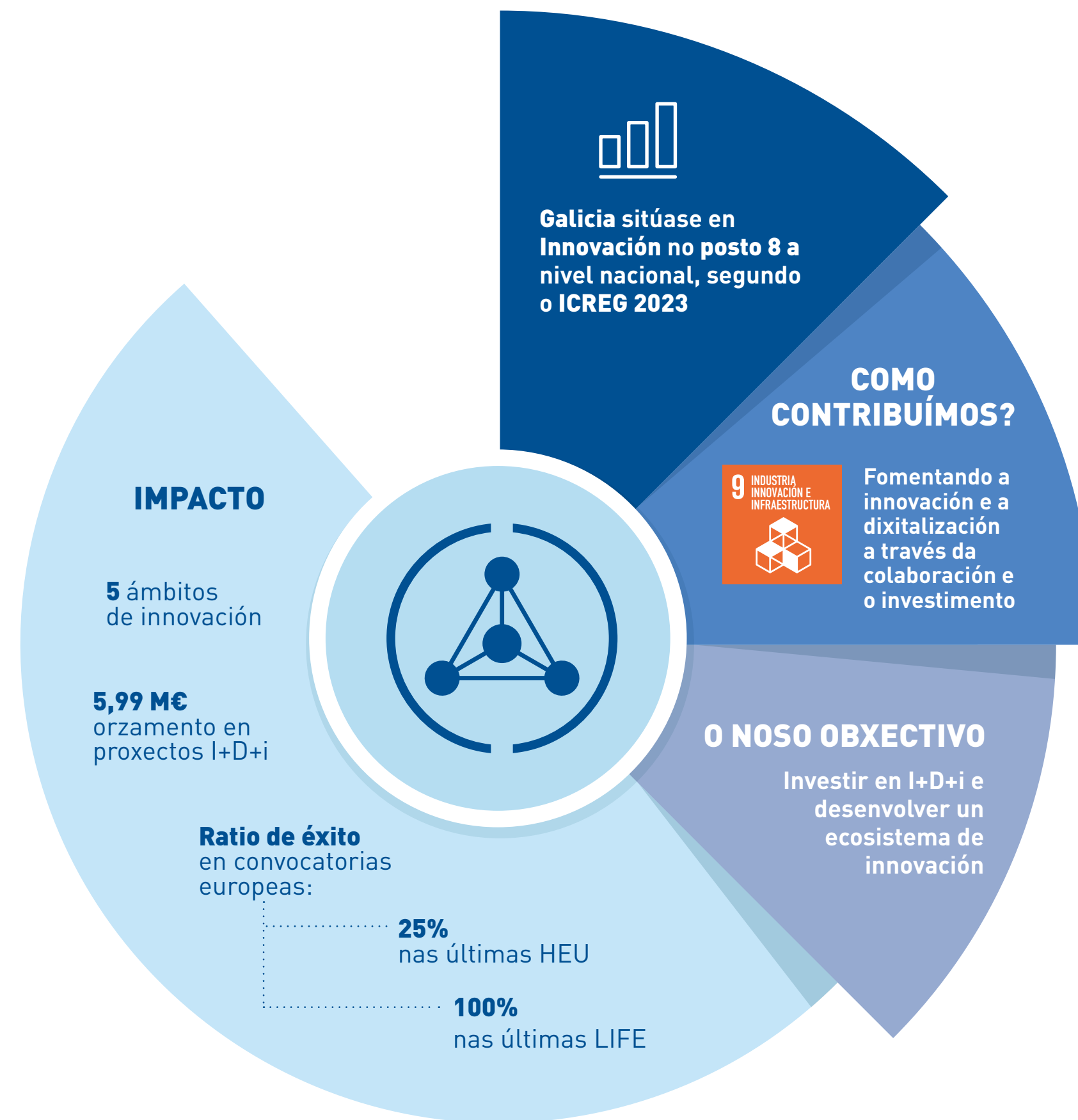
GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



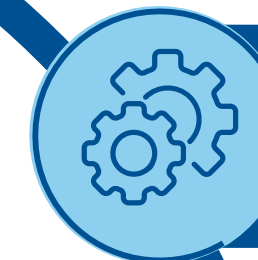
DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

DIXITALIZACIÓN

A **dixitalización** permítenos abrir **novas canles de atención ao cliente**, **optimizar e priorizar a toma de decisións** de forma máis precisa e completa mediante a **integración da información** a través de modelos e métodos analíticos, e mellorar a **eficiencia e a axilidade de moitas das nosas operacións**.

DIXITALIZACIÓN NO ÁMBITO OPERATIVO

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



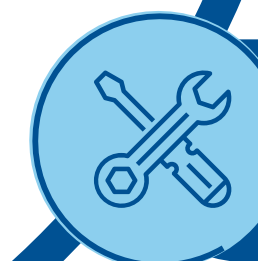
AquaCIS GA: Programa diseñado para controlar e xestionar todos os activos do servizo.



GISAgua: Un sistema de información xeográfica accesible desde calquera dispositivo cun navegador de internet, calquera técnico ou operador terá acceso a toda a cartografía do Servizo.



GID: Xestión integral de almacéns. O programa propietario de GID establecerá unha serie de almacéns en diferentes zonas, con existencias reabastecidas constantemente.



GOT: Sistema dixital avanzado para a planificación, xestión e execución do traballo de campo con planificación centralizada, implementado en todas as nosas explotacións.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

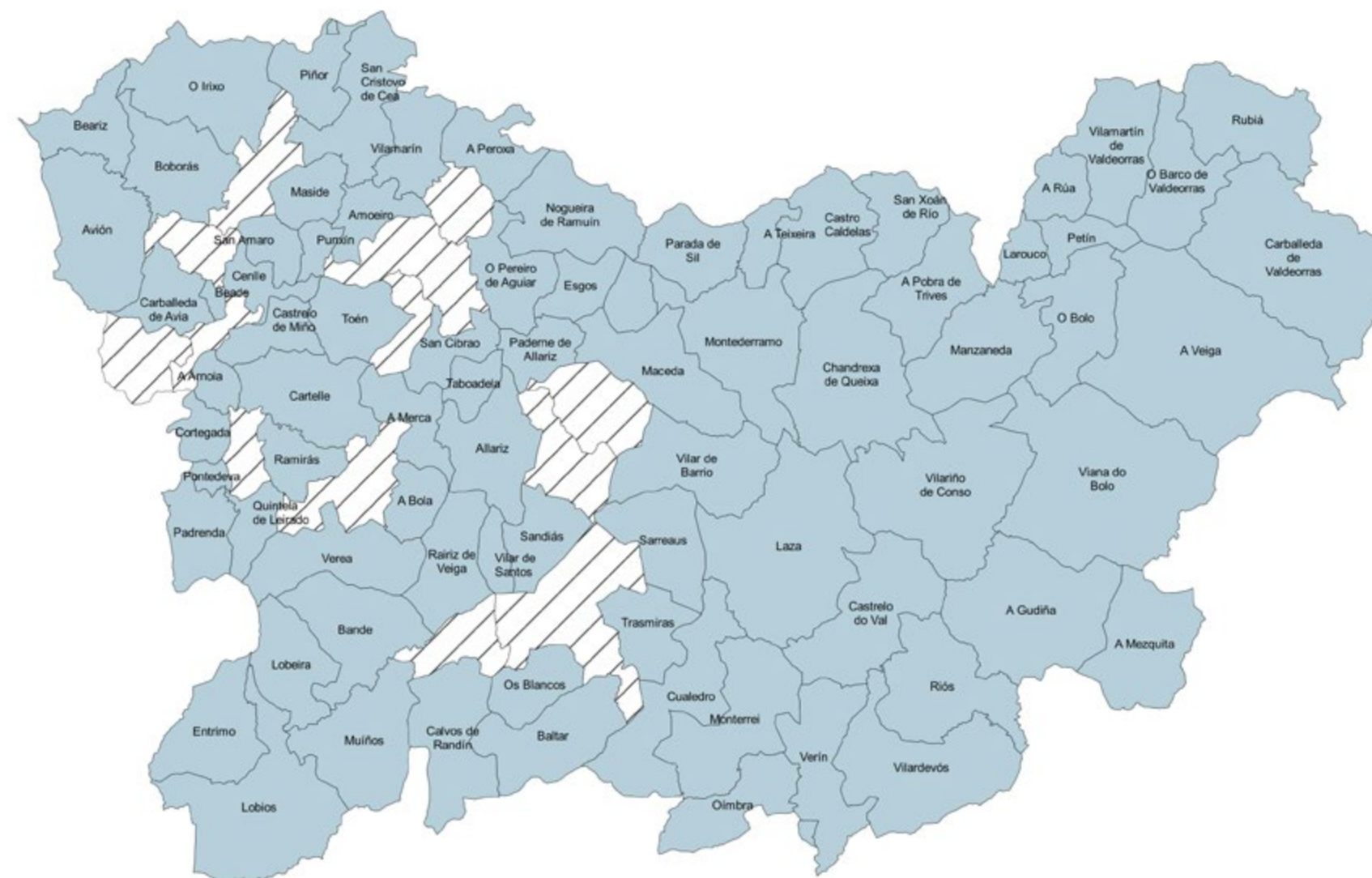
PERTE OU-INTELIXENTE: PROVINCIA DA AUGA

A transformación dixital non só afecta á industria, á enerxía ou ás comunicacións. Tamén alcanza ao recurso máis esencial: a auga. Na provincia de Ourense, 79 municipios están inmersos nunha verdadeira revolución hídrica grazas ao proxecto “OU-Intelixente: Provincia da Auga”, unha das iniciativas máis ambiciosas de España dentro do PERTE de Dixitalización do Ciclo da Auga.

Impulsado por AquaOurense, empresa mixta participada por Viaqua e a Deputación de Ourense, este proxecto conta cun orzamento de máis de 13 millóns de euros: 7,75 millóns financiados polo MITECO con fondos europeos do programa NextGeneration EU, e unha cofinanciación de 5,7 millóns por parte da Deputación Provincial de Ourense. O seu obxectivo? Modernizar, dixitalizar e facer máis eficiente a xestión da auga en toda a provincia de Ourense.

Entre as 818 actuacións previstas atópanse a implantación da telelectura, a dixitalización dos sistemas de captación, abastecemento e depuración e a creación do ‘Centro Intelixente para a Xestión Provincial da Auga - AquaOu’.

MUNICIPIOS PERTE ‘OU-INTELIXENTE: PROVINCIA DA AUGA’



ACTUACIÓNS PRIORITARIAS

- Implantación de contadores intelixentes nos sistemas de abastecemento dos concellos ourensáns.
- Proxecto de investigación no encoro das Conchas con imaxes satélite para controlar a evolución do mesmo ao longo do ano.
- Dixitalización de instalacións de depuración para o control en tempo real, tanto da cantidade, como da calidade da vertedura ao medio.
- Dixitalización de instalacións de abastecemento para o control en tempo real do funcionamento das plantas de tratamento de auga potable, así como das redes de distribución no Consorcio de Augas de Valdeorras.
- Creación do “Centro Intelixente para a Xestión Provincial da auga – Aqua-Ou” no que se centralizará a xestión operativa de toda a información obtida en tempo real. Este centro pretende ser ademais un espazo aberto á cidadanía no que transparentar e poñer en valor a importancia dunha axeitada xestión da auga no territorio.



Luis Menor, presidente da Deputación de Ourense, Víctor Comesaña, director de AquaOurense, e Javier Bobe, director área Medio Ambiente da Deputación de Ourense, no evento de presentación da telelectura en O Barco de Valdeorras

UN MODELO QUE MIRA MÁIS ALÁ DE OURENSE

Aínda que naceu como proxecto provincial, “OU-Inteligente” é xa un referente estatal. Non só pola súa ambición técnica, senón tamén por demostrar que en territorios rurais e dispersos é posible implantar tecnoloxía avanzada con criterio social e ambiental.

O modelo é replicable e xa esperta interese noutras institucións e entidades de xestión da auga. Nun momento no que a seca e o cambio climático ameazan a dispoñibilidade do recurso, proxectos coma este debuxan o camiño cara a unha xestión hídrica máis xusta, eficiente e conectada.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

INNOVACIÓN CON IMPACTO

A innovación é o motor que nos permite mantermos como líderes no ámbito do ciclo integral da auga. Ademais, constitúe a base do **noso compromiso como provedores de tecnoloxías e coñecemento.**

Neste ámbito, Viaqua apóiase no Grupo Veolia, que orienta esta capacidade de reinvencción constante cara a un obxectivo claro: ofrecer servizos que melloren o día a día da cidadanía e a súa contorna.

Os eixes motores da I+D+i son:

- Contribuír ao desenvolvemento de **novos produtos e servizos, baseados na última tecnoloxía dispoñible.** O traballo exploratorio, a flexibilidade e a capacidade de adaptación, así como a xeración de resultados en tempos curtos, orientan a nosa forma de traballar.
- **Capturar coñecemento, difundilo e transferilo ao resto da compañía** a través das ferramentas colaborativas que temos á nosa disposición. Realización de vixilancia tecnolóxica e concreción de probas piloto das tecnoloxías que se queiran integrar.
- **Transformar as actividades apoiando as iniciativas de dixitalización** coa finalidade de mellorar o rendemento das instalacións.

Cifras innovación 2024 Veolia Auga España:

41,3M€ investidos en **470** proxectos de I+D+i de execución directa
O **39%** do investimento en **I+D+i** foi destinado a proxectos ambientais e sociais.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓXICO DA AUGA

Cetaqua é unha rede de centros tecnolóxicos da auga baseados nun modelo único de colaboración público-privada, co propósito de levar a cabo a follla de ruta da innovación para a adaptación e a resiliencia fronte ao cambio climático.

Cetaqua Galicia botou a andar no 2011 coa alianza entre Viaqua, a Universidade de Santiago de Compostela (USC) e o Consello Superior de Investigacións Científicas (CSIC), co obxectivo

de asegurar a sustentabilidade e a eficiencia do ciclo da auga, tendo en conta as necesidades do territorio galego.

O Ministerio de Ciencia, Innovación e Universidades do Goberno de España, organismo encargado do impulso da I+D+i no noso país, reconece a Cetaqua Galicia como un dos Centros de Apoio á Innovación Tecnolóxica (CAIT) e o primeiro dedicado en exclusiva á auga e o medio ambiente. Ademais, conta coa certificación UNE 16602 (sistemas de xestión da I+D+i), que permite asegurar que os procesos e a calidade da execución se realizan con rigor.

Ámbitos de innovación

- Producción e novos recursos 
- Residuo cero e descarbonización 
- Planificación e xestión dos recursos 
- Sostibilidade territorial e social 
- Servizos dixitais e aplicación da IA 

Localizacións

Plisan, Pontevedra, Ourense, A Rúa, Santiago, Confederación Miño-Sil (Embalse das Conchas) e Xinzo.



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TRANSFERENCIA DA INNOVACIÓN AO SECTOR DA AUGA

Cetaqua Galicia e Viaqua colaboran en proxectos de innovación aliñados coa Estratexia de Especialización Intelixente (RIS3) de Galicia para avanzar cara a un modelo circular e sostible baseado na investigación e na innovación. Para iso, desenvolvemos iniciativas nas instalacións xestionadas por Viaqua, promovendo a transformación das actuais plantas depuradoras en ecofactorías, impulsando así a descarbonización, a recuperación de recursos e a revalorización dos residuos.

Deste xeito, pretendemos facer fronte aos retos ambientais presentes e futuros contribuíndo á consecución dos ODS enmarcados na Axenda 2030 proposta polas Nacións Unidas.



QR a Memoria Cetaqua



Memoria Cetaqua 2024
<https://www.cetaqua.com/memorias>



Leticia Rodríguez.
Xerente de Cetaqua Galicia

“En Cetaqua Galicia transformamos o coñecemento en solucións innovadoras para unha xestión eficiente e sostible da auga. En colaboración con Viaqua impulsamos proxectos de economía circular e descarbonización que apostan pola innovación para afrontar os desafíos ambientais, xerar un impacto positivo na sociedade e garantir un futuro resiliente para Galicia”.

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

WATERUN | AWARD

No contexto actual de cambio climático e de aumento da presión sobre os recursos hídricos, a xestión sostible das augas pluviais urbanas converteuse nun desafío crítico para as cidades europeas. A contaminación difusa xerada polas augas de escorrentía en zonas urbanas e industriais representa unha ameaza significativa, afectando ao 38% das augas superficiais europeas e xerando custos millonarios cada ano.

Ante este escenario, o proxecto europeo WATERUN convértese nunha iniciativa pioneira que desenvolve unha metodoloxía innovadora para a xestión de escorrentías urbanas en Santiago de Compostela. O proxecto céntrase na implementación de sistemas de drenaxe urbana sostible (SUDS) e o desenvolvemento dun humidal construído como solución baseada na natureza. Estas infraestruturas destacan polo seu baixo custo operativo e pola súa capacidade para tratar de maneira efectiva as augas pluviais contaminadas con metais pesados, hidrocarburos, microplásticos e outros contaminantes persistentes.

Durante o 2024, leváronse a cabo as obras de construción dos dous SUDS e do humidal en localizacións clave do polígono industrial de Santiago, ubicando os pilotos nos puntos con maior concentración de auga de escorrentía do polígono.

A raíz dos avances e coñecementos xerados polo proxecto WATERUN, créase o proxecto AWARD, que dá un paso máis aló centrándose na reutilización efectiva das augas tratadas polo humidal. Este novo proxecto financiado polo programa marco da Unión Europea (Horizonte Europa) busca aumentar a resiliencia fronte ao cambio climático mediante a integración de fontes alternativas de auga en entornos urbanos e industriais. No caso específico do polígono industrial de Santiago de Compostela, AWARD expón o obxectivo de recuperar ata 20m³ diarios de auga de escorrentía para a súa reutilización.

O proxecto non só aborda os aspectos técnicos da reutilización, senón que tamén contempla as barreiras lexislativas e patrimoniais, desenvolvendo ademais ferramentas interactivas para a divulgación do coñecemento entre os diferentes grupos de interese.



Humidal Sionlla



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CIGAT CIRCULAR, PROMOCIÓN DUN MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN GALICIA

O Centro Mixto de Investigación CIGAT Circular, froito da colaboración entre Viaqua e Cetaqua Galicia coa financiación da Axencia Galega de Innovación (GAIN), impulsa un modelo integral para transformar os residuos de orixe industrial, urbano, agrícola e rural en recursos de alto valor engadido, contribuíndo a reforzar un modelo de economía circular en Galicia.

A consolidación do Centro Mixto de Investigación, enmarcado dentro do programa Centros Mixtos de Investigación 2022, representa un salto cualitativo respecto ás anteriores Unidades Mixtas CIGAT (2015-2018) e CIGAT Biofactoría (2018-2021), converténdose na máxima categoría do programa de unidades mixtas de investigación que outorga GAIN.

CIGAT Circular evoluciona para ampliar o coñecemento sobre a xeración e valorización de subprodutos, avanzando cara a un modelo máis circular e eficiente nos eixes auga, enerxía e residuos. A primeira liña de investigación céntrase no desenvolvemento de solucións innovadoras para a xestión da auga. Durante o 2024, CIGAT Circular reforzou a súa aposta polos tratamentos avanzados para a eliminación de microplásticos e a produción de auga rexenerada. Grazas a estas tecnoloxías, a Ecofactoría de Ourense consegue eliminar máis do 97% das 28 millóns de partículas de microplásticos que chegan diariamente á instalación.

Cabe destacar tamén a posta en marcha da nova estación de auga rexenerada AQUARGA, que permite a produción de 100 m³ diarios de auga rexenerada para posibles usos urbanos como limpeza de sumidoiros, riego de zonas verdes ou sistemas contra incendios. Esta instalación representa un fito na promoción da economía circular no ciclo da auga, fomentando un uso máis sostible deste recurso e aumentando a resiliencia fronte á escaseza hídrica.

No eixe enerxía, o proxecto logrou un importante avance na produción de hidróxeno verde mediante fermentación escura, un proceso sostible que aproveita residuos industriais para xerar un combustible limpo. Este proceso permitiu revalorizar residuos urbanos e da industria láctea, consolidando esta metodoloxía como unha alternativa viable para a descarbonización de sectores estratéxicos en Galicia.

Ademáis, CIGAT Circular tamén desenvolveu unha tecnoloxía novedosa de recuperación de amoniaco a partir de correntes residuais ricas en nitróxeno para ser usadas como vector enerxético, impulsando así o desenvolvemento de solucións innovadoras que contribúen á transición cara un modelo enerxético máis sustentable.

No eixe residuos, escalouse na tecnoloxía de produción e purificación de biocompostos de alto valor engadido como son os ácidos graxos volátiles a partir de lodos de depuradora e estase estudando a viabilidade de obter produtos de limpeza de superficie a partir destes biocompostos de orixe circular. Ademáis, neste ámbito tamén se conseguiu a recuperación eficaz de amonio e fósforo mediante sales que poden ser utilizadas en agricultura como fertilizantes. O que a súa vez, permite solucionar o problema que supón nas plantas depuradoras a eliminación destes nutrientes.

Por último, CIGAT CIRCULAR segue desenvolvendo o seu eixe dixital, no que se está a traballar nunha plataforma na que o usuario poderá introducir as características do residuo e ver cómo se podería revalorizar, axudando así a consolidar modelos de negocio sustentables baseados en cadeas de valor circulares.

Deste xeito, Viaqua e Cetaqua Galicia consolidan a súa aposta por unha transición cara un modelo de economía circular con especial foco na descarbonización, dando resposta ás metas que establece a Estratexia Galega de Cambio Climático e Enerxía 2050.



Web proxecto

<https://www.umcigat.es/>

Youtube

https://youtu.be/120L7kM-Cck?si=kTUD9HU-_Ahiv94Q

RUAGUA, INNOVACIÓN CIRCULAR PARA FACER FRONTE AO ESTRÉS HÍDRICO EN A RÚA

O proxecto Ruagua nace nun contexto de preocupación polo incremento da severidade das secas na Rúa, municipio de Valdeorras (Ourense), así como do elevado risco de incendios forestais que sofre este territorio. Ruagua, cun consorcio formado por AquaOurense (empresa mixta de Viaqua e a Deputación de Ourense), Cetaqua e o Consorcio de Augas de Valdeorras, emerxe como unha iniciativa de economía circular innovadora e sostible para facer fronte ao estrés hídrico e fomentar un uso máis sostible da auga. Ruagua é unha das tres propostas gañadoras do Proxecto DEMOS, unha iniciativa nacional impulsada pola Fundación Cotec en colaboración con IKEA.

O propósito de RUAGUA é xerar un impacto positivo a través dos tres eixes auga, enerxía e residuos, establecendo un modelo de simbiose rural-industrial replicable. O 2024 destaca por ser un ano de grandes avances:

- **No eixe auga:** Durante esta anualidade construíuse a Estación Rexeneradora de Auga (ERA) cunha capacidade de produción de 200m³ diarios de auga rexenerada. Esta planta asegura a dispoñibilidade de auga de calidade para sectores produtivos e servizos públicos, reducindo significativamente o estrés hídrico no territorio.
- **No eixe enerxía:** Posta en marcha dos paneis fotovoltaicos instalados na EDAR da Rúa. Esta enerxía limpa cobre unha parte notable do consumo da planta e reduce as emisións, achegándonos ao autoabastecemento eléctrico.
- **No eixe residuos:** Grazas ás hortas escolares en diversos centros educativos e aos actos coa veciñanza local, fomentamos o residuo cero e a diminución do uso de fertilizantes químicos, implicando deste xeito á comunidade nun movemento sostible.

Deste xeito, RUAGUA consolídase como un modelo de referencia en Galicia para afrontar os desafíos derivados do cambio climático mediante estratexias innovadoras que avogan pola circularidade e a sostibilidade.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL:
Combatimos a contaminación e aceleramos
A transformación ecolóxica

- Preservamos a auga como fonte de vida
- O noso modelo circular
- Loitamos contra o cambio climático
- Preservamos a biodiversidade



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

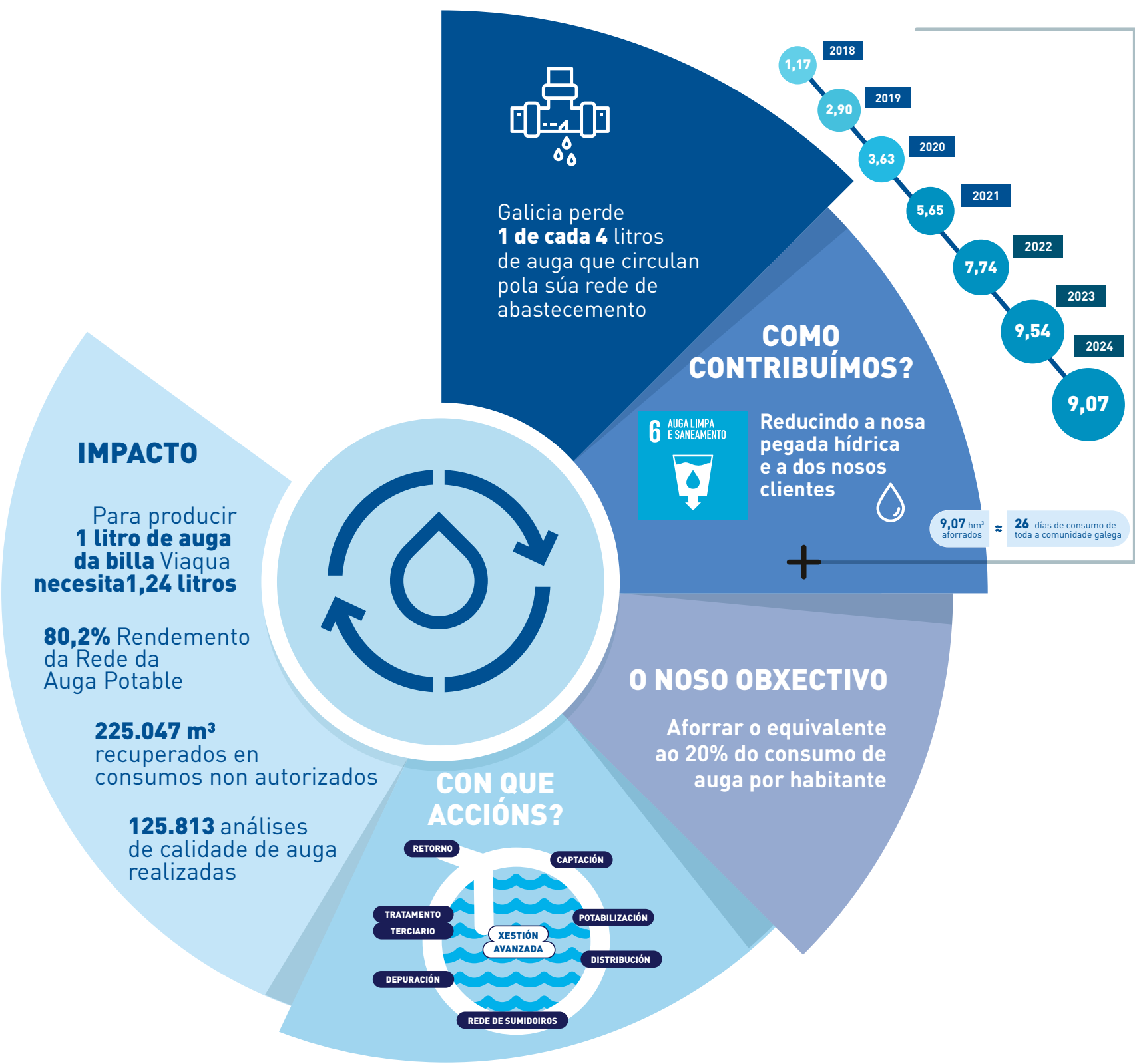
COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

En Galicia os episodios de prealerta por seca son cada vez máis habituais e o crecemento da poboación ou o aumento da produción de recursos e alimentos pon de manifesto a necesidade de adaptarse. Para gañar en resiliencia, débese reconfigurar a maneira de relacionarnos con este recurso cada vez máis escaso que é a auga.

Na xestión da auga, establecemos tres obxectivos fundamentais:

- A recuperación dos nosos ríos e acuíferos, e a protección fronte ás inundacións
- O impulso ao saneamento, depuración e reutilización, e a dixitalización da xestión da auga
- A loita contra a contaminación difusa e a preservación da calidade das augas, factor clave para prever a perda de biodiversidade e os impactos nocivos sobre a saúde e o medio ambiente

Desde 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 máis 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 os consumos non autorizados 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 vangarda en protección do dereito á auga fronte ao cambio climático.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

XESTIÓN AVANZADA DA AUGA

En Viaqua posuímos unha longa traxectoria na **xestión intelixente da auga** grazas a un amplo abano de desenvolvementos tecnolóxicos, novas metodoloxías e avanzados sistemas de axuda á decisión para mellorar a eficiencia na xestión das infraestruturas da auga.

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, así como a presenza de posibles erros nalgunhas determinacións de medida.

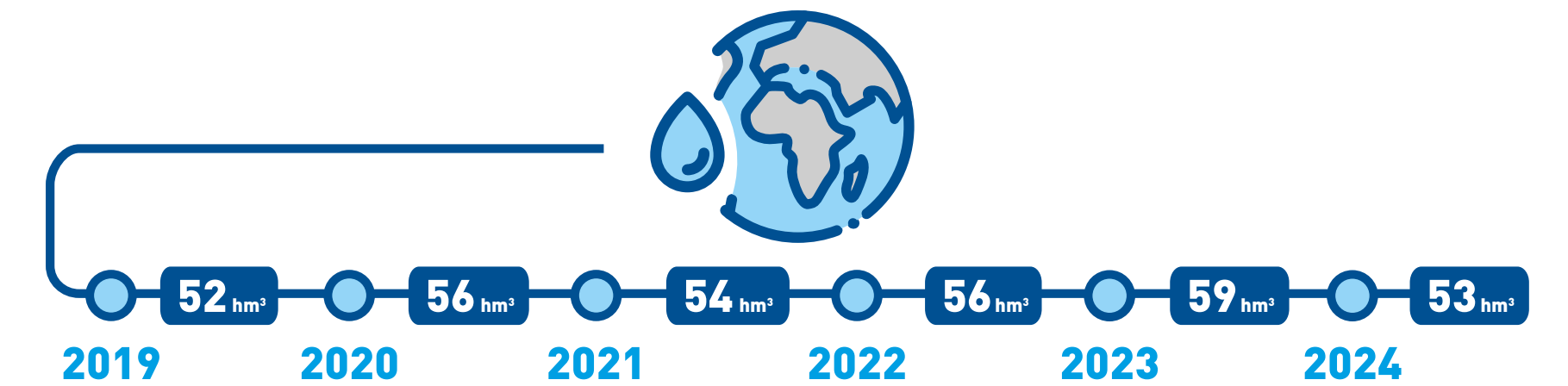
A xestión realizada permítenos asegurar a **continuidade do servizo e aforrar uns 9 hm³ desde 2018 ≈ 26 días de consumo de toda a comunidade galega.**

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 limpa e saneamento”



CAPTACIÓN

En Viaqua posuímos unha longa traxectoria na xestión intelixente da auga grazas a un amplo abano de desenvolvementos tecnolóxicos, novas metodoloxías e avanzados sistemas de axuda á decisión para mellorar a eficiencia na xestión das infraestruturas da auga.



TRATAMENTO DA AUGA POTABLE

A auga subministrada debe cumprir con todas as garantías esixidas pola lexislación vixente no ano 2023, e especialmente as establecidas no novo Real Decreto 03/2023 do 10 de xaneiro, polo que se establecen os criterios técnico-sanitarios da calidade da auga de cosumo, o seu control e suministro. **En Viaqua garantimos a subministración de auga apta e de calidade 24 horas ao día, 7 días á semana.**

O 100% das augas subministradas foron catalogadas como aptas para o consumo humano, cumpríndose así toda a lexislación de aplicación actual.



Realizáronse **125.813** análises totais

88.133 cloro libre, total e pH	545 análises billa do consumidor
25.990 controis operacionais	190 análises de radioactividade
6.316 controis de rutina	1.822 análises colífagos somáticos
1.018 análises control	202 análises caracterización de redes
325 análises completas	642 análises de outros tipos

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

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. Esta certificación amplía o control dos riscos para a Seguridade e Inocuidade Alimentaria mediante programas de requisitos esenciais e plans de análise de riscos e puntos críticos de control.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN

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

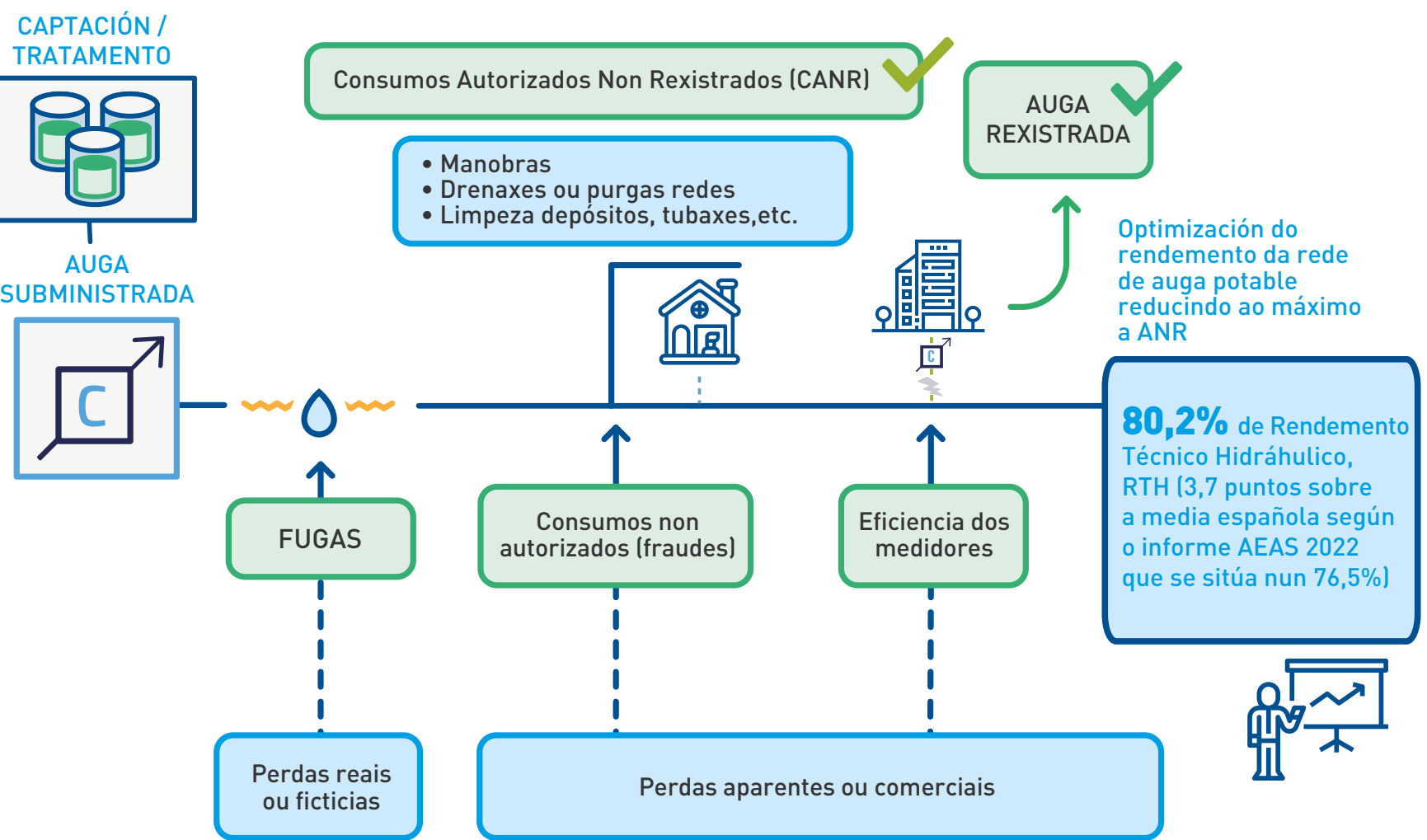
A Auga Non Rexistrada (ANR) é a diferenza entre a auga total subministrada e a auga rexistrada. É esencial minimizar este parámetro para garantir a preservación deste recurso. Por iso, gran parte **dos nosos esforzos van encamiñados a minimizar esta ANR.**

Con este obxectivo, todos os anos levamos a cabo plans de redución de ANR (accións de monitorización,sectorización,reducióndepresións,melloradaclassesmetrolóxicasesubstitución 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.

ACCIÓNS PARA REDUCIR A AGUA NON REXISTRADA (ANR)	2024
m³ recuperados en campañas contra consumos non autorizados	225.047
Mensaxes persoais avisando sobre un consumo excesivo	19.235
Actuacións realizadas na rede entre fugas detectadas e avarías reparadas	2.674



AUGA NON REXISTRADA = PERDAS + FRAUDES + CANR + MEDICIÓN



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

REDE DE SUMIDOIROS

En Viaqua apostamos pola **xestión e limpeza avanzadas das redes de sumidoiros** e o control de vertidos, que nos permiten obter claros beneficios nos tres eixes de sostibilidade: 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 o mantemento das redes** e a localización dos puntos que precisan urxente actuación.



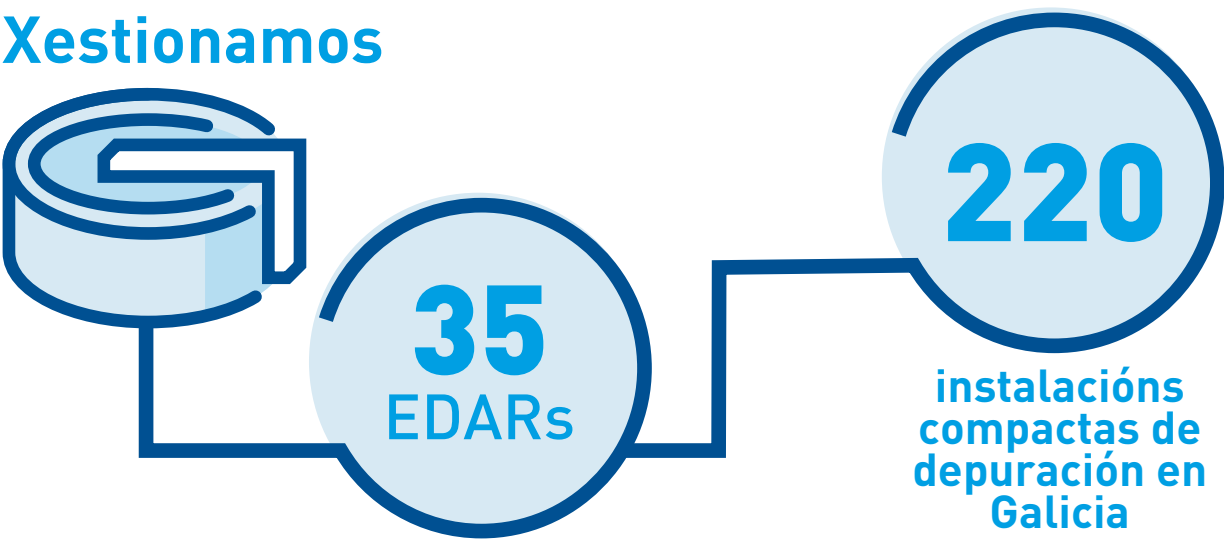
Cámara de inspección da rede de sumidoiros

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** baseada na análise de información (histórica, cartográfica e do contorno) e no uso de tecnoloxías da 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.

DEPURACIÓN DE AUGAS RESIDUAIS

Pechamos o ciclo integral da auga devolvendo ó medio natura a auga residual tratada nas estacións depuradoras (EDAR) dos municipios ós que Viaqua presta servizo. Para retornar a auga nas condición axeitadas que aseguren o cumprimento das limitación esixidas pola lexislación vixente, esta é sometida a diversos tratamentos físicos, químicos e/ou biolóxicos co obxecto de eliminar a contaminación presente nas mesmas.

Xestionamos



AS EDARS XESTIONADAS POR VIAQUA EN 2024:

A CORUÑA • Santiago De Compostela: Silvouta / Aríns • Bergondo: Miodelo / Fiofre / P. I. Bergondo / Gandarío • Betanzos • Sada • Pontedeume: Centroña • Ortigueira • Valdoviño • Neda • Dodro • Laracha • Oroso • Vedra • Val Do Dubra • Rianxo: Leiro // Isorna	LUGO • Chantada • Viveiro
OURENSE • Ourense: Reza • Baños De Molgas • Carballiño: Arenteiro / Carrás • Celanova: Celanova / P. I. Celanova • Xinzo De Limia • Viana Do Bolo	
PONTEVEDRA • Pontevedra: Praceres • Pontearreas • A Estrada • PLISAN: Plataforma Loxística Industrial de Salvaterra - As Neves	

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

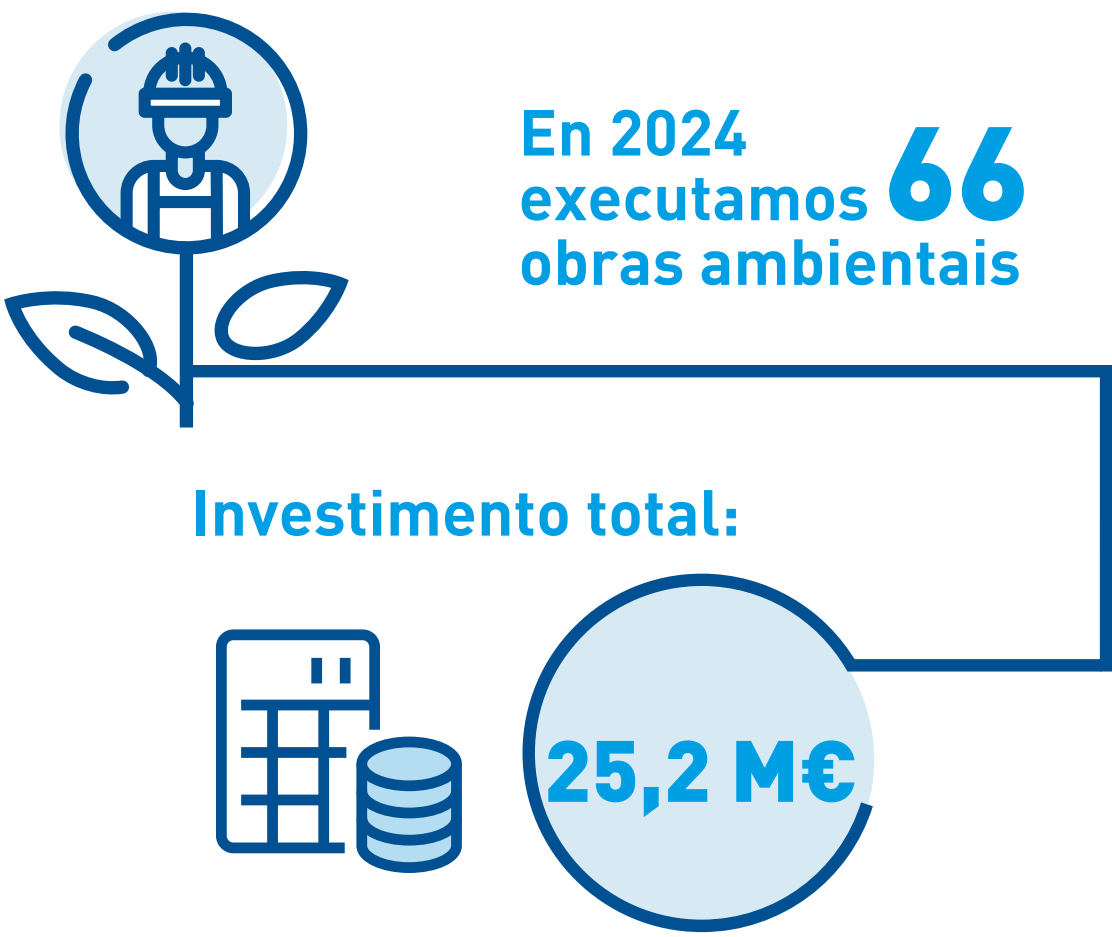
GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROXECTOS E OBRAS

Dentro das súas actividades, Viaqua realiza tamén proxectos e obras de mellora das infraestruturas hidráulicas. En 2024 executamos 66 obras, entre as que se atopa a de “Ampliación da rede de saneamento de Santa María de Xeve”, e a da “Ampliación das redes de abastecemento alimentadas dende a saída 2 do depósito de Castro Senín na parroquia de Marcón” para o Concello de Pontevedra, ou a de “Ampliación de abastecimiento a la parroquia de San Pedro de Miñotos y parroquia de Bravos” para o Concello de Ourense. Ademais, como resultado dos compromisos derivados do contrato de xestión do servizo municipal de augas de Pontevedra, realizamos proxectos para diversas obras de ampliación de redes de abastecemento e saneamento que se atopan actualmente en execución.



Ampliación da rede de abastecemento na parroquia de Bora, concello de Pontevedra

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



O NOSO MODELO CIRCULAR

Promovemos o cambio de modelo lineal a circular para reducir o consumo enerxético e de materias primas. Segundo o Parlamento Europeo, en 2050 estaremos a consumir recursos como se existisen tres planetas Terra. Faise 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.

Desde Viaqua apostamos por un modelo circular, que promove sistemas de produción e consumo máis eficientes, establecendo ciclos continuos e rexenerativos, que consigan reducir tanto o consumo de materias primas e enerxía como a xeración de residuos e emisións. Deste xeito, preténdese xerar valor desligado da extracción e do consumo de recursos como a auga, os materiais ou a enerxía.

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

Desde Viaqua estamos comprometidos coa eliminación do concepto residuos implantando e fomentando nos centros xestionados prácticas de redución, reutilización, reciclaxe e recuperación, en prol de alcanzar un modelo de economía circular.

O residuo maioritario producido no proceso de depuración de augas residuais (EDAR) é o lodo de depuración; por iso dedicamos os nosos esforzos a valorizalo. En 2024 o 100% dos lodos producidos nas EDAR xestionadas por Viaqua foron valorizados, destinándoos á aplicación directa en agricultura ou á elaboración de fertilizantes, de modo que se conseguiu pechar o círculo, convertendo o residuo en materia prima para novos procesos.

O 93% dos residuos xerados nas nosas EDAR son valorizados



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 e CIGAT Circular.

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A EDAR DE OURENSE, A ECOFACTORÍA NORTE

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

Na Ecofactoría 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 utilízase como combustible (metano) para a coxeración de enerxía eléctrica, que se autoconsome na propia instalación



Durante o último ano púxose en marcha a plataforma de lodos da Ecofactoría Norte, que permite xestionar nas propias instalacións os lodos xerados noutras depuradoras máis pequenas que actualmente carecen de liña de valorización de fangos. Nesta plataforma, os lodos son co-dixestados anaerobiamente, xerando biogás que se transforma en electricidade e calor, contribuíndo a diminuír a dependencia da Ecofactoría da electricidade da rede e reducindo as emisións asociadas a este consumo.

Desde o punto de vista da xestión do lodo, este redúcese en volume, o que implica reducións nas emisións derivadas da súa xestión e do seu transporte.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

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 apoiou desde o primeiro momento o nacemento deste clúster, que xurdiu como unha necesidade dun sector que cada vez atrae máis interese por parte dos diferentes grupos que conforman a sociedade galega.

Grazas á integración de capacidades e a procura de alianzas, avánzase no desenvolvemento de proxectos que potencien modelos máis sostibles e que aposten pola economía circular, a transformación ecolóxica e a dixitalización. As áreas estratéxicas nas que está traballando este clúster galego son:

- Fomento da cooperación entre as empresas do sector.
- Promoción da excelencia na capacidade tecnolóxica (I+D+i).
- Implicación nos desafíos medioambientais locais e globais.
- Sensibilización e divulgación dunha cultura de medioambiente.
- Contribución ao desenvolvemento sostible de Galicia.
- Tecnoloxías limpas e eficientes.
- Alianzas estratéxicas.
- Contribución ODS.
- Identificación de oportunidades de internacionalización para as empresas do sector.



EN CLAVE DE ALIANZAS

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

+80

Entidades asociadas

Cifra de negocio

+1.300 M€

+5.000

Empleos directos



Web Viratec:
<https://www.viratec.gal/>

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

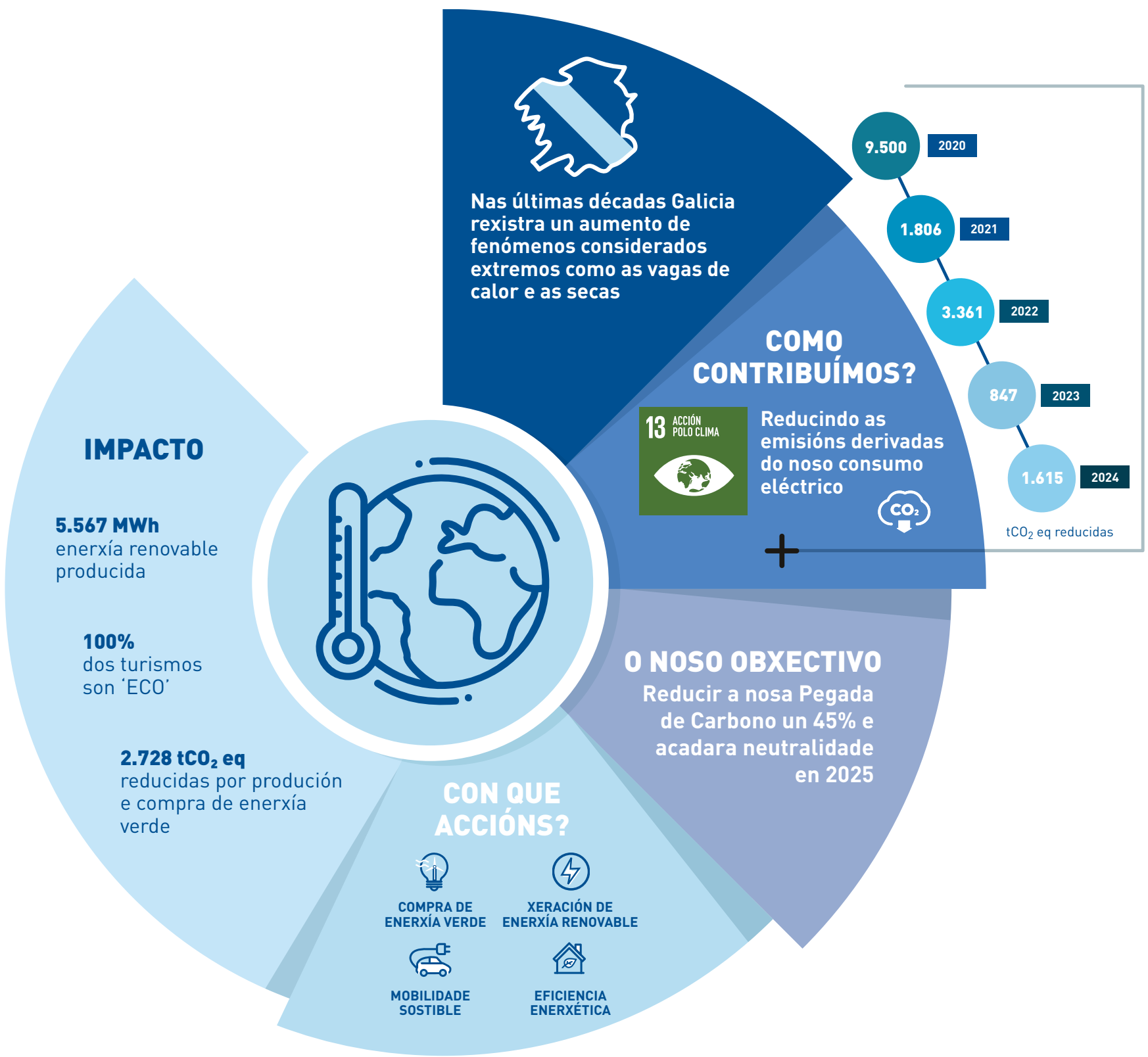
COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

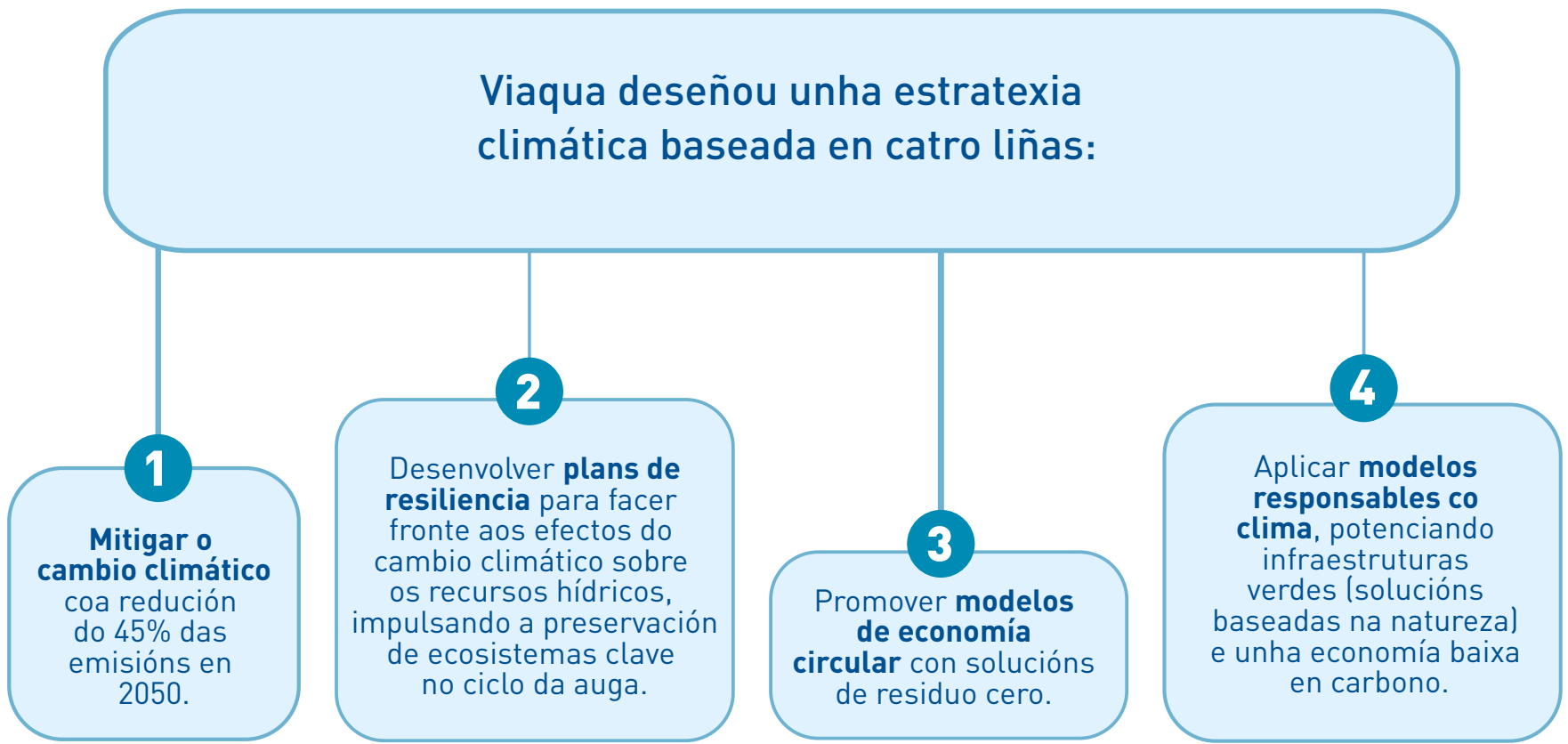
ANEXOS



LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

ESTRATEGIA CLIMÁTICA DE VIAQUA

A auga desempeña un papel central no contexto do cambio climático, xa que os seus efectos poñen en risco a dispoñibilidade e calidade deste recurso. Viaqua adhírese ao obxectivo global de evitar a superación do incremento de 1,5 °C da temperatura global do planeta.



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

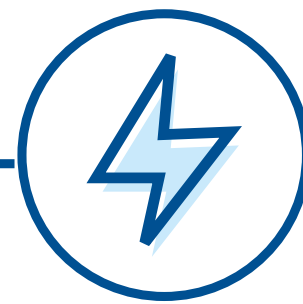
MITIGACIÓN DO CAMBIO CLIMÁTICO

Para avanzar no obxectivo de reducir as emisións de gases de efecto invernadoiro a nosa estratexia principal baséase nas seguintes accións:

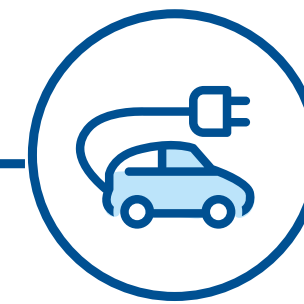
Compra de enerxía verde



Xeración de enerxía renovable



Mobilidade sostible

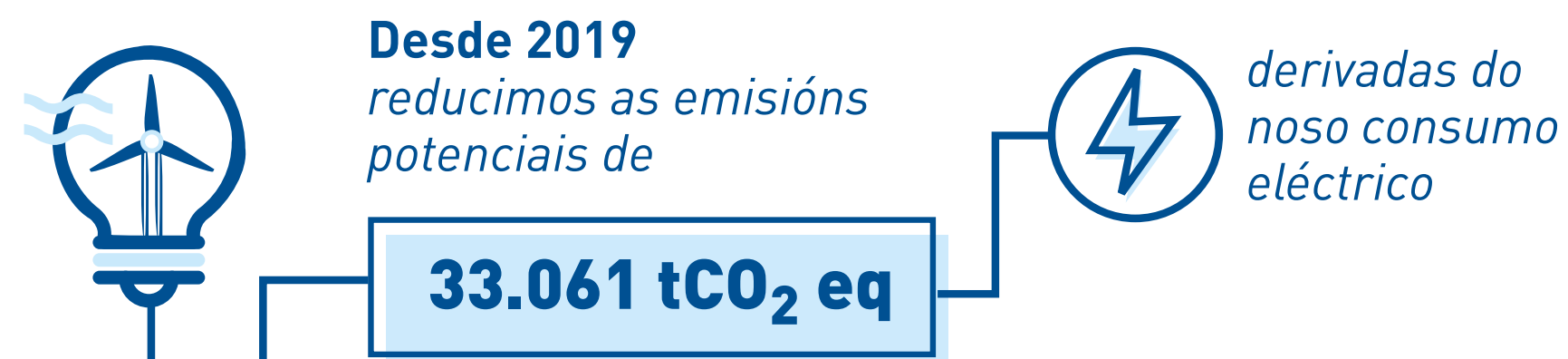


Eficiencia enerxética



EFICIENCIA ENERXÉTICA

Para reducir a nosa pegada debemos diminuír o consumo enerxético, polo que promovemos accións que melloran a eficiencia enerxética dos nosos activos e instalacións. O despregamento dun plan de auditorías enerxéticas permítenos identificar puntos débiles e planificar accións de mellora. A implantación da ISO 50001 é unha mostra do compromiso de Viaqua coa eficiencia enerxética e a mellora continua.



MOBILIDADE SOSTIBLE

A mobilidade sostible é outra das nosas iniciativas para reducir as emisións de CO₂ e loitar contra o cambio climático. Desde Viaqua seguimos traballando na optimización das rutas e dos desprazamentos da frota, ademais da incorporación de vehículos ecolóxicos. Ampliouse o número de vehículos substituídos por ecolóxicos (eléctricos ou híbridos).



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

XERACIÓN DE ENERXÍA RENOVABLE

Nos últimos anos realizamos un esforzo importante na xeración de enerxía renovable. Cómpre destacar a xeración de enerxía mediante biogás e de enerxía térmica na Ecofactoría de Ourense e a xeración de enerxía térmica na EDAR de Pontevedra, así como a instalación de paneis solares fotovoltaicos en diversas instalacións.



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AS TIC CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

O sistema DROP, para a planificación, xestión e execución dos traballos en campo con planificación centralizada, implantado en todas as nosas explotacións, xerou un aforro en emisións de CO2 debido á redución do uso do papel e tamén de combustible ao diminuír e optimizar o número de desprazamentos por optimización debido a unha planificación centralizada.

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

Durante o ano 2024 Viaqua continuou desenvolvemento do proxecto interno denominado “Proxecto de Pequenos Telecontrois” (PPT), co que se pretenden monitorizar en continuo, remoto e tempo real as diferentes variables dos depósitos da rede de distribución de diversos concellos.

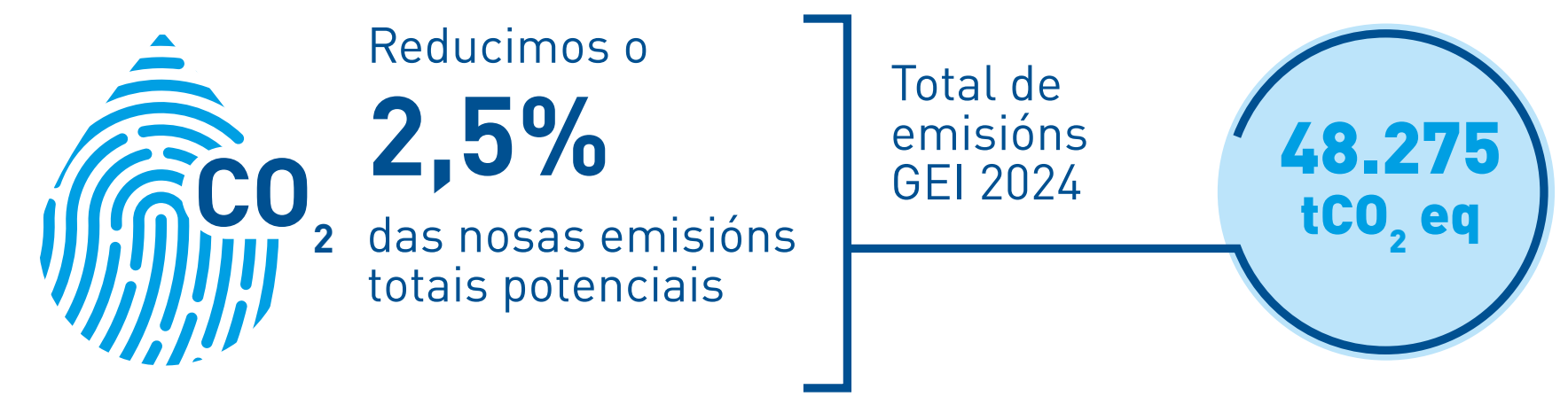
REDUCIMOS A NOSA PEGADA DE CARBONO

No noso compromiso de loita contra o Cambio Climático, 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 quentamento global de todos os focos de emisión de Gases de Efecto Invernadoiro (GEI) presentes nos procesos e instalacións que xestionamos ao longo do ciclo integral da auga.

CÁLCULO DA PEGADA DE CARBONO DE VIAQUA

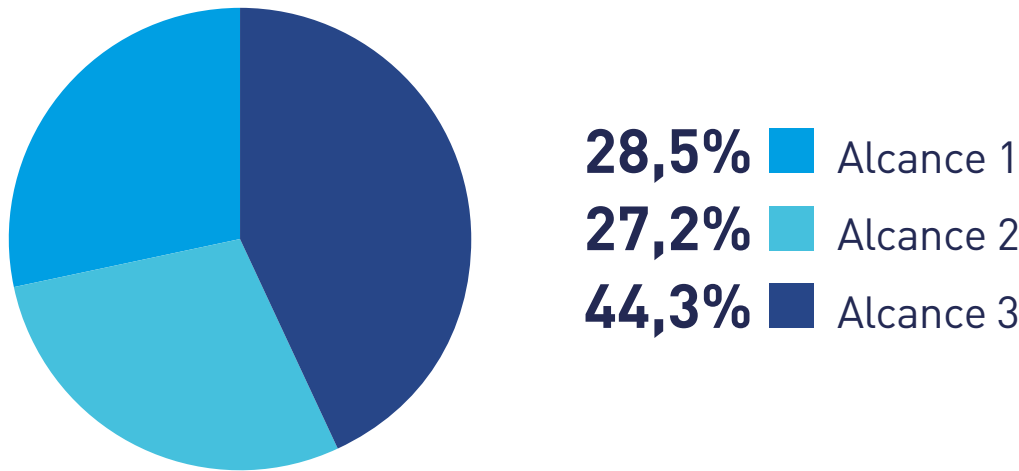
Como parte da nosa estratexia climática, Viaqua calculou a súa Pegada de Carbono, incluíndo os tres alcances de emisión, co obxectivo de analizar a influencia na redución de pegada dos esforzos en diferentes ámbitos operativos e de xestión.

EMISIÓNS DE GASES DE EFECTO INVERNADOIRO, 2024*

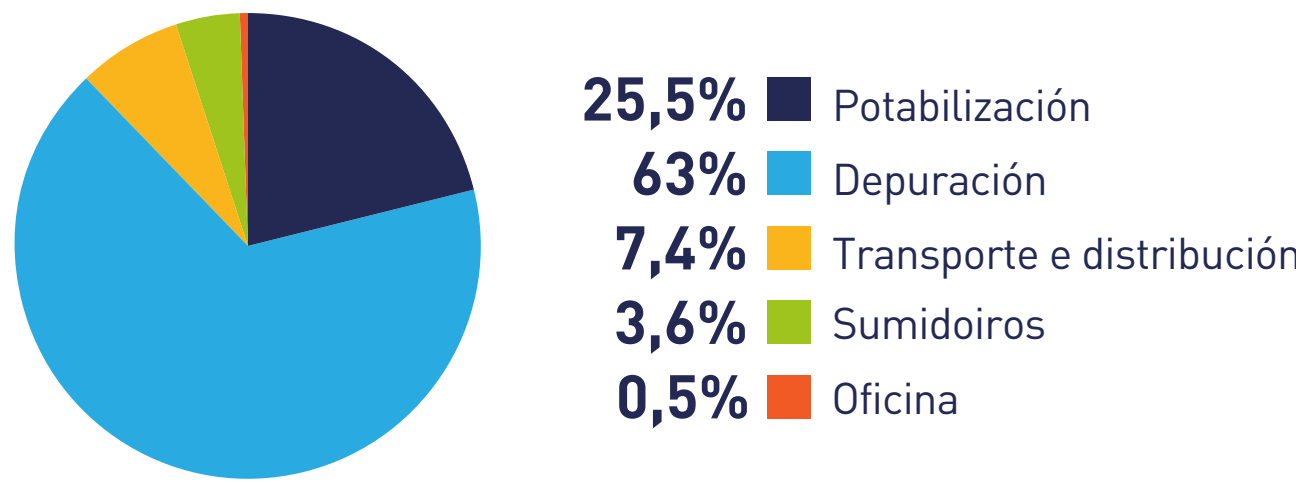


*Método Market-Based (MB)

ORIXE DA PEGADA DE CARBONO 2024 – EMISIÓN POR ALCANCE



EMISIÓN POR ETAPA



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO
FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVAMOS A
BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS
CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO
E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

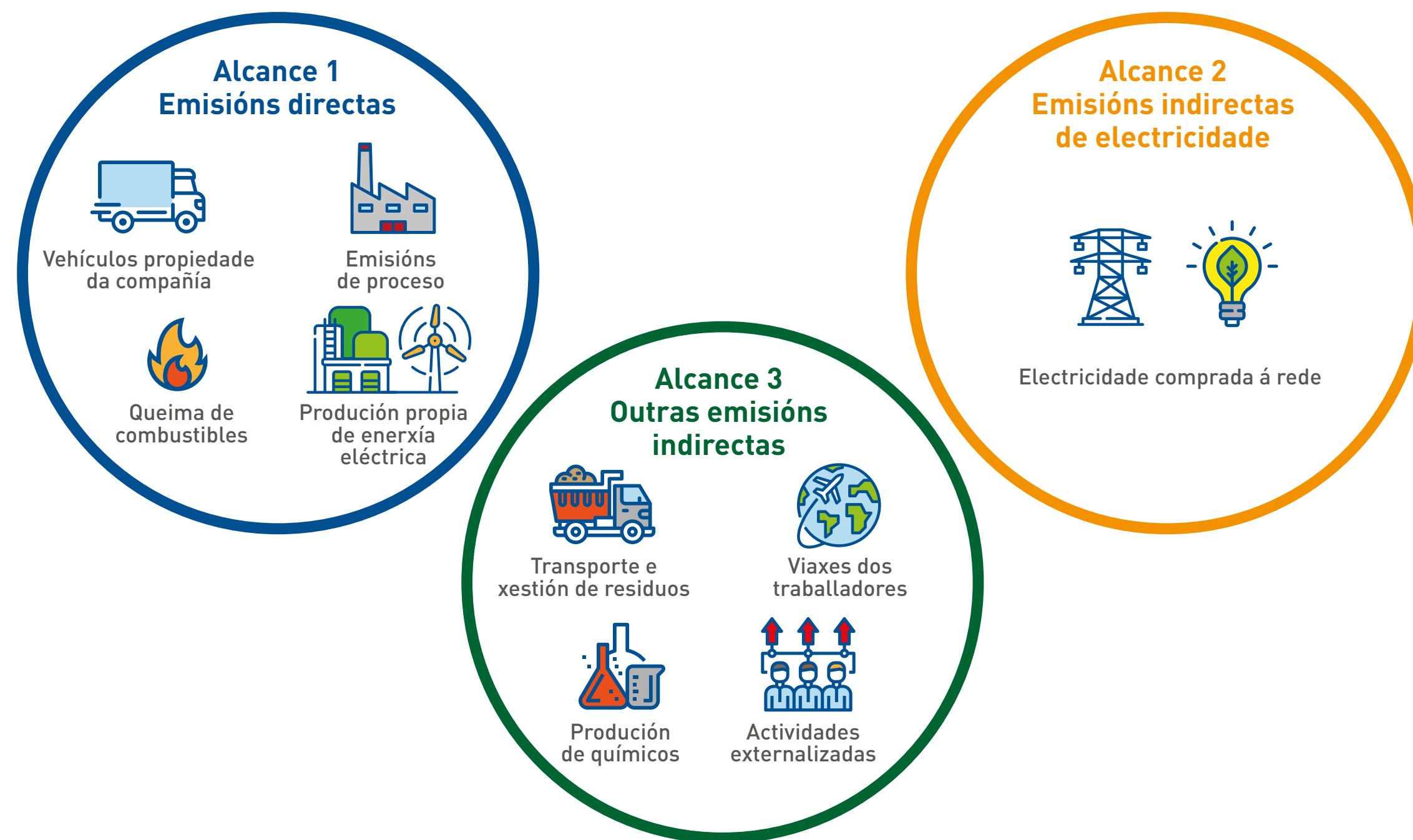
SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AGBAR PRINTS, A NOSA FERRAMENTA DE CÁLCULO

O cálculo da pegada de carbono de Viaqua elaborouse coa nosa **ferramenta para o cálculo das emisións de GEI, AGBAR PRINTS**, especificamente deseñada para o ciclo integral da auga. AGBAR PRINTS está baseada na metodoloxía proposta polo protocolo GHG 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.



PLANS DE EMERXENCIA ANTE A SECA

No contexto actual de cambio climático en que nos atopamos, os **plans de emerxencia ante situacións de seca** constitúen a **principal ferramenta das administracións que xestionan e participan do ciclo integral da auga**. A información recollida previamente nos plans (onde se detalla a dispoñibilidade de recursos, infraestruturas e demandas no servizo, xunto coa identificación e información das medidas a adoptar en cada escenario de escaseza por parte das diferentes entidades implicadas) permite garantir o abastecemento, minimizando o impacto económico, social e ambiental.



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

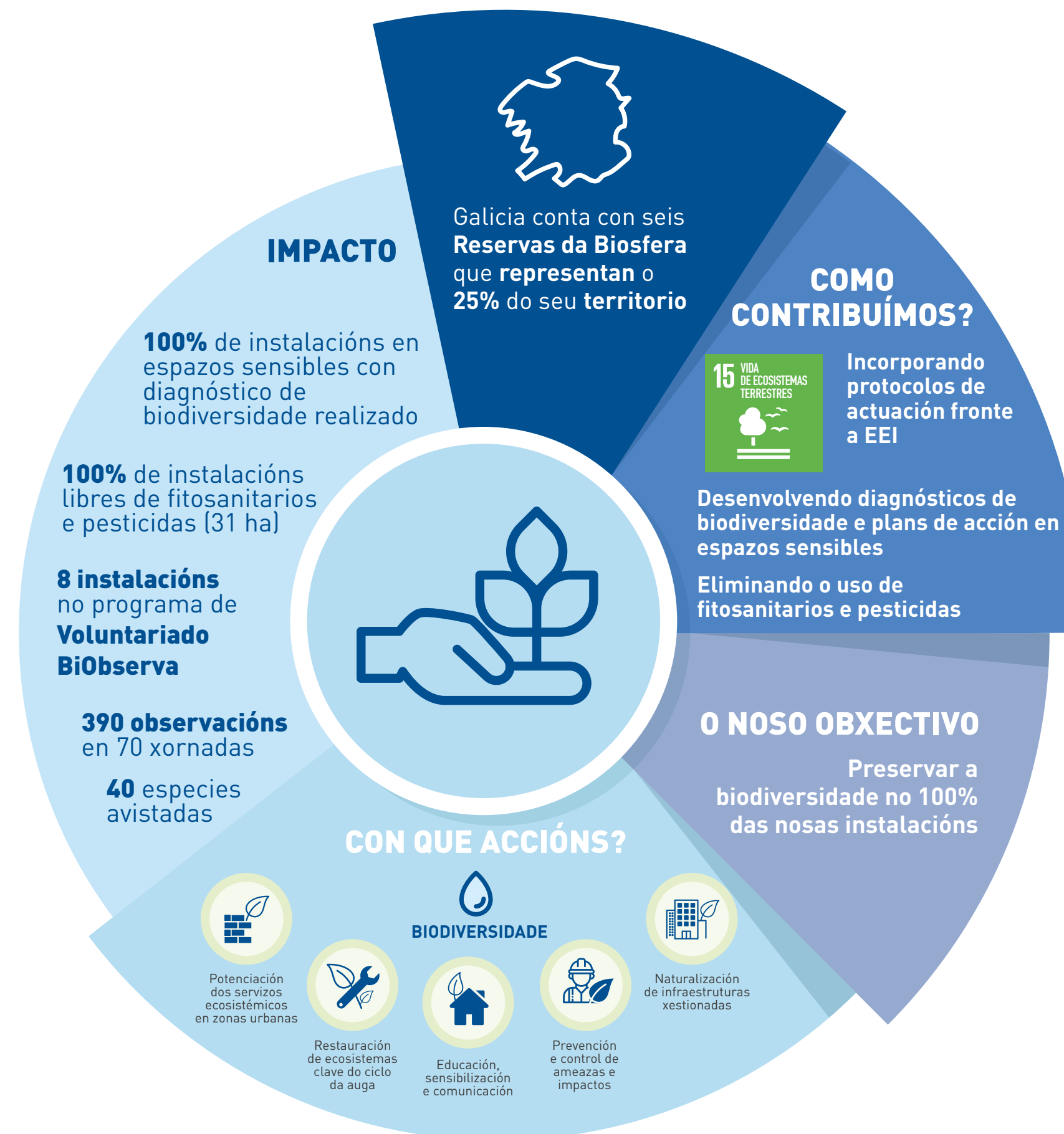
GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

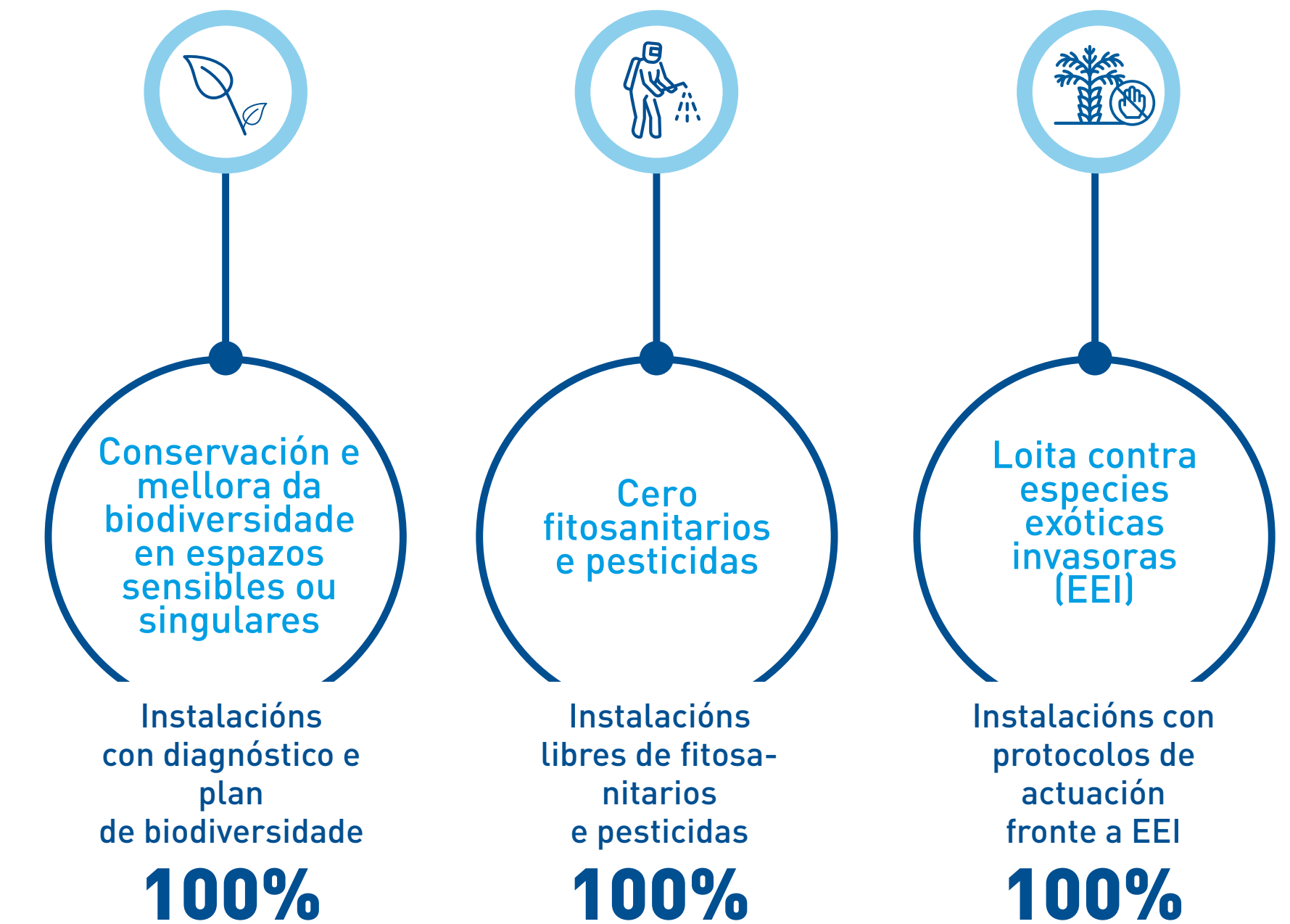
ANEXOS



PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

Galicia conta cunha importante representación de especies e hábitats de interese comunitario. A Rede Natura 2000 na comunidade representa na actualidade o 12% da superficie rexional e está integrada por 59 ZEC e 16 ZEPA. Neste contexto, e ante o reto da perda de biodiversidade, desde **Viaqua comprometémonos** a garantir que as nosas estratexias, obxectivos e metas contribúan 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.

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



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

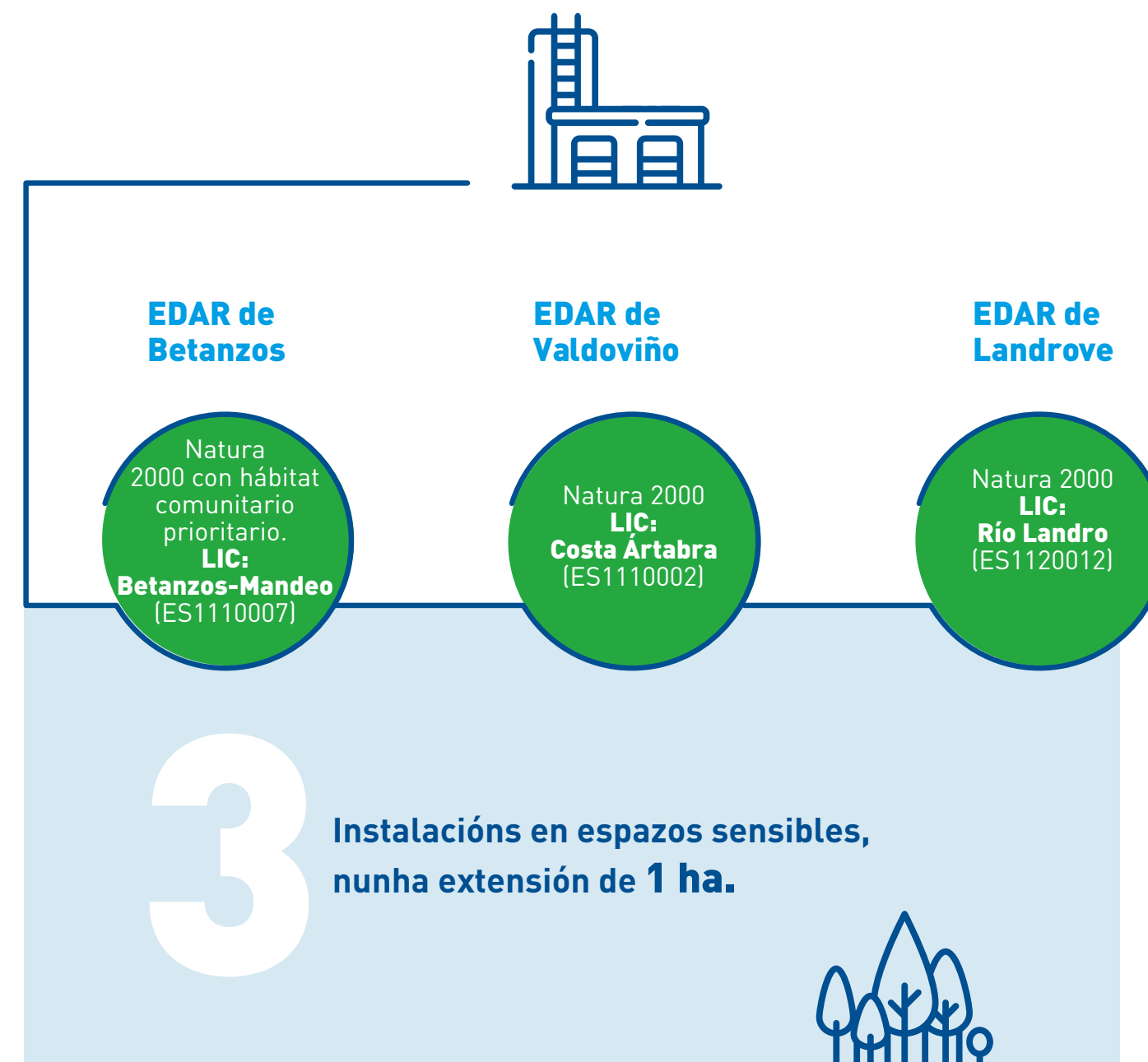
ANEXOS

CONSERVACIÓN E MELLORA DA BIODIVERSIDADE

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 plans de acción para converter as instalacións convencionais en espazos multifuncionais que preservan os hábitats e favorecen a biodiversidade local e os servizos ambientais que nos proporcionan.

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

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



*LIC: Lugar de interese Comunitario

ELIMINACIÓN DO USO DE FITOSANITARIOS

O uso de produtos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas e fungicidas, entre outros) 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. Co obxectivo de eliminar os devanditos produtos de todas as nosas instalacións de tratamento de auga, en Viaqua promovemos un cambio de modelo de xestión das zonas verdes, utilizando alternativas como métodos mecánicos de desherbado, a aplicación de produtos ecolóxicos non tóxicos, a xestión diferenciada en espazos nos que se deixa a vexetación espontánea, así como accións que favorecen a presenza de fauna auxiliar e a potenciación da vexetación autóctona.



Distintivo que identifica instalacións libres de fitosanitarios



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

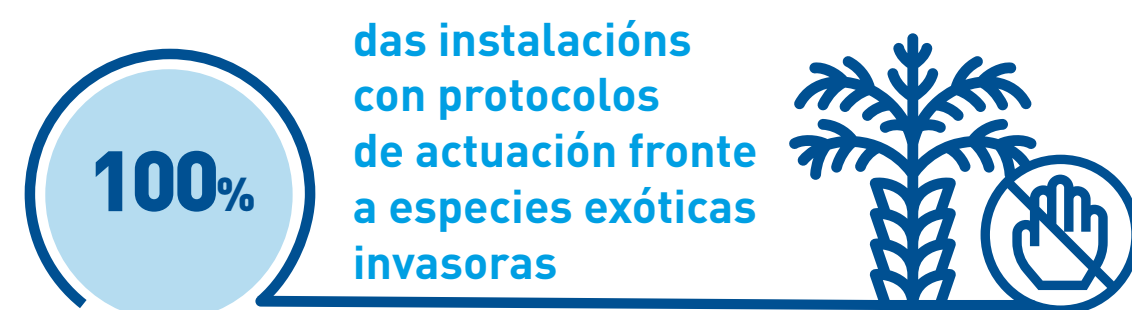
CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

LOITA CONTRA AS ESPECIES EXÓTICAS INVASORAS

As especies invasoras son unha das principais causas da perda de biodiversidade, que afecta especialmente aos ecosistemas acuáticos (os máis vulnerables á colonización). En Viaqua comprometémonos a controlar este tipo de especies en todas as instalacións que xestionamos e, con este fin, creamos e desenvolvemos un programa para a xestión integral das especies de flora invasora, **BiObserva STOP-invasoras**. Esta ferramenta, implementada en todas as plantas de tratamento de auga que xestionamos, permite a identificación, mapeado, avaliación do risco e desenvolvemento de plans de control e seguimento.



BIOBSERVA



Web:

<https://www.biobserva.com>

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

Buscamos a implicación do noso persoal e da cidadanía co obxectivo de trasladar coñecemento e sensibilizar. O noso persoal de instalacións desde hai anos recibe formación sobre o mantemento ecolóxico de zonas verdes, o control de especies de flora invasora e estratexias para favorecer a biodiversidade desde a nosa xestión.

VOLUNTARIADO AMBIENTAL BIOBSERVA

Por séptimo 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 ICO 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.

En 2024 incorporáronse ao proxecto persoal voluntariado da Ecofactoría de Ourense, celebrando o primeiro censo de primavera xunto con SEO BirdLife.



Censo Primavera Ecofactoría de Ourense



Dous corvos avistados durante o censo de inverno na EDAR de Aríns, Santiago de Compostela



Persoal voluntario na ETAP do Lerez, Pontevedra

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

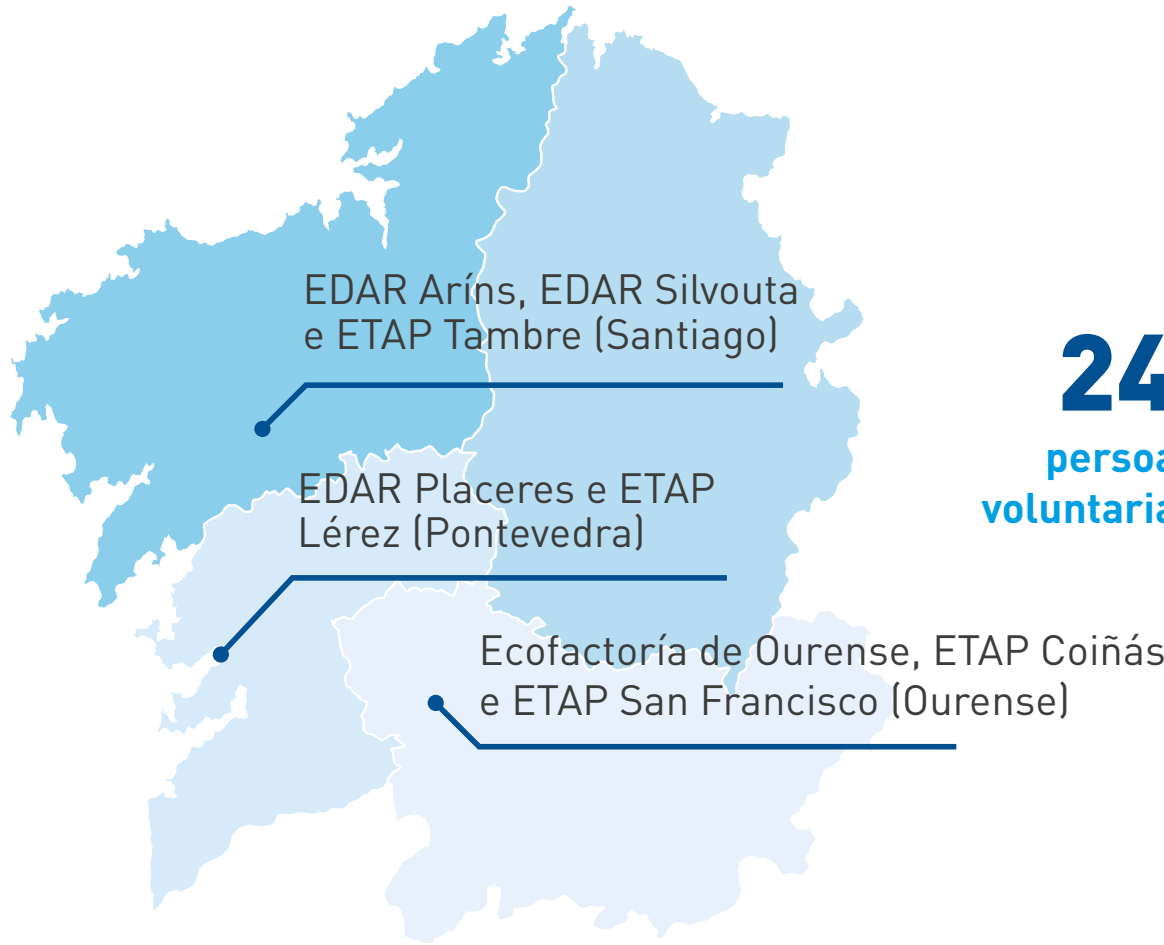
COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

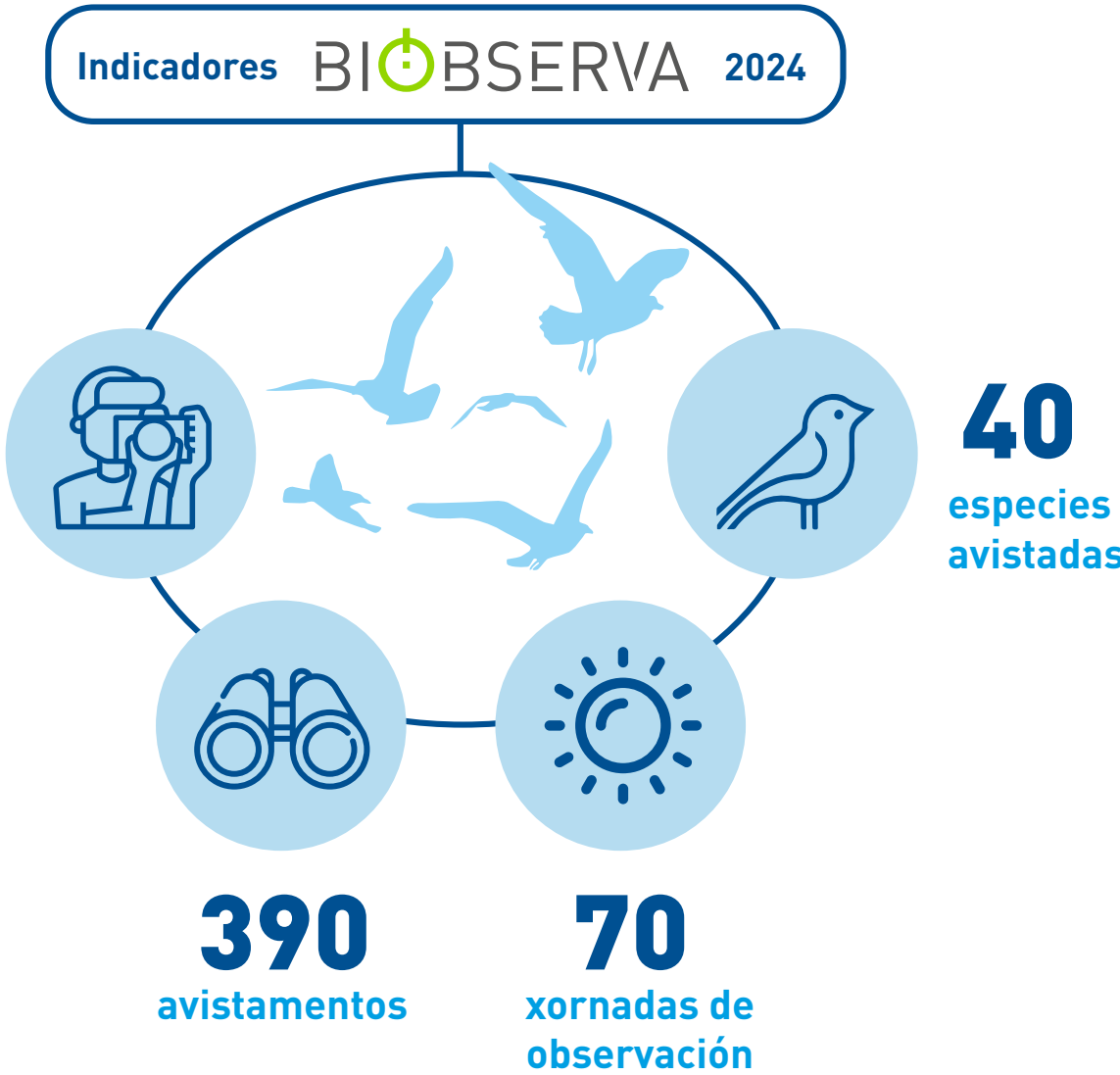
GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



24
persoas
voluntarias



Lorena Fernández.
Voluntaria na EDAR de Silvouta

‘O verdadeiro valor de Biobserva está en como nos une á natureza e entre compañeiros e compañeiras. En Viaqua, compartir estas experiencias fáinos máis conscientes, máis responsables e máis comprometidos coa preservación do medio ambiente’.

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



BIOSERVA



Web:
<https://www.biobserva.com>



Xornada BiObserva na Aula da Natureza en Ourense



EN CLAVE
DE ALIANZAS

Desde Viaqua seguimos a apostar por sensibilizar e formar sobre a nosa riqueza natural, especialmente coa cativada. Con este propósito, un ano máis colaboramos coa Aula da Natureza do Concello de Ourense nas xornadas do campamento de verán mediante obradoiros prácticos de observación e coñecemento das distintas aves presentes na nosa contorna para coñecer o noso patrimonio natural.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

COMPROMISO SOCIAL:

- **Compromiso cos nosos clientes**
 - O cliente no centro
 - Dixitais e sempre accesibles
 - Socialmente comprometidos
- **Compromiso coa sociedade**
 - Xeración de oportunidades educativas
 - Mellora da empregabilidade
 - Comunidades sostenibles
 - Alianzas como motor de transformación
- **Cadea de valor**
- **Equipo humano**
 - Comprometidos co reto cero accidentes laborais
 - Favorecemos contornas de traballo de calidade, inclusivas e diversas



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

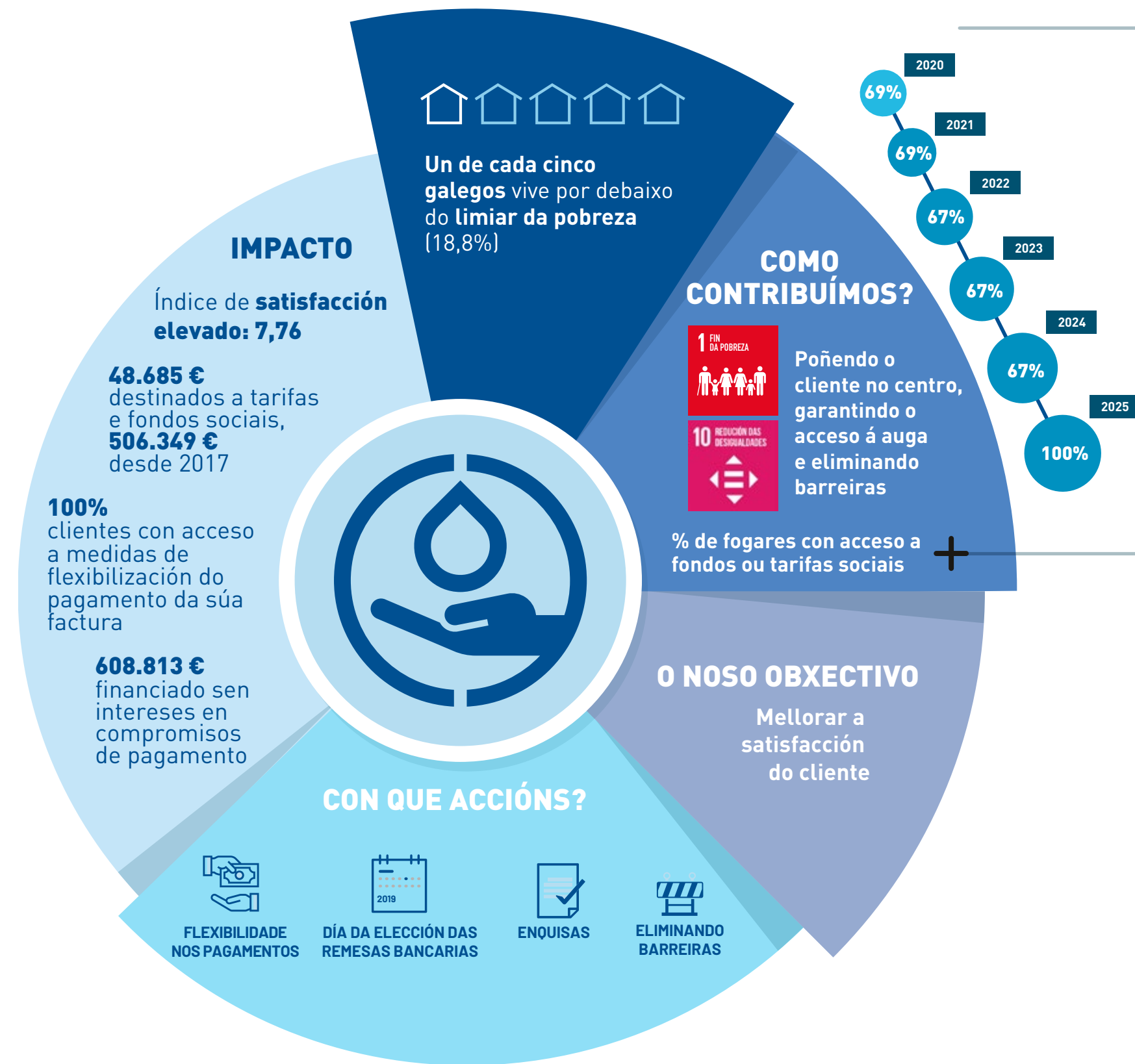
GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



MELLORAMOS A SATISFACCIÓN DOS NOSOS CLIENTES VIAQUA CONTIGO

En Viaqua, ofrecer o mellor servizo sempre foi unha prioridade, apostando por un modelo de xestión que sitúa as **persoas no centro da actividade**. Neste proceso de mellora continua, **Viaqua trabaja según su modelo Contigo**, unha iniciativa centrada en garantir que todos os clientes, sen excepción, poidan acceder aos servizos da compañía apostando por unha atención multicanle e, sobre todo, asegurar unha boa atención ás persoas en situación de vulnerabilidade, co obxectivo de **identificar as barreiras dixitais, de comprensión, de accesibilidade ou económicas**.

Para conseguilo propoñemos un modelo de atención ao cliente baseado nestes **3 grandes piares**, que son os que conforman o noso 1



A. O CLIENTE NO CENTRO

Escoitámolo, entendémolo e acompañámolo. Adaptamos a nosa operativa para dar o mellor servizo e a mellor experiencia.



B. DIXITAIS E SEMPRE ACCESIBLES

Potenciamos as canles de atención dixitais. Somos máis áxiles, flexibles e eficientes.



C. COMPROMETIDOS SOCIALMENTE

Preocupámonos polas situacións de vulnerabilidade económica, dixital, de comprensión e de accesibilidade. Damos resposta ás necesidades de **todas as persoas**, sin excepción.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

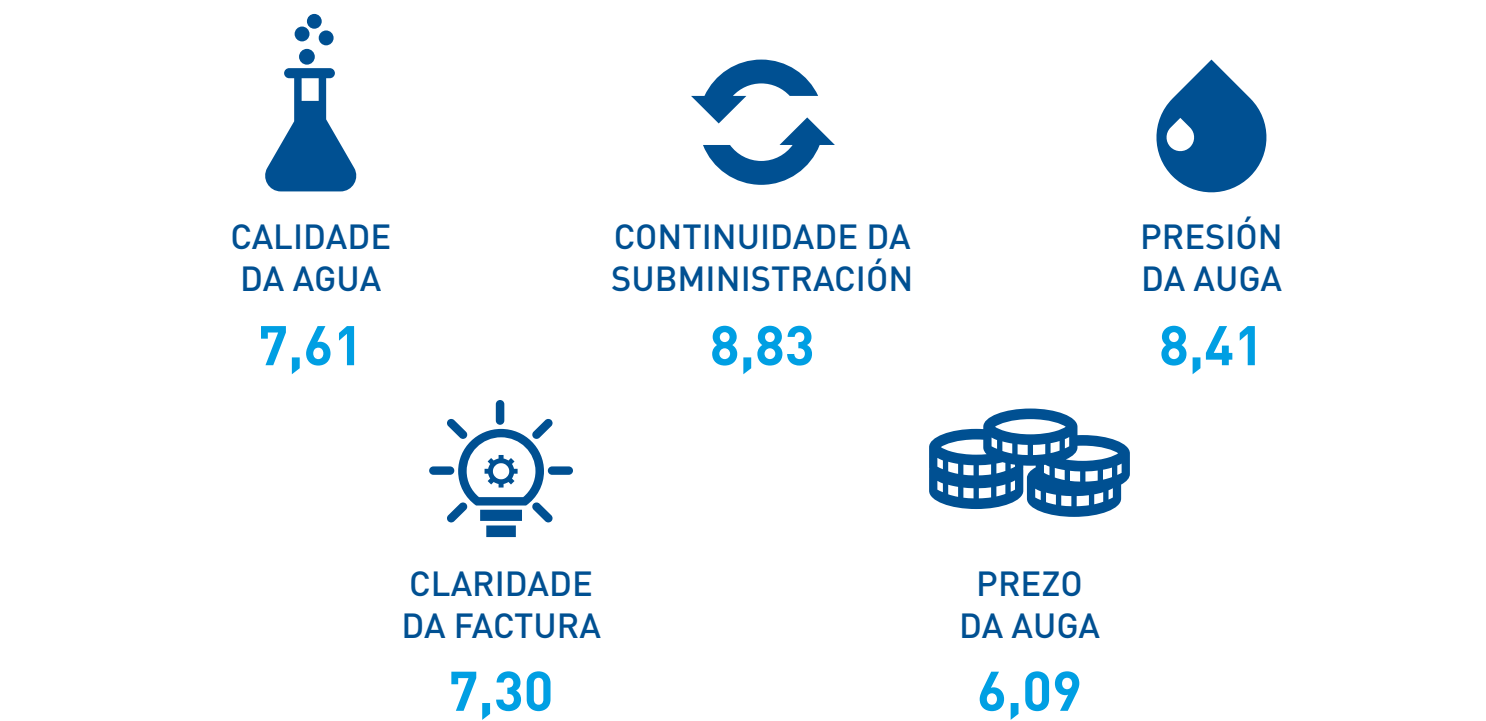
ANEXOS

O CLIENTE NO CENTRO

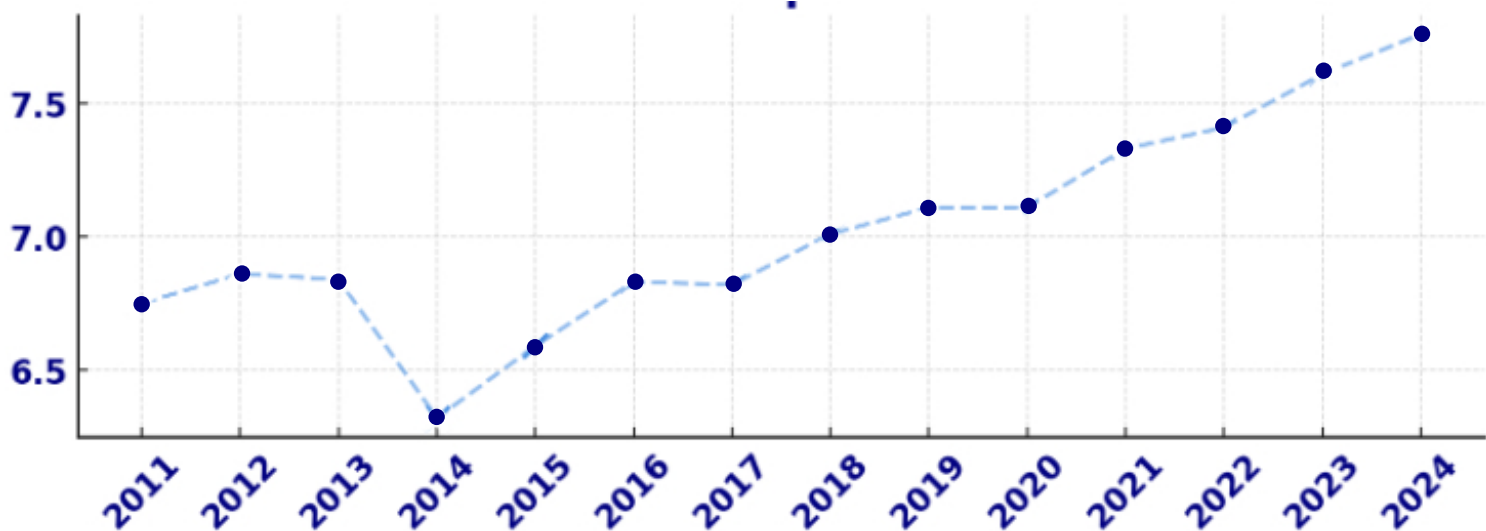
Situar o cliente no centro significa que levamos a cabo unha escoita activa e adaptamos ao máximo a nosa operativa para conseguir esa experiencia de calidade que é, como dixemos, o obxectivo básico e fundamental da nosa atención a cliente.

ENQUISAS DE SATISFACCIÓN DO CLIENTE

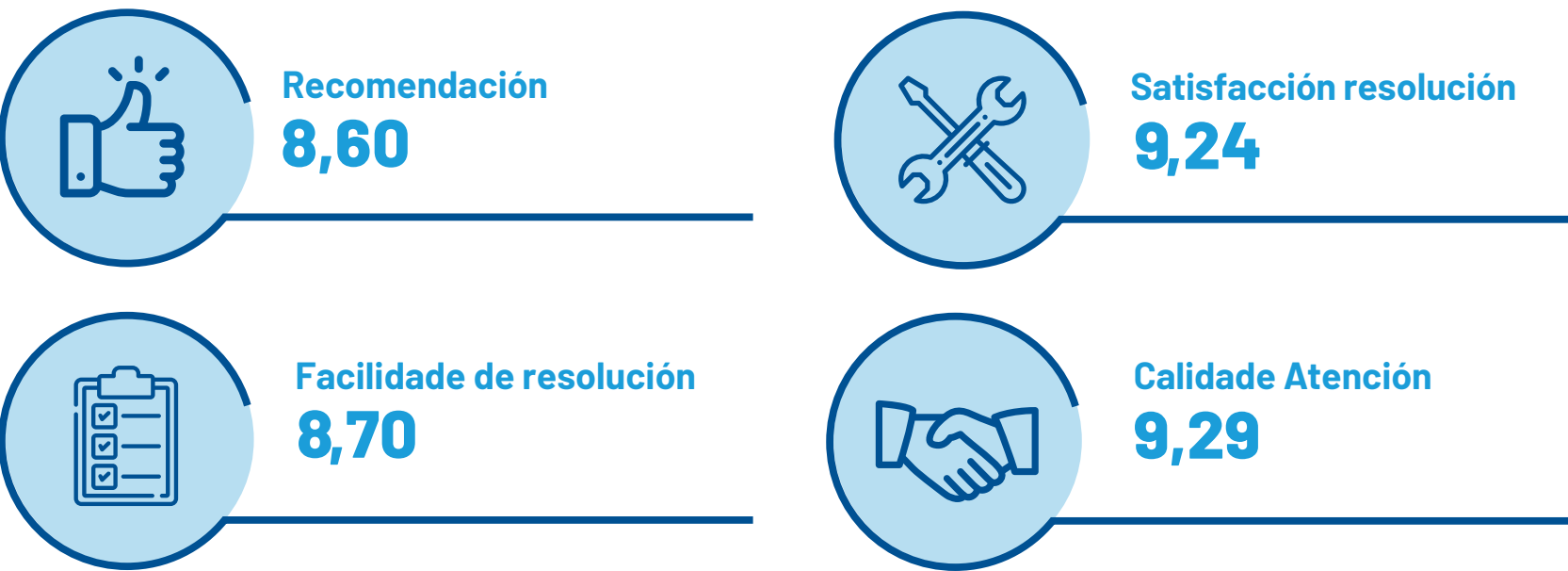
Esta escoita activa realizámola a través das **enquisas de satisfacción do cliente**. O estudo de satisfacción que levamos a cabo en Viaqua a través dun organismo independente confirma que mantemos altos niveis de satisfacción, non só coa continuidade do servizo e a presión da auga, cuxos valores son superiores a 8, senón tamén co **índice de satisfacción xeral**, que se sitúa nun **7,76**, mellorando os niveis de satisfacción e maior predisposición para recomendar e fidelizar a compañía obtidos no ano anterior.



EVOLUCIÓN DA SATISFACCIÓN DO CLIENTE AO LONGO DOS ANOS



Ademais de realizar estas enquisas, **medimos a experiencia do cliente** despois de facer unha consulta ou realizar calquera xestión do servizo de auga, co obxectivo de mellorar a escoita activa. O resultado destas enquisas no ano 2024 permitiu acadar unha satisfacción de **8,66**, o que permitiu obter un valor de NSS (Net Satisfaction Score) do 62%, dato 2,6% superior ao obtido no ano anterior.



RECLAMACIÓNS

En Viaqua, os usuarios teñen a posibilidade de expresar a súa insatisfacción coa xestión ou o servizo ofrecido pola compañía mediante o mecanismo de reclamación. Estas reclamacións poden ser presentadas a través de calquera das canles de atención dispoñibles e serán avaliadas para proporcionarlles unha resposta satisfactoria aos usuarios. Durante o ano 2024 recibíronse un total de 3.266 reclamacións técnicas ou comerciais, un 0,87% respecto do número de clientes, todas elas resoltas nun prazo menor a 10 días.

Ademais, en Viaqua existe o rol do Customer Counsel (Defensor do Cliente), cuxo obxectivo é establecer un punto de encontro entre os clientes e a empresa, naqueles casos en que as solucións ofrecidas ás reclamacións non resultan satisfactorias para os usuarios.



Web:

<https://www.viaqua.gal/gv/defensor-del-cliente>

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DIXITAIS E SEMPRE ACCESIBLES

A tecnoloxía permítenos ofrecer unha atención **omnicanalidade**. O modelo permite que o cliente, en función da súa condición, do seu perfil e do tipo de xestión ou trámite que queira realizar, teña a liberdade de **poder escoller a canle** que mellor se adapte ás súas necesidades ou posibilidades, cunha especial atención nas oficinas presenciais de atención ao cliente, orientadas especialmente á solución de situacións de vulnerabilidade.

Unha aposta pola **acesibilidade** que se materializou na habilitación de diferentes canles de contacto e na mellora da experiencia dixital da nosa web e oficina virtual, para asegurar unha boa atención e **eliminar todas as barreiras de comprensión e accesibilidade**.

Os nosos clientes súmanse ao noso compromiso medioambiental.
0 49,2% dos nosos clientes optan pola factura dixital.



Oficinas	<i>en todos os municipios onde prestamos o servizo</i>
Atención ao cliente	<i>900 201 230 (luns a venres, de 08.00 a 21.00 h)</i>
Avarías	<i>900 201 250 (24 h/365 días)</i>
Comunicar lecturas	<i>900 814 270 (24 h/365 días)</i>
Páxina web e Chatbot	<i>www.viaqua.gal</i>
Whatsapp	<i>681 314 393 (luns a venres, de 08.00 a 21.00 h)</i>
Área de clientes web	<i>www.viaqua.gal/gl/login</i>
Servialertas	<i>Información gratuíta a través de SMS ou e-mail</i>
App AguaContigo	<i>A nosa app de atención ao cliente</i>

SOCIALMENTE COMPROMETIDOS

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

VULNERABILIDADE ECONÓMICA

Para asegurar que as persoas que non poden facer fronte ao pagamento do servizo coñezan as **axudas e facilidades de pagamento** dispoñibles para axudarlles a xestionar a súa situación: tarifas e fondos sociais, pago fraccionado da factura, adiamento e fraccionamento de débeda sen intereses, entre outras medidas.

En Viaqua, durante o ano 2024 conseguimos que o 67% dos nosos clientes tivese á súa disposición algunha bonificación na súa factura mediante unha tarifa ou fondos sociais.

48.685 € destinados a tarifas e fondos sociais, 506.349 € desde 2017

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

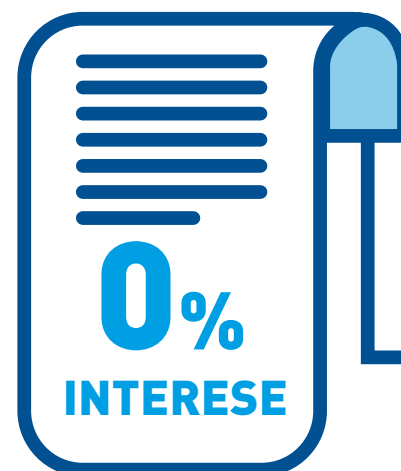
ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

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



financiados a clientes vulnerables en 2.051 compromisos de pago

608.813 €

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 facer 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.

BARREIRAS DE COMPRENSIÓN E COGNITIVA

Contamos con **atención en 15 idiomas** para garantir a inclusión de persoas inmigrantes que non entendan o galego nin o castelán. Traballamos na aplicación da **lectura fácil** adaptando as nosas comunicacións para informar de xeito máis claro e próximo.

DISCAPACIDADE AUDITIVA

Contamos cun servizo de **videoatención por lingua de signos**, que xa estaba dispoñible nas principais oficinas en colaboración coa Federación de Asociacións de Persoas Xordas de Galicia (FAXPG), así como o uso da **canle de WhatsApp**, permitíndolles ás persoas xordas ter unha atención máis áxil.

BARRERAS DE DIGITALIZACIÓN

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



Juan Rey Piñeiro.
Director de Clientes de Viaqua

“O noso programa “Viaqua Contigo” permítenos situar o cliente no centro da nosa xestión poñendo especial atención ás persoas en situación de vulnerabilidade, identificando as barreiras dixitais, de comprensión, de accesibilidade ou económicas. Hai ademais unha aposta clara pola dixitalización e máis a atención multicanle”

RECOÑECEMENTOS



Viaqua foi elixida **‘Servizo ao Cliente do Ano’ 2023** como a compañía mellor valorada na categoría de empresas subministradoras de auga.

Recoñecidos polo Modelo ‘Contigo’ nos IX Premios DEC, Asociación para o Desenvolvemento da Experiencia do Cliente. O modelo resultou gañador na categoría de **‘Mellor Estratexia en Experiencia de Cliente’**.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

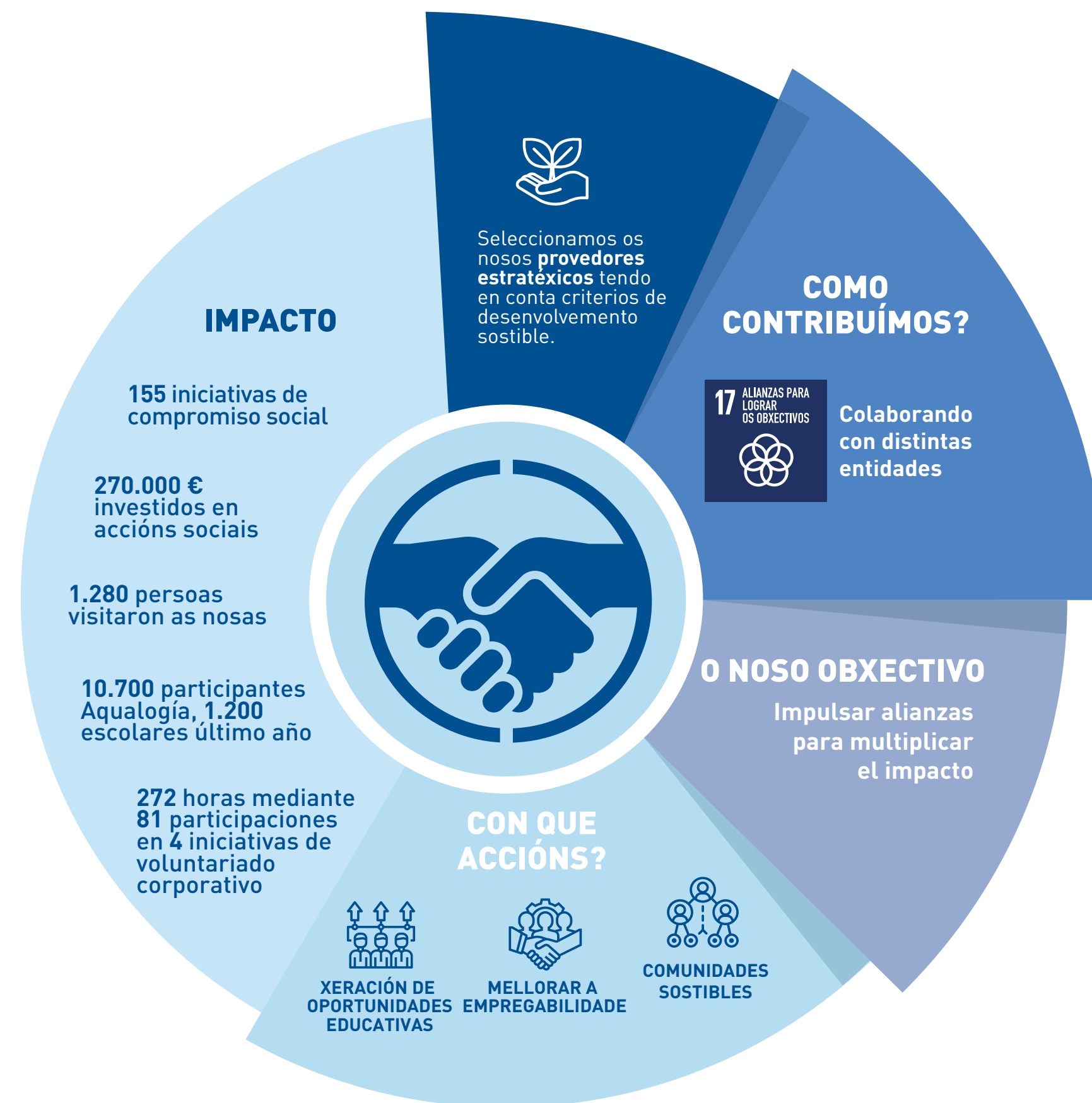
GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



COMPROMISO COA SOCIEDADE

O contexto actual está marcado por importantes desafíos económicos, educativos e laborais, con datos que reflicten unha cronificación preocupante da pobreza. A vulnerabilidade esténdese tamén á infancia: case un de cada tres nenos e nenas está en risco de pobreza ou exclusión.

Ante isto, Viaqua comprométese coa comunidade a través da implementación de proxectos transformadores, cun impacto directo nas persoas e que priorizan as situacións de vulnerabilidade. Como parte integral da súa actividade, Viaqua actúa como motor de transformación social, algo que se reflicte na posta en marcha de programas de acción social a través de tres eixos fundamentais:

- A xeración de oportunidades educativas
- A mellora da empregabilidade
- A creación de comunidades sostibles

Ademais, Viaqua colabora con entidades sociais e ambientais para desenvolver proxectos que contribúan aos tres eixos da súa estratexia de acción social. Estes programas e proxectos, centrados na educación, o emprego e a sustentabilidade comunitaria, non só melloran as vidas das persoas e fortalecen a cohesión social, senón que tamén se planifican en consonancia cos **Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable**, promovendo a **igualdade, a educación de calidade, o traballo decente ou a protección do medio ambiente**.

Medimos o noso investimento en acción social a través da metodoloxía LBG (London Benchmark Group).



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

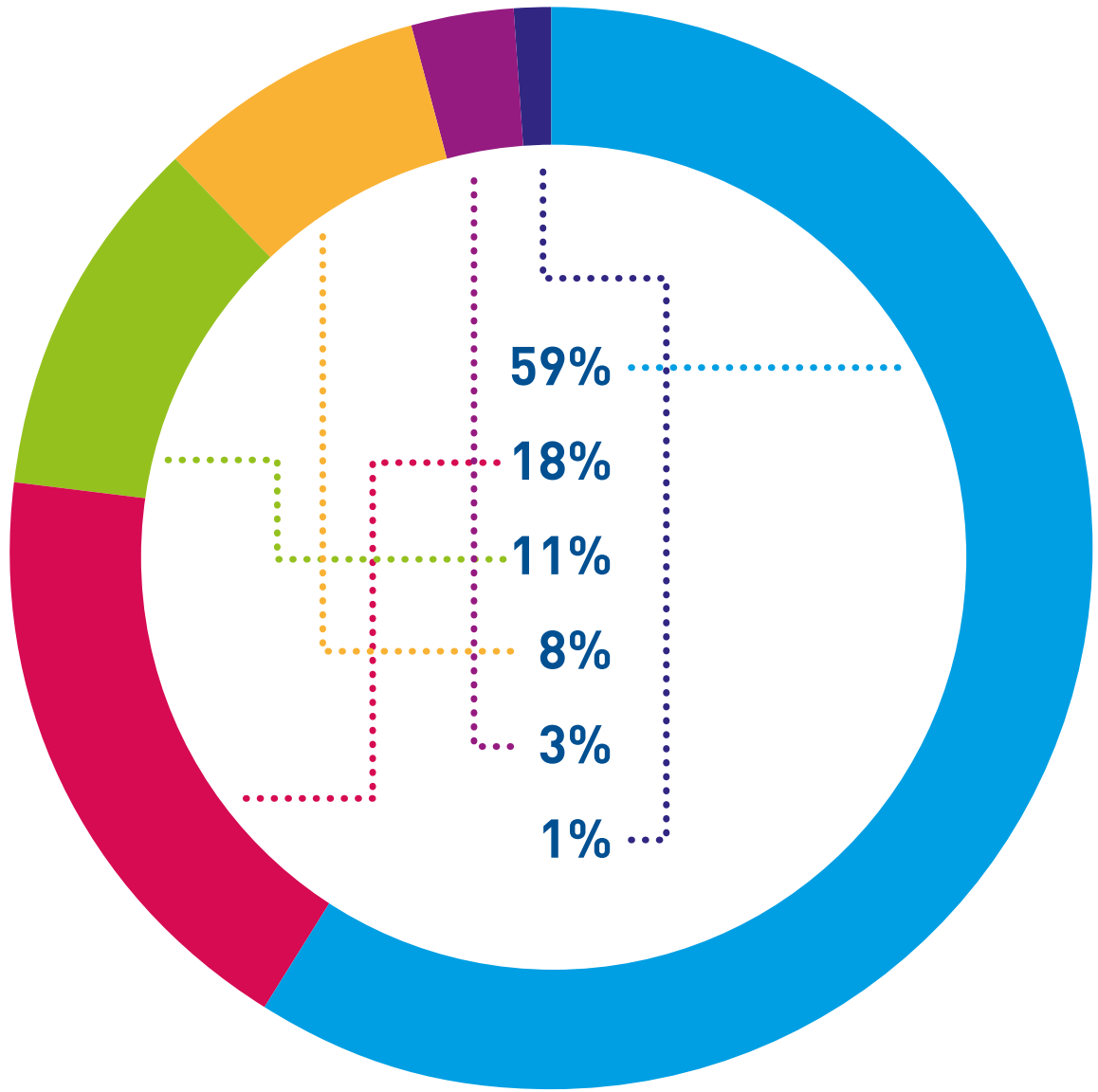
- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



Alex Pita.
Responsable de Comunicación e Marketing

“En Viaqua traballamos para que cada acción teña un impacto real na vida das persoas. Cada proxecto que impulsamos facémolo co obxectivo de contribuír á sociedade, porque para nós ser unha empresa responsable significa poñer ás persoas no centro de todo o que facemos, cada día, con compromiso e paixón.”



DISTRIBUCIÓN DA CONTRIBUCIÓN A COMUNIDADE EN 2024

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

IMPACTO DA ACCIÓN SOCIAL EN ODS



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

XERACIÓN DE OPORTUNIDADES EDUCATIVAS

Desde Viaqua comprométese a proporcionar **oportunidades educativas e a fomentar vocacións verdes** relacionadas co medio ambiente e a ciencia, contribuíndo ao desenvolvemento do talento futuro. Por iso, un ano máis continuamos coa iniciativa de **promover e complementar a formación de mozos universitarios e de ciclos de formación profesional**, favorecendo a súa futura incorporación ao mercado de traballo mediante prácticas na empresa durante os últimos anos de estudo.

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

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

A FP Dual é un exemplo de colaboración público-privada entre empresas e administracións que combina a formación no centro educativo coa actividade na empresa. Unha modalidade que ten como obxectivo crear emprego de calidade, onde o empregado conte cunha formación solvente a cargo do empregador e que o seu desempeño a curto prazo sexa maior.

Un exemplo de éxito é a FP Dual da Auga, colaboración entre Viaqua e o Politécnico de Santiago, por onde pasaron máis de 40 estudantes consolidándose como unha das opcións formativas con maior inserción laboral. En agosto deste ano, finalizou a IV promoción da FP Dual da Auga.

En 2023 iniciouse a IV Promoción que abarcará ata o 2025 con 6 estudantes.



Alumnado da IV edición da FP Dual da Auga

BOLSAS PARA NOVOS TALENTOS

En Viaqua buscamos facilitar o acceso á universidade de mozos brillantes, independentemente dos seus recursos económicos. Por iso, por segundo ano consecutivo levamos a cabo o programa de bolsas “Novos Talentos”, contando co asesoramento de Igaxes, ONG para o futuro da infancia e a mocidade en risco. O obxectivo do programa é acompañar mozos cun alto rendemento escolar, pero cunha contorna económica complexa que lles dificulta ou lles impide o acceso á universidade. Este programa de bolsas universitarias ofrece apoio económico e acompañamento pedagóxico ao longo de toda a etapa universitaria.

Becas
“Talento Mozo”
2023-24

Buscamos mozos e mozas brillantes que queiran cursar estudos universitarios!

Poñemos en marcha en Santiago de Compostela o programa de **Becas “Talento Mozo”**, destinado a facilitar o acceso universitario a mozos e mozas cun alto rendemento escolar nunha contorna económica complexa que lles dificulta o acceso á universidade.

Revisa os requisitos e, se xa presentaches a túa solicitude de beca co Ministerio de Educación, **postula ata o 12 de xuño!**

Máis información aquí:



VIAQUA

www.viaqua.gal

Cartel bolsas novos talentos

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

BOLSAS PARA NOVOS TALENTOS

En Viaqua buscamos facilitar o acceso á universidade de mozos brillantes, independentemente dos seus recursos económicos. Por iso, por segundo ano consecutivo levamos a cabo o programa de bolsas “Novos Talentos”, contando co asesoramento de Igaxes, ONG para o futuro da infancia e a mocidade en risco. O obxectivo do programa é acompañar mozos cun alto rendemento escolar, pero cunha contorna económica complexa que lles dificulta ou lles impide o acceso á universidade. Este programa de bolsas universitarias ofrece apoio económico e acompañamento pedagóxico ao longo de toda a etapa universitaria.



Bolsas “Talento Profesional” 2024-25

Buscamos persoas que queiran cursar estudos de Formación Profesional!

Poñemos en marcha o programa de **Bolsas “Talento Profesional”**, destinado a facilitar o desenvolvemento formativo a persoas cunha contorna económica complexa a desenvolver os seus estudos de Formación Profesional.

Revisa os requisitos e, se xa presentaches a túa solicitude de bolsa co Ministerio de Educación, **postula ata o 31 de outubro!**



www.viaqua.gal

Cartel bolsas talento profesional

COLABORACIÓNS COAS UNIVERSIDADES GALEGAS

O noso compromiso co talento lévanos a forxar alianzas coas tres universidades galegas que permitan impulsar o futuro da mocidade e favorecer a súa futura incorporación ao mercado laboral, mediante prácticas en Viaqua durante os seus últimos anos de estudo.



Colaboramos coa Escola Técnica Superior de Enxeñería Química da Universidade de Santiago de Compostela a través do Programa de Bolsas dirixido a estudantes de primeiro curso do máster en Enxeñería Ambiental. O oxectivo é axudar economicamente o 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.



Coa Universidade de Vigo levamos a cabo accións e iniciativas encamiñadas á promoción e impulso da xestión do tratamento de augas no ámbito docente e da investigación universitaria, impulsando o Campus da Auga de Ourense como un referente internacional. 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. Tamén colaboramos nos Premios de Investigación, Transferencia e Divulgación Científica do Campus da Auga.



Coa Universidade da Coruña colaboramos a través do Máster Internacional da Auga, onde o alumnado pode realizar prácticas curriculares nas nosas instalacións para aplicar no ámbito laboral os coñecementos adquiridos e comprender a metodoloxía de traballo empregada pola empresa.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROGRAMA AQUAE STEM

Na actualidade, a demanda de profesionais STEM crece en maior medida que a de profesionais doutros sectores. Así mesmo, son varios os informes que poñen de relevo as desigualdades de xénero no ensino de STEM, que quedan reflectidas na baixa participación das mozas nestes estudos e profesións. Moi conscientes da necesidade de reverter esta tendencia, desde Viaqua poñemos en marcha dous programas para fomentar as vocacións STEM, ciencias, a tecnoloxía, a enxeñaría e as matemáticas, entre as nenas de Educación Primaria con Aquae STEM, e entre as nenas de Educación Secundaria e Bacharelato con “La Voz de la Mujer STEM”.

AQUAE STEM

Aquae STEM é un programa que desenvolvemos Viaqua e a nosa fundación, a Fundación Aquae, mediante el que contribuímos a la promoción de vocaciones científicas y tecnológicas en escolares, especialmente en niñas. Aquae STEM diríxese a alumnas de 3º-6º primaria e contempla a continuidade na implantación de tres anos. Incluye formación del profesorado con metodología, actividades para realizar en clase y recursos educativos para incorporar las STEM en el aula a través de la resolución de retos, utilizando la innovación y la creatividad como vehículos de inspiración. El programa incorpora debates y actividades en las que se plantean desafíos relacionados con el desarrollo sostenible y el mundo del agua, que deben resolverse mediante el diseño, la programación y la construcción de prototipos.

Dentro del programa, llevamos a cabo encuentros virtuales “Un espejo en el que mirarse” en donde participan mujeres brillantes que desarrollan su desempeño profesional en disciplinas STEM. Son ellas mismas quienes con su experiencia y conocimiento acercan las vocaciones científico-tecnológicas a los más de 4.400 escolares de 52 colegios que participan en el programa.

En 2024 participaron no programa máis de 600 estudantes de primaria de sete colexios galegos:

- **Ourense:** CPR Santa María Maristas Ourense e C.P.R Plurilingüe Luis Vives
- **Pontevedra:** Colexio Los Sauces e CEIP Santo André de Xeve
- **Santiago de Compostela:** CPR Vilas Alborada, Colexio San Jorge e Colexio Casa do Neno.



Alumnado do Vilas Alborada durante un webinar AquaeSTEM



Tania Romeu durante unha charla no CPR Seminario Menor da Asunción en Santiago de Compostela

LA VOZ DE LA MUJER STEM

O programa educativo que desenvolvemos da man de La Voz de Galicia, no seu programa Prensa-Escuela, ten como obxectivo achegar ás aulas de secundaria (ESO, FP e bacharelato) de toda Galicia as voces de mulleres expertas no ámbito científico-tecnolóxico baixo o nome LA VOZ DA MULLERSTEM. Contan coa axuda da asociación de científicas galegas La Ciencia es Femenino, á que están adscritas algunhas das poñentes do programa.

Estas mulleres teñen perfís moi diferentes, todos dentro do ámbito STEM, pero todas teñen en común un gran interese por potenciar os estudos científico-técnicos entre as rapazas e, por suposto, derrubar mitos sobre a presenza feminina no mundo científico.

Durante o ano 2024, o programa chegou a 32 centros de toda Galicia.

Escanea este QR para ver o vídeo de Youtube



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

MELLORA DA EMPREGABILIDADE

Viaqua contribúe á mellora da ocupación e da empregabilidade como factor clave para elevar a calidade de vida das persoas en risco de exclusión social. Para logralo, implementa programas innovadores e colaborativos con distintas entidades, enfocados no empoderamento e na inserción laboral de calidade.

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

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

CONVENIO ILUNION

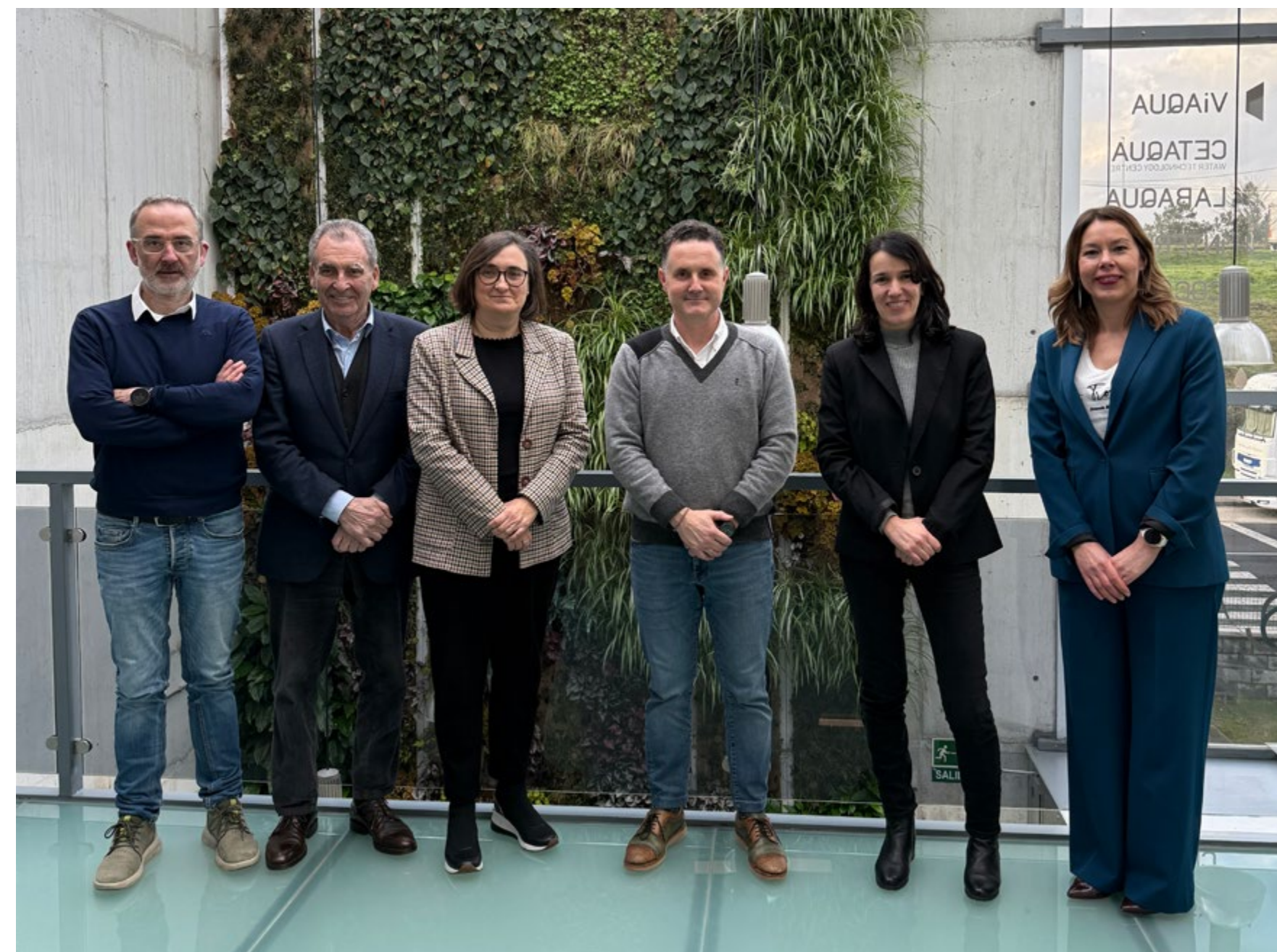
Colaboramos con Ilunion asinando un convenio para empregar as súas solucións integrais de lavandería facilitándolles o acceso ao emprego a persoas especialmente vulnerables.

CONVENIO CON CRUZ VERMELLA

En Viaqua hemos establecido un acuerdo de colaboración con Cruz Roja Española en Galicia para facilitar la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión y para desarrollar iniciativas como prácticas no laborales y talleres en las instalaciones de Viaqua. Asimismo, Viaqua apoya proyectos destinados a fomentar vocaciones verdes mediante catas de oficios y sesiones formativas.

POLA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DAS PERSONAS CON DISCAPACIDADE

O Grupo Social ONCE (a través de Ilunion e Fundación ONCE) y el grupo empresarial de Viaqua asinaron un convenio que reforza o marco xeral de colaboración entre as devanditas entidades a fin de impulsar accións de formación e proxectos encamiñados a lograr a inclusión sociolaboral das persoas con discapacidade, a promoción da responsabilidade social corporativa máis discapacidade (RSC+D) e a accesibilidade universal. Nesta liña, o acordo pretende establecer programas de captación, orientación e inserción laboral para persoas con discapacidade destinados a mellorar o seu acceso ao emprego de calidade.



Persoal de Viaqua e Cruz Vermella o día da sinatura do convenio

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

COMUNIDADES SOSTENIBLES

Viaqua contribúe á creación de **comunidades capacitadas e empoderadas** para promover o desenvolvemento sostible, a protección do medio ambiente e o consumo responsable de recursos. Ao longo do ano desenvolvemos programas escolares, visitas ás nosas instalacións, actividades de voluntariado e numerosas iniciativas para apoiar o tecido de colaboración social.

EDUCAR PARA COIDAR A AUGA

A concienciación ambiental é clave para valorar e protexer recursos vitais como a auga. En Viaqua levamos anos desenvolvendo programas, certames e actividades para escolares de todas as idades, combinando educación e diversión para dar a coñecer o ciclo integral da auga e promover hábitos de consumo responsable. Estamos convencidos de que a sensibilización debe comezar cedo, porque só así podemos construír un futuro sostible con unha sociedade comprometida e consciente da importancia de coidar dun recurso tan esencial para a vida.

AQUALOGÍA

Aqualogía é o noso programa educativo dirixido a escolares de Primaria, no que descubren o ciclo integral da auga e aprenden a usar este recurso de maneira responsable. Grazas a xogos, experimentos interactivos e recursos dixitais intuitivos, os escolares poden explorar en clase ou desde casa como chega a auga ás súas casas, que tratamentos recibe para ser potable e como se devolve ao medio natural. Ao mesmo tempo, profundan en cuestións de medio ambiente, como a importancia da auga, a sustentabilidade e o cambio climático, combinando aprendizaxe e conciencia ambiental desde idades temperás.

Aqualogía é xa un proxecto “decano” en Galicia, con 10 anos de traxectoria; máis de 10.700 alumnos e alumnas participaron en Aqualogía. En concreto, en 2024 participaron 1.200 escolares a través de 64 obradoiros en distintos concellos.



Alumna co seu diploma de Aqualogía

TALLERES DE CONCIENCIACIÓN

Colaboramos coa Aula da Natureza do Concello de Ourense impartindo talleres de concienciación sobre diferentes temáticas: ciclo urbano del agua, reciclaxe e biodiversidade. Máis de medio centenar de nenos e nenas de Ourense aprenderon como é o ciclo da auga na súa cidade ou como axudamos a protexer a biodiversidade local a través do noso proxecto BiObserva.



Actividade de conciliación durante o verán na Aula da Natureza

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

VISITAS A INSTALACIÓNS

As visitas ás instalacións do ciclo urbano da auga que xestionamos son unha das accións clave que realizamos durante todo o ano para informar e concienciar a cidadanía sobre a importancia de coidar este recurso e sobre o traballo que se realiza detrás do servizo.

Desde hai anos organizamos xornadas de portas abertas e visitas para grupos de escolares, asociacións locais e outros colectivos interesados en coñecer de primeira man o proceso completo de tratamento e distribución da auga no seu municipio. Durante estas actividades, poden visitar as **Estacións de Tratamento de Auga Potable (ETAPs)**, as **Estacións de Depuración de Auga Residual (EDARs)** e a nosa sede **A Vila da Auga**, coñecendo así o ciclo integral da auga de maneira práctica e educativa.



1.280 persoas visitaron as nosas instalacións en 2024



Operario mostra como é o seu traballo na visita de IGAXES



Visita da Agrupación Miño á Ecofactoría de Ourense



Visita de escolares do CEIP Francisco Vales Villamarín á EDAR de Betanzos



Persoal de Viaqua participante na limpeza do río Sarela

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CAMPAÑAS DE RECOLLIDA DE XOGUETES

Un ano máis Viaqua colaborou con Asuntos Sociais dos concellos de Bergondo, 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.



Entrega de xoguetes en Viveiro

CONTRIBUÍR Á SOSTIBILIDADE DOS EVENTOS DEPORTIVOS

En Viaqua recoñecemos a importancia de promover prácticas sostibles que minimicen o impacto ambiental das nosas actividades. Por iso, nos concellos nos que xestionamos o servizo, ofrecemos a instalación de fontes de auga de billa. Esta iniciativa non só reduce de forma significativa o consumo de botellas de plástico, senón que tamén supón un importante aforro en custos loxísticos e unha contribución relevante á preservación dos recursos naturais.

Ademais do noso compromiso ambiental, colaboramos con eventos deportivos de todo tipo como son a Carreira Pedestre de Santiago de Compostela, a San Martiño en Ourense, a Milla Solidaria de ACEM ou a Holi Gaiás na Cidade da Cultura.



Entrega de xoguetes en Ourense

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

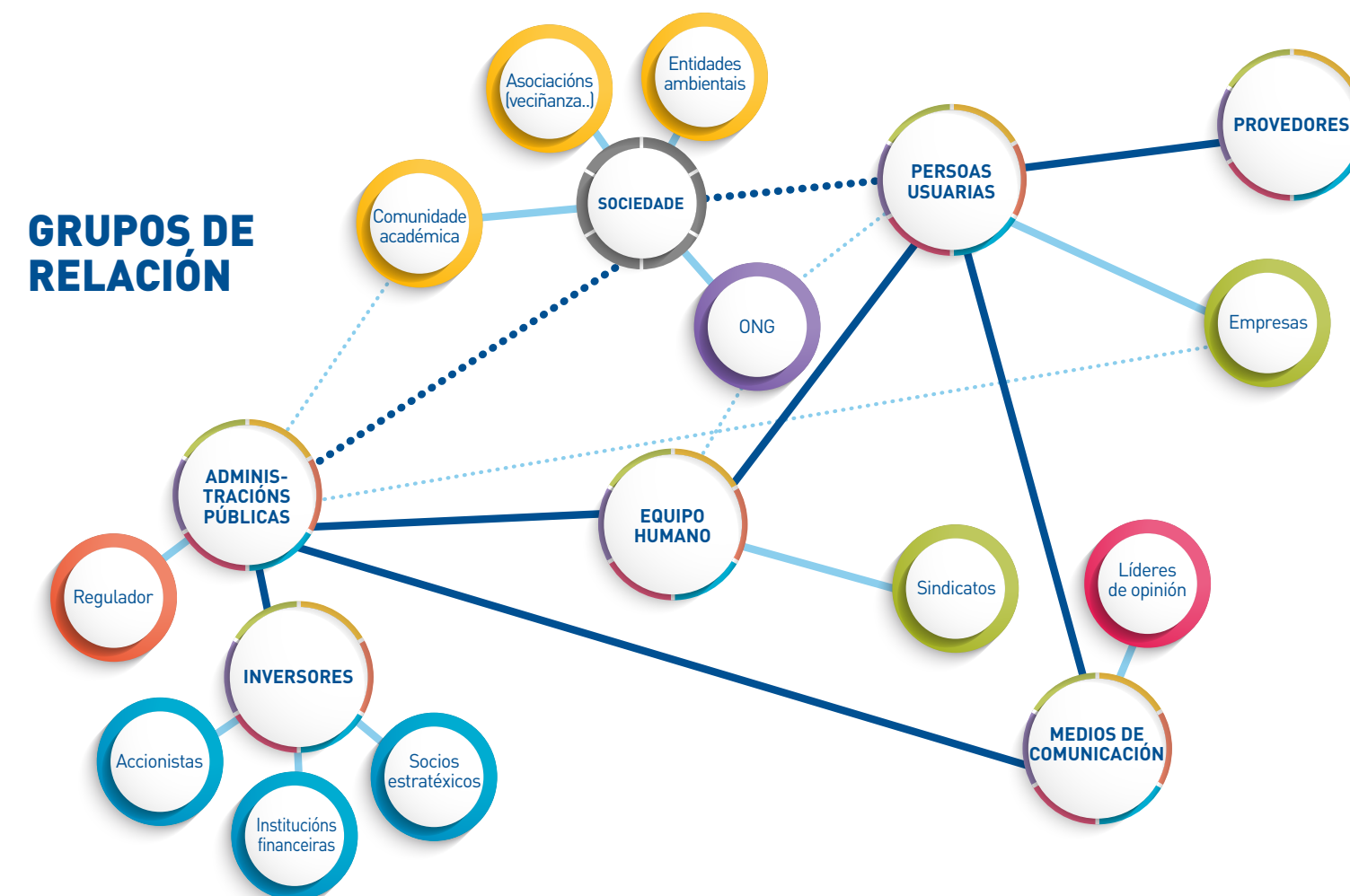
CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ALIANZAS COMO MOTOR DE TRANSFORMACIÓN

As alianzas constitúen un motor social, ambiental e económico. Por iso, son un eixo fundamental na nosa estratexia empresarial. Permítenos, ademais, xerar vínculos de confianza cos nosos grupos de relación e colaborar con todos eles a través da cooperación, o diálogo e a transparencia.



DIÁLOGO E COLABORACIÓN

O noso Plan de Diálogo contempla iniciativas para promover as alianzas cos nosos grupos de interese, co obxectivo de reforzar o desempeño en clave ESG.

En Viaqua establecemos sinerxías con entidades cuxo ámbito de actividade entronca cos nosos principios. A nivel nacional e internacional facémolo a través do grupo empresarial ao que pertence Viaqua. Así, estamos adheridos a preto de 240 asociacións (como ASAC, WFN, CSIC, AGA, Cámara de Comercio de España, EsAgua, Fundación COTEC para a Innovación, Confederación Española de Organizacións Empresariais, etc.) para avanzar no coñecemento e xestión da innovación, a loita contra o cambio climático e a xestión ética, 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 sostible nas organizacións. Así, asociacións como Rede Española do Pacto Mundial, Rede de Entidades Locais para a Axenda 2030 e a Comisión de Acción Social da Federación Española de Municipios e Provincias (FEMP),

DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Business (LBG) e Volutare, entre outras, convértese en aliadas na causa común pola sostibilidade empresarial.

Así, continuamos colaborando con organizacións galegas referentes a través do noso programa de voluntariado, das campañas de sensibilización e dos nosos programas de emprego e formación, entre outras actividades.

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

COMPROMISO AMBIENTAL:

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

DEPORTE:

- Club Waterpolo Pontevedra

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

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

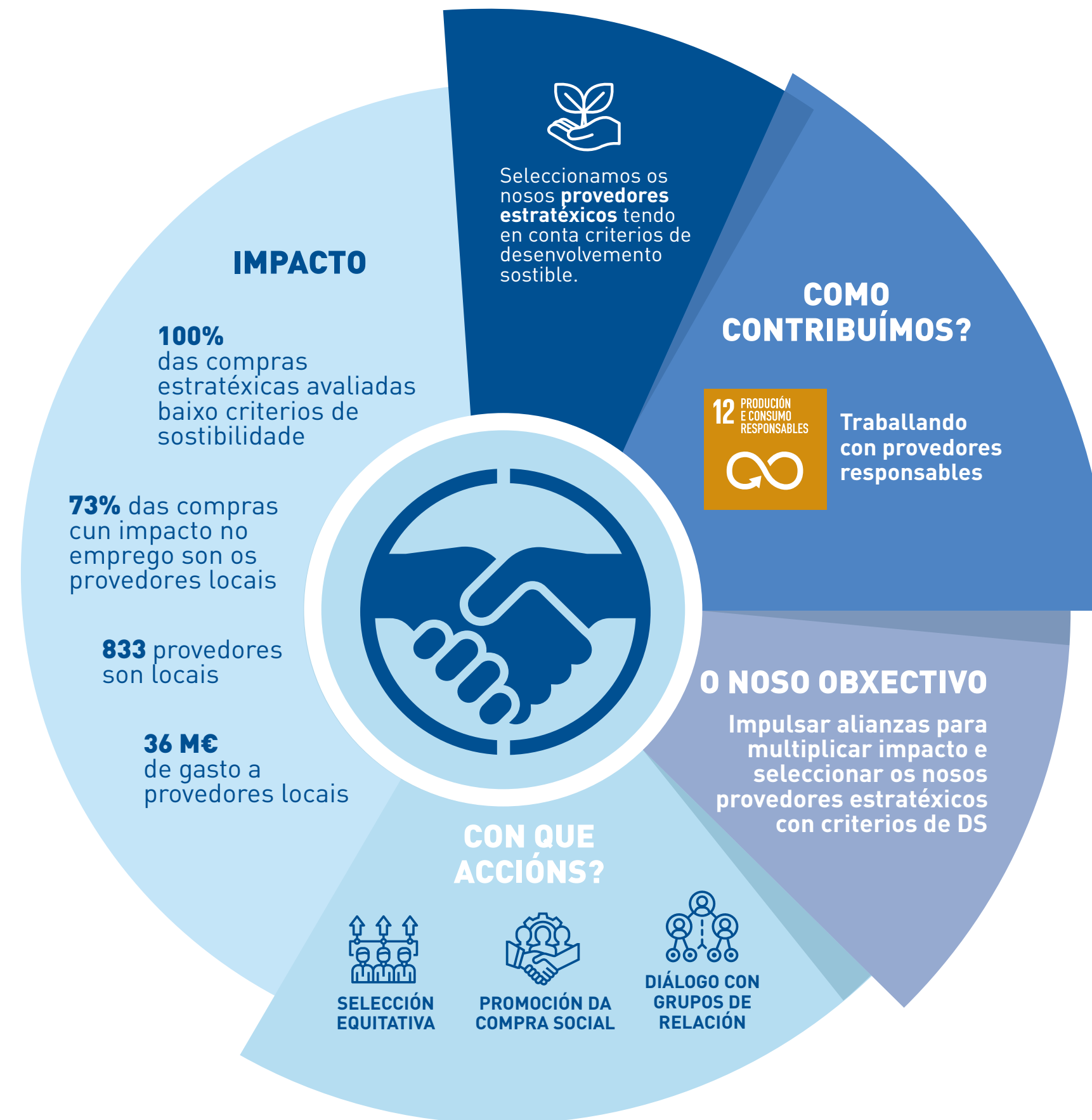
GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



CADEA DE VALOR. PROMOVER A COMPRA SOCIAL E LOCAL

A SOSTIBILIDADE 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 Viaqua estableceu 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.

Viaqua entende a xestión da súa cadea de aprovisionamento como un mecanismo para potenciar a creación de valor, e faino aproveitando o potencial que lle dá a pertenza a Veolia. Ese liderado tradúcese en capacidade de tracción do mercado, o que nos permite **incidir nun comportamento máis social e sostible dos nosos provedores**. Esta capacidade non se limita aos **grandes fabricantes e subministradores** a escala nacional e internacional, senón que tamén contribúe ao desenvolvemento dos **provedores locais e da economía local**.

A nosa **política de compras** compromete os provedores a respectar os valores de desenvolvemento sostible e principios éticos globais. Neste sentido, focalizamos as nosas prácticas en tres obxectivos:

- Garantir contornas fortes e sostibles en toda a cadea de subministración
- Animar os nosos provedores a ser avaliados mediante criterios de sostibilidade
- Transparencia e trazabilidade na contratación e a compra



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

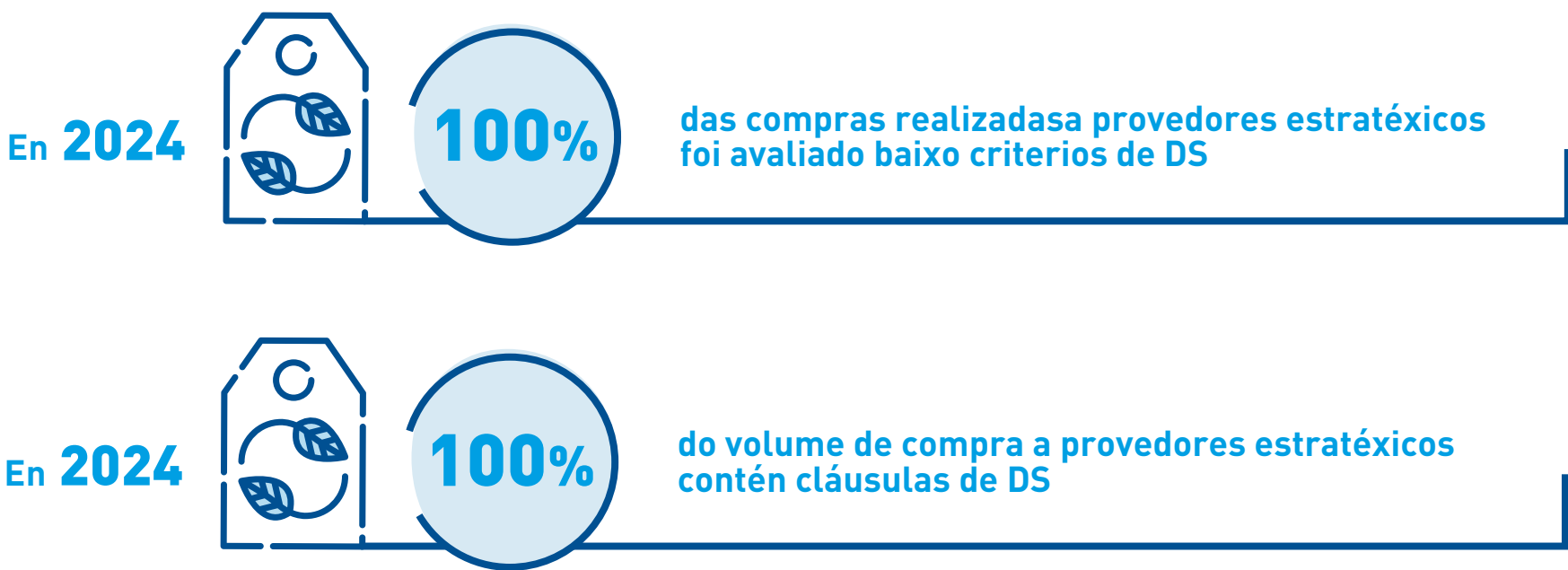
- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

Promovemos a **compra responsable** avaliando e contratando provedores con criterios de transparencia para garantir entornos fortes e sostibles en toda a cadea de subministración.



En **Viaqua** apostamos por unha **selección de provedores equitativa e transparente**, apoiándonos nun rexistro que nos asegura que estes cumpren cos requisitos mínimos en materia de **sostibilidade, compliance (penal, ciberseguridade, legal), calidade, medio ambiente, saúde financeira, e seguridade e saúde no traballo**. Para poder fomentar a sostibilidade en toda a cadea de valor, traballamos con provedores social e medioambientalmente responsables, desenvolvendo iniciativas conxuntas arredor da economía circular. En termos contractuais e legais, queremos asegurar tamén que os contratos de compra incorporen cláusulas de desenvolvemento sostible (Código Ético, dereitos humanos, cumprimento legal en diversidade, cálculo e redución da pegada, identificación de riscos e certificacións, etc.).



PROMOCIÓN DA COMPRA SOCIAL E LOCAL

Valoramos e promovemos que os nosos provedores lles trasladen aos seus propios provedores as súas responsabilidades sociais e ambientais como efecto multiplicador do compromiso de selección. Entendemos a xestión da cadea de aprovisionamento como un mecanismo para potenciar a creación de valor, non só no ámbito dos grandes fabricantes e subministradores a escala nacional e internacional, senón tamén contribuíndo ao **desenvolvemento da economía local**. Por iso, chegamos a acordos de subministración e servizos con pemes de ámbito local co fin de reforzar, na medida do posible, o desenvolvemento económico de Galicia.

Neste sentido, apostamos tamén por promover as actividades económicas cun valor social adicional, por cuxo motivo incluimos nos nosos criterios a promoción de centros especiais de emprego e empresas de inserción laboral acreditadas, fomentando a contratación de organizacións que, ademais de favorecer a integración de colectivos con dificultades na inserción laboral, estean próximas ás localidades en que operamos.

En 2024, o **44 %** das compras destináronse a actividades de financiamento con **alto impacto no emprego, ou 36 millóns de euros. O 73 % destas compras con alto impacto no emprego procedían de provedores locais.**

O pagamento destes servizos, trasládase na súa maioría a soldos e salarios das empresas proveedoras, neste ano 833 provedores locais, polo que, ademais de favorecer positivamente ao emprego, contribúen directamente a dinamizar a actividade económica local.

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

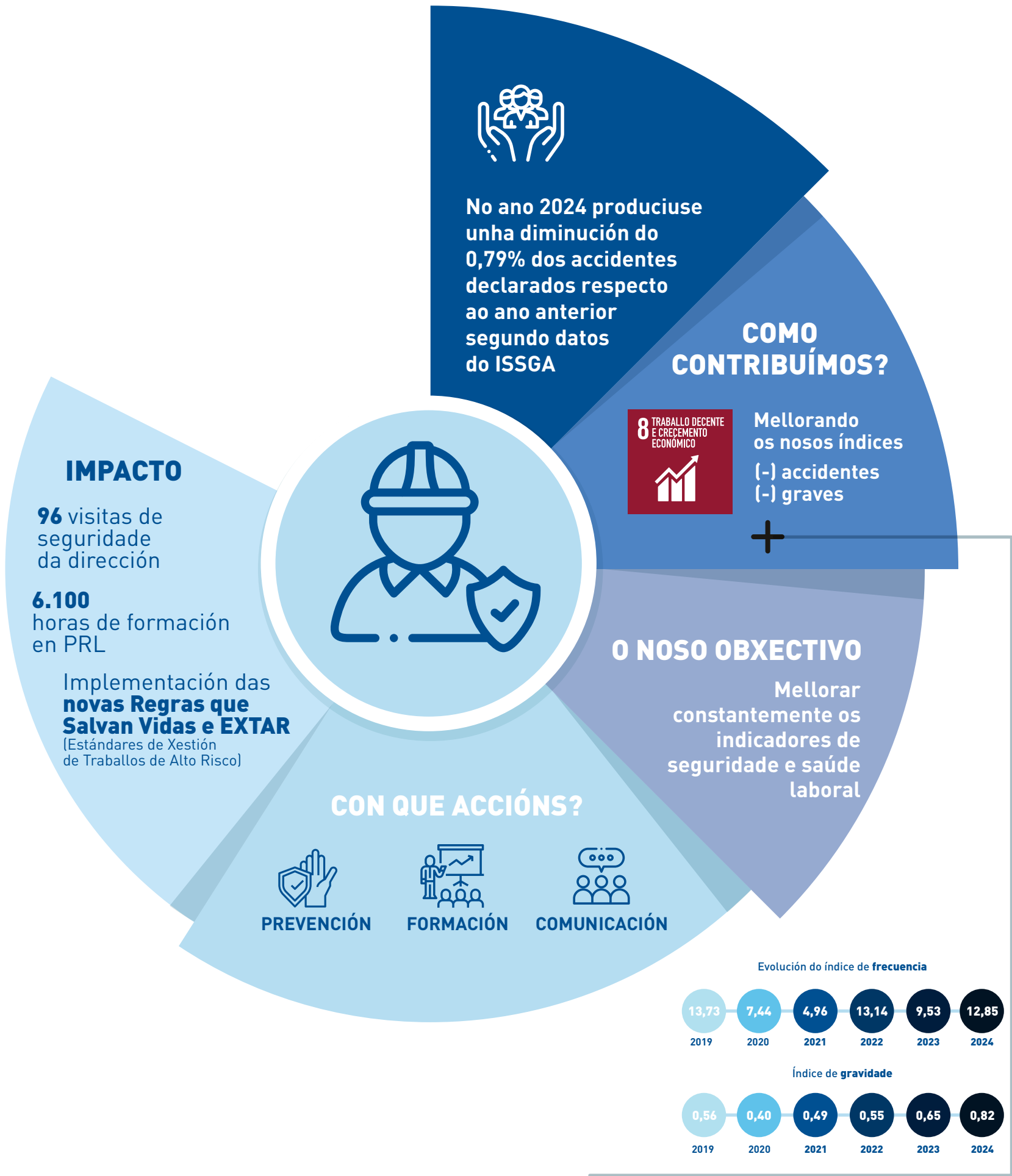
COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



COMPROMETIDOS CO RETO CERO ACCIDENTES LABORAIS

O **compromiso de promover a seguridade e a saúde do persoal** é un valor fundamental e un aspecto esencial para o desenvolvemento dun servizo sostible. Para impulsar este compromiso, desde 2013 Viaqua dispón dunha **política de seguridade e saúde con tres liñas estratéxicas**:

- **Redución gradual e progresiva dos índices de sinistralidade.**
- **Minimización do risco en todas as actividades que se leven a cabo. Traballar con seguridade é o primeiro paso para un traballo ben feito.**
- **Integración da función de prevención en TODOS os procesos.**

Ao longo de vinte 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.

O compromiso de todos os nosos traballadores, independentemente das funcións que desempeñan, constitúe a base da nosa xestión preventiva. Para VIAQUA é fundamental contar coa implicación de todas as persoas e empresas coas que colabora para garantir unhas condicións de traballo seguras.

CERTIFICACIÓN ISO 45001

En novembro de 2024 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, logrando a renovación satisfactoria en todos os nosos alcances e certificando novas instalacións.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

FORMACIÓN EN SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

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

Durante 2024 realizamos accións formativas cun total de **403 asistencia**s e **6.100 horas impartidas**. A formación en traballos de alto risco permitiulles aos nosos traballadores incrementar os coñecementos para desenvolver o seu traballo baixo condicións cada vez máis seguras.



Continuouse impartindo o **curso de liderado de seguridade e saúde laboral** e realizando xornadas de refresco na formación para aqueles que xa os recibiran; polo tanto, a día de hoxe **encóntrase formado o 100% dos nosos mandos**.

A Semana Internacional da Seguridade e a Saúde celebrouse do 16 ao 20 de setembro. Trátase dun momento crucial para concienciar aos colaboradores e aos grupos de interese externos sobre a seguridade e saúde laboral, mellorar os seus coñecementos nestas áreas vitais e animarlles a adoptar comportamentos máis seguros.

Tamén é unha excelente oportunidade para fomentar o traballo en equipo entre os colaboradores do noso Grupo e os nosos grupos de interese externos, alentando o intercambio de experiencias, boas prácticas e consellos sobre seguridade e saúde.

O lema deste ano, “Rompe coa rutina!”, pretende concienciar sobre os erros inconscientes que poden derivarse da rutina e causar accidentes, co fin de xestionalos mellor, previlos ou compensalos.

SINISTRALIDADE LABORAL

Durante o ano 2024 en Viaqua producíronse 9 accidentes laborais con baixa durante a xornada de traballo.

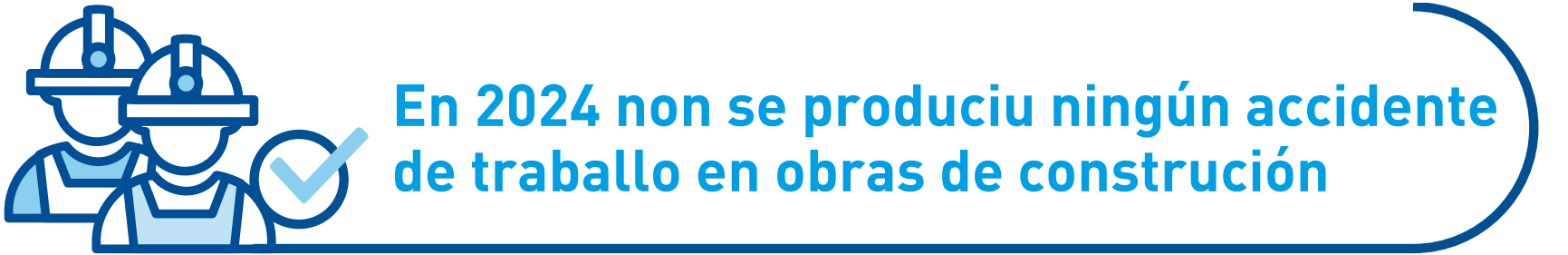
- **Índice de frecuencia:** representa o número de accidentes por cada millón de horas traballadas.
- **Índice de gravidade:** representa o número de xornadas perdidas por cada mil horas traballadas.



Desde o ano 2022 está a levarse en Viaqua un Plan de Redución da sinistralidade baseado en concienciar a todos os traballadores da compañía da importancia de diminuír os incidentes de carácter laboral. Para logralo, realízanse charlas periódicas sobre diferentes aspectos da SSL para todo o persoal, impleméntanse oportunidades de mellora detectadas a través de comunicados de riscos, 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. Seguindo os criterios de coordinación de actividades empresariais, esíxeselles a todas as subcontratas que cumpran cos requisitos requiridos para, posteriormente, pasar á súa homologación como empresa habilitada para traballar connosco. O 100% dos nosos provedores dispón de homologación segundo o citado procedemento.



Durante 2024 avanzamos na aplicación de medidas encamiñadas ao cumprimento estrito da seguridade nas obras de construción a través da verificación in situ das condicións de traballo mediante o seguimento realizado por persoal con dedicación exclusiva ao control de execución.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

REGRAS QUE SALVAN

As **Regras Que Salvan Vidas (RQSV)** céntranse na detección das 12 situacións que provocan o 80% dos accidentes máis graves na compañía. Estas regras foron **divulgadas** a todos os nosos **traballadores** e ás **empresas contratistas**. Ademais, identificáronse as situacións nas que o cumprimento destas regras pode resultar máis complicado, co fin de propoñer o correspondente plan de accións correctoras.

Transmitímoslles aos nosos traballadores que a regra máis importante sempre é transversal ás outras regras: avaliar o traballo antes de realizalo.

VEOLIA

REGLAS QUE SALVAN VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.

TRÁNSITO EN EL TRABAJO
Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.

TRÁNSITO EN EL TRABAJO
Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción

TRÁNSITO EN EL TRABAJO
Antes de girar o dar marcha atrás, señalizó, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.

TRABAJO EN ALTURAS
Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.

TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS
Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.

TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS
Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.

CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA
Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).

ELECTRICIDAD
Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.

TRABAJOS EN CALIENTE
Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.

OPERACIONES DE ELEVACIÓN
Nunca trabajo ni pasó por debajo de una carga suspendida.

MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS
Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.

AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN
Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

alwayssafe

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.



Durante o ano 2024 realizáronse 96 visitas do equipo directivo ás instalacións

O obxecto destas visitas de acompañamento de directivos a traballadores é a detección de melloras á hora de traballar de forma segura. Estas visitas 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.

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.

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

HÁBITOS SAUDABLES

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

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

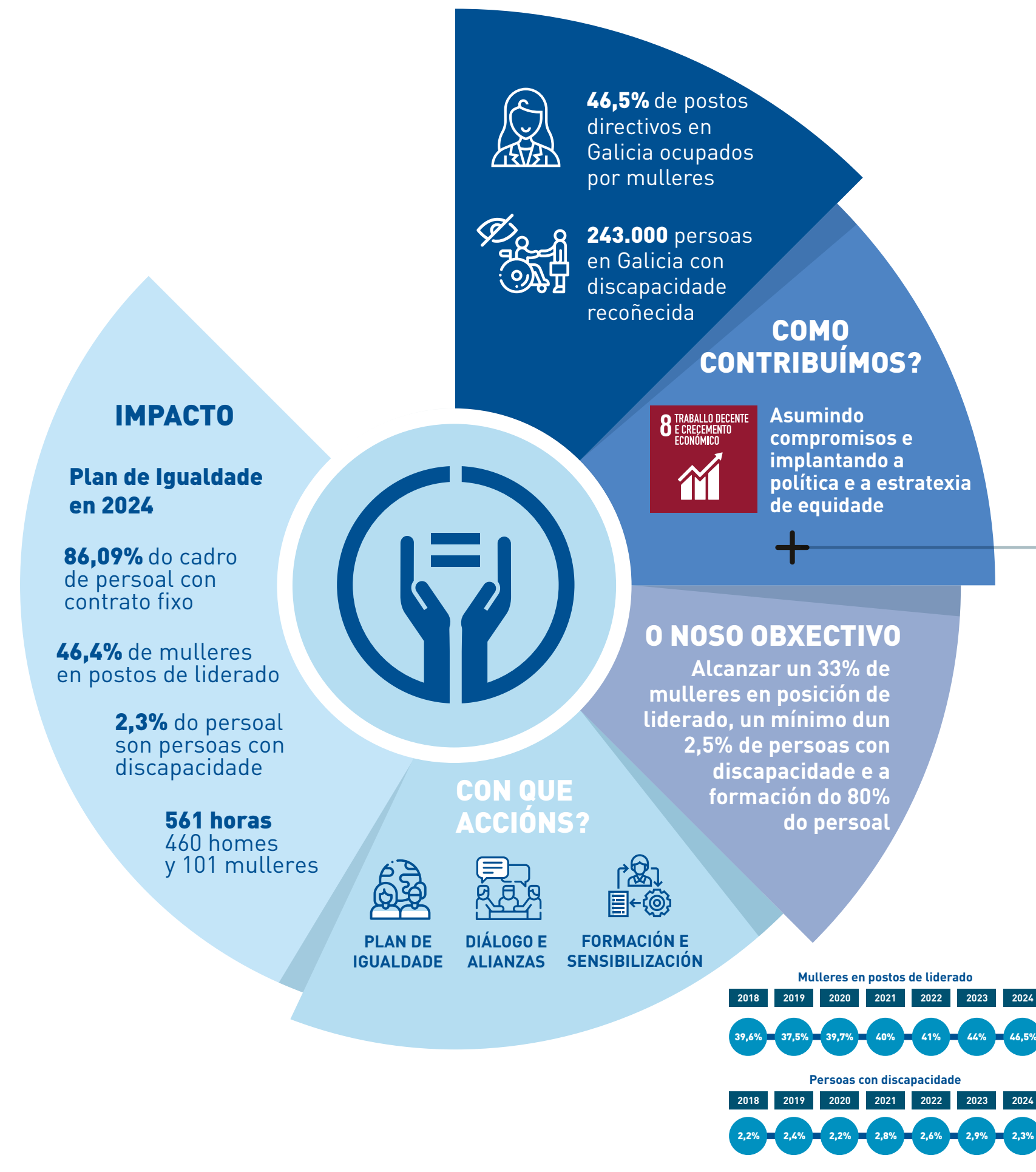
GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS



FAVORECEMOS CONTORNAS DE TRABALLO DE CALIDADE, INCLUSIVAS E DIVERSAS

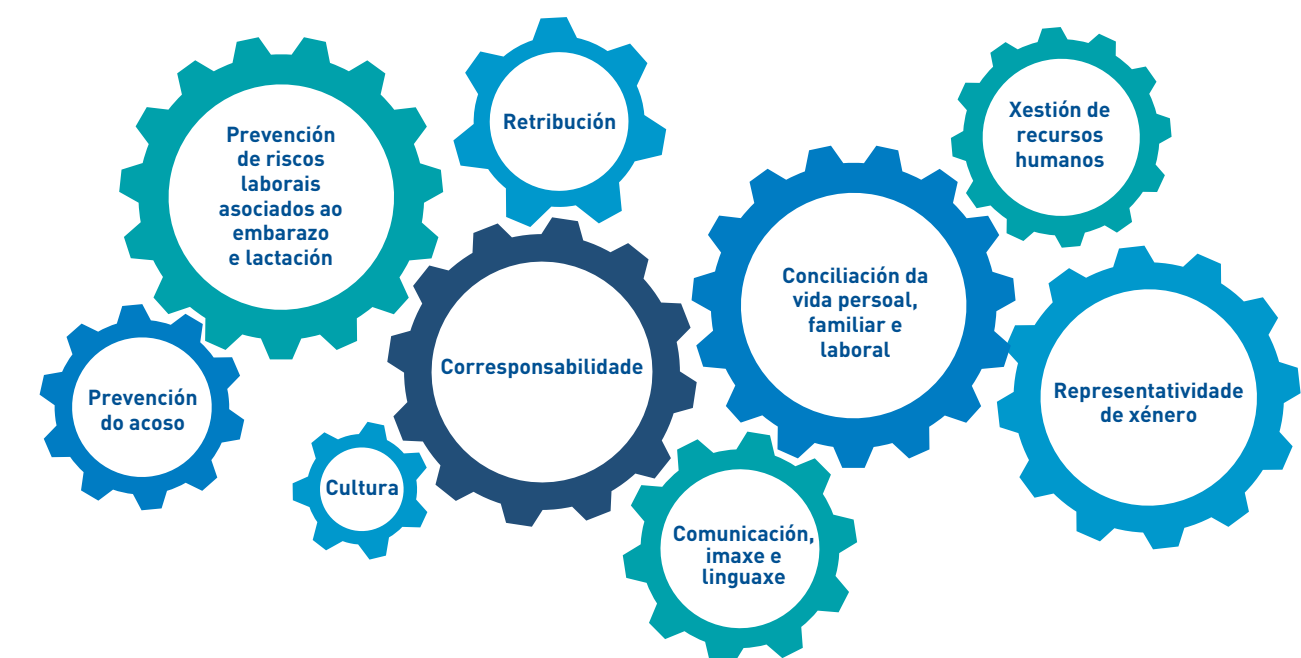
EQUIDADE E INCLUSIÓN NUNHA CONTORNA DE CONFIANZA

Seguimos velando pola aplicación, na nosa actividade, do principio de non-discriminación por motivos de orixe xeográfica, relixión, orientación sexual ou calquera outra condición.

Nuestra prioridad:

- **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 traballo 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.



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

IGUALDADE DE XÉNERO

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

No último ano, Viaqua continuou aplicando as medidas establecidas no seu Plan de Igualdade, destacando as medidas de conciliación así como a aplicación dos protocolos de actuación fronte ao acoso.



CONCILIACIÓN

Coa ollada posta no fomento da coresponsabilidade como motor para avanzar cara a igualdade real entre mulleres e homes, en Viaqua promovemos a implantación e xestión de medias de conciliación, a través de acordos que superan os mínimos legalmente establecidos e que se revisan e actualizan periodicamente.

Flexibilidade horaria e espacial

- Flexibilidade horaria e adaptación de horarios de entrada e saída
- Traballo a distancia unha porcentaxe do tempo semanal
- 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 médicas

CONTRA A VIOLENCIA DE XÉNERO

En 2024 reforzamos o noso compromiso contra a violencia de xénero renovando o convenio co Ministerio de Igualdade, a través da Delegación do Goberno contra a Violencia de Xénero, para promover accións de sensibilización no marco da iniciativa **‘Empresas por unha sociedade libre de violencia de xénero’**.

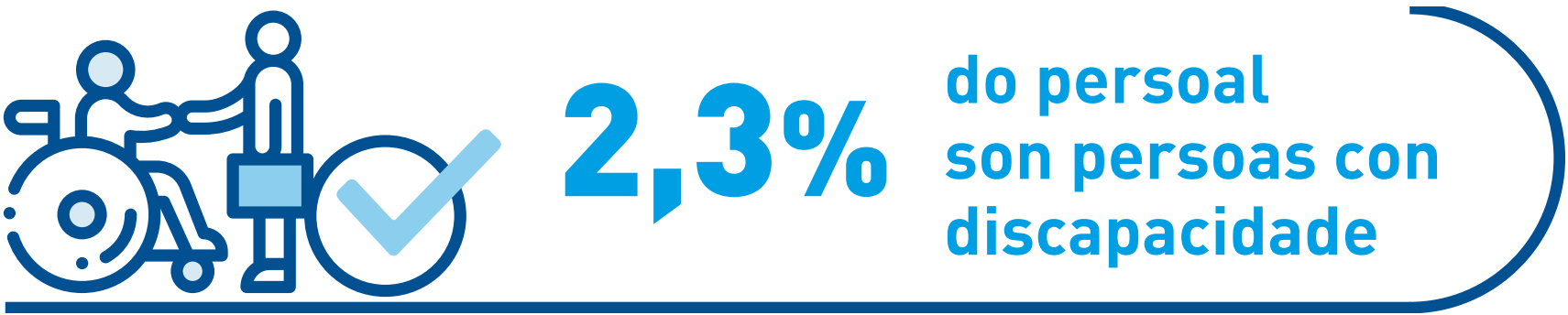
O obxectivo desta colaboración é impulsar a implicación de todos os axentes sociais na prevención e na concienciación social para construír, de maneira conxunta, unha sociedade libre de calquera forma de violencia. Deste xeito, Viaqua manifesta a súa disposición e ofrece a súa colaboración ao **Ministerio de Igualdade** para contribuír, na medida das súas posibilidades, a **favorecer a sensibilización ante a violencia de xénero entre o seu cadro de persoal** e cara á sociedade en xeral mediante canles de comunicación propias, como o envío de comunicados internos e a realización de campañas de concienciación en redes sociais.

Ademais, desenvolvemos acordos para promover dereitos, axudas e medidas de protección para mulleres vítimas de violencia de xénero, indo máis alá dos dereitos laborais que establece o Estatuto dos Traballadores para dito colectivo.

DISCAPACIDADE

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, mantenemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo, como é o caso de **COGAMI e ILUNION**.

Por otra parte, seguimos superando el porcentaje de contratación de personas con discapacidad que establece la normativa legal vigente para empresas con más de 50 personas (un 2%, bien por contratación directa o a través de las medidas alternativas descritas en el certificado de excepcionalidad).



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS AS PERSOAS

A fin de avanzar en la inclusión de personas con discapacidad, **continuamos con nuestro Plan de accesibilidad**, en el que se incluyen, en colaboración con CSIC, FAXPG, Fundación ONCE, COGAMI, Ilunion etc., entre outras, as seguintes iniciativas:

- **Páxina web certificada** baixo criterios de accesibilidade (ILUNION WCAG 2.0 AA).
- **Talleres de sensibilización sobre discapacidad**, entre otras iniciativas.

Durante este año, se ha puesto el foco en adoptar una mirada más inclusiva y facilitar herramientas a las áreas implicadas, de manera más directa, para fomentar la inclusión en las entrevistas de selección, conocer las mejores prácticas sobre el trato adecuado a las personas con discapacidad e identificar las principales barreras.

ACREDITACIÓN BEQUAL PLUS

Mantivemos a **acreditación Bequal Plus** que certificou a Viaqua como compañía **socialmente responsable en materia de discapacidad**, tras un proceso de auditoría á xestión do cadro de persoal e á relación con terceiros.



CULTURA DE EQUIDADE

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

Para iso contamos cunha axente de equidade que forma parte da Rede de Equidade do grupo. Esta Rede ten como obxectivo concienciar sobre o valor da equidade na compañía e velar polo cumprimento das accións recollidas nos Plans de Igualdade, colaborando no impulso do Plan Estratéxico definido pola Dirección de Equidade.

A través da plataforma online corporativa de formación levouse a cabo a formación Diversidade e Inclusión dirixida a todo o cadro de persoal.

Como todos os anos, realizamos actuacións co cadro de persoal para conmemorar as datas máis sinaladas en materia de Igualdade e Diversidade. Con motivo do Día Internacional da Eliminación da Violencia de Xénero contra a Muller, o Día da Muller, o Día Internacional das Persoas con Discapacidade e o Día Internacional do Voluntariado organizáronse a nivel corporativo distintos webinar e obradoiros: webinar Saúde e xénero, webinar Mulleres que nos inspiran; webinar Rompendo prexuízos. Coñece a realidade das persoas migrantes e refuxiadas; Obradoiro Sesgos inconscientes que afectan ás persoas LGTBI; webinar Impulsa a túa carreira: oportunidades para novos talentos e webinar Creando espazos diversos e inclusivos.

ADHESIÓN E ALIANZAS CON DÚAS DAS REDES MÁIS IMPORTANTES EN MATERIA DE DIVERSIDADE

Rede +D, da Rede Acolle, e Rede ECDI, de INTRAMA. As persoas que forman parte das comisións de igualdade e fronte ao acoso reciben formación específica sobre igualdade e sobre o protocolo antiacoso, que pretende refrescar conceptos, coñecer a nova normativa, aclarar posibles dúbidas e facer recomendacións sobre comportamentos diversos e inclusivos na contorna laboral (pautas de comunicación inclusiva, identificar rumos inconscientes, novas masculinidades etc.).



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TALENTO E DESENVOLVEMENTO PROFESIONAL

Centramos os nosos esforzos en atraer, pero tamén en reter o talento, facilitar a mobilidade como motor de desenvolvemento profesional e impulsar o crecemento dos profesionais favorecendo o acceso á aprendizaxe continua, facendo de Viaqua o lugar onde as persoas que comparten o noso propósito e valores queren traballar.



552 persoas incluídas no noso Sistema de Talento Integrado, das cales 71 están facendo procesos de Avaliación do Desempeño e o Desenvolvemento.

“En Viaqua valoramos a importancia estratéxica de implementar unha xestión sostible e responsable como mecanismo fundamental para atraer e reter talento que comparta os nosos valores ambientais e sociais. Por esta razón, posicionámonos como axentes do cambio sostible mediante a implementación de políticas integrais de benestar laboral, diversidade e inclusión, e programas de desenvolvemento profesional que fortalezan a nosa cultura organizacional”.



Alicia Royo.
Directora de RRHH de Viaqua



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

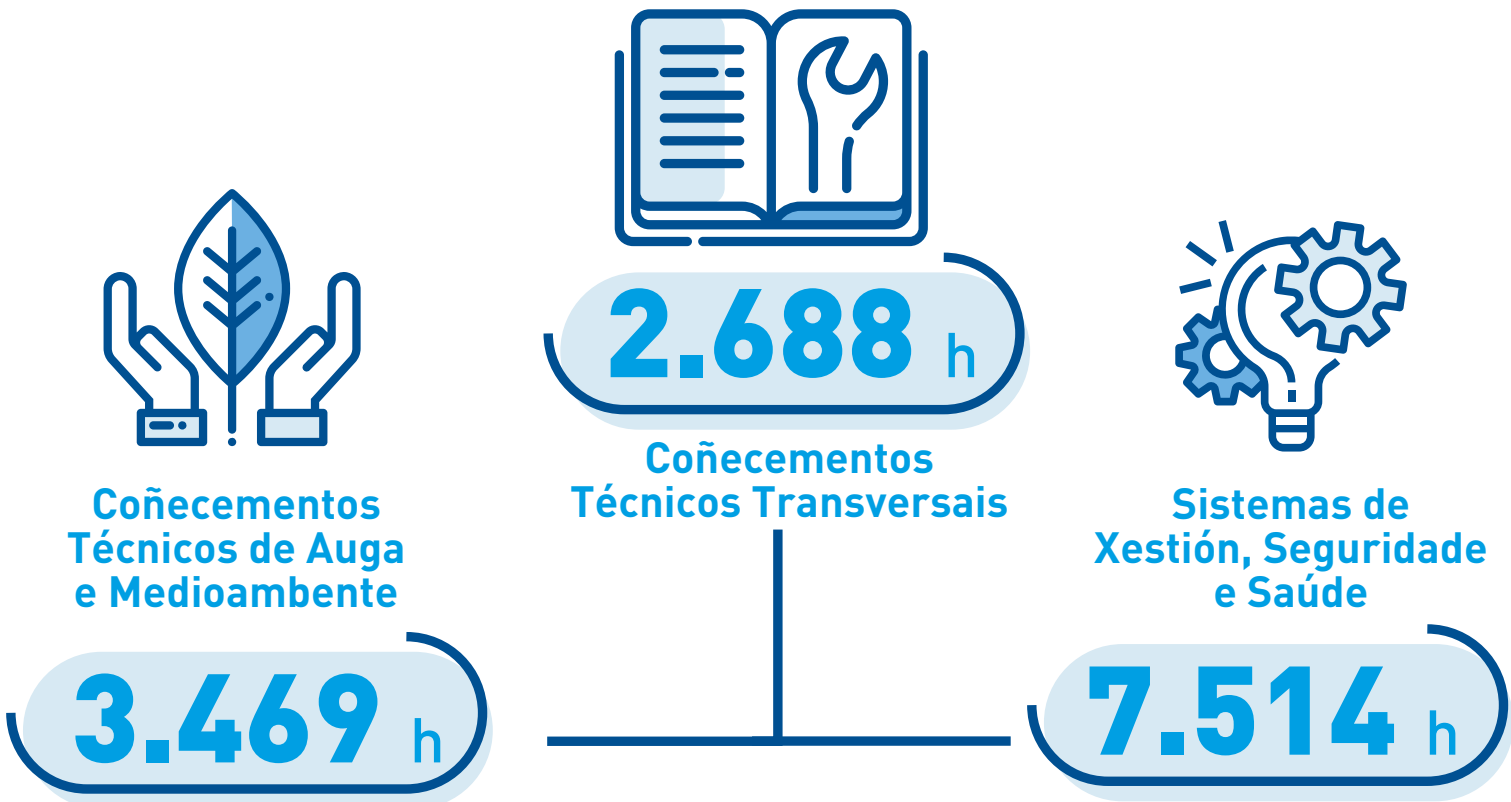
ANEXOS

FORMACIÓN

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**.

Con este obxectivo, durante 2024 levamos a cabo programas de formación que responden tanto ás necesidades actuais para o excelente desempeño no posto de traballo como para o desenvolvemento do máximo potencial do noso persoal.

FORMACIÓN DE VIAQUA POR ÁREAS FORMATIVAS



CUALIFICACIÓN E RECOÑECEMENTO 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 e obtiveron a acreditación de competencias 44 traballadores.

No ano 2024 iniciase o proceso de acreditacións para os Operarios das Redes, onde participaron 88 traballadores.

REDE EMBAIXADORES

A Rede de Embaixadores (RdE) xurdiu como un proxecto novo na compañía en 2017 co obxectivo de promover o Employee Engagement, impulsar unha nova vía de comunicación interna bidireccional e a transformación cultural, ofrecendo información de interese sobre o noso grupo e propiciando o intercambio de ideas entre todas as persoas: **top-down e bottom-up**.

O proxecto transformouse nunha canle de comunicación estable. A Rede de Embaixadores é un espazo baseado na confianza, co que se busca reducir a distancia entre empresa e os seus colaboradores, escoitando as súas necesidades e compartindo información de interese. Durante o ano 2024 o equipo de Embaixadores de Viaqua participou en talleres sobre diversas temáticas: acción social, diversidade, crise climática ou GreenUP.

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

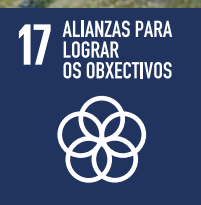
GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

GOBERNANZA:

- Ética, cumprimento normativo e modelo de prevención
- Certificacións
- Sobre o noso informe



SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO
FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVAMOS A
BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS
CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO
E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ÉTICA E INTEGRIDADE

Viaqua manifesta o seu firme compromiso co establecemento e fortalecemento dunha cultura de cumprimento ético e normativo baixo o principio de “tolerancia cero”. A sociedade desenvolve a súa actividade con especial atención ao cumprimento das leis autonómicas e nacionais que lle son de aplicación, e moi especialmente no relativo ao respecto dos principios fundamentais e á protección do medio ambiente.

Xestión ética. Un compromiso de todas y todos

Os nosos valores corporativos exprésanse a través dos nosos comportamentos e estes deben estar guiados en todo momento polo cumprimento do Código Ético.

Consulta o noso
Código Ético



<https://goo.su/a9LzS>

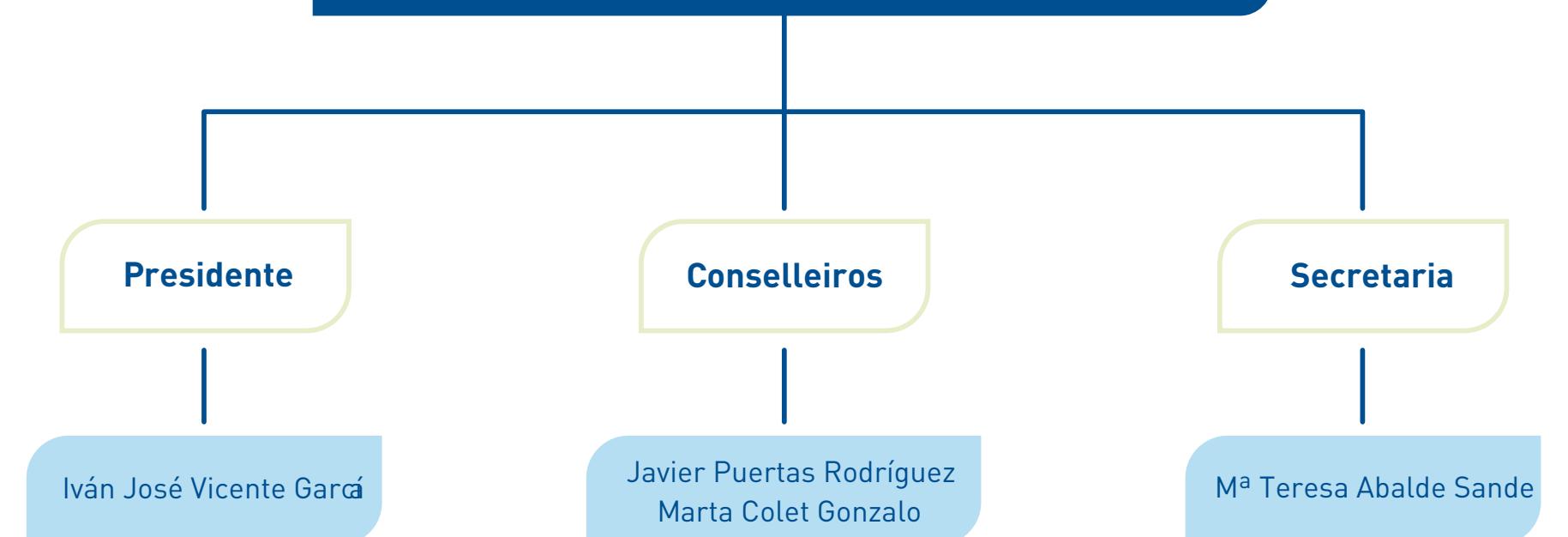
O sistema de Compliance prevé o desenvolvemento e a revisión das políticas de cumprimento ético e demais normativa, cuxa responsabilidade recae no Compliance Officer, que reporta directamente ao Consello de Administración de Viaqua e dispón de capacidade autónoma de iniciativa e control.

Durante o último ano:

- Viaqua puxo a disposición de todos os seus profesionais e partes interesadas a revisión e actualización do seu Código Ético, acordada polo seu Órgano de Administración en decembro de 2023.

- Implementouse un Programa de Acolida para o persoal de nova incorporación no que se inclúe información, entre outros aspectos, sobre os principios éticos da sociedade e os criterios de prevención contra a corrupción.
- Continuouse difundindo entre os seus profesionais a actualización do seu Sistema Interno de Información (canle interna de denuncias) como elemento fundamental do seu modelo de prevención, detección e xestión de riscos penais. Esta canle é monitorizada de forma continua, non tendo recibido comunicación de ningún incidente significativo.
- En liña coa última revisión realizada da súa Política de conflitos de interese, continúa vixiando para que as actuacións dos seus Profesionais sexan en todo momento imparciais, obxectivas e respectuosas, evitando así influencias indebidas.
- Os acordos de patrocinio e mecenado realízanse segundo a Política aprobada co obxectivo de garantir a transparencia, o cumprimento legal e o respecto aos procedementos internos da sociedade.

CONSELLO DE ADMINISTRACIÓN



ÉTICA E CUMPRIMENTO



Os nosos valores

Espazo sobre ética e cumprimento da nosa web:
<https://www.viaqua.gal/gl/etica-y-cumplimiento>

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- 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 forma parte integral da nosa responsabilidade. Este compromiso ético susténtase na política de dereitos humanos, no Código Ético, na Axenda das Nacións Unidas a través do **Pacto Mundial (Global Compact)** 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 profesional da empresa debe velar por non practicar discriminación de ningún tipo, xa sexa de palabra ou de feito.

CORRUPCIÓN

Viaqua condena totalmente a corrupción en todas as súas formas. Está comprometida a prohibir, sen reservas, calquera forma de corrupción ou comportamentos semellantes e a aterse ás regulamentacións e mellores prácticas neste ámbito.

Así, e tamén no marco do proceso de mellora continua do seu modelo de Compliance, Viaqua revisou e actualizou o seu **Código de conduta anticorrupción, de cumprimento obrigatorio para todos os traballadores de Viaqua, así como para o resto de colaboradores, provedores ou terceiros cos que se relaciona**.

A NOSA CANLE DE DENUNCIAS

Viaqua dispón dun sistema interno de información para facilitar aos seus profesionais, colaboradores e terceiros cos que se relaciona a comunicación, de forma confidencial e anónima se así se desexa, de calquera posible acto contrario á legalidade ou ás normas internas da compañía.

Accede á
Canle Ética



Jesús Díaz.
Compliance Officer

“A canle de denuncias da Sociedade é monitorizada de forma continuada, de conformidade co previsto na Lei 2/2023 reguladora da protección das persoas que informen sobre infraccións normativas e de loita contra a corrupción.”

INDICADORES	Periodo 2024
Nº de situacións en función dos riscos relacionados coa corrupción	0
Nº de casos de corrupción confirmados	0
Persoal que recibiu formación sobre políticas e procedementos anticorrupción	89
Nº de accións xurídicas relacionadas coa competencia desleal e as prácticas monopolísticas e contra a libre competencia	0
Nº de incumprimentos da lexislación e normativa ambiental	0
Nº de casos de incumprimento relacionados coa información de servizos	0
Nº de casos de incumprimento relacionados con comunicacións de marketing	0
Nº de incumprimentos das leis e normativas nos eidos social e económico	0

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CERTIFICACIÓNS

Viaqua ten como obxectivo principal asegurar a calidade en cada un dos procesos, por tanto conta cun sistema de xestión integrado co que acadar deste xeito a eficiencia nos modelos de traballo, asegurando así unha mellora continuada no tempo en todo o alcance.

O seu seguimento debe ser de a follla de ruta a seguir, así como os compromisos, contractuais e legais, os cales conforman as nosas responsabilidades.

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

Viaqua conta coas certificacións máis reputadas e recoñecidas entre as empresas do sector que garanten un servizo de calidade, unha contorna de traballo segura e saudable e unha xestión responsable dos recursos naturais, asegurando a continuidade dos nosos servizos.



VIAQUA E A CERTIFICACIÓN SGE 21

Viaqua é a única empresa galega do sector da auga certificada coa norma SGE 21 de Forética, pioneira en Europa na implantación, auditoría e certificación de sistemas de xestión ética e socialmente responsable.

Este selo avala o compromiso da compañía cos tres piares fundamentais da xestión empresarial sostible:

- Respecto polo medio ambiente
- Compromiso social
- Bo goberno

A certificación garante a integración voluntaria das preocupacións sociais e ambientais na actividade de Viaqua, fortalecendo a súa transparencia, confianza cos grupos de relación e mellora continua.



Política de Xestión Integrada

<https://www.viaqua.gal/gl/politica-de-gestion-integrada>

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE O NOSO INFORME

O noso compromiso e as nosas actuacións en desenvolvemento sustentable quedan plasmados no presente documento. A través do noso Informe de Desenvolvemento Sustentable (IDS), realizamos **un exercicio de transparencia para dialogar cos nosos grupos de relación e render contas ao conxunto da sociedade.**

O informe segue o modelo para a elaboración de memorias de sustentabilidade **Global Reporting Initiative (GRI)** e incorpora os aspectos máis relevantes, en termos de sustentabilidade, para a organización e os seus grupos de relación de acordo co **estudo de materialidade.**

O período cuberto por este informe é de xaneiro de 2024 a decembro de 2024; cómpre destacar que non se produciron cambios significativos na organización durante este período. De acordo con este compromiso coa transparencia, desde Viaqua, ademais do presente informe, mantemos actualizada na nosa páxina web información relativa ao servizo.

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 atópase dispoñible na páxina web



información non financeira consolidado

<https://www.veolia.es/conocenos/compromiso/Sostenibilidad>

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



MATERIALIDADE

Viaqua realizou unha análise de dobre materialidade que nos permite identificar que temas teñen maior materialidade desde as perspectivas de impacto e financeira. O detalle desta análise recóllese no Anexo II. Avalíanse os seguintes aspectos:

- O nivel de impacto que os temas materiais poden ter no desempeño financeiro do negocio, incluíndo se é positivo ou negativo, a probabilidade de que se materialice e a súa eventual magnitude.
- O nivel de impacto que a empresa pode xerar na sociedade e o planeta en cada tema material (e unha estimación de se fose positivo ou negativo), así como a probabilidade de que se materialice e a súa eventual magnitude.

Na matriz pódese observar que temas teñen maior materialidade desde cada unha das perspectivas (impacto e financeira).



SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIAIS DO INFORME 2024

2	Colaboración público-privada	28	Seguridade e saúde
7	Innovación e uso de tecnoloxías intelixentes	25	Compensación e prestacións aos empregados
15	Calidade do servicio	34	Adaptación á escaseza hídrica
6	Dixitalización	36	Xestión responsable dos recursos
38	Reutilización da auga	16	Calidade organoléptica da auga
10	Interacción cos grupos de interese	41	Calidade da auga tratada
11	Integración da sostibilidade no modelo de negocio	12	Xestión responsable de las compras

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 2024.

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

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ANEXOS

● Anexo I-Índice de contidos estándares de GRI

● Anexo II-Análise de materialidad

ACCIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO SOCIAL

GOBERNANZA

ANEXOS

ANEXO I - ÍNDICE DE CONTIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 1 2023		
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES		
2-1	Detalles organizacionais	1
2-2	Entidades incluídas na presentación de informes de sostibilidade	1
2-3	Período obxecto do informe, frecuencia e punto de contacto	1, 64
2-4	Actualización da información	104
2-6	Actividades, cadea de valor e outras relacións comerciais	1, 50
2-7	Empregados	2, 52
2-9	Estrutura de gobernanza e composición	41
2-10	Designación e selección do máximo órgano de goberno	41
2-11	Presidente do máximo órgano de goberno	41
2-14	Función do máximo órgano de goberno na presentación de informes de sostibilidade	0
2-22	Declaración sobre a estratexia de desenvolvemento sostible	0, 7
2-23	Compromisos e políticas	9
2-24	Incorporación dos compromisos e políticas	9
2-27	Cumprimento da lexislación e as normativas	9
2-28	Afiliación a asociación	49
2-29	Enfoque para a participación dos grupos de interese	49

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ANEXO I - ÍNDICE DE CONTIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 1 2023		
GRI 3 TEMAS MATERIAIS		
3-1	Proceso de determinación dos temas materiais	64
3-2	Lista dos temas materiais	65
3-3	Xestión dos temas materiais	65
	Calidade da Auga Potable	18
	Garantir a subministración de auga aos clientes en situación de vulnerabilidade	38
	Seguridade e saúde laboral	52
	Dispoñibilidade da auga	19
	Calidade da auga tratada	19
	Calidade do servizo, satisfacción e experiencia do cliente	37
	Xestión da comunicación, a confianza e a reputación	61
	Dixitalización e uso de tecnoloxías intelixentes	11
	Ética e integridade	61
	Colaboración e alianzas entre o sector privado e o sector público	49

SOMOS VIAQUA

- COÑECE VIAQUA
- A NOSA FOLLA DE RUTA
- DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

- PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA
- O NOSO MODELO CIRCULAR
- LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

- COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES
- COMPROMISO COA SOCIEDADE
- CADEA DE VALOR
- EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

- ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN
- CERTIFICACIÓNS
- SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ANEXO II - ANÁLISE DE MATERIALIDADE

TEMAS CONSIDERADORES NA ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Definíronse os seguintes 18 temas potencialmente materiais para Viaqua:

GOBERNANZA	SOCIAL	MEDIO AMBIENTE
Bo goberno e xestión de riscos	Satisfacción dos usuarios	Biodiversidade e ecosistemas
Ética empresarial	Garantía de acceso á auga	Enerxía e mitigación do cambio climático
Tecnoloxía e innovación	Acción social	Adaptación ao cambio climático
Xestión e protección de datos	Diversidade, equidade e inclusión	Economía circular, uso eficiente dos recursos e o seu abastecemento
Construción de alianzas e comunicación con grupos de interese	Benestar, conciliación e condicións laborais	Contaminación da auga e o medio
Integración da sostibilidade no modelo de negocio		Xestión do ciclo integral da auga
Cadea de subministración responsable		
7	5	6

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIAIS E A SÚA COBERTURA

O listado seguinte inclúe unicamente os temas prioritarios resultantes (os que finalmente foron seleccionados).

ID	ASUNTO MATERIAL	CATEGORÍA	ESTÁNDARES GRI	ONDE OCORRE O IMPACTO*
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	3-3	D e F
7	Innovación e uso de tecnoloxías intelixentes	Gobernanza		D e F
15	Calidade do servizo	Social	3-3; 418-1	D e F
6	Dixitalización	Gobernanza	3-3	D e F
38	Reutilización da auga	Medio Ambiente	3-3; 303-3; 303-5	D e F
10	Interacción cos grupos de interese	Gobernanza	3-3; 2-29	D e F
11	Integración da sostibilidade no modelo de negocio	Gobernanza	3-3	D
28	Seguridade e saúde	Social	3-3; 403-1 a 403-10	D
25	Compensación e prestacións aos empregados	Social	3-3; 401-1	D
34	Adaptación á escaseza hídrica	Medio Ambiente	3-3; 303-1	D e F
36	Xestión responsable dos recursos	Medio Ambiente	3-3; 303-2; 303-4	D e F
16	Calidade organoléptica da auga	Social	3-3; 416-2	D e F
41	Calidade da auga tratada	Social	3-3	D e F
12	Xestión responsable das compras	Social	3-3; 414-1	D e F

* D = Dentro da organización, F = Fóra da organización, DeF = Dentro e fóra da organización.

SOMOS VIAQUA

COÑECE VIAQUA

A NOSA FOLLA DE RUTA

DIXITALIZACIÓN E INNOVACIÓN

ACCIÓN AMBIENTAL

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA

O NOSO MODELO CIRCULAR

LOITAMOS CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVAMOS A BIODIVERSIDADE

COMPROMISO SOCIAL

COMPROMISO COS NOSOS CLIENTES

COMPROMISO COA SOCIEDADE

CADEA DE VALOR

EQUIPO HUMANO

GOBERNANZA

ÉTICA, CUMPRIMENTO NORMATIVO E MODELO DE PREVENCIÓN

CERTIFICACIÓNS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIAIS E A SÚA COBERTURA

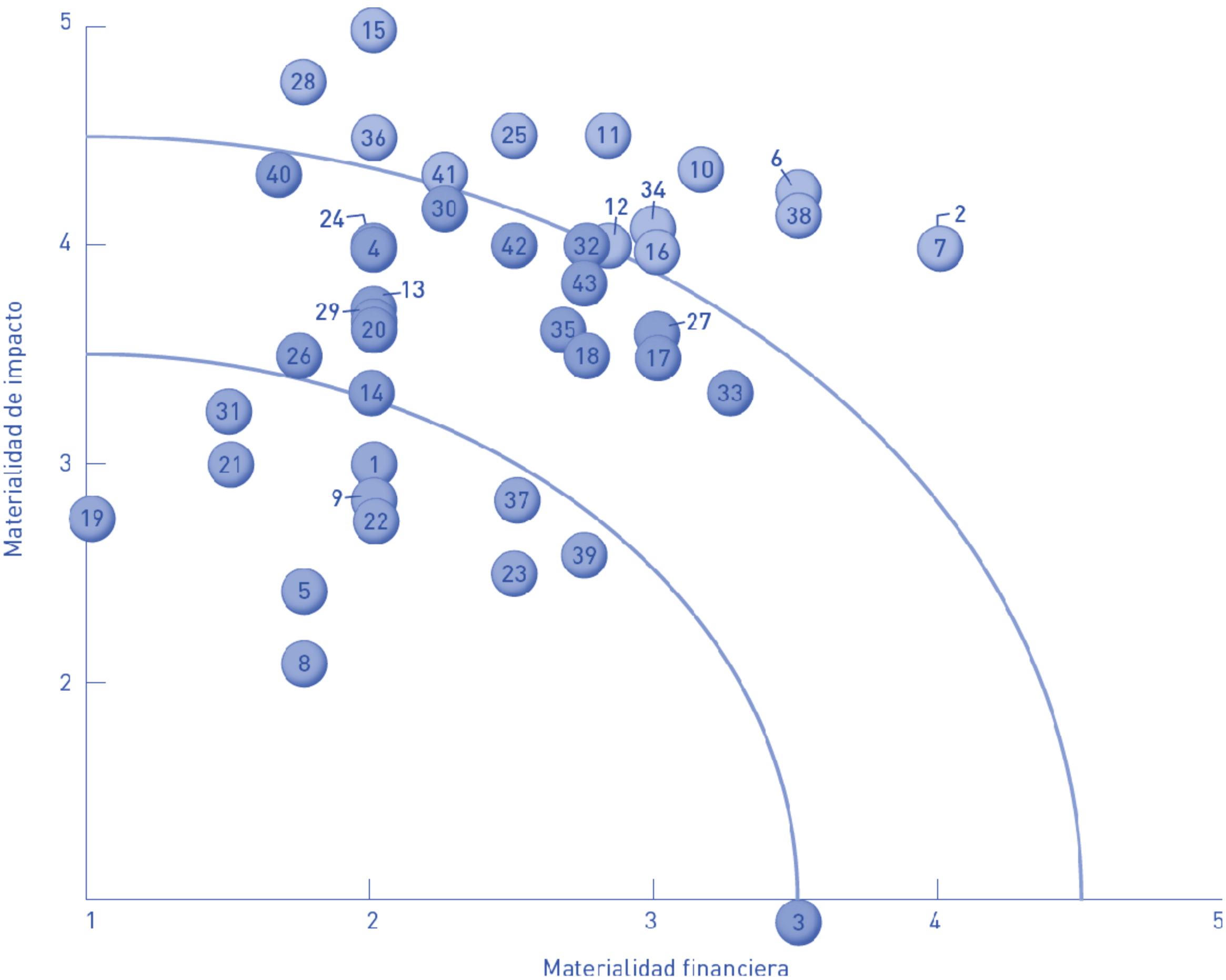
A análise de materialidade é un punto de partida fundamental na toma de decisións no ámbito da sustentabilidade, máis aló do exercicio de reporting. Recentemente, os organismos reguladores (tanto nacionais como internacionais) promoveron o concepto de dobre materialidade como o mellor achegamento á definición dos temas relevantes para as compañías.

Esta dobre perspectiva baséase na premisa de que a matriz de materialidade non pode ser unha visión estática senón dinámica da compañía, os seus efectos sobre a contorna e os efectos que a propia contorna pode exercer sobre esta, e a súa capacidade de consecución dos seus obxectivos.

En definitiva, trátase da materialidade dos impactos sociais e ambientais. Tras o estudo obtéñense os aspectos que teñen que ver co impacto da empresa na súa contorna, especialmente no medio ambiente e as persoas. A metodoloxía utilizada na análise de dobre materialidade permite observar que temas son máis materiais desde as perspectivas de impacto e financeira. Avalíanse os seguintes aspectos:

- O nivel de impacto que os aspectos materiais poden ter no desempeño financeiro do negocio, incluíndo se é positivo ou negativo, a probabilidade de que se materialice e a súa eventual magnitude.
- O nivel de impacto que a empresa pode xerar na sociedade e o planeta en cada aspecto material (e unha estimación de se fose positivo ou negativo), así como a probabilidade de que se materialice e a súa eventual magnitude.

Na matriz pódese observar que aspectos son máis materiais desde cada unha das perspectivas (impacto e financeira). A matriz permite identificar que aspectos son materiais desde ambas as perspectivas ou unha delas.



→ **O eixe horizontal** representa a materialidade financeira. Canto máis á dereita está un aspecto, maior é o seu potencial impacto financeiro.

→ **O eixe vertical** representa a materialidade de impacto. Canto máis arriba se encontra un aspecto na matriz, maior é o seu impacto social e/ou ambiental.

