Informe desenvolvemento sostible

MOITO MÁIS QUE UN COMPROMISO COA TÚA AUGA

ViAQUA

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Palabras do Director Xeral de Viaqua

Nicolás Esmorís Cendón

É un orgullo para min presentar o noso Informe de Desenvolvemento Sostible, documento onde mostramos o máis destacado da nosa actividade no último ano, apostando pola transparencia e a vontade de compartir os nosos compromisos e proxectos estratéxicos.

A nosa actividade baséase no compromiso coas persoas e co planeta, partindo da excelencia operacional na xestión da auga mediante o desenvolvemento de solucións innovadores, a dixitalización do ciclo da auga e o impulso das alianzas para facer fronte aos retos da emerxencia climática á que nos enfrontamos.

En Viaqua realizamos unha xestión intelixente da auga grazas a un amplo ábano de desenvolvementos tecnolóxicos, novas metodoloxías e avanzados sistemas de axuda á decisión. Para logralo, contamos cun equipo humano de máis de 550 persoas con vocación de servizo que nos permiten alcanzar os obxectivos marcados.

O gran desafío ao que nos estamos enfrontando todos os axentes sociais é o cambio climático. Dende Viaqua esforzámonos por ser axentes proactivos na mitigación e adaptación á crise climática. A redución da nosa pegada de carbono e a promoción de enerxías renovables son medidas coas que pretendemos lograr un equilibrio económico sostible, á vez que traballamos pola saúde do planeta e das persoas.

Loitamos contra o cambio climático promovendo o cambio de modelo de lineal a circular, apostando por solucións innovadoras e implementando tecnoloxías para converter os residuos en recursos. Neste ámbito, é referente a Ecofactoría de Ourense, onde desenvolvemos proxectos como CIGAT Circular, da man do noso Centro Tecnolóxico Cetaqua. Así mesmo, promovemos as alianzas e a colaboración público - privada co resto de actores involucrados na xestión da auga, destacando no último ano proxectos colaborativos como RUAGUA, Waterun ou Big Social.

Respecto aos aspectos sociais e de gobernanza, fomentamos o diálogo aberto e transparente e promovemos a diversidade, a igualdade e a inclusión, sen deixar ninguén atrás. Focalizamos a nosa acción social no fomento de oportunidades educativas e de emprego, especialmente entre persoas que se atopan en situación de vulnerabilidade.

Centrados nas persoas, ofrecer o mellor servizo sempre foi unha prioridade, por iso, seguirmos despregando o noso programa Viaqua Contigo para garantir que todos os clientes poidan acceder aos nosos servizos. Así mesmo, o último ano demos un paso máis no noso compromiso de xeración de oportunidades educativas coas Bolsas Talento Mozo, na contribución á creación de comunidades sostibles a través de programas educativos como Aqualogía, campañas de concienciación ou iniciativas de voluntariado corporativo.

Por último, a confianza das administracións, entidades sociais, empresas ou universidades, coas que abordamos os desafíos económicos, sociais e ambientais da nosa comunidade, permítenos contribuír a que a auga sexa sinónimo de progreso, sustentabilidade e benestar social, tal e como se reflicte no presente Informe de Desenvolvemento Sostible.

COMPROMISO

- PALABRAS DO DIRECTOR
- SOMOS VIAQUA
- ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

- VIAQUA 2030
- LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DA AUGA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- ACCESO Á AUGA
- CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- EQUIDADE E PERSOAS
- CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- PROVEDORES SOSTIBLES
- AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

- CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
- 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 xestións 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 unha **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 materialízase 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 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
- Ponteareas
- 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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

AQUA HUB A VILA DA AUGA

AquaHub "A Vila da Auga", ubicada en Santiago de Compostela, é a sede de Viaqua en Galicia. Trátase dun edificio singular pola súa estrutura, que se transformou nun espazo amplo e luminoso, sen barreiras arquitectónicas e adaptado ás necesidades do equipo de traballo e dos grupos de relación. Na "Vila da Auga" atópanse todas as empresas do grupo Agbar en Galicia, fomentando un modelo pioneiro de integración, baixo un mesmo espazo, da I+D co resto de capacidades loxísticas, analíticas, operativas e de innovación, para establecer sinerxías e mellorar a colaboración entre as áreas. O impacto local da actividade xerada polas entidades que forman AquaHub "A Vila da Auga" supoñerá o mantemento anual de máis de 900 empregos.

Viaqua reforza a aposta que leva facendo en Galicia desde hai máis de 50 anos pola innovación, a dixitalización e a descarbonización para unha transición ecolóxica, onde as alianzas desempeñan un papel fundamental. Durante o ano 2023 recibimos visitas á Vila da Auga de colexios e diferentes entidades locais para coñecer o traballo e as persoas que hai detrás do ciclo urbano da auga.

Representantes do equipo de Goberno de Santiago de Compostela.

Representantes da Cámara de Comercio de Santiago

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AS NOSAS CIFRAS 2023

ECONÓMICOS

- Cifra de Negocio: 69.623 m€
- Resultado Neto: -803 m€
- Inversión en obras: 14.725 m€
- Clientes: 371.627

O NOSO EQUIPO

- Persoas: 556
- Anos de experiencia: 53
- Accidentes con baixa: 9
- Horas totais de formación: 15.555

MAGNITUDES HIDRÁULICAS

- Rede de Auga Potable: 6.308 km
- Rede de Sumidoiros: 4.271 km
- Auga subministrada: 64 hm^3
- Auga depurada: 72 hm^3

SOCIAIS

- Inversión social na comunidade local: 210.325 €
- Destinados a fondos e tarifas sociais: 71.664 €
- Índice de Satisfacción dos clientes: 7,61

AMBIENTAIS

- Análise da calidade da auga: 111.439
- Valorización residuos: 38.989 t
- Clientes con Factura Dixital: 43.6%
- Enerxía renovable producida: 1.024 MWh

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

A NOSA ACCIÓN EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE

13 ACCIÓN POLO CLIMA — LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

- **1.024 MWh** **enerxía renovable** producida.
- **94%** dos **turismos** da Dirección teñen **motores 'ECO'**
- Pegada de Carbono global **54.617 tCO_2 eq**

6 AUGA LIMPA E SANEAMENTO — PRESERVACIÓN DA AUGA

- **9.54 hm³** de auga non rexistrada aforrados desde o 2018
- **64 hm³** auga subministrada ≈ consumo anual do 50,1% da poboación galega
- **207.909 m³** recuperados en fraudes

11 CIDADES E COMUNIDADES SOSTIBLES — DE LINEAL A CIRCULAR

- **97%** dos residuos xerados nas EDARs valorizados
- **18%** autosuficiencia enerxética na Biofactoría Norte
- **606 tCO_2 eq** reducidas por produción de enerxía mediante biogás e enerxía térmica

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES — PROTECCIÓN DA ECOFACTORÍA

- **100%** instalacións en espazos sensibles con diagnóstico e plan de acción de biodiversidade
- **100%** instalacións libres de fitosanitarios
- **100%** instalacións con protocolos de actuación contra EEI

1 FIN DA POBREZA — ACCESO Á AUGA

- **8,73 sobre 10** en valoración da continuidade do servizo
- **503.751 €** **financiados** sen xuros para clientes vulnerables
- **100%** clientes con acceso a **medidas de flexibilización**

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

A NOSA ACCIÓN EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE

12 PRODUCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES — CONTRIBUCIÓN SOCIAL

- **5.010 seguidores** en redes sociais
- **1.420 escolares formados** no uso sostible da auga
- **1.371 visitas** ás nosas instalacións

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO — EQUIDADE E PERSOAS

- **88,4%** do cadro de persoal con contrato fixo
- **100%** cadro de persoal cuberto con Plan de Igualdade
- **2,9%** do cadro de persoal con discapacidade

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO — CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

- **Índice de Seguridade e Saúde**: **9,63** frecuencia **0,65** gravidade
- **4.468 horas de formación** en PRL

9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUTURAS — INNOVACIÓN CON IMPACTO

- Máis de **5,8 M€ orzamento en proxectos I+D+i**
- **12 proxectos de I+D+i** de execución conxunta (Viaqua-Cetaqua)

12 PRODUCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES — PROVEDORES SOSTIBLES

- **100%** do noso volume de compra a provedores estratéxicos avaliados baixo criterios DS
- **80%** dos contratos cos nosos provedores con cláusulas de DS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS — ALIANZAS COMO MOTOR

- Preto de **30 convenios** de colaboración con entidades locais
- **782** nenas e nenos participaron no programa Aquae STEM

COMPROMISO

- PALABRAS DO DIRECTOR
- SOMOS VIAQUA
- ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

- VIAQUA 2030
- LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DA AUGA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- ACCESO Á AUGA
- CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- EQUIDADE E PERSOAS
- CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- PROVEDORES SOSTIBLES
- AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

- CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
- SOBRE O NOSO INFORME
- ANEXOS

ACTIVIDADE RESPONSABLE

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ÉTICA E INTEGRIDADE

Viaqua, en liña cos principios de bo goberno e de coherencia co propósito adoptado e os seus valores, ten o firme compromiso de promover o estrito cumprimento da lexislación e regulación vixentes, tal e como resulta do seu Código Ético e das súas estritas políticas, instrucións e procedementos internos.

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

Estes principios aplícanse a todos os ámbitos nos que actuamos: na **organización** (os profesionais e os accionistas); o **mercado** (clientes, provedores e socios, competidores) e a contorna (a comunidade, o planeta).

O noso sistema de prevención de riscos penais prevé o desenvolvemento e revisión das políticas de cumprimento ético e demais normativa, cuxa responsabilidade recae na figura do **Compliance Officer** (CO), o cal reporta ao Consello de Administración de Viaqua. Este Consello ten entre os seus labores determinar as políticas e estratexias xerais da empresa, supervisar a adecuación de todas as súas operacións societarias en materia de cumprimento do noso Código Ético e realizar o seguimento periódico dos sistemas de control interno implantados, todo o cal é sometido á revisión periódica de auditores externos independentes.

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

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

Consulta o noso Código Ético

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

O órgano de goberno de Viaqua manifesta o seu firme compromiso co establecemento e fortalecemento dunha cultura de cumprimento ético e normativo baixo o principio de "tolerancia cero", proclamando que ningunha circunstancia nin oportunidade de negocio pode xustificar a violación das leis, regulamentos e normas internas que rexen a actividade empresarial de Viaqua.

Durante o ano 2023 o seu órgano de goberno revisou e actualizou o Código Ético da Sociedade, o seu Código de Conduta Anticorrupción e algunhas das súas principais políticas e procedementos internos de control que o desenvolven, tales como a política de conflitos de interese ou os procedementos de avaliación de provedores e de dilixencia debida de terceiros.

En materia de formación e concienciación dos seus traballadores Viaqua asume, a través do seu Programa de Compliance, a realización continuada de accións de formación, información e difusión dirixidas a todos os seus empregados e especialmente dos postos de dirección, asumindo o compromiso de fixar pautas de conduta dirixidas a fomentar a implantación dunha verdadeira cultura de cumprimento.

Nesta liña de actuación, durante o ano 2023 continuaron realizándose accións formativas e informativas nesta materia, e en especial en materia de dilixencia debida de terceiros, compliance de provedores e difusión das adaptacións realizadas na súa canle ética.

Consulta o espazo sobre ética e cumprimento da nosa web

https://www.viaqua.gal/gl/etica-y-cumplimiento

DEREITOS HUMANOS

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

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

CORRUPCIÓN

Viaqua condena totalmente a corrupción en todas as súas formas, independentemente do momento, o lugar ou as circunstancias en que se produza. A corrupción constitúe un ataque contra os principios democráticos aos que se adhire a nosa empresa e atenta contra a dignidade e a integridade de quen sofren as consecuencias.

Está comprometida en prohibir, sen reservas, calquera forma de corrupción ou de comportamentos semellantes, e de aterse ás regulamentacións e mellores prácticas neste campo.

Así, e tamén no marco do proceso de mellora continua do seu modelo de *compliance*, Viaqua revisou e actualizado o seu ***Código de conduta anticorrupción*** de conformidade cos obxectivos e co marco de actuación establecido polo seu accionista.

O compromiso cos principios de actuación contrarios á corrupción son de cumprimento obrigatorio para todos os traballadores de Viaqua, así como para o resto de colaboradores, provedores ou terceiros cos que se relaciona

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

"En Viaqua consideramos a comunicación e o diálogo alicerces básicos para o desenvolvemento dunha verdadeira cultura de cumprimento. Actualizamos a nosa canle ética para que calquera profesional poida comunicar de forma segura, confidencial e anónima calquera incumprimento da lexislación relacionada co desenvolvemento da nosa actividade, así como a normativa interna".

Jesús Díaz Fernández
Compliance Officer

No contexto da toma de control da compañía por parte do Grupo Veolia, reforzouse o modelo de ética e cumprimento, adoptando o modelo de ética e *compliance*, e adaptáronse as políticas e procedementos existentes, sesións de formación e procesos de rendición de contas, entre os que cómpre destacar:

A adopción do Código de Conduta Anticorrupción e aprobación polo Consello de Administración de Agbar.	Actualización de políticas existentes (patrocinio e mecenado, xestión de conflitos de interese, procesos de debida dilixencia de terceiros etc.).	Despregamento dun curso online obrigatorio de formación para unhas **2.460** persoas empregadas en España.	Difusión da canle de denuncias Whispli, do Grupo Veolia, complementario dos xa existentes.

A NOSA CANLE DE DENUNCIAS

Viaqua dispón dun sistema interno de información integrado no seu modelo de cumprimento normativo para facilitarlles 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.

Durante o ano 2023, e especialmente tras a entrada en vigor da Lei 2/2023 de 20 de febreiro, reguladora da protección das persoas que informen sobre infraccións normativas e de loita contra a corrupción (e aínda que o sistema interno de información de que xa dispuña Viaqua cumpría no substancial coas previsións desta norma), realizáronse algunhas adaptacións deste para o seu completo encaixe no novo marco legal, ao abeiro do establecido na política de Viaqua sobre o sistema interno de información e protección dos informantes e o procedemento de xestión das informacións recibidas na canle ética.

Accede á Canle Ética

ANEXOS: Comunicacións remitidas á Canle Ética // Evolución do uso da Canle Ética //Indicadores, Ética e Compliance 2023

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

VIAQUA 2030: OS NOSOS COMPROMISOS EN DESENVOLVEMENTO SOSTIBLE

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

NOVOS DESAFÍOS

O cambio climático, os cambios demográficos, a tecnoloxía e a xeopolítica son as "forzas estruturais" que están erosionando a estabilidade mundial. O contexto xeopolítico recente supuxo un reto para a implementación da axenda da sustentabilidade, nun ano marcado polo encarecemento do custo da vida, a dislocación dos mercados enerxéticos e a polarización política.

A pesar desta conxuntura desfavorable, en 2023 a acción empresarial en materia de sustentabilidade experimentou unha aceleración. Consolídase así o valor da transformación social, a transición ecolóxica e a gobernanza como estratexias para encarar con éxito os grandes problemas aos que se enfronta a humanidade e a súa contorna económica.

Pola súa banda, a crise climática acrecéntase, e en 2023 xa se excederon 6 dos 9 límites planetarios, á vez que o Día da Sobrecapacidade da Terra chega cada ano nunha data máis temperá, e fálase xa da sexta extinción masiva de especies, provocada por causas antropoxénicas. Isto evidencia que as estratexias de sustentabilidade globais, marcadas polo acordo de París de 2015, ou os conceptos de neutralidade climática ou de minimización de impactos negativos non están a ser suficientes para frear estas crises.

É por iso polo que xorde a necesidade de avanzar cara a un modelo empresarial rexenerativo que vaia alén da sustentabilidade, e que promova a restauración e o impacto positivo sobre ecosistemas naturais e sistemas sociais.

O Informe sobre Riscos Globais 2024 do Foro Económico Mundial resalta a urxente necesidade de diálogo fronte ás crecentes divisións mundiais. Entre os riscos principais identificados atópanse a ciberdelincuencia, os efectos adversos da intelixencia artificial (IA) e os fenómenos meteorolóxicos extremos. Con todo, o Informe destaca a capacidade de resposta ante estes desafíos.

En canto ás tendencias en sustentabilidade, obsérvase unha consolidación na aposta por activos sostibles, posibles cambios regulatorios en materia ESG, un enfoque no uso responsable da IA no contexto da sustentabilidade, a integración da sustentabilidade nos organigramas corporativos e a importancia de impulsar medidas de adaptación ao cambio climático. Ademais, recoñécese a necesidade de desenvolver competencias en ESG e adaptarse ao impacto da IA no emprego nun mundo en constante cambio.

OS DEZ RISCOS MÁIS GRAVES A NIVEL GLOBAL

	2 anos		10 anos
1.	Desinformación	1.	Fenómenos meteorolóxicos extremos
2.	Fenómenos meteorolóxicos extremos	2.	Cambio crítico nos sistemas terrestres
3.	Polarización social	3.	Perda de biodiversidade e colapso dos ecosistemas
4.	Inseguridade cibernética	4.	Escaseza de recursos naturais
5.	Conflito armado interestatal	5.	Desinformación
6.	Falta de oportunidades económicas	6.	Resultados adversos das tecnoloxías de IA
7.	Inflación	7.	Migración involuntaria
8.	Migración involuntaria	8.	Inseguridade cibernética
9.	Recesión económica	9.	Polarización social
10.	Polución	10.	Polución

Categorías de risco: Económico | Medioambiental | Xeopolítico | Social | Tecnolóxico

Fonte: Foro Económico Mundial (The Global Risks Report, 2023)

As consecuencias destes riscos xa están a afectar a millóns de persoas en todo o mundo. Eventos climáticos extremos, desinformación xerada pola IA, crises económicas, ciberataques e polarización sociopolítica son realidades coas que nos enfrontamos na actualidade.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

OS CRITERIOS ESG

Malia a situación actual e previsión futura atopámonos nun contexto global de aumento na conciencia ecolóxica e a necesidade de acción efectiva para protexer o medio ambiente, empresas e industrias enfróntanse á demanda de solucións probadas e replicables que reduzan a pegada de carbono e aborden os impactos do cambio climático, especialmente na subministración de auga e a saúde pública onde, desde Viaqua, temos moito que achegar.

As consecuencias e o alcance cada vez máis globais das crises, os seus efectos nas organizacións e a estreita interconexión entre o**s criterios ESG (*Environmental, Social, Governance*)** e outros riscos empresariais, fan necesario o desenvolvemento de estratexias integradas que teñan en conta os devanditos criterios.

Deste xeito, facilítase darlles resposta aos factores que inflúen nestes riscos e a comprensión das complexas interaccións entre eles, a fin de deseñar estratexias que permitan protexerse das súas posibles consecuencias, aproveitando as oportunidades que, doutra banda, tamén facilitan unha transición ecolóxica e xusta.

Cómpre destacar os numerosos cambios regulatorios en materia de sustentabilidade que están a marcar a estratexia da Unión Europea para liderar a transformación cara a unha economía baixa en carbono:

- **A Taxonomía Ambiental**, que busca determinar se unha actividade económica contribúe de forma substancial a lograr os obxectivos europeos en materia ambiental e se causa ou non algún tipo de prexuízo ambiental significativo.
- A nova **Directiva de Informes de Sustentabilidade Corporativa**, que ten como obxectivo equiparar a información sobre sustentabilidade á información financeira como reflexo complementario da actividade empresarial.
- Acordo provisional en relación coa Directiva sobre a Dilixencia Debida das Empresas, que crea o marco para que as organizacións velen polo cumprimento en toda a cadea de valor.

Así, o enfoque de Viaqua está baseado na nosa capacidade de rexeneración como motor de transformación, e concretarase en termos de ESG como:

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

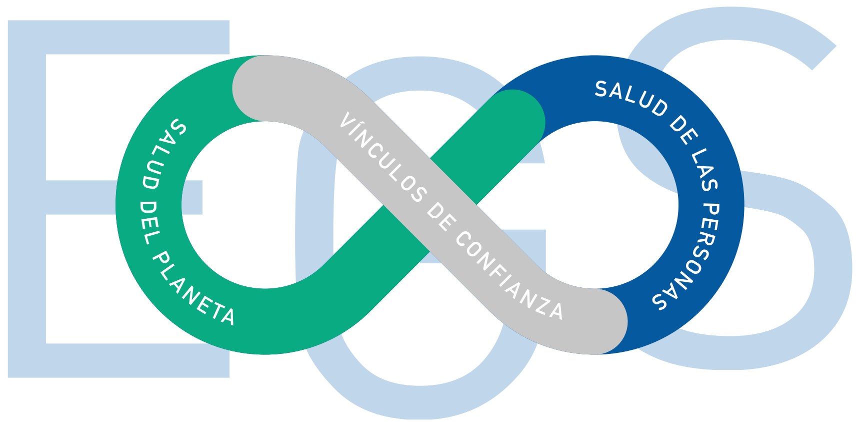
SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A NOSA FOLLA DE RUTA

Tendo en conta o contexto actual e os seus efectos sobre as organizacións, xorde a necesidade de avanzar cara a un modelo empresarial rexenerativo que vaia máis alá da sustentabilidade e que promova a restauración e o impacto positivo sobre os ecosistemas naturais e os sistemas sociais. É por iso polo que desde Viaqua seguimos traballando con este modelo, cumprindo coa Axenda 2030 e os Obxectivos de Desenvolvemento Sustentable (ODS). E para iso contamos co noso **Plan Estratéxico de Desenvolvemento Sostible**, que ten a saúde do planeta, as persoas e a sociedade en xeral no centro da estratexia.

- **Traballar pola saúde do planeta**, loitando contra o cambio climático e a perda de biodiversidade mediante solucións innovadoras para facer fronte aos desafíos que isto supón tanto para a auga como para o medio ambiente.
- **Garantir a saúde das persoas e o acceso á auga**, fomentando un uso responsable.
- **Establecer e reforzar vínculos de confianza** cos nosos grupos de interese internos e externos, facendo especial fincapé na nosa cadea de valor.



"Ano tras ano reforzamos a nosa estratexia en sustentabilidade con compromisos cada vez máis ambiciosos en materia ESG. Integramos consideracións de sustentabilidade, rexeneración de recursos, descarbonización e equidade en todas as áreas da empresa, a fin de promover un crecemento económico sustentable, equitativo e responsable a todos os niveis"

Leticia Rodríguez Hernández
Directora de Desenvolvemento Sostible e Acción Social

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

A NOSA CONTRIBUCIÓN Á AXENDA 2030

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

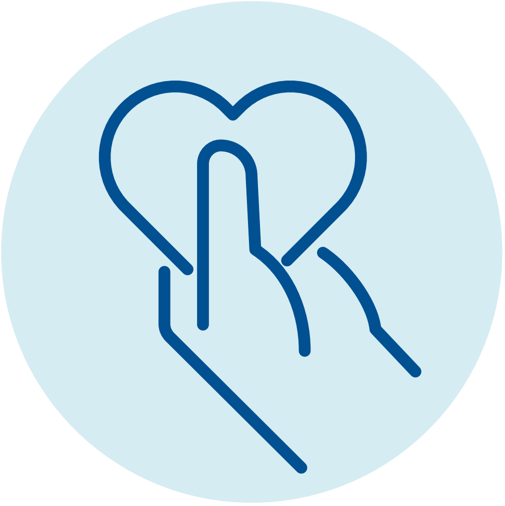
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

TRABALLAR POLA SAÚDE DO PLANETA

E facémolo integrando medidas que protexan, xestionen e restablezan ecosistemas naturais ou modificados para abordar desafíos como o cambio climático, a seguridade hídrica ou os desastres naturais.

A nosa estratexia para protexer a saúde do planeta abarca iniciativas e solucións de adaptación ao cambio climático, rexeneración da auga e preservación dos recursos e dos ecosistemas naturais.

Apostamos por proxectos de rexeneración de auga, ademais de solucións baseadas na natureza e proxectos de economía circular que aumenten a resiliencia das nosas cidades e ecosistemas.



GARANTIR A SAÚDE DAS PERSOAS

Incorporamos servizos e medidas que contribúan activamente á saúde dos sistemas naturais e á saúde das persoas. Non se trata só de proporcionarlle auga potable á cidadanía, senón tamén de rexenerar e protexer o recurso hídrico en beneficio da comunidade no seu conxunto. Por iso utilizamos tecnoloxías innovadoras e prácticas sostibles para xestionar a auga de maneira eficiente e responsable, asegurando a súa dispoñibilidade a longo prazo e reducindo o seu impacto ambiental como beneficios tanxibles.

Mantemos o firme compromiso de garantir en todo momento o dereito á auga, sen deixar ninguén atrás.

REFORZAR VÍNCULOS DE CONFIANZA

Trátase dunha rexeneración social como revitalización e mellora das comunidades e sociedades, co obxectivo de abordar desafíos sociais, económicos e ambientais, e promover un maior benestar e equidade para todas as persoas. Este enfoque recoñece a interconexión entre diversos aspectos da vida social e busca xerar cambios positivos a nivel individual, comunitario e sistémico.

As alianzas, que marcan desde hai tempo a nosa forma de traballar, permítennos abordar os novos retos grazas aos vínculos de confianza existentes.

A partir do noso compromiso coas administracións, a industria, os nosos provedores e a cidadanía, mobilizamos as partes implicadas para abordar a transición ecolóxica mediante o desenvolvemento de modelos de economía circular e a innovación, de forma resiliente, para anticiparnos ás esixencias do futuro.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

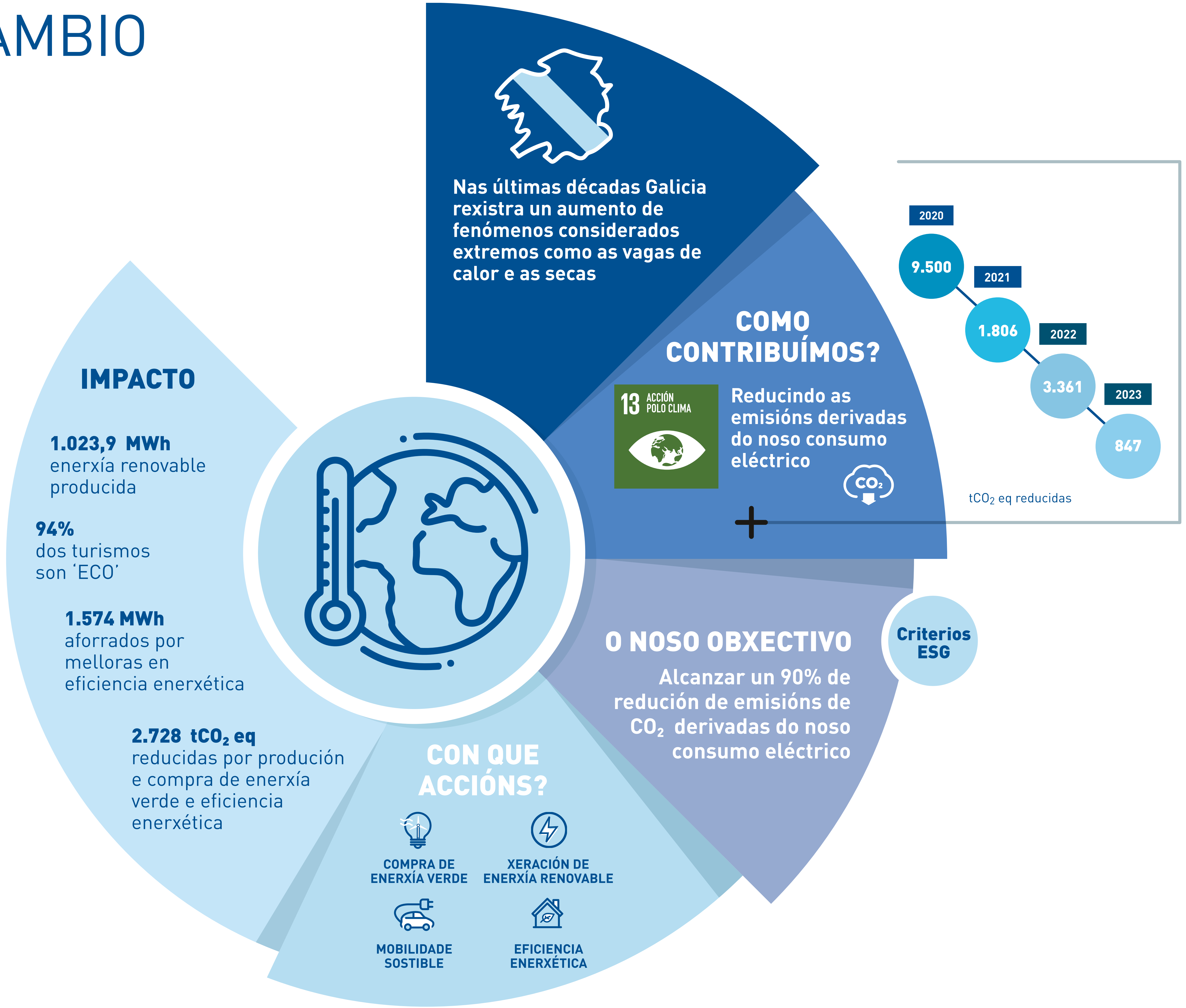
13 ACCIÓN POLO CLIMA

Criterios ESG

Lideramos a loita contra o cambio climático. **Alcanzar un 90% de redución de emisións de CO_2 derivadas do noso consumo eléctrico.**

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

LIDERAMOS A LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO



COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ESTRATEXIA 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. Os efectos das secas, o aumento das choivas torrenciais, o desxeo dos polos e as subidas do nivel do mar son algunhas consecuencias producidas polo cambio climático que afectan o recurso hídrico.

No ***Informe de Riscos Globais*** do Foro Económico Mundial de 2023, as primeiras posicións de riscos a longo prazo ocúpanas os ambientais e, en concreto, os dous primeiros están vinculados á incapacidade de avanzar na mitigación e a adaptación ao cambio climático. Ademais destácase o impacto que o cambio climático está a ter sobre a auga e a súa dispoñibilidade:

- O 10% da superficie terrestre global experimentou cambios extremos (niveis moi altos ou moi baixos) nos seus ríos.
- Prodúcense afectacións na capacidade de escalar a subministración de auga a través de solucións como a desalinización.
- A tensión hídrica actúa como multiplicador de escaseza doutros recursos crave.
- A produtividade agrícola vese gravemente afectada, diverxendo en intensidade entre as diferentes rexións.

Por outra banda, a Comisión Europea presentou en decembro de 2019 o Green Deal, un ambicioso plan orientado a alcanzar o obxectivo da neutralidade de carbono no continente para o ano 2050. Ante a emerxencia sanitaria, económica e social derivada da pandemia, non só non pospuxo os obxectivos climáticos europeos, senón que fixo deles unha estratexia de crecemento económico. Así, o 30% do orzamento do ***Plan de recuperación para Europa*** irá destinado á transición ecolóxica.

En Viaqua aliñámonos coa estratexia de actuación que aposta polo ***Green Deal*** como panca para a reactivación da economía, investindo nas transicións ecolóxica e dixital, así como coas Estratexias Rexionais de Cambio Climático. Ademais, axudamos a que os municipios sexan máis resilientes e se adapten mellor aos efectos do cambio climático.

Ante este contexto,
Viaqua deseñou unha estratexia climática baseada en catro liñas:

1. **Mitigar o cambio climático** coa redución do 45% das emisións en 2030.
2. Desenvolver **plans de resiliencia** para facer fronte aos efectos do cambio climático sobre os recursos hídricos, impulsando a preservación de ecosistemas clave no ciclo da auga.
3. Promover **modelos de economía circular** con solucións de residuo cero.
4. Aplicar **modelos responsables co clima**, potenciando infraestruturas verdes (solucións baseadas na natureza) e unha economía baixa en carbono.

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

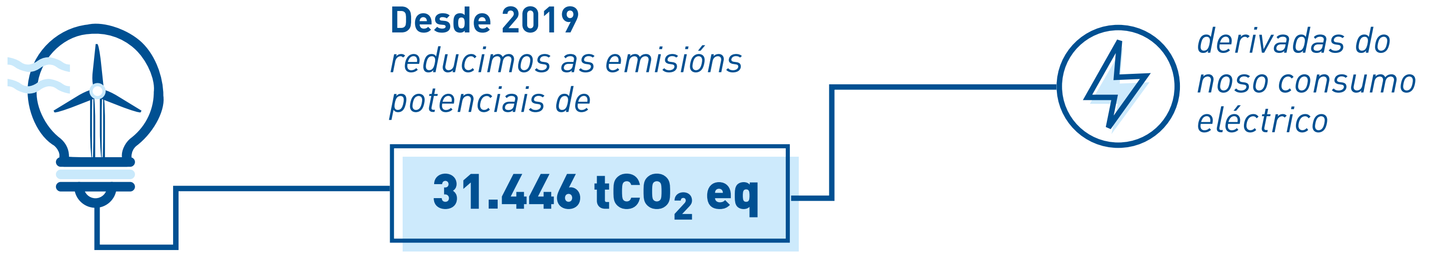
COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

MITIGACIÓN DO CAMBIO CLIMÁTICO

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

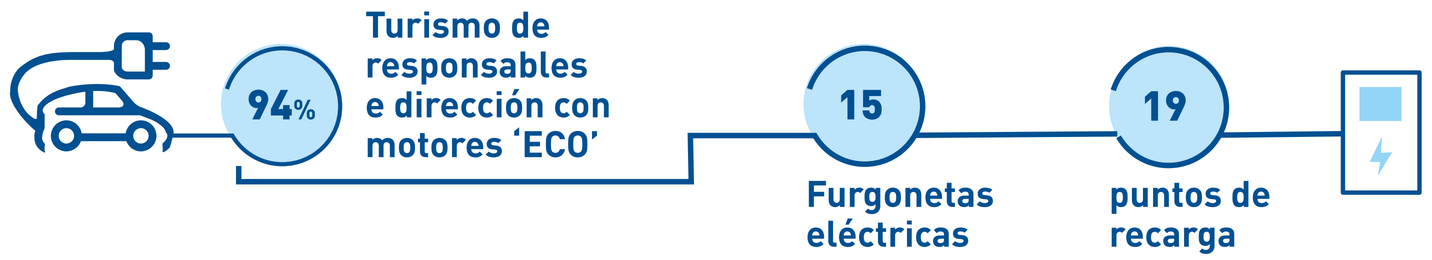
COMPRA DE ENERXÍA VERDE

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



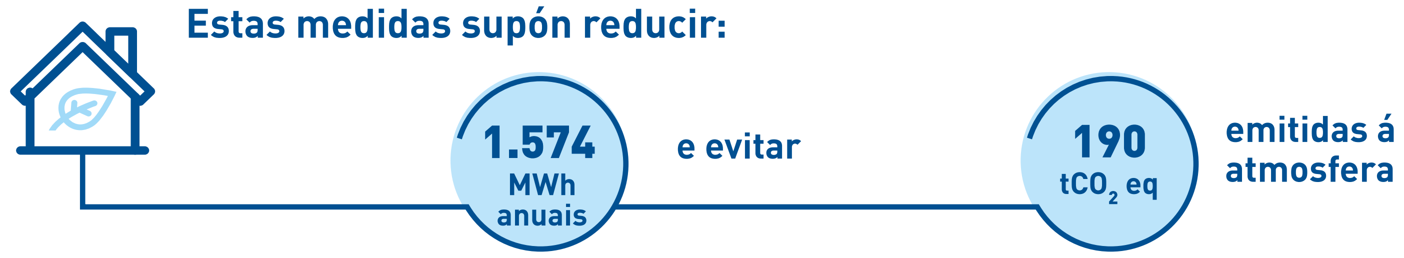
MOBILIDADE SOSTIBLE

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).



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. Durante o ano 2023 realizouse como actuación destacada o aumento do caudal de captación de mananciais na ETAP de Santiago de Compostela.



O despregamento dun plan de auditorías enerxéticas permítenos identificar puntos débiles e planificar accións de mellora. Con estas auditorías detectáronse melloras que nos permitirán ter unha redución de 353 088 kWh anuais. A implantación da ISO 50001 é unha mostra do compromiso de Viaqua coa eficiencia enerxética e a mellora continua.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

XERACIÓN DE ENERXÍA RENOVABLE

A xeración propia de enerxía proveniente de fontes alternativas aos combustibles fósiles é fundamental na loita contra o cambio climático, xa que axuda a diminuír a pegada de carbono e darlles unha segunda vida aos residuos que se xeran en gran volume.

En 2023, ademais de continuar co proxecto da turbina na ETAP de Lérez en Pontevedra, Viaqua seguiu implantado melloras de cara á xeración de enerxía limpa como é a instalación de paneis solares fotovoltaicos en diversas instalacións.

Tamén cabe destacar a xeración de biogás na EDAR de Ourense, o que permite valorizar os lodos xerados no proceso de depuración da devandita instalación, e ademais xerar enerxía eléctrica.

ETAP San Cibrao · ETAP Celanova · ETAP Lérez · ETAP Chantada — **Enerxía fotovoltaica producida en ETAP: 47,6 MWh**

EDAR Celanova · EDAR Chantada · EDAR Xinzo · EDAR Aríns · EDAR Ourense — **Enerxía fotovoltaica producida en EDAR: 184,5 MWh**

AquaHub A Vila da Auga — **Enerxía fotovoltaica producida en RDAB: 20,2 MWh**

EDAR Ourense — **Enerxía producida por coxeración: 771,5 MWh**

Enerxía TOTAL producida 1.023,9 MWh

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

XERACIÓN FOTOVOLTAICA AQUAHUB A VILA DA AUGA

A instalación fotovoltaica situada na Vila da Auga xerou o 32 % da enerxía consumida no edificio en 2023.

"No escenario de prealerta sufrido o pasado verán na Mariña Lucense, cun descenso significativo dos caudais dispoñibles na captación de Ribadeo que obrigaron a adoptar medidas de contención do gasto, o Plan de Emerxencia permitiu xestionar e decidir as actuacións a implantar en cada momento para reducir a demanda e con iso aumentar a dispoñibilidade dos recursos."

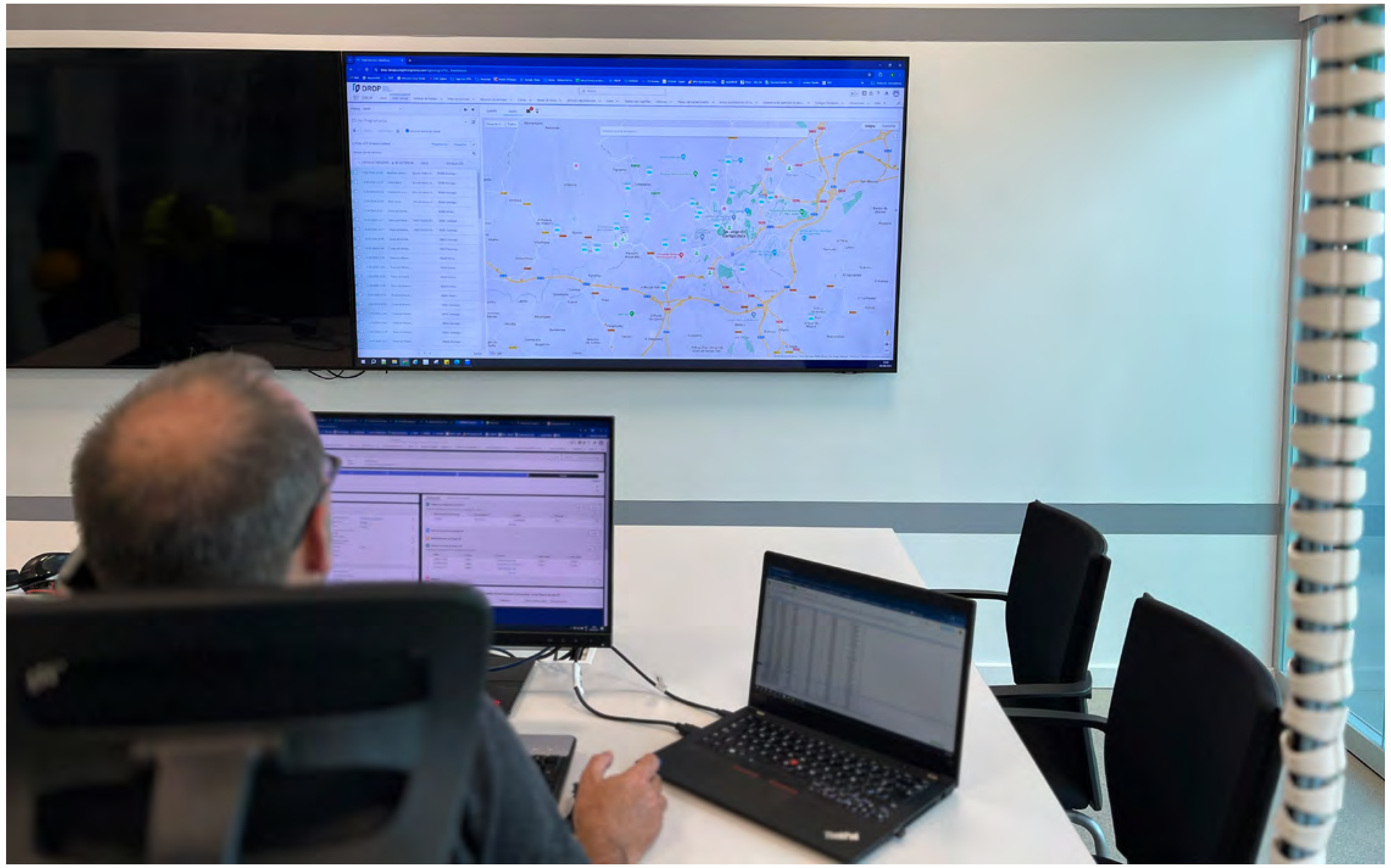
Efrén Díaz Rodríguez
Xefe de Servicio Zona Norte Galicia

AS TIC CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

O sistema GOT (Xestor de Operacións no Terreo), implantado en todas as nosas explotacións, xerou un **aforro en emisións de CO_2** debido á redución do uso do papel e de combustible ao diminuír e optimizar o número de desprazamentos.

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 2023 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, engadindo a sinalización de 23 captacións de auga para consumo humano e 82 novos depósitos á infraestrutura existente.



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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

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, 2023*

CO_2

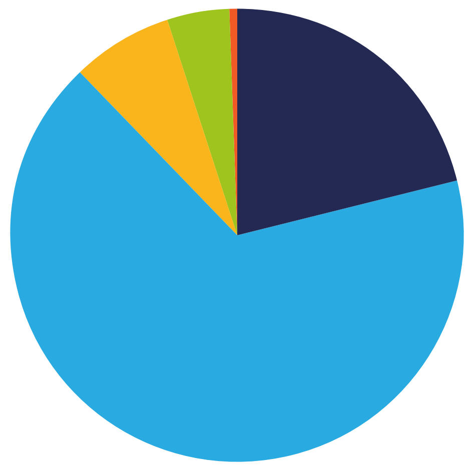
Reducimos o **3%** das nosas emisións totais potenciais

Total de emisións GEI 2023: **54.617 tCO_2 eq**

ORIXE DA PEGADA DE CARBONO 2023 – EMISIÓNS POR ALCANCE

43,3%	Alcance 1
28,6%	Alcance 2
28,1%	Alcance 3

ORIXE DA PEGADA DE CARBONO 2023 – EMISIÓNS POR ETAPA



21,3%	Potabilización
66,7%	Depuración
7,0%	Transporte e distribución
4,5%	Sumidoiros
0,5%	Oficina

* Método Market-based (MB)

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

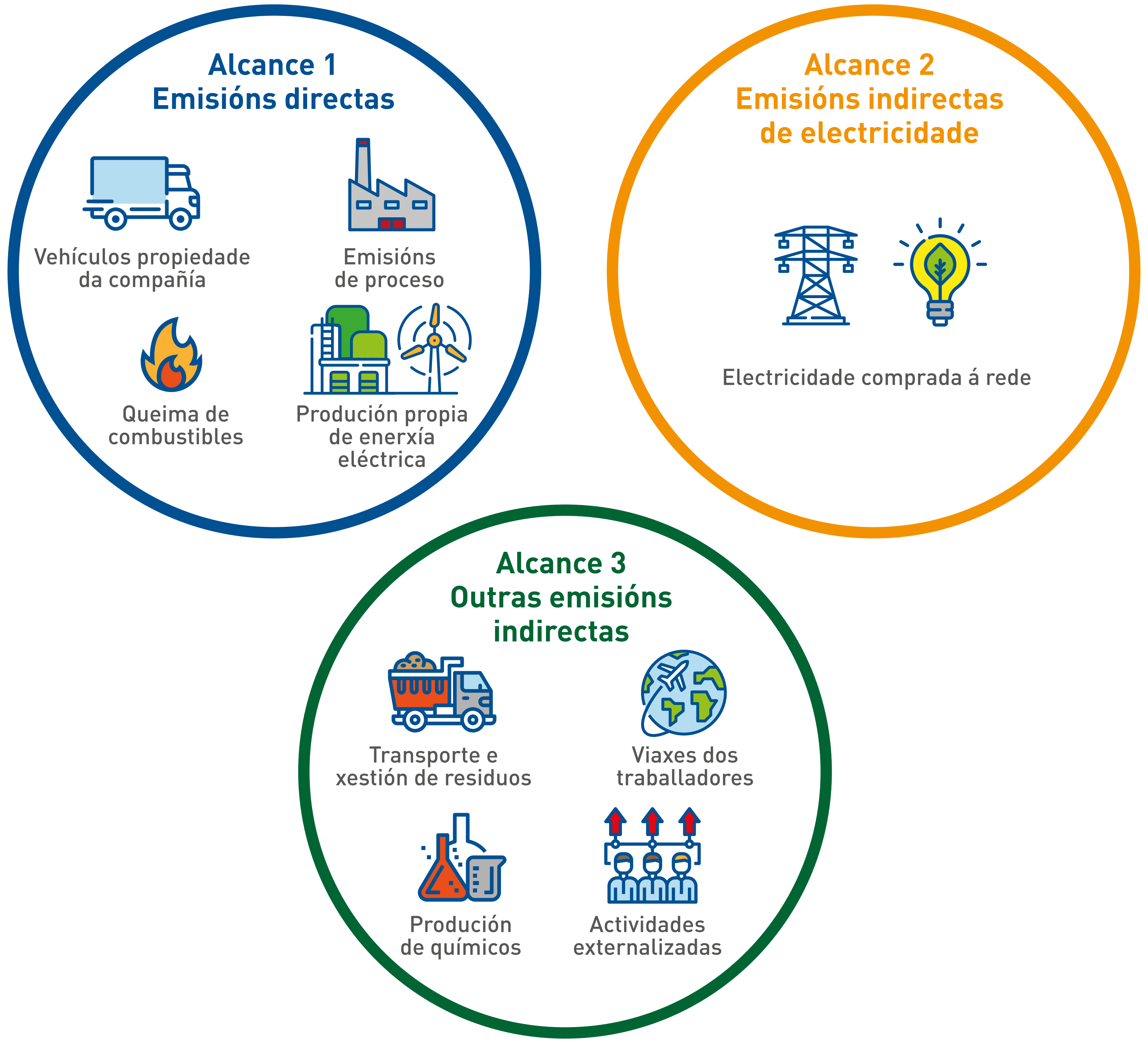
SOBRE O NOSO INFORME

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.



EN CLAVE DE ALIANZAS

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.

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PRESERVACIÓN DA AUGA

6 AUGA LIMPA E SANEAMENTO

Criterios ESG

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

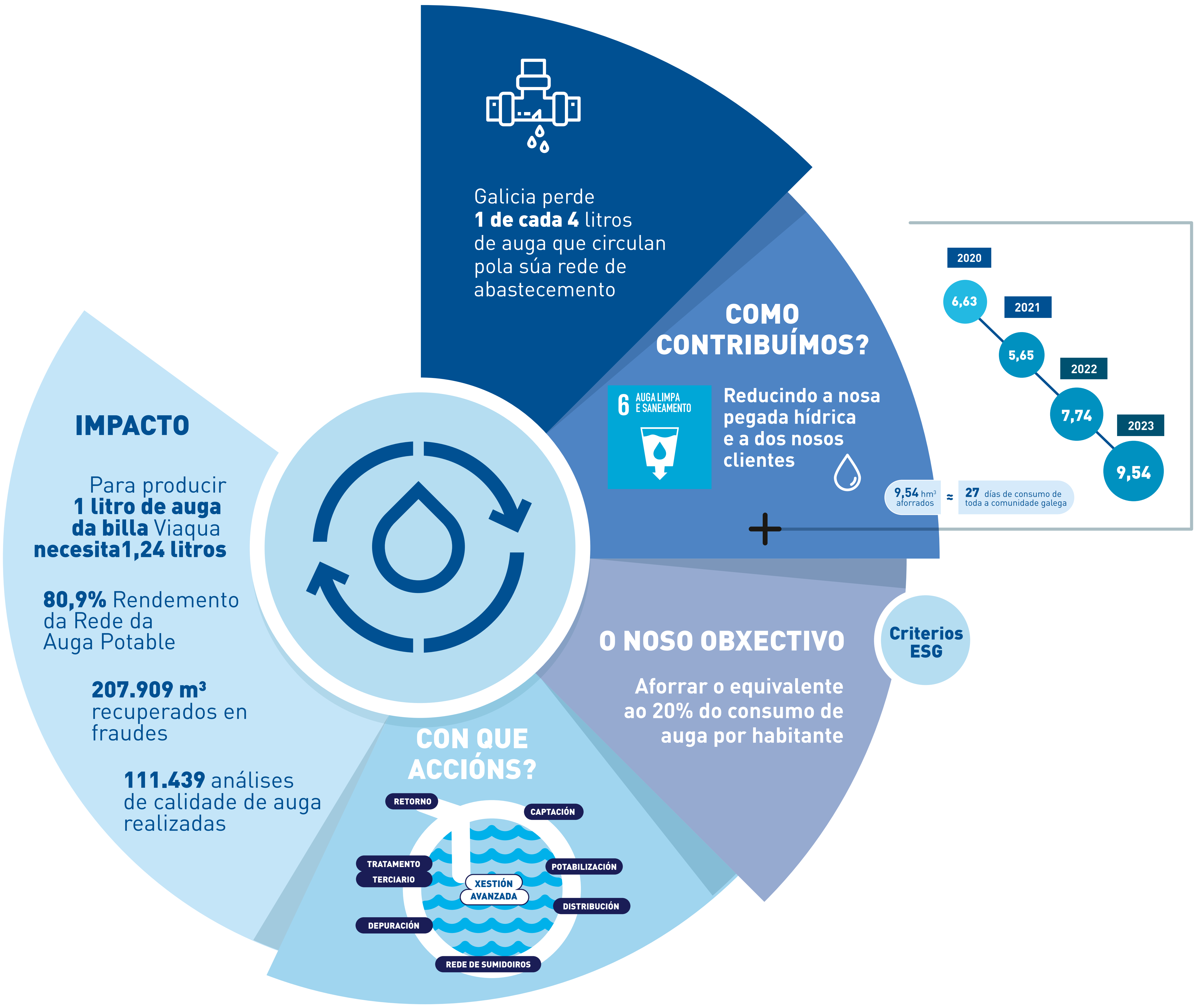
COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PRESERVAMOS A AUGA COMO FONTE DE VIDA



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

O cambio climático e a escaseza de auga son dous dos desafíos máis importantes aos que se enfronta a sociedade, pois prevese que en 2030 a demanda excederá, con moito, a capacidade de subministración. En concreto, o World Resources Institute (WRI) augura que en 2030 a poboación mundial necesitará 2680 km3 por encima das posibilidades do planeta.

En España, un dos países da Unión Europea con maior presión hídrica, o ano 2023 foi extremadamente cálido, cunha temperatura media peninsular de 15,2°C, valor que queda 1,3 °C por encima do período de referencia 1991-2020. Foi o segundo ano máis cálido desde o comezo da serie en 1961, por detrás tan só de 2022, que resultou 0,2°C máis cálido que 2023. A isto hai que engadir o mal estado de conservación das nosas reservas subterráneas de auga que, segundo o informe ***SOS Acuíferos*** elaborado por Greenpeace, afecta ao 44% das masas de auga subterráneas españolas, das que se abastece o 30% da poboación do noso país.

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, a depuración e a reutilización, e a dixitalización da xestión da auga.
- A loita contra a contaminación difusa e a preservación da calidade das augas, factor clave para previr a perda de biodiversidade e os impactos nocivos sobre a saúde e o medio ambiente.

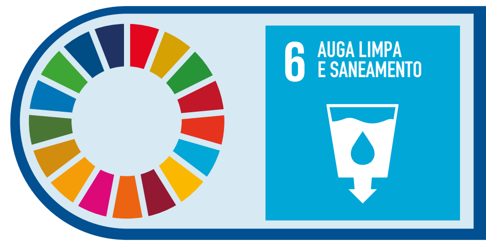
A recuperación dos nosos ríos e acuíferos, e a protección fronte ás inundacións

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 a fraude e fomentando entre os galegos e galegas o consumo responsable deste ben esencial.

Todo isto require dunha resposta planificada e coordinada coas administracións públicas, tal como recolle a Lei contra a seca de Galicia de medidas de garantía do abastecemento en episodios de seca e en situacións de risco sanitario. Así, Galicia sitúase á vangarda en protección do dereito á auga fronte ao cambio climático.



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"

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

XESTIÓN AVANZADA DA AUGA

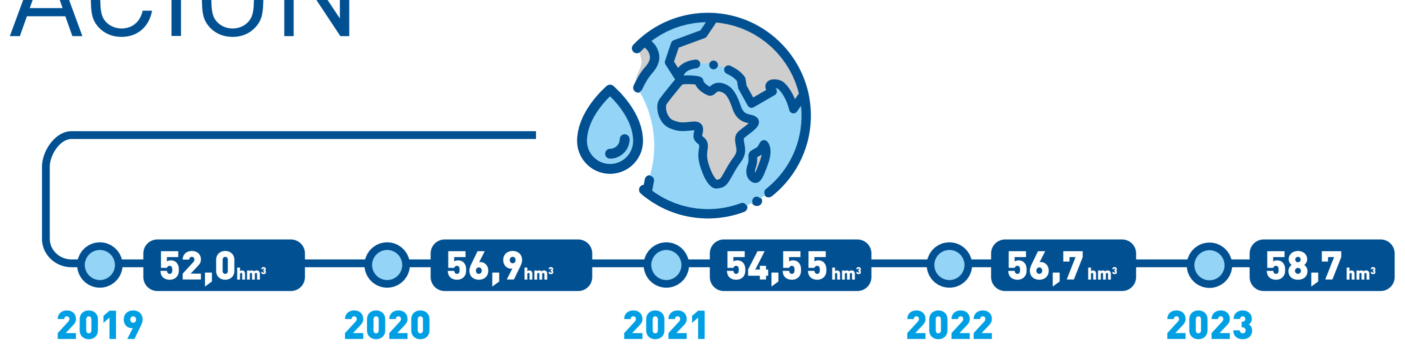
A auga captada e posteriormente potabilizada non chega na súa totalidade ao seu punto final de distribución. Esta perda de recurso hídrico ten diversas causas; principalmente as fugas nas redes de transporte e distribución, os consumos non rexistrados ou as fraudes, así como a presenza de posibles erros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

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.

Estas tecnoloxías permítennos asegurar a **continuidade do servizo e aforrar uns 8,44 hm3 desde 2017 ≈ 24 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



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

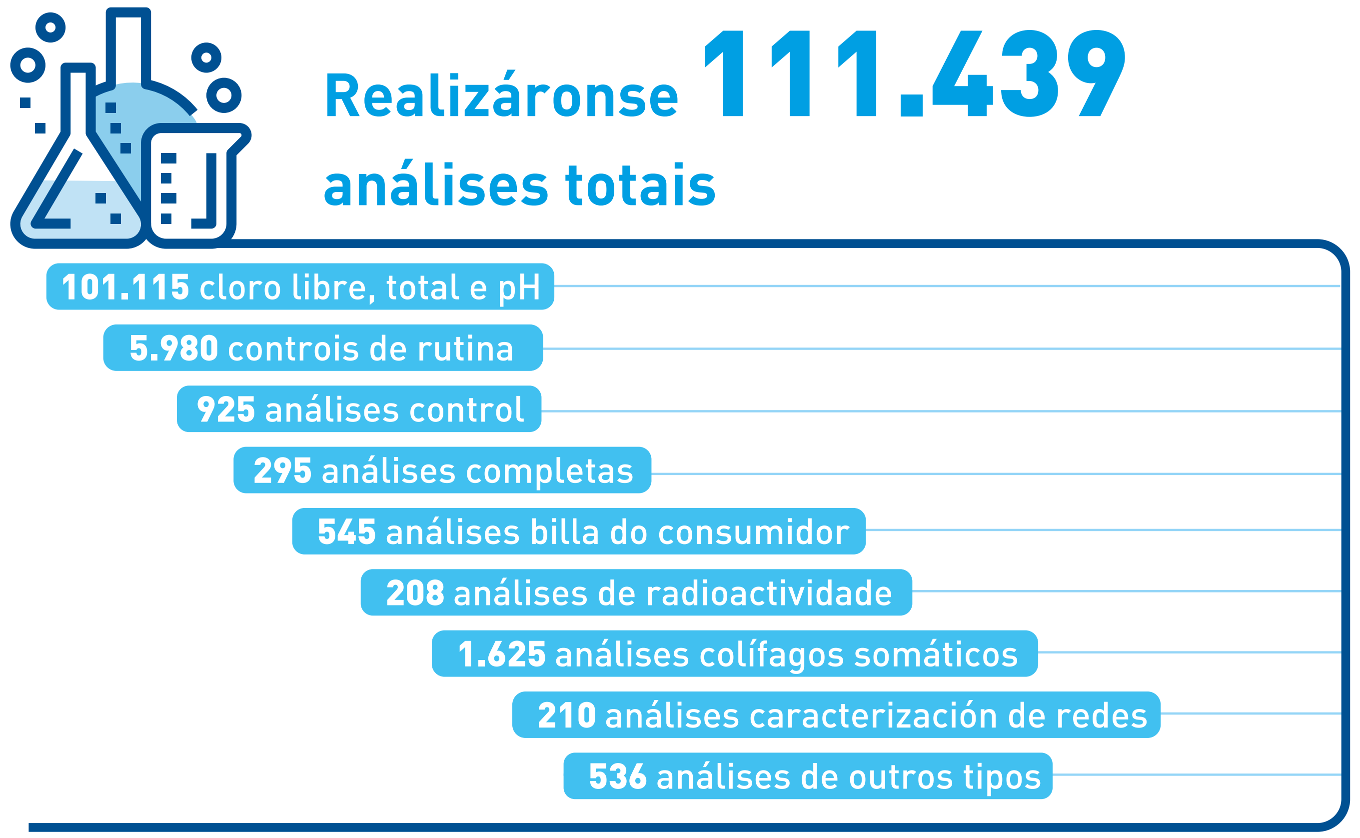
TRATAMENTO DA AUGA POTABLE

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 consumo, o seu control e subministración.

En Viaqua garantimos a subministracion de auga apta e de calidade 24 horas ao dia, 7 dias a semana.

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

Para garantir a calidade da auga realizáronse, entre todos os municipios abastecidos por Viaqua, **111.439 análise**s nas que se determinaron mais de **375 000 parámetros**, resumidos nos seguintes tipos (algúns de nova incorporación coa aparición do novo Real Decreto):



COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
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

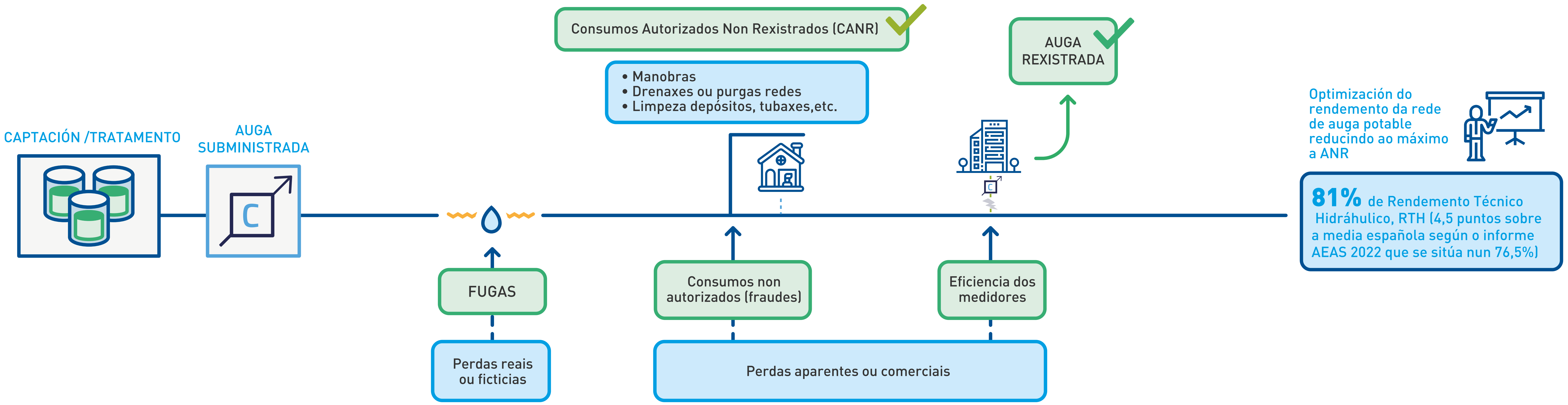
Realizamos un control exhaustivo de mellora das redes de distribución co fin de minimizar posibles fugas e aproveitar ao máximo a auga.

En 2023 subministramos 64,21 hm³ de agua

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, redución de presións, mellora da clase metrolóxica e substitución dos contadores, implantación da telelectura, renovación de redes etc.), conseguindo así a máxima eficiencia na xestión do sistema de abastecemento de auga potable. Isto leva asociado tanto un aforro en auga como en enerxía, xa que ao circular menos auga polas redes son necesarias menos horas de funcionamento de bombeos e das plantas de tratamento. Así mesmo, tamén reducimos a cantidade de reactivos, xa que o volume de auga a tratar (tanto en desinfección como en potabilización e depuración) é menor.

AUGA NON REXISTRADA = PERDAS + FRAUDES + CANR + MEDICIÓN



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

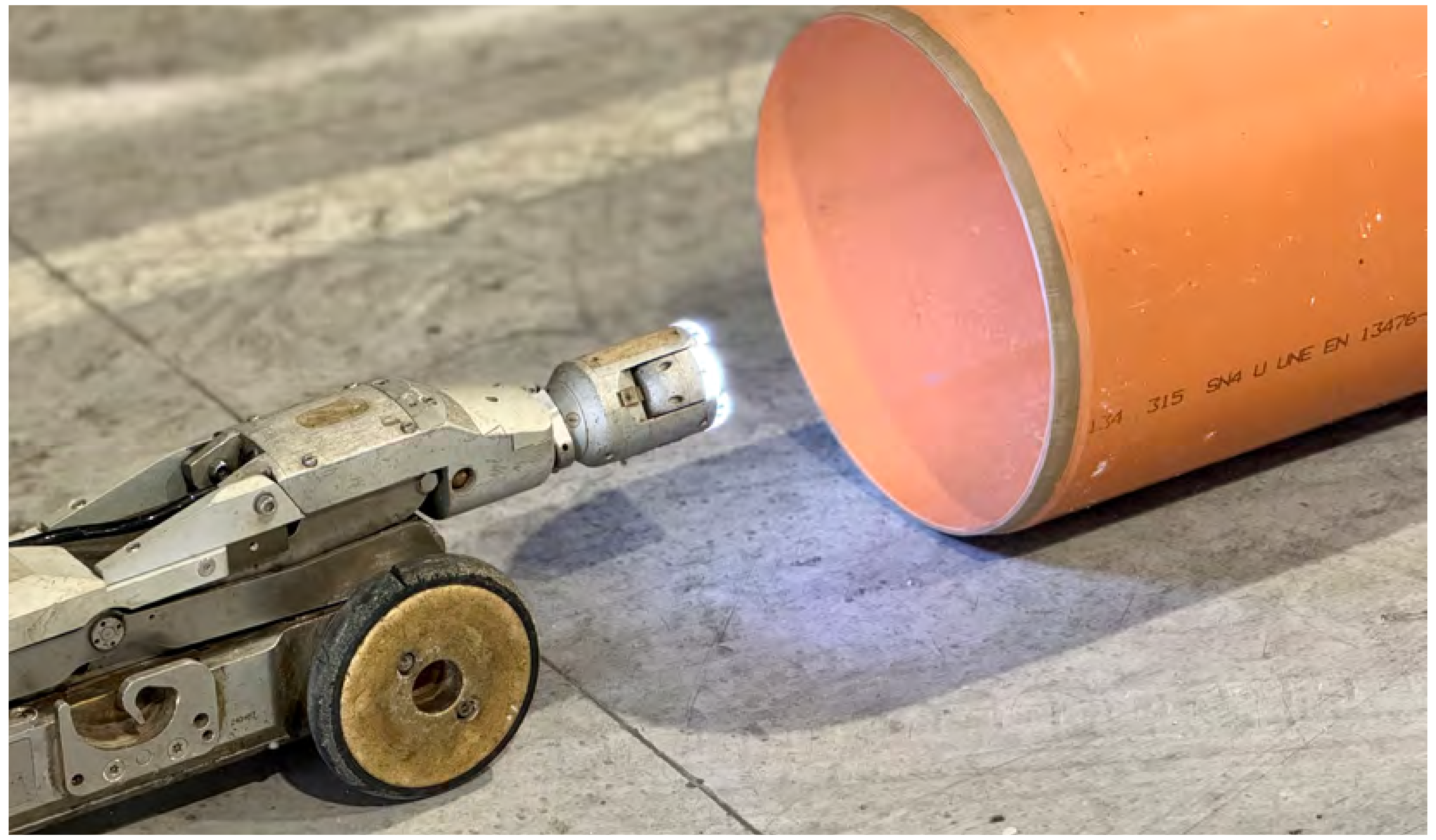
ACCIÓNS PARA REDUCIR A AGUA NON REXISTRADA (ANR)	2023
m^3 recuperados en campañas contra consumos non autorizados	207.909
Mensaxes persoais avisando sobre un consumo excesivo	9.594
Actuacións realizadas na rede entre fugas detectadas e avarías reparadas	2.633

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.

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.



Cámara de inspección da rede de sumidoiros

"No ano 2023 comezamos coa implantación dun modelo de planificación centralizada na rede de Santiago de Compostela, no que grazas ao uso de diferentes ferramentas dixitais facemos un mellor aproveitamento dos recursos humanos e materiais. Conseguindo realizar unha xestión máis eficiente do servizo de auga no municipio."

Ángel Rozas García
Planificador Santiago de Compostela

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DEPURACIÓN DE AUGAS RESIDUAIS

Pechamos o ciclo integral da auga devolvendo ao medio natural a auga residual tratada nas estacións depuradoras (EDAR) dos municipios aos que Viaqua presta servicio. Para retornar a auga nas condicións axeitadas que aseguren o cumprimento das limitacións esixidas pola lexislación vixente, esta é sometida a diversos tratamentos físicos, químicos e/ou biolóxicos co obxecto de eliminar a contaminación presente nelas.

Xestionamos

33 EDARs

e **220** instalacións compactas de depuración en Galicia

AS EDARS XESTIONADAS POR VIAQUA EN 2023:

A CORUÑA

- **Santiago De Compostela:** Silvouta // Aríns
- **Bergondo:** Modelo // Fiobre // 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
- **Ponteareas**
- **A Estrada**
- **PLISAN:** Plataforma Loxística Industrial de Salvaterra - As Neves

PROXECTOS E OBRAS

Dentro das súas actividades, Viaqua realiza tamén proxectos e obras de mellora das infraestruturas hidráulicas. En 2023 executamos 59 obras, entre as que se atopa a de "Ampliación das redes de abastecemento alimentadas dende a saída 1 do Depósito de Castro Senín na parroquia de Mourente", e a da "Ampliación da rede de saneamento na parroquia de Campañó (Norte)" para o Concello de Pontevedra, ou a de "Nova acometida de subministración de auga e instalación de control da rede interior do Porto de Marín" para a Autoridade Portuaria de Marín e a Ría de Pontevedra. 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.

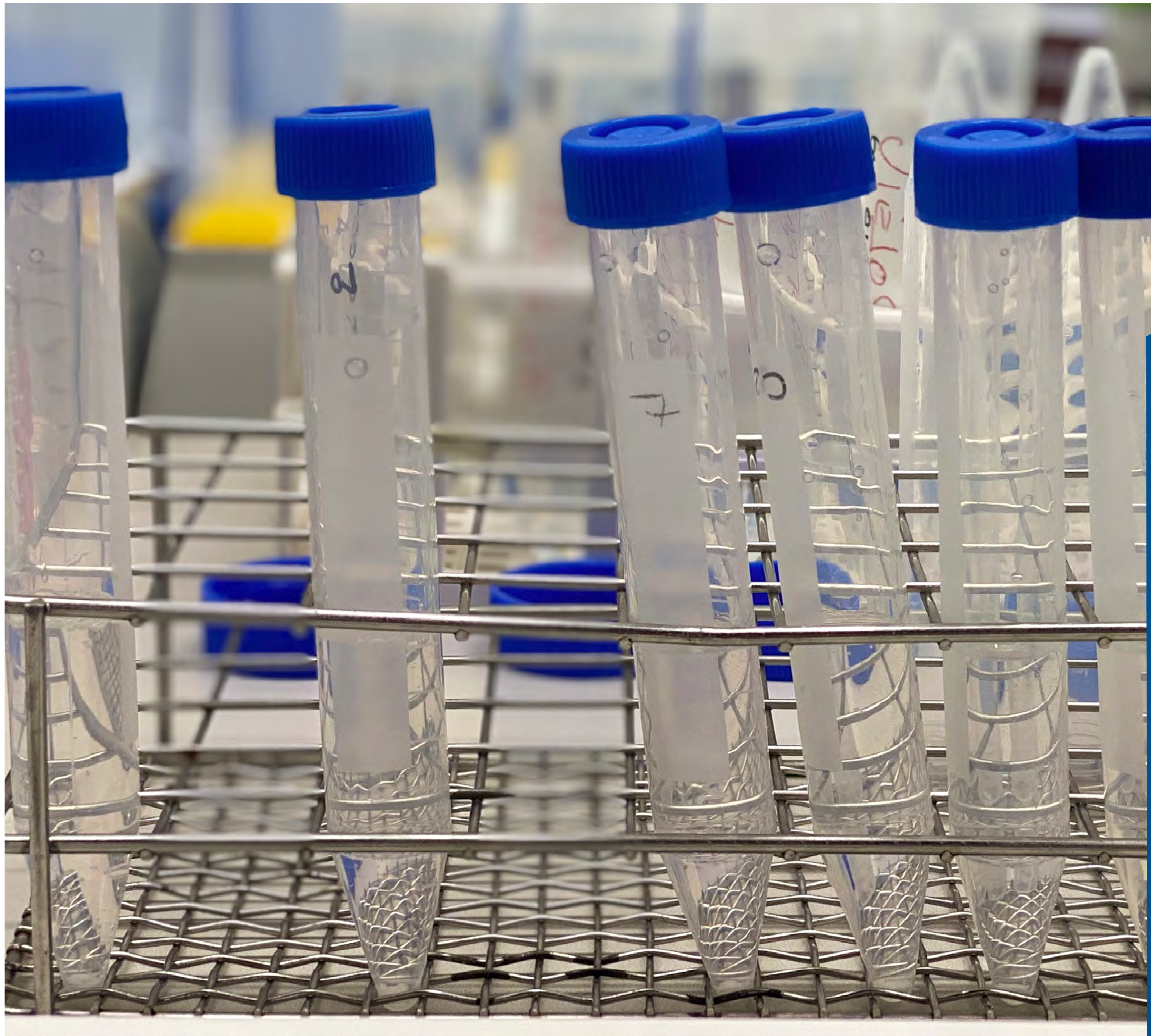
En 2023 executamos **59** obras ambientais

Investimento total: **14.7 M€**

Obra realizada por Viaqua no porto de Marín

ANEXOS: Fontes de captación de auga // Datos de auga nas ETAP // Eficiencia redes de distribución // Renovación redes de distribución // Datos depuración de augas residuais// Parámetros EDAR //Proxectos e Obras

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS



EN CLAVE DE ALIANZAS

Da transposición da Directiva (UE) 2020/2184 do Parlamento Europeo e do Consello, do 16 de decembro de 2020 en España, xorde o Real Decreto 3/2023, do 10 de xaneiro, polo que se establecen os criterios técnico-sanitarios da calidade da auga de consumo, o seu control e subministración.

Este real decreto ten dúas finalidades: establecer o marco xurídico para protexer a saúde humana dos efectos adversos de calquera contaminación da auga de consumo ao garantir que sexa salubre e limpa e facilitar o acceso á mesma seguindo o indicado por Nacións Unidas no dereito humano á auga e saneamento.

España está comprometida cos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible da Axenda 2030 e co Dereito á auga, onde se garante o compromiso respectando o principio de subsidiariedade e co Protocolo de auga e saúde da Oficina Rexional para Europa da OMS, protexendo a saúde dos cidadáns mediante unha mellor xestión da auga e reducindo as enfermidades relacionadas coa auga.

Dentro dos retos para Viaqua durante o ano 2023, incluíuse a rápida adaptación a esta nova regulación das augas, sendo pioneiros na realización de avaliacións de risco nas instalacións e adiantándonos aos prazos relacionados con requisitos sobre controis analíticos, prazos de inicio de control ou cumprimento de resultados.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

DE LINEAL A CIRCULAR

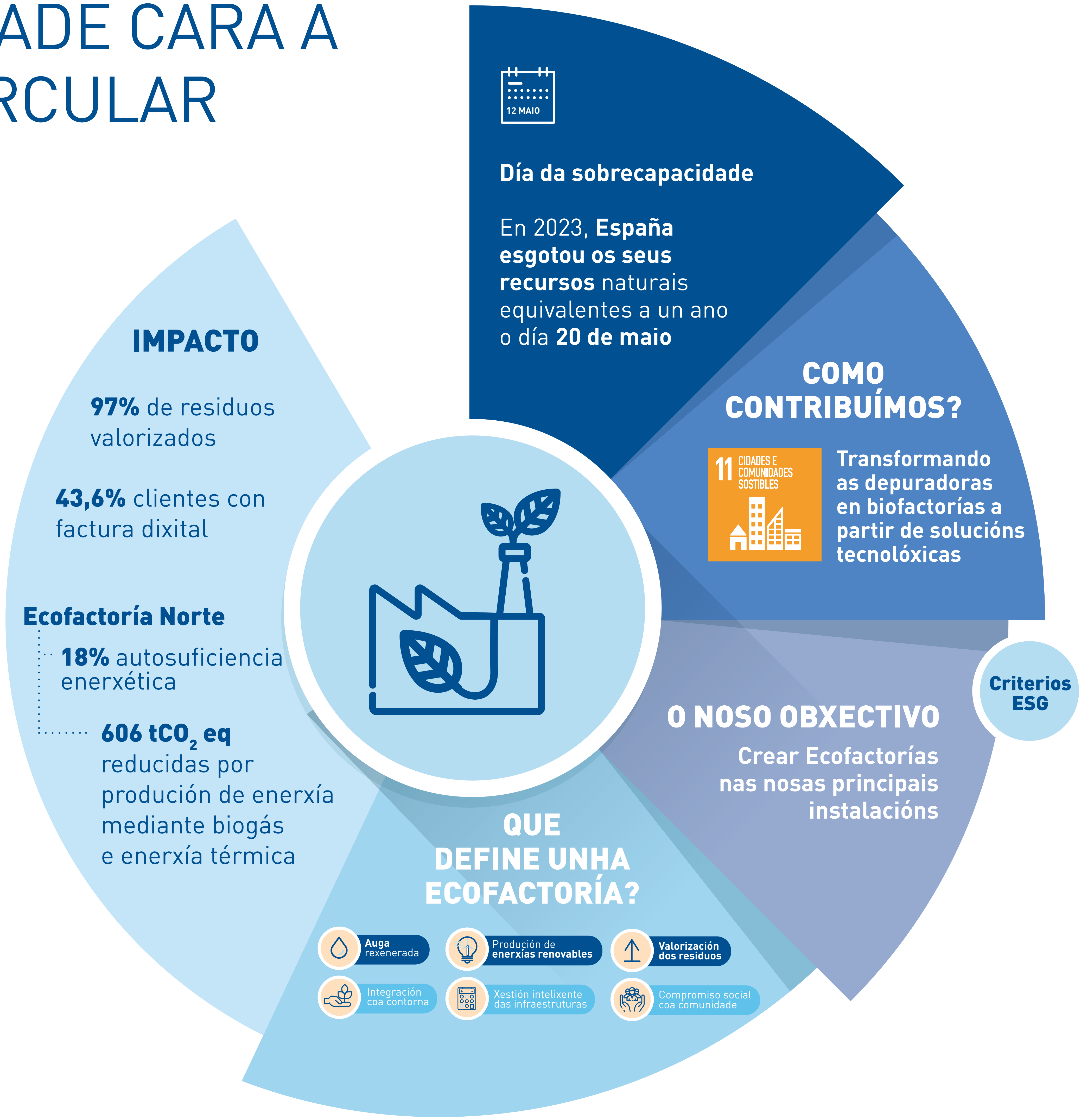
11 CIDADES E COMUNIDADES SOSTIBLES

Criterios ESG

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

TRANSFORMAMOS A NOSA ACTIVIDADE CARA Á ECONOMÍA CIRCULAR



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

O NOSO MODELO CIRCULAR

Segundo o Parlamento Europeo, **en 2050 estaremos consumindo recursos como se existisen tres planetas Terra**. Os sistemas actuais de produción e consumo demostraron ser nocivos para o medio ambiente e agravar a crise climática actual. Por tanto, é preciso **cambiar o modelo lineal** (de extracción de materias e fabricación, consumo e refugallos de produtos) por un **modelo circular** que imite a natureza e actúe como panca na mitigación e adaptación á crise climática. A economía circular permite desvincular o crecemento económico do consumo de recursos e o impacto ambiental negativo, promovendo sistemas de produción e consumo máis eficientes e diminuíndo tanto o consumo de materias primas, enerxía e solo ocupado como a xeración de residuos e emisións.

Desde Viaqua promovemos o cambio de modelo lineal a circular desenvolvendo solucións innovadoras e implementando tecnoloxías orientadas á optimización no uso de recursos e a eliminación do concepto residuo. Así mesmo, promovemos as alianzas e o traballo colaborativo cos demais actores involucrados na xestión da auga, aliñándonos coa **Estratexia Galega de Economía Circular 2019-2030** e situando a economía circular no centro de nosa propia estratexia.

DE EDAR A ECOFACTORÍAS

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

Ademais de conseguir a circularidade total en canto á auga, enerxía e residuos, as ecofactorías caracterízanse por unha integración na contorna natural, de forma que se minimiza o impacto en ocupación do solo, potenciando os servizos ecosistémicos nese espazo ocupado e transformando a infraestrutura gris nunha infraestrutura verde.

Por outra banda, xérase un impacto social positivo a través do valor compartido coas comunidades locais, o diálogo e a colaboración cos grupos de interese e a sensibilización ambiental.

EIXES DE ACTUACIÓN NAS NOSAS ECOFACTORÍAS

- **Mitigación do cambio climático.** Os procesos de tratamento da auga necesitan grandes cantidades de enerxía para poder levar a cabo; por iso a autosuficiencia enerxética é un dos principais obxectivos das ecofactorías. Isto é posible grazas aos investimentos en eficiencia enerxética, así como á xeración de enerxía renovable.
- **Protección da auga e adaptación ao cambio climático.** As ecofactorías contribúen enormemente á resiliencia hídrica grazas á rexeneración de auga, que se destina a diferentes usos (uso agrícola, urbano, industrial etc.). E é que tamén estes tratamentos avanzados permiten minimizar a contaminación da auga, xa que preveñen e eliminan contaminantes emerxentes.
- **Transición á economía circular e rexenerativa.** As ecofactorías melloran a eficiencia no uso de reactivos e, sobre todo, eliminan o concepto de residuo, xerando novos recursos a partir da valorización dos lodos.
- **Rexenerar biodiversidade.** A biodiversidade nas ecofactorías conséguese non soamente asegurando a calidade da efluente vertedura ao medio, senón tamén aplicando o concepto de infraestrutura verde dentro e fóra da instalación, e aplicando a xestión ecolóxica de zonas verdes, o que permite unha maior integración na contorna.
- **Dixitalización.** Como panca transformadora que permite a eficiencia enerxética e doutros recursos e axuda a dar robustez, calidade, trazabilidade e transparencia aos servizos.

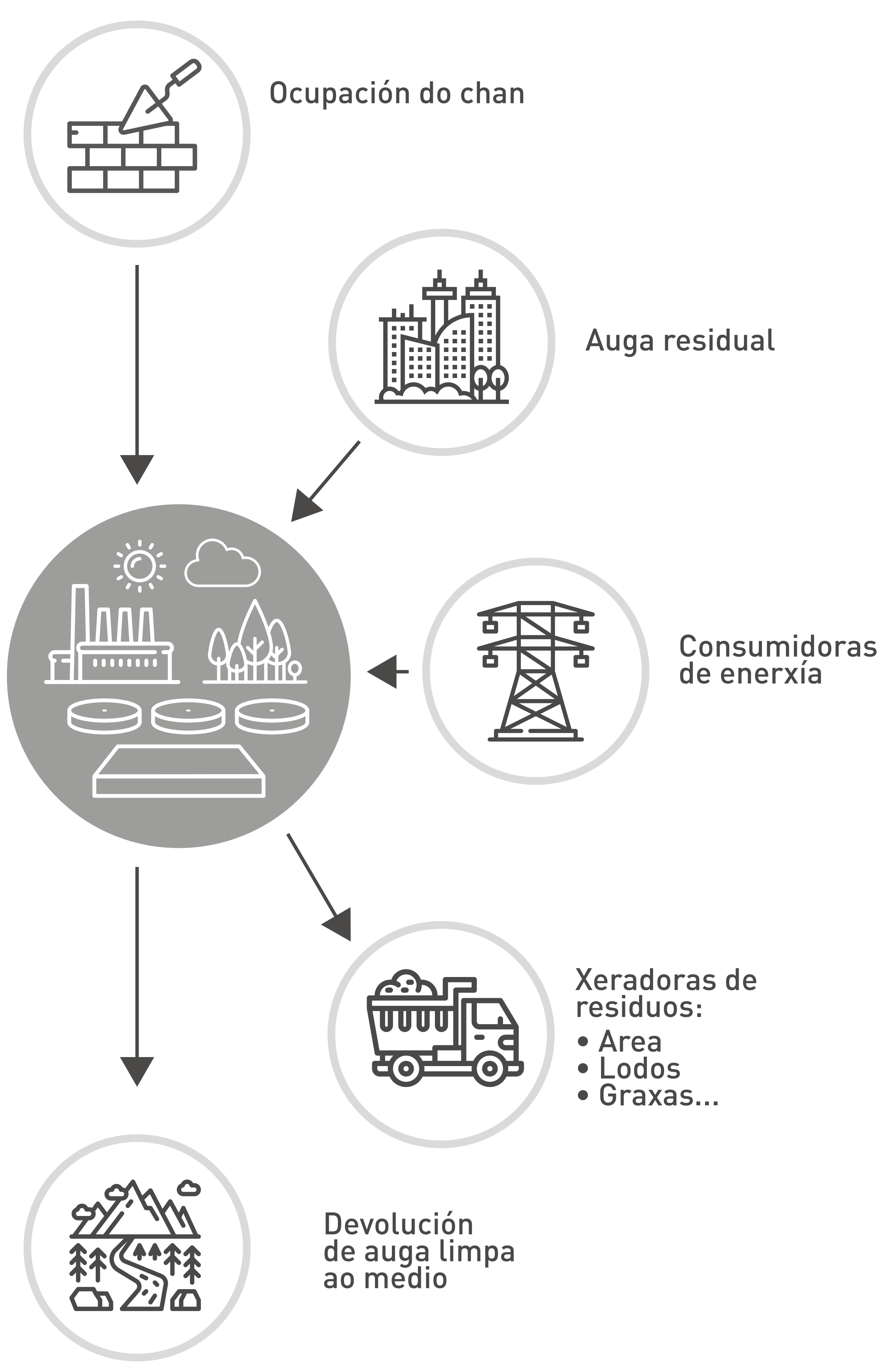
Promovemos a evolución do modelo tradicional das plantas depuradoras para convertelas en ecofactorías

11 CIDADES E COMUNIDADES SOSTIBLES

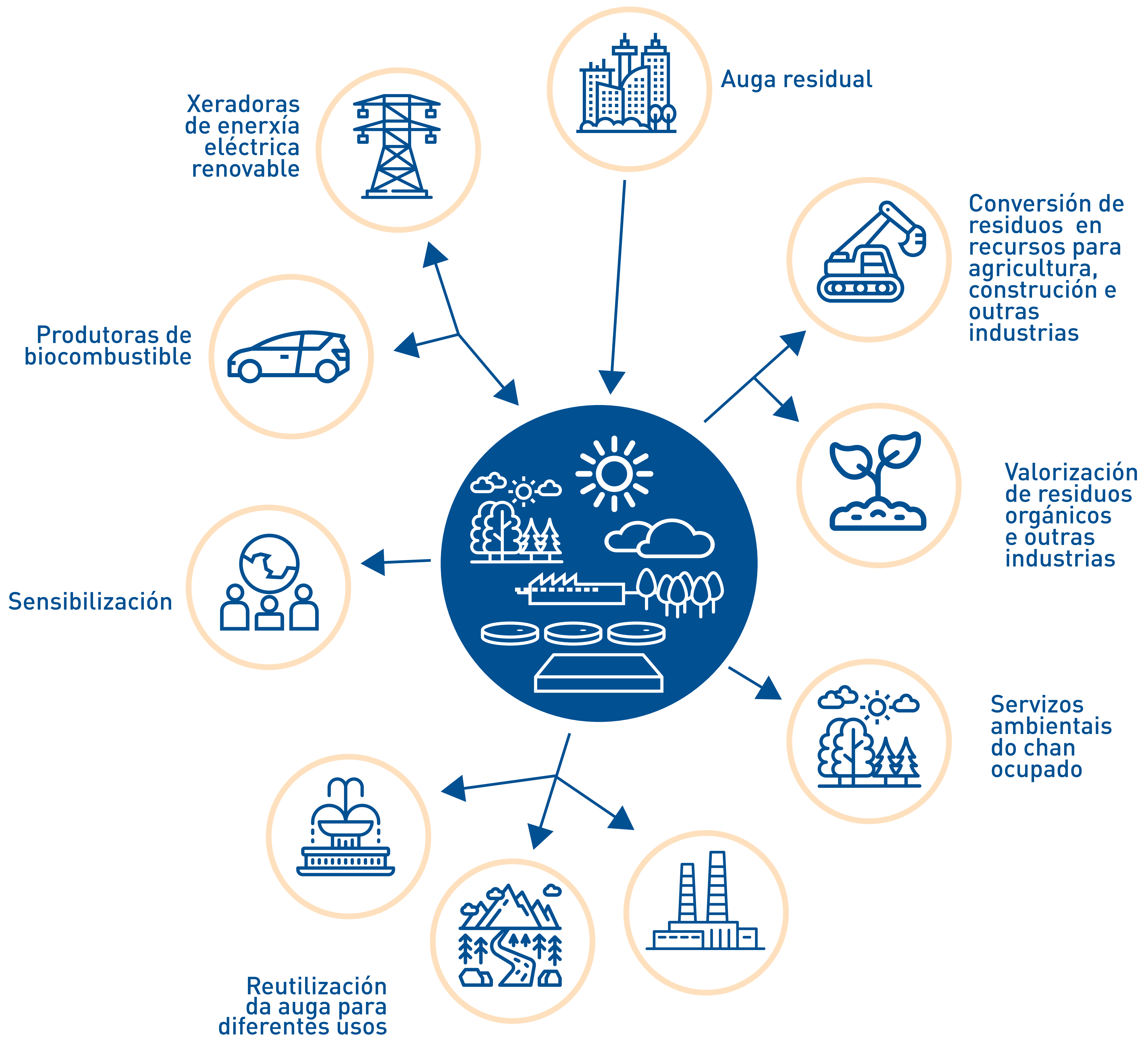
Coa creación da Ecofactoría de Ourense promovemos o uso eficiente dos recursos e adaptámonos ao cambio climático contribuíndo ao ODS11 “Cidades e comunidades sostibles”

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Modelo lineal: **Depuradoras**



Modelo circular: **Ecofactorías**



COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
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. Esta valorización do biogás xerado na Ecofactoría produciu en 2023 un total de 771 484 kWh de enerxía eléctrica, o que evitou a emisión de 93 tCO2 eq. Ademais, realízase a recuperación da enerxía térmica procedente dos gases de escape do motor de coxeración para prequentar a caldeira de vapor, e esta á súa vez para alimentar a termohidrólise, posto que require unha achega de vapor saturado. A enerxía térmica xerada na caldeira de vapor supuxo o aproveitamento de 3 183 653 kWh para 2023. Este aproveitamento evitou a emisión de 580 tCO2 eq.

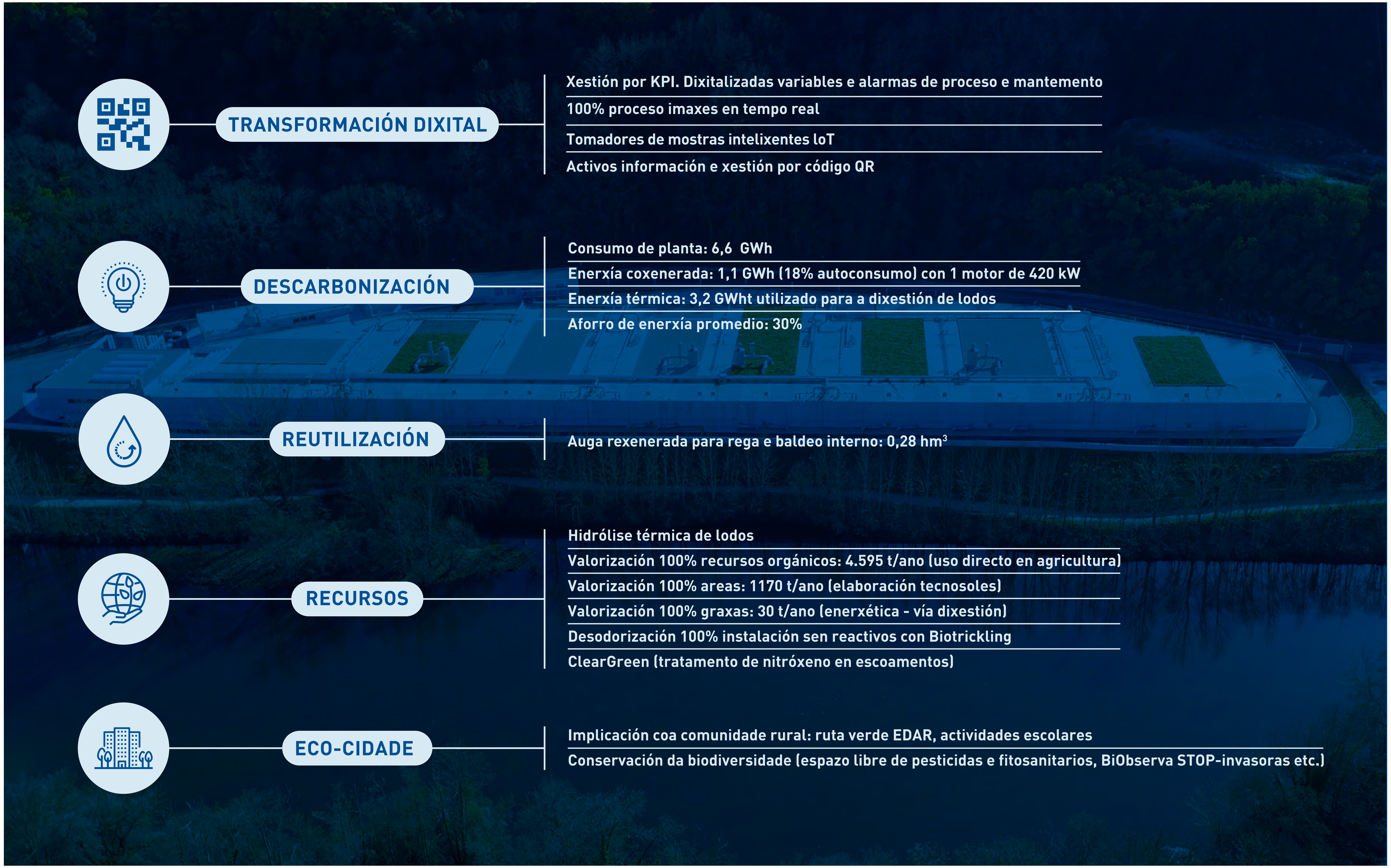
Mediante iniciativas como CIGAT Circular, a EDAR de Ourense sitúase como a instalación referente a nivel internacional no campo da economía circular

Ecofactoría Norte (EDAR de Ourense)

"Dende VIAQUA aplicamos día a día un modelo de xestión que ten como centro a economía circular. No ámbito da depuración, un eixe principal é a transformación das EDAR convencionais en ecofactorías, centros nos que se recuperan e xeran novos recursos. Nas instalacións xestionadas por VIAQUA a maioría dos residuos son valorizables ou reutilizables, evitando que o seu destino final sexan, por exemplo, os vertedoiros."

Lucía Gómez Rivas
Responsable de Depuración Zona Centro-Sur

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

EN CLAVE DE ALIANZAS

Viratec, a Agrupación industrial Galega de Solucións Ambientais e Economía Circular, é unha asociación sectorial que acolle a entidades de múltiples áreas que teñen como obxectivo común o impulso da sustentabilidade ambiental e a economía circular. Viaqua forma parte desde 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. Os fitos máis destacados do clúster no ano 2023 foron:

- Ser recoñecido por parte do Ministerio de Industria, Comercio e Turismo como Agrupación Empresarial Innovadora.
- Recibir o galardón Premio de difusión de solucións ambientais que reducen o consumo enerxético e as emisións de gases de efecto invernadoiro" na X edición dos Premios Galicia de Enerxía.

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 **+1.000 M€**

+4.900 Empleos directos

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

TECNOLOXÍA PUNTA AO SERVIZO DA CIRCULARIDADE

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

CIGAT CIRCULAR, PROMOCIÓN DUN MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN GALICIA

O Centro Mixto CIGAT Circular, froito da colaboración entre **Viaqua e Cetaqua Galicia** coa financiación da **Axencia Galega de Innovación (GAIN)**, propón un modelo integral para converter os residuos de orixe industrial, urbano, agrícola e rural en recursos de alto valor engadido co obxectivo de contribuír a que Galicia sexa unha rexión neutra en carbono.

A consolidación do Centro Mixto de Investigación, enmarcado dentro do programa Centros Mixtos de Investigación 2022, é o resultado da evolución das **Unidades Mixtas CIGAT** (2015-2018) e **CIGAT Biofactoría** (2018-2021) e a máxima modalidade dentro do programa de unidades mixtas de investigación que outorga a Axencia Galega de Innovación.

CIGAT Circular evoluciona para ampliar coñecemento na liña de xeración e recuperación de subprodutos. Para iso, estase traballando arredor de diferentes liñas de investigación e innovación para pechar a circularidade dos eixes prioritarios: **auga, enerxía e residuos,** do seu proxecto predecesor CIGAT Biofactoría.

A primeira liña, relacionada co **eixe auga**, céntrase no desenvolvemento de tratamentos avanzados para a **eliminación de microplásticos** e a obtención de auga reutilizable. Grazas a estes tratamentos, na Ecofactoría de Ourense elimínanse máis do 97% dos 28 millóns de partículas de microplásticos que chegan á instalación. No **ámbito enerxía** estase a avaliar o potencial de produción de hidróxeno verde e biometano a partir de distintas correntes residuais de sectores con grande importancia na economía galega, como son o lácteo e o cervexeiro.

Respecto ao **eixe residuos**, demostrouse que é posible recuperar entre 2 e 3 toneladas diarias de celulosa cunha pureza superior ao 90% na nosa ecofactoría, cunha redución da pegada de carbono de 2,5 toneladas de CO2 por cada tonelada de celulosa recuperada. Ademais, escalouse na tecnoloxía de produción e purificación de biocompostos de alto valor engadido como son os ácidos graxos volátiles a partir de lodos xerados no sector conserveiro. Esta tecnoloxía presenta un gran potencial para subministrar materias primas circulares e sostibles á industria petroquímica ou de produtos de limpeza.

Co obxectivo de impulsar as industrias de base renovable en Galicia, CIGAT CIRCULAR expón, ademais, a introdución dun eixe dixital que actuará como catalizador para a creación e consolidación de modelos de negocio sustentables baseados en cadeas de valor circulares.

Deste xeito, **CIGAT Circular dá resposta ás metas que establece a Estratexia Galega de Cambio Climático e Enerxía 2050.** Viaqua e Cetaqua Galicia consolidan deste xeito a súa aposta por fomentar a transición cara a un modelo de relación co medio ambiente máis sustentable e responsable, ofrecendo estratexias viables e sólidas para a descarbonización da industria e modelos de negocio circulares cun retorno económico que permita competir coa economía lineal predominante.

Web proxecto:
https://www.umcigat.es/

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

RUAGUA, INNOVACIÓN CIRCULAR PARA FACER FRONTE AO ESTRÉS HÍDRICO NA RÚA

Unha das consecuencias do cambio climático que máis preocupa a nivel global é o aumento da severidade das secas. A Rúa, municipio galego da comarca de Valdeorras, provincia de Ourense, é un claro exemplo diso xa que no verán de 2022 o MITECO incluíuno no seu informe de seca e escaseza como un dos municipios máis afectados de España. Ademais do estrés hídrico, A Rúa é un territorio con alto risco de sufrir incendios forestais: máis do 15% da súa superficie forestal (o que equivale a 450 campos de fútbol) calcinouse entre os anos 1996 e 2015. Este municipio caracterízase ademais por ter unha importante actividade vitivinícola.

Neste contexto, nace RUAGUA, un proxecto de innovación que busca ofrecer ao territorio un demostrador de economía circular para reducir o estrés hídrico e promover un uso máis sostible da auga. O consorcio do proxecto está integrado por Cetaqua, AquaOurense (empresa mixta de Viaqua e a Deputación de Ourense) e o Consorcio de Augas de Valdeorras.

Ruagua é unha das tres propostas gañadoras do Proxecto DEMOS, iniciativa a nivel nacional impulsada pola fundación Cotec en colaboración con IKEA.

O propósito de RUAGUA é xerar un impacto positivo a través dun proxecto demostrativo de economía circular no municipio galego da Rúa. Isto conseguirase mediante a valorización dos eixos auga-enerxía-residuos, establecendo un modelo de simbiose rural-industrial replicable.

- Eixe auga: Achégase o uso da auga rexenerada aos sectores produtivos e aos servizos públicos dunha forma integral, dixital e áxil para garantir a dispoñibilidade de auga durante épocas de seca e reducir así o estrés hídrico nesta contorna rural.
- Eixe enerxía: Impúlsase a produción de enerxía fotovoltaica como fonte renovable, reducindo así as emisións de gases de efecto invernadoiro asociados ao tratamento e rexeneración de auga.
- Eixe residuo: Foméntase o residuo cero e a diminución do uso de fertilizantes e químicos, ofrecendo alternativas de horta urbana.

Entre os resultados esperados do proxecto, destacan un 13% de aforro da auga potable grazas á obtención de 72 803 m3 de capacidade de produción anual de auga rexenerada, o 100% de autoabastecemento eléctrico para a produción de auga rexenerada ou maior eficiencia na xestión dos recursos hídricos. A nivel social, tamén se agarda unha transición cara ao emprego verde na Rúa, a dinamización da economía local ou a mellora da percepción social da auga rexenerada.

RUAGUA
Economía circular con impacto positivo en A Rúa

Presentación proxecto RUAGUA

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

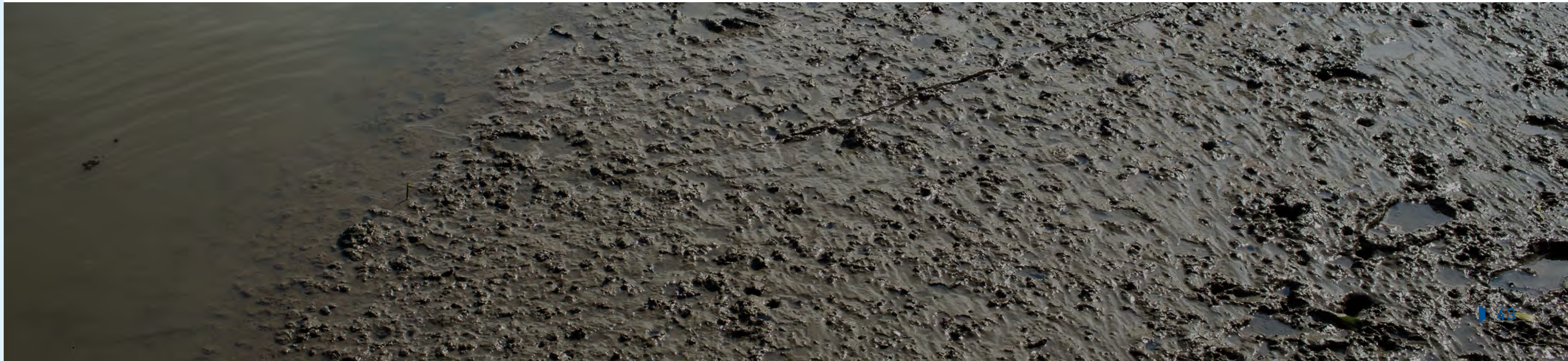
A xestión eficiente dos residuos é clave para o desenvolvemento sustentable do planeta. Desde Viaqua estamos comprometidos coa eliminación do concepto residuos implantando e fomentando nos centros xestionados prácticas de redución, reutilización, reciclaxe e recuperación, en prol de alcanzar un modelo 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 2023 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 97% 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.



COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

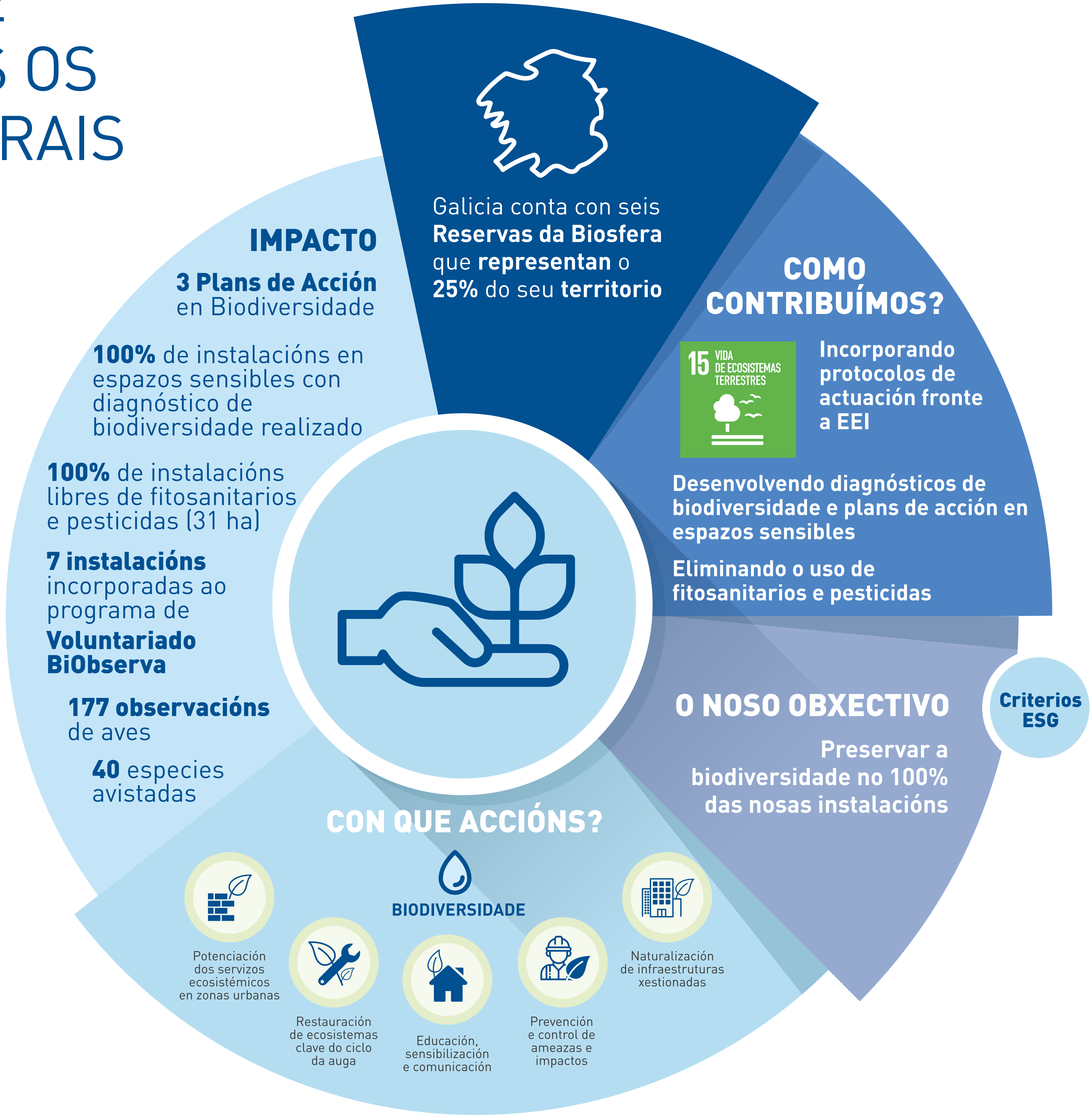
Criterios ESG

Protexemos e recuperamos os espazos naturais.

Preservar a biodiversidade no 100% das nosas instalacións.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PROTEXEMOS E RECUPERAMOS OS ESPAZOS NATURAIS



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

A Rede Natura en Galicia está composta por 59 ZEC e 16 ZEPA, que abranguen o 12% da superficie do país, desde os espazos litorais ata a alta montaña. Nestes espazos encontramos unha magnífica representación da biodiversidade e da riqueza natural e paisaxística de Galicia, ademais de oportunidades para o desenvolvemento rural e diversos beneficios para a sociedade.

Como empresa que xestiona un recurso natural clave para a preservación da biodiversidade, recoñecemos a necesidade de implicármonos na transformación do modelo de desenvolvemento para contribuír á construción dunha sociedade saudable, na que a diversidade biolóxica sexa un compoñente esencial do desenvolvemento sustentable.

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:

Conservación e mellora da biodiversidade en espazos sensibles ou singulares

Instalacións con diagnóstico e plan de biodiversidade

100%

Cero fitosanitarios e pesticidas

Instalacións libres de fitosanitarios e pesticidas

100%

Loita contra especies exóticas invasoras (EEI)

Instalacións con protocolos de actuación fronte a EEI

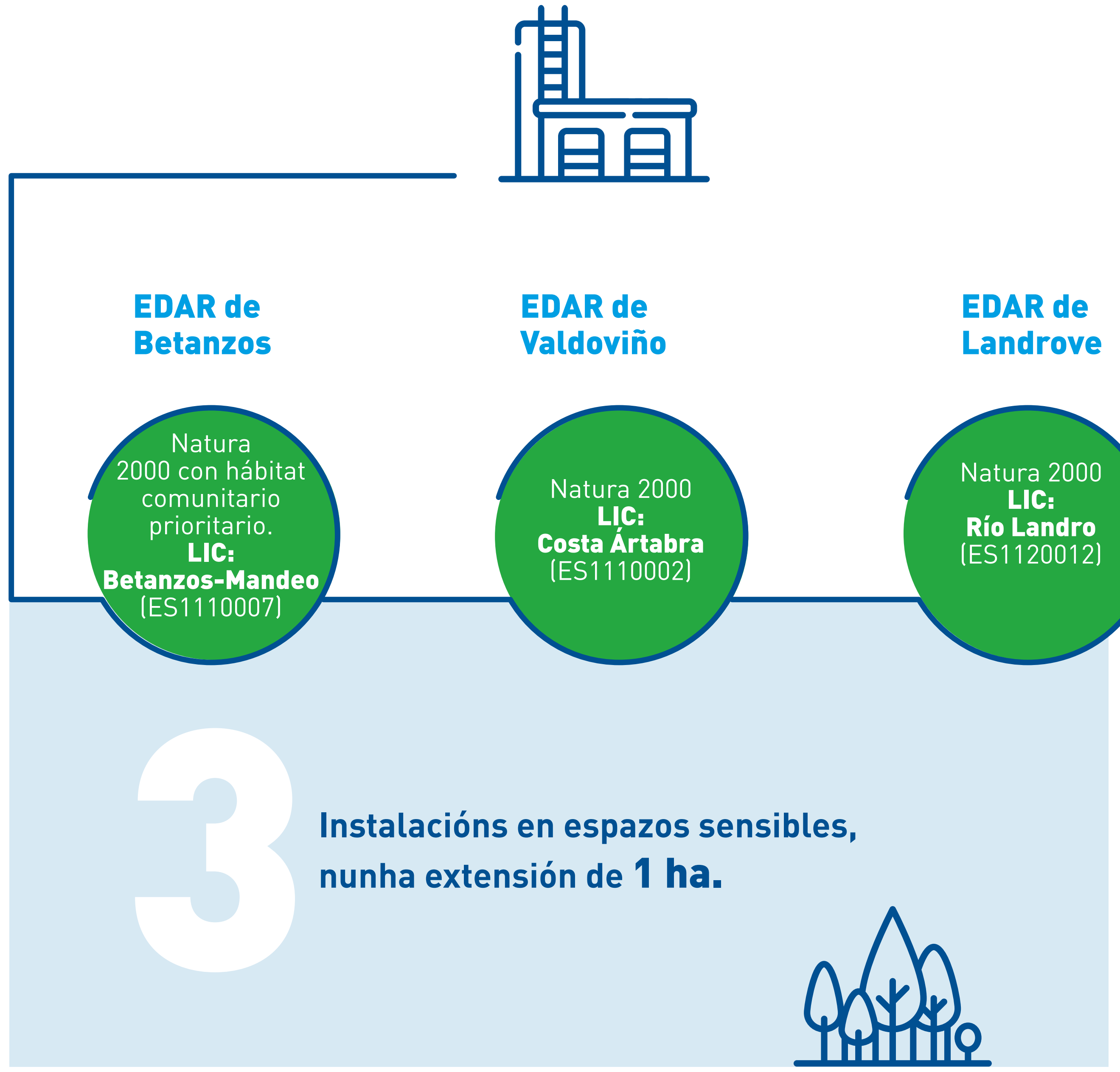
100%

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, conten 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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ELIMINACIÓN DO USO DE FITOSANITARIOS

O uso de produtos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas e funxicidas, 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.

ESPACIO LIBRE DE FITOSANITARIOS

100%

31 hectáreas de instalacións libres de fitosanitarios

Distintivo que identifica instalacións libres de fitosanitarios

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.

100% **das instalacións con protocolos de actuación fronte a especies exóticas invasoras**

BIOBSERVA

Web: https://www.biobserva.com

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

EDUCACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

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

FORMACIÓN

Adicionalmente aos nosos compromisos principais en materia de biodiversidade, buscamos a **implicación do noso persoal e da cidadanía** co obxectivo de **trasladar coñecemento e sensibilizar**. Por iso, o noso persoal de instalacións 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.

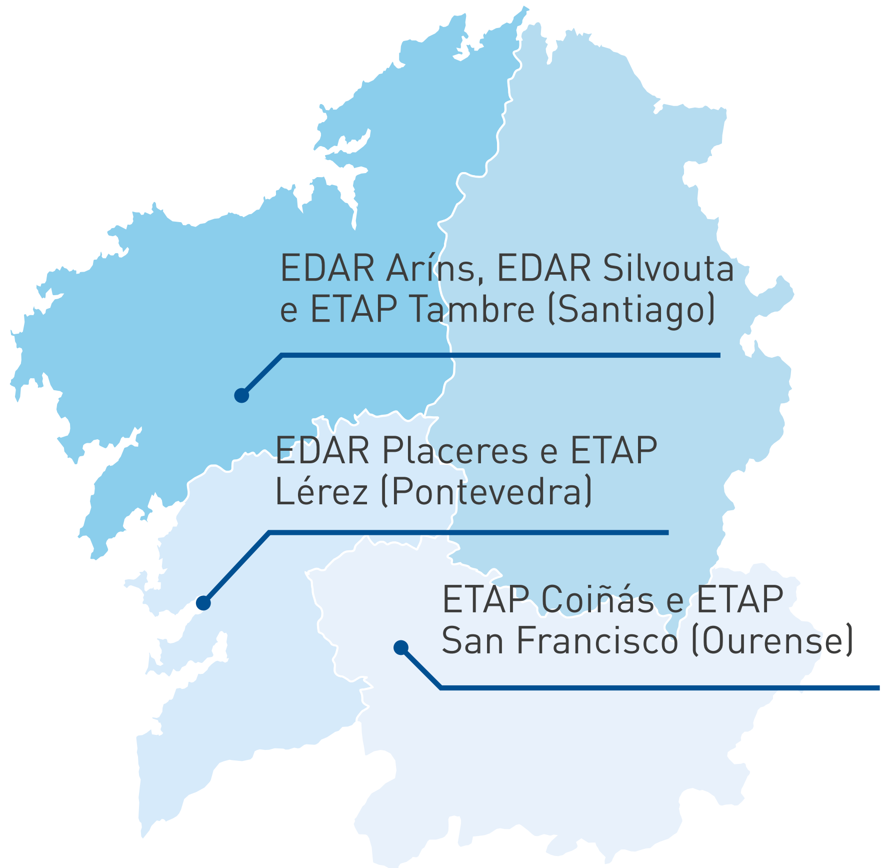
139 h

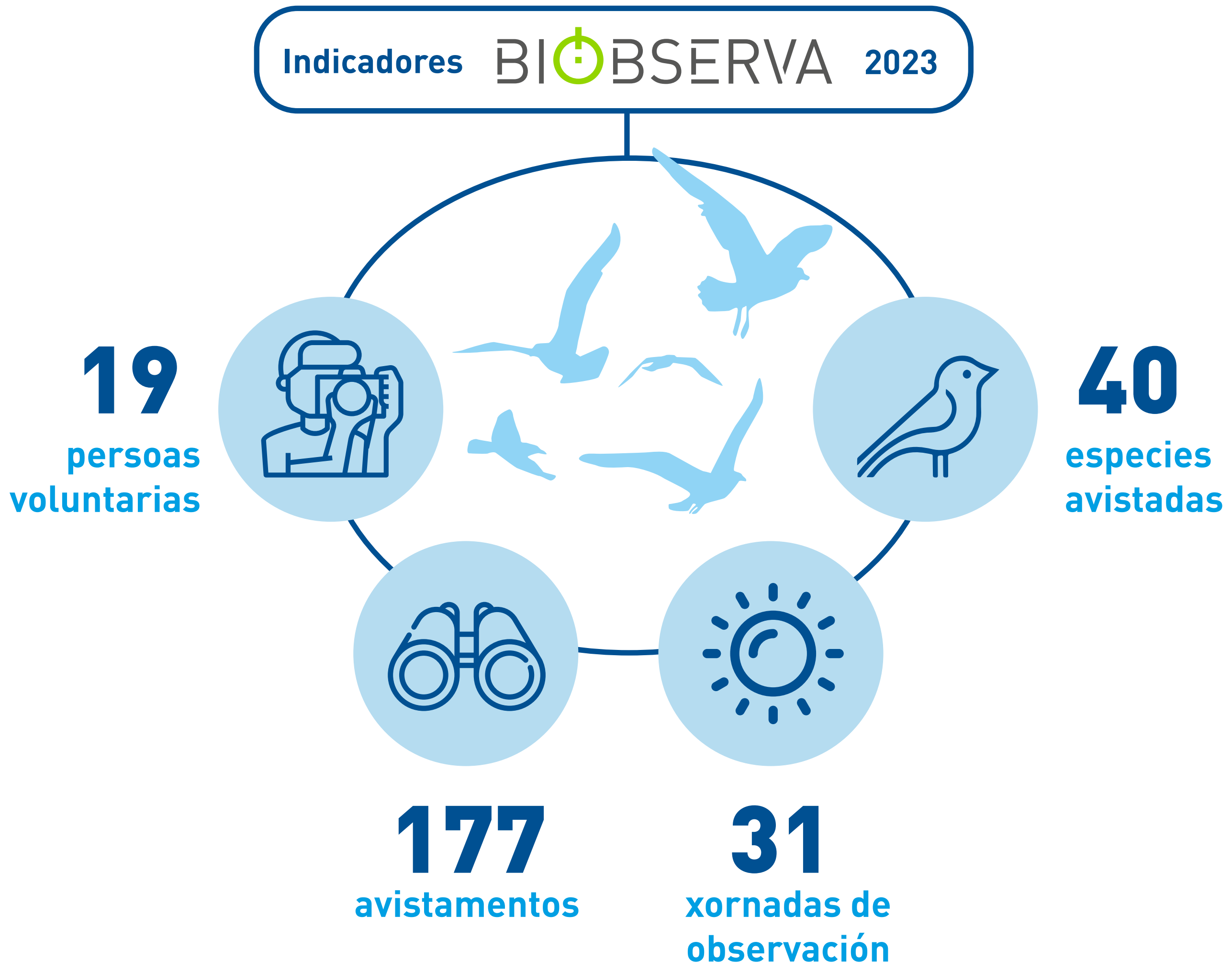
En 2023 impartíronse **139 h** de formación para favorecer a biodiversidade

VOLUNTARIADO AMBIENTAL BIOBSERVA

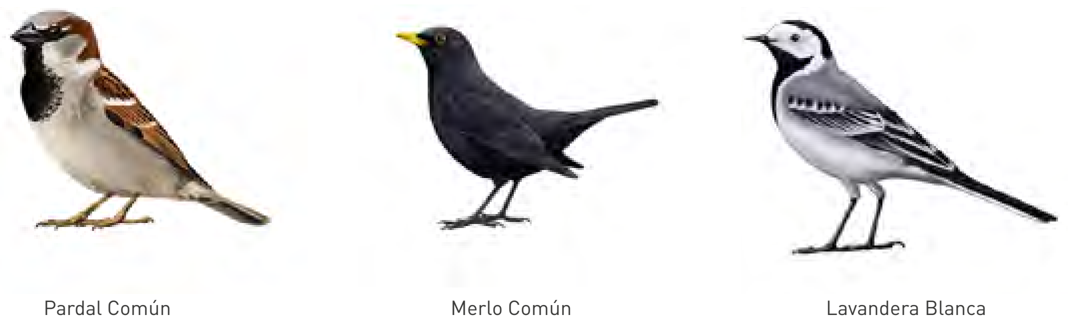
Por sexto ano consecutivo impulsamos o programa BiObserva Voluntariado, dirixido a preservar a biodiversidade nas nosas instalacións. Un proxecto no que os profesionais da nosa empresa reportan as observacións de aves durante a súa xornada laboral co obxectivo de coñecer a biodiversidade nas instalacións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

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





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



BIOBSERVA

Web: https://www.biobserva.com

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Censo de inverno BiObserva - ETAP Lérez

EN CLAVE DE ALIANZAS

Preservar a biodiversidade implica a conservación e posta en valor dos recursos naturais, o que contribúe tamén ao desenvolvemento turístico e económico de zonas de alto valor ecolóxico como temos en Galicia. Por iso, desde Viaqua seguimos apostando por sensibilizar e formar sobre a nosa riqueza natural, especialmente aos máis novos. Con este propósito en 2023 organizamos, en colaboración co Concello de Ourense, a Aula da Natureza e SEO BirdLife, talleres prácticos de observación e identificación das distintas aves presentes na nosa contorna para coñecer o noso patrimonio natural.

" Dende Viaqua aportamos o noso gran de area no fomento e preservación da biodiversidade implementando accións encamiñadas a lograr que as instalacións que xestionamos sexan máis respectuosas coas especies animais e vexetais da contorna. Os programas BiObserva Voluntariado, BiObserva STOP Invasoras e Instalacións Libres de Fitosanitarios promoven a transformación cara infraestruturas máis verdes e sostibles"

Cristina Romero Limeres
Técnico de Soporte Operacións

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ACCESO Á AUGA

1 FIN DA POBREZA

Criterios ESG

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

GARANTÍMOSLLES A AUGA A TODAS AS PERSOAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDADE

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

VIAQUA CONTIGO

En Viaqua, ofrecer o mellor servicio sempre foi unha prioridade, apostando por un modelo de xestión que sitúa as **persoas no centro da actividade**. Neste proceso de mellora continua, **Viaqua traballa segundo o seu 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, asegurarlles 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 **ABC de trato ao cliente**:

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 COA VULNERABILIDADE

Preocupámonos polas situacións de vulnerabilidade económica, dixital, de comprensión e de accesibilidade.

Damos resposta ás necesidades de **todas as persoas, sin excepción**.

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 diximos, o obxectivo básico e fundamental da nosa atención aos clientes.

ENQUISAS DE SATISFACCIÓN DO CLIENTE

Esta escoita activa realizámola mediante **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 **7,61**, mellorando os niveis de satisfacción e maior predisposición para recomendar e fidelizar a compañía obtidos no ano 2022.

CALIDADE DA AGUA	CONTINUIDADE DA SUBMINISTRACIÓN	PRESIÓN DA AUGA	CLARIDADE DA FACTURA	PREZO DA AUGA
7,49	8,73	8,26	7,21	5,43

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 decote o exercicio de escoita activa. O resultado destas enquisas no ano 2023 permitiu obter unha satisfacción de 7,99, o que lle permitiu obter un valor de NSS (Net Satisfaction Score) de 33,81, dato superior ao obtido en 2022.

1 FIN DA POBREZA

Cos mecanismos de acción social (bonificación en tarifas e creación de fondos de solidariedade) e as medidas de flexibilización contribuímos a cumprir co ODS1 "Fin da pobreza"

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CUSTOMER COUNSEL

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 2023 recibíronse un total de 3094 reclamacións técnicas ou comerciais, 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/gl/defensor-del-cliente

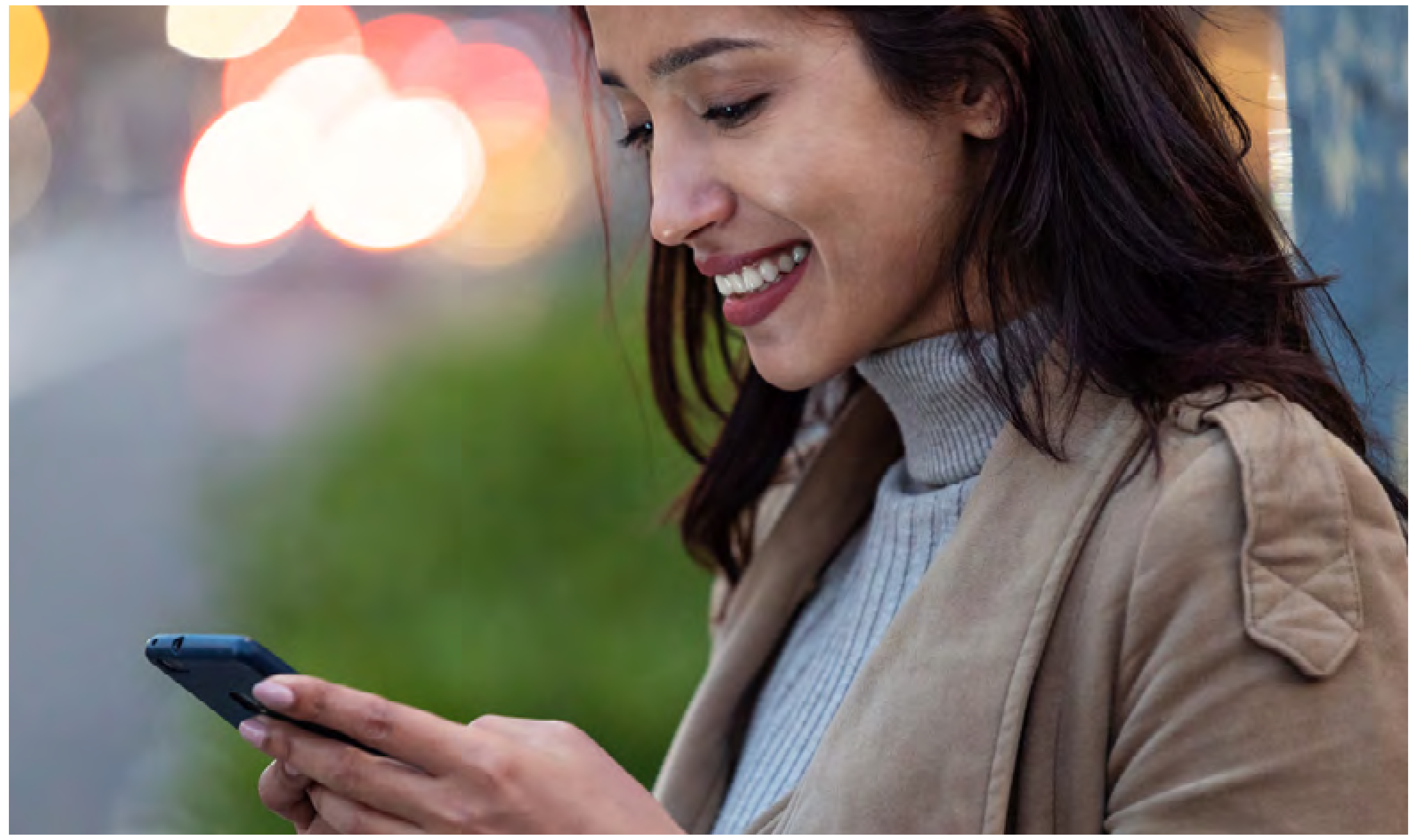
DIXITAIS E SEMPRE ACCESIBLES

Para Viaqua, ofrecer o mellor servizo sempre é unha prioridade, apostando por un modelo de xestión que sitúa as persoas no centro do noso labor. Un cambio que promovemos **poñendo á disposición da cidadanía unha atención multicanle** que se adapte ás necesidades de todos os tipos de clientes e que se apoia na omnicanalidade que nos ofrecen as tecnoloxías actuais.

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

Un cambio cultural que se acelerou nos últimos anos e que promovemos **grazas á implicación de todo o persoal** para identificar e dar resposta a cada situación. Para logralo, a formación de todos os equipos e o desenvolvemento de novas ferramentas son fundamentais para superar a fenda dixital e poder levar a cabo esa transformación que sitúe o cliente no centro da nosa actividade.

Web
Defensor del cliente:
https://www.viaqua.gal/gl/defensor-del-cliente



CANLES DE CONTACTO

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

A continuación detállase a canle usada polos nosos clientes durante 2023 para realizar as súas xestións:

Atendidos presencialmente:	**137.309** clientes	**48,1%**
Atendidos telefónicamente:	**72.491** chamadas	**25,4%**
Atendidos dixitalmente:	**75.591** xestións	**26,5%**
Enviámoslles aos nosos clientes:	**695.218** e-mails	**141.128** SMS

SOCIALMENTE COMPROMETIDOS

SEN DEIXAR NINGUÉN ATRÁS

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.

Viaqua, para actuar ante as **barreiras de comprensión**, dispón dunha **atención en 15 idiomas** para garantir a inclusión de persoas inmigrantes que non entendan o galego nin o castelán. Fronte ás barreiras ligadas a discapacidades auditivas, conta co 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. Para as **barreiras ligadas á dixitalización**, ademais de seguir contando coas **oficinas presenciais**, facilítanse as **xestións en nome doutras persoas**, así como o **envío e recepción de documentación en papel**. Por último, para **situacións de vulnerabilidade económica**, o obxectivo é 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 2023 conseguimos que o 67% dos nosos clientes tivese á súa disposición algunha bonificación na súa factura mediante unha tarifa ou fondos sociais. O importe co que contribuímos foi de 457 664 € desde 2017.

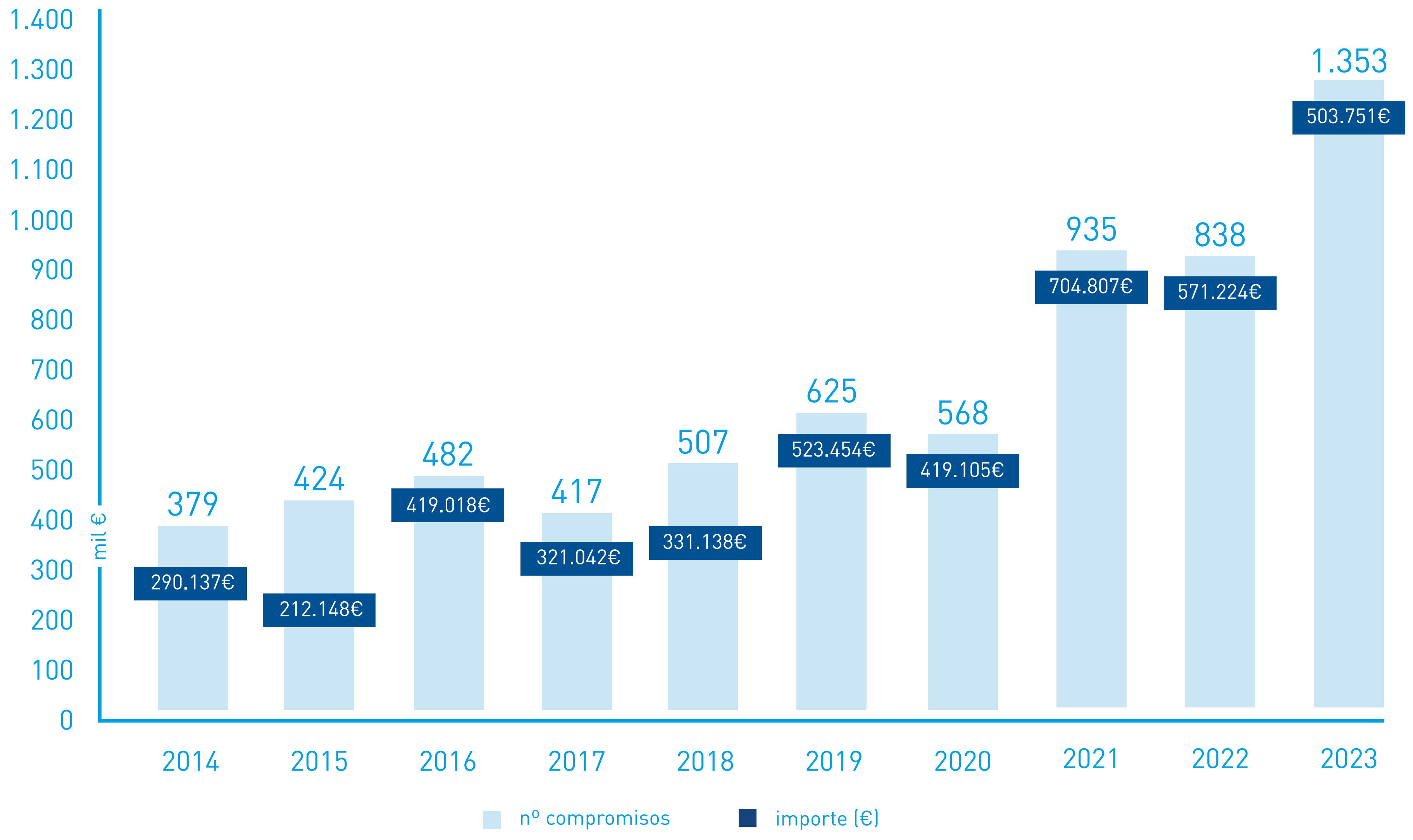
O 100% dos nosos clientes teñen acceso a algún tipo de medida de flexibilización do pagamento da súa factura

Así mesmo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos ás posibilidades de pagamento dos nosos clientes, entre elas a posibilidade de elixir o día de remesa bancaria, ben de 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.

0% INTERESE

1.353 fraccionamentos de pagamento por un importe de 503.751 €

Desde 2014 os nosos clientes solicitáronnos o fraccionamento de 4,33 M€



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

EN CLAVE DE ALIANZAS

VIAQUA CONTIGO

En 2023 **Viaqua organizou talleres explicando o programa Viaqua Contigo a todo o seu persoal**, tanto de oficinas como operario, co obxectivo de ver como mellorar o servizo a través dunha maior coordinación entre clientes e operacións.

Este programa foi galardoado, no ano 2022, no marco da IX edición dos Premios DEC que entrega a Asociación para o Desenvolvemento da Experiencia de Cliente e que recoñecen as mellores prácticas en Experiencia de Cliente que se realizan en España, unha iniciativa actualmente en marcha e en proceso de mellora continua, co obxectivo de estar cada vez máis preto dos seus clientes. O Premio DEC á Mellor Estratexia en Experiencia de Cliente por Contigo puxo en valor "a inclusión das persoas en situación de vulnerabilidade".

ANEXOS: Calidade das augas // Prezo da auga

"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 mais a atención multicanle"

Dionisio Gázquez Navarro
Director de Clientes de Viaqua

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

12 PRODUCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES

Criterios ESG

Somos axentes activos na concienciación cidadá sobre o coidado da auga e o medio.

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Temos o convencemento de que debemos achegar á sociedade o noso compromiso coa preservación da auga e do medio ambiente. Unha actividade de concienciación e sensibilización coa cidadanía e axentes sociais para sumar esforzos xuntos e camiñar cara a un planeta máis sustentable. Para logralo, desenvolvemos ao longo do ano programas escolares, visitas ás nosas instalacións e museos, actividades de voluntariados e numerosas iniciativas para apoiar o tecido de colaboración social.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL A ESCOLARES

Concienciar a sociedade é fundamental para poñer en valor a importancia da auga e o medio ambiente. Levamos anos apostando por diferentes programas, certames e eventos dirixidos a escolares de todas as idades para desenvolver o noso labor pedagóxico sobre o ciclo integral da auga e fomentando hábitos de consumo responsable. Cremos que a concienciación debe empezar dende unha idade temperá para entre todos e todas lograr un futuro sostible, cunha sociedade implicada e concienciada que saiba como coidar dun recurso tan importante para a vida como é a auga.

AQUALOGÍA

Aqualogía é o noso **programa educativo**, no que os **escolares de Primaria descobren o ciclo integral da auga e aprenden como facer un uso responsable deste recurso**. Mediante os diferentes recursos, xogos e experimentos interactivos, intuitivos e dixitais os escolares poden traballar na clase ou desde a casa os usos da auga, como chega a auga ás casas ou que tratamentos se realizan para que sexa potable ou para devolvela ao medio natural, ademais de profundar sobre cuestións de medio ambiente, como a importancia da auga, a sostibilidade e o cambio climático.

Monitora de programa Aqualogía

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

X EDICIÓN DO CERTAME LITERARIO "RELATOS DE AUGA INTELIXENTE"

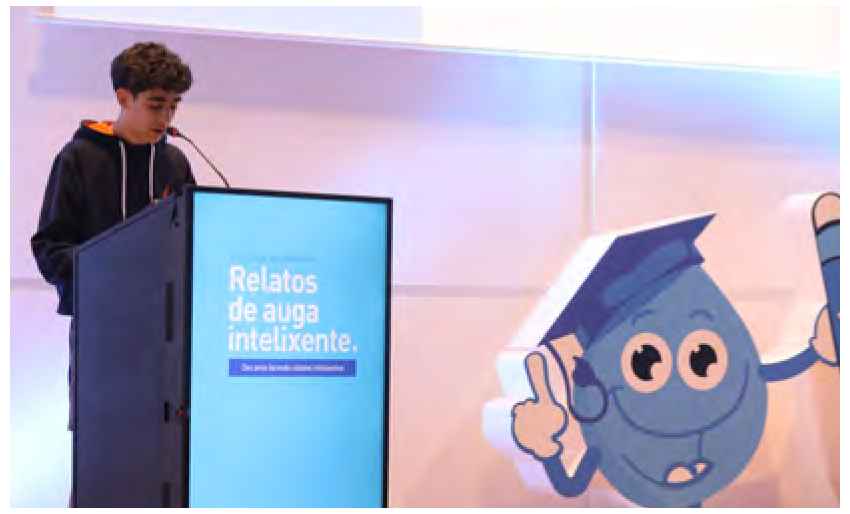
Esta edición foi moi especial, xa que **se fan dez anos dende que Viaqua puxo en marcha este certame co obxectivo de concienciar as novas xeracións sobre o necesaria que é a auga** no noso día a día e a importancia de coidar dun ben tan prezado e escaso. Nesta edición presentáronse 289 relatos e o total nas dez participacións achégase aos 4.000, todo un éxito de convocatoria que demostra o interese das novas xeracións en unir a literatura co coidado do medio ambiente.

Os gañadores e gañadoras desta edición son escolares dos colexios Divina Pastora e Padre Feijoo Zorelle de Ourense e dos institutos Antonio Fraguas e Lamas de Abade de Santiago de Compostela. **A temática dos relatos foi "Un día sen auga: como sería un día no que a auga non estivese dispoñible no teu municipio"**.

Para celebrar o décimo aniversario organizamos un evento no que participaron máis dun cento de mozos e mozas e entregamos 19 premios valorados en máis de 1.500 €.

Consulta os gañadores e gañadoras da edición 2023/2024

Coñece os relatos gañadores do ...



Participantes no evento dos premios X Certame Literario Viaqua

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

1.420 escolares formados no uso sostible da auga

12 PRODUCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES

Con iniciativas como os nosos programas educativos e talleres de sensibilización contribuímos á concienciación para un desenvolvemento sostible, en liña co ODS 12 "Produción e consumo responsables"

TALLERES DE CONCIENCIACIÓN

Colaboramos coa Aula da Natureza do Concello de Ourense impartindo talleres de concienciación sobre diferentes temáticas: ciclo urbano da auga, reciclaxe e biodiversidade. Máis de medio cento de nenos e nenas de Ourense aprenderon a usar o colector marrón grazas ao proxecto Ecoval Sudoe, onde compañeiros do noso centro tecnolóxico, Cetaqua, lles ensinaron que residuos van parar a este novo colector e a importancia dos 3R: reducir, reutilizar e reciclar. Tamén souberon da importancia de non tirar ao retrete os produtos de hixiene e coñeceron as aves que existen na súa contorna local, da man do noso proxecto de voluntariado ambiental Biobserva e en colaboración con SEO BirdLife.

VISITAS A INSTALACIÓNS

As visitas ás instalacións do ciclo urbano da auga que xestionamos son unha das principais accións que levamos a cabo durante todo o ano para informar e concienciar a cidadanía sobre a importancia de coidar do recurso auga e o traballo que se fai detrás deste servizo.

Desde hai anos organizamos visitas e xornadas de portas abertas con grupos de escolares, asociacións locais e outros colectivos interesados en coñecer de primeira man todo o proceso de tratamento e distribución da auga no seu municipio, visitando as Estacións de Tratamento de Auga Potable (ETAP), as Estacións de Depuración de Auga Residual (EDAR) e a nosa sede A Vila da Auga.

1.371 persoas visitaron as nosas instalacións en 2023

Alumnado de Odontoloxía da Universidade de Santiago

Alumnado do IES Isaac Díaz Pardo de Sada visitan a EDAR municipal

Persoal de Veolia da planta de Le Havre visitou a Ecofactoría de Ourense

Recibimos á veciñanza de Ourense que forma parte da Agrupación Miño

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

CONSELLOS DE CONSUMO RESPONSABLE

A situación presente e futura precisa que sexamos conscientes e reduzamos a nosa pegada hídrica, facendo un consumo racional da auga e adoptando pequenos xestos cotiáns que eviten un gasto innecesario. A seca vivida en 2022 foi unha oportunidade para poñer o foco nesta realidade que agora vivimos en moitos concellos e para a que non estamos acostumados nin habituados. Da man dos concellos, puxemos en marcha unha campaña sobre consellos de consumo responsable cos que promover hábitos racionais da auga nas diferentes estancias da casa como o baño ou a cociña, e outros puntos como poden ser hortos, xardíns ou piscinas. A través de diferentes accións de sensibilización como a entrega de material de difusión, charlas e talleres promovemos un cambio de paradigma para coidar e preservar un recurso esencial para a vida.

O TEU FUTURO, MÁIS CLARO CÁ AUGA

Con motivo de captar novo alumnado para o ciclo dual de Redes e Estacións de Tratamento de Augas que empezaba en 2023 unha nova edición, deseñamos e lanzamos unha nova campaña de comunicación. Retomamos a lema de "O teu futuro, máis claro cá auga" e deseñamos novos materiais que difundimos en feiras de emprego. Así mesmo, organizamos charlas motivacionais en colexios para trasladar as vantaxes da FP Dual e que valoren este ciclo como saída profesional.

CELEBRACIÓN DE DÍAS MUNDIAIS

Para destacar a importancia da auga no benestar das persoas, sensibilizar a poboación sobre os problemas ambientais actuais e promover accións orientadas á protección da contorna, celebramos os días mundiais relacionados coa nosa actividade como o **Día Mundial da Auga** ou o **Día Mundial do Medio Ambiente**. Cada ano aproveitamos estas datas para realizar campañas en medios locais e rexionais coa finalidade de destacar o papel fundamental que desempeña a auga no benestar das persoas, sensibilizar a poboación sobre os problemas ambientais actuais e promover actuacións encamiñadas á protección da nosa contorna.

Con motivo do Día Mundial da Auga, patrocinamos a intervención artística ´Fitotario´ na Cidade da Cultura de Santiago de Compostela. Creada pola artista visual Macarena Montesinos en colaboración con Miguel Seoane, as Torres Hejduk converteronse nun invernadoiro onde as plantas emitían son ao acariñalas ou oscilaban coa interacción humana.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

FOMENTAMOS AS VOCACIÓNS STEM ENTRE AS NENAS

O desenvolvemento das competencias das ciencias, a tecnoloxía, a enxeñaría e as matemáticas (STEM) é un dos obxectivos fundamentais da axenda educativa a nivel mundial. 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 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. Consiste en varias actividades prácticas, que se implantan na aula e na contorna dixital, pensadas para espertar o interese das alumnas polas STEM a través da resolución dun reto.

A diferenza doutros programas STEM, e para impulsar contornas de aprendizaxe STEM en idades escolares moi temperás de forma sostida no tempo, Aquae STEM diríxese a alumnas de 2º a 6º primaria e contempla a continuidade na implantación de tres anos.

Dentro do programa levamos a cabo encontros virtuais nos que participan mulleres brillantes que desenvolven o seu desempeño profesional en disciplinas STEM. Son elas mesmas quen, coa súa experiencia e coñecemento, achegan as vocacións científico-tecnolóxicas aos preto de 800 estudantes de primaria que participan no programa.

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 DE LA MUJER STEM. Fano coa axuda da asociación de científicas galegas La Ciencia es Femenino, á que están adscritas as relatoras.

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

Durante o ano 2023 o programa chegou a 32 centros de toda Galicia

Volve gozar das charlas do programa:
https://www.youtube.com/playlist?list=PLxgqz_Fm8p2GRQG-xA_szWpPSUnVbw4C_

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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.

En 2023 Viaqua entregou 221 xoguetes

Entrega de xoguetes nos concellos de Bergondo, Viveiro, Sada e Betanzos

SORTEO DO OURO DE CRUZ VERMELLA

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

CHAMADAS AMIGAS

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

LET'S CLEAN UP - LIMPEZA DO RÍO MIÑO

Viaqua organizou unha xornada de voluntariado ambiental no Concello de Ourense á beira do río Miño que contou coa presenza de varios membros da corporación municipal, unha actividade na que participou voluntariado corporativo da compañía e que está enmarcada dentro do programa europeo Let´s Clean Up Europe e do programa Veolia Cares, grupo ao que pertence Viaqua e que ten por obxectivo concienciar o persoal sobre a importancia dun consumo responsable e do impacto dos residuos que xeramos no medio onde vivimos. Para iso, persoal de Viaqua, AquaOurense e Cetaqua participou nunha xornada de limpeza de residuos á beira do río Miño na cidade das Burgas.

Durante a actividade de concienciación e de limpeza, as preto de 20 persoas voluntarias clasificaron e contabilizaron os máis de 100 quilos de residuos recollidos, entre os que destacaron unha bicicleta, un colchón, un sinal de tráfico..., así como numerosas botellas de plástico, cabichas ou latas.

Voluntariado de Viaqua participa na limpeza do río Miño

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CONTRIBUÍR Á SOSTIBILIDADE DOS EVENTOS DEPORTIVOS

En Viaqua recoñecemos a importancia de promover prácticas sustentables que minimicen o impacto ambiental das nosas actividades. Por iso, nos concellos nos que xestionamos o servizo, ofrecemos a instalación de fontes de auga da billa. Esta iniciativa non só reduce drasticamente o consumo de botellas de plástico, senón que tamén representa un importante aforro e custos loxísticos e unha contribución significativa á preservación dos recursos naturais. Ademais do noso compromiso ambiental, levamos a cabo colaboracións que contribúen a cumprir tamén co noso compromiso social, como é o apoio e colaboración de eventos deportivos con carácter solidario. En 2023 colaboramos con:

ANDAINA E CARREIRA POLA ESCLEROSE MÚLTIPLE DE ACEM

Colaboramos coa instalación de fontes de auga na VI Carreira e Andaina Solidarias pola esclerose múltiple que organiza ACEM, a Asociación Compostelá de Esclerose Múltiple, unha cita deportiva para visibilizar esta enfermidade e recadar fondos para atender as necesidades de persoas afectadas por esta enfermidade e por outras doenzas neurodexenerativas similares, axudando a mellorar a súa calidade de vida.

MILLA SOLIDARIA ANEDIA

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

CARREIRA PEDESTRE SANTIAGO

Apoiamos a 44 edición da carreira Pedestre de Santiago no noso compromiso firme coa promoción de hábitos de vida saudables e coa comunidade local. Un evento deportivo emblemático do deporte galego do que fomos patrocinadores e no que instalamos fontes de auga para hidratar os deportistas participantes. Esta colaboración é un reflexo dos valores compartidos, onde a saúde, o benestar e a sustentabilidade ocupan un lugar central. Ademais, a participación de Viaqua nesta iniciativa pon de manifesto a súa implicación activa no desenvolvemento social e na promoción de actividades que unen a cidadanía, demostrando que a colaboración entre empresas e eventos locais é clave para o crecemento dun tecido social máis forte e unido.

CARREIRA SAN MARTIÑO DE OURENSE

Patrocinamos e instalamos fontes de auga na carreira San Martiño de Ourense, unha acción que contribúe á sustentabilidade da proba e mellora a experiencia dos deportistas. A instalación das fontes de auga reflicte o compromiso de Viaqua coa saúde e o coidado dos participantes, ademais de subliñar a importancia de xestionar os recursos hídricos de forma sostible.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

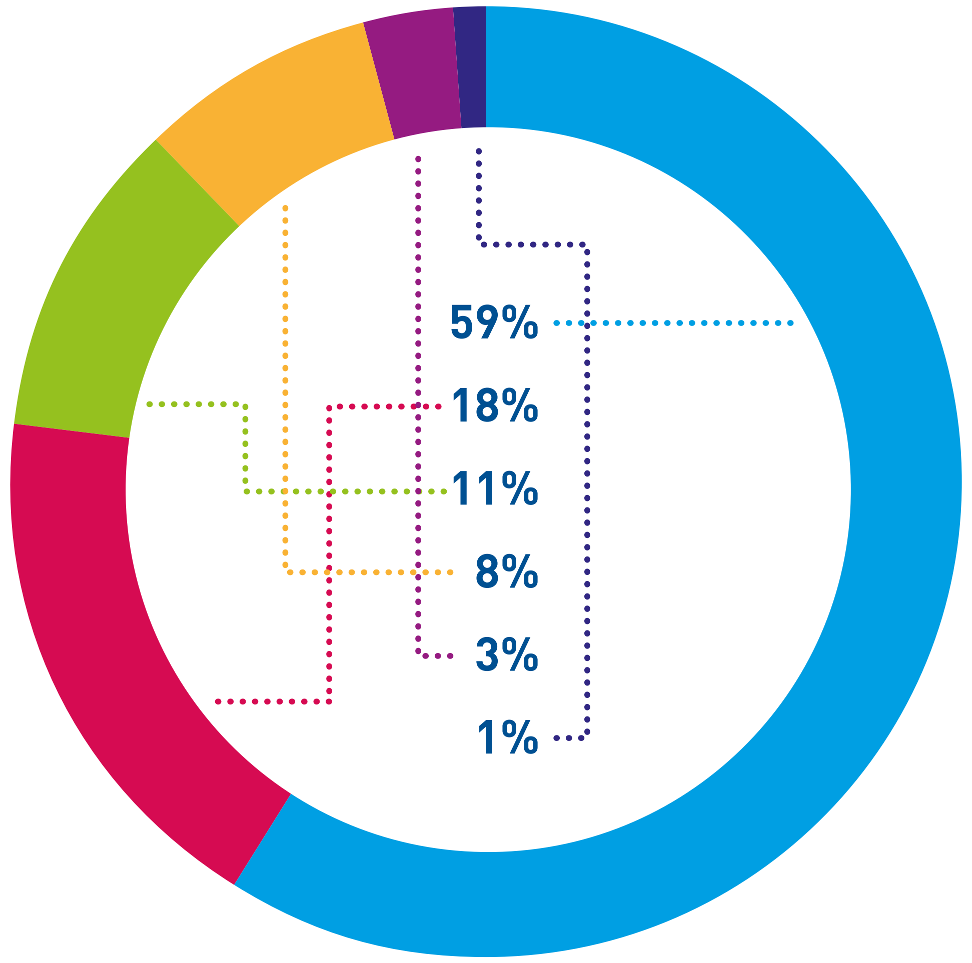
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

INVESTIR NA COMUNIDADE

Valoramos a acción social como un investimento. Por iso fomentamos a participación activa do persoal e da cidadanía en accións que xeren un beneficio social. Viaqua conta cunha política de patrocinios e colaboracións que establece as pautas de actuación para a selección e aprobación de iniciativas e a súa adecuada finalización. Fíxanse, así mesmo, os compromisos que as entidades receptoras deben asumir para unha adecuada rendición de contas e transparencia do destino dos fondos ou axudas outorgados. Desde Viaqua (e dentro do noso compromiso social e de concienciación) levamos a cabo numerosas actividades de apoio á comunidade como as expostas neste informe, e a través da metodoloxía LBG (London Benchmark Group) somos quen de medir o noso investimento en acción social.



DISTRIBUCIÓN DA CONTRIBUCIÓN A COMUNIDADE EN 2023

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

138 entidades beneficiarias

4.788 persoas beneficiarias

210.325€ invertidos en accións sociais

"A comunicación dixital é a ponte que nos conecta coas persoas e comunidades ás que servimos. Grazas a canles dixitais como as redes sociais ou a páxina web establecemos unha comunicación bidireccional que nos permite escoitar e responder as necesidades e preocupacións dos nosos clientes en tempo real e posicionarnos como unha empresa innovadora, dixital e sostible"

Álex Pita
Técnico de Comunicación e Marketing

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

EQUIDADE E PERSOAS

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO

Criterios ESG

Favorecemos a inclusión, a equidade e a diversidade

Alcanzar un 33% de mulleres en posición de liderado, un mínimo dun 2,5% de persoas con discapacidade e a formación do 80% do persoal.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

FAVORECEMOS A INCLUSIÓN, A EQUIDADE E A DIVERSIDADE

33% de postos directivos en Galicia ocupados por mulleres

243.000 persoas en Galicia con discapacidade recoñecida

COMO CONTRIBUÍMOS?

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO

Asumindo compromisos e implantando a política e a estratexia de equidade

Mulleres en postos de liderado

2020	2021	2022	2023
39,7%	40%	41%	44%

Persoas con discapacidade

2020	2021	2022	2023
2,2%	2,8%	2,6%	2,9%

O NOSO OBXECTIVO

Alcanzar un 33% de mulleres en posición de liderado, un mínimo dun 2,5% de persoas con discapacidade e a formación do 80% do persoal

Criterios ESG

CON QUE ACCIÓNS?

PLAN DE IGUALDADE

DIÁLOGO E ALIANZAS

FORMACIÓN E SENSIBILIZACIÓN

IMPACTO

III Plan de Igualdade en 2023

88,4% do cadro de persoal con contrato fixo

44% de mulleres en postos de liderado

2,9% do persoal son persoas con discapacidade

349 horas de formación en equidade

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

EQUIDADE E INCLUSIÓN NUNHA CONTORNA DE CONFIANZA

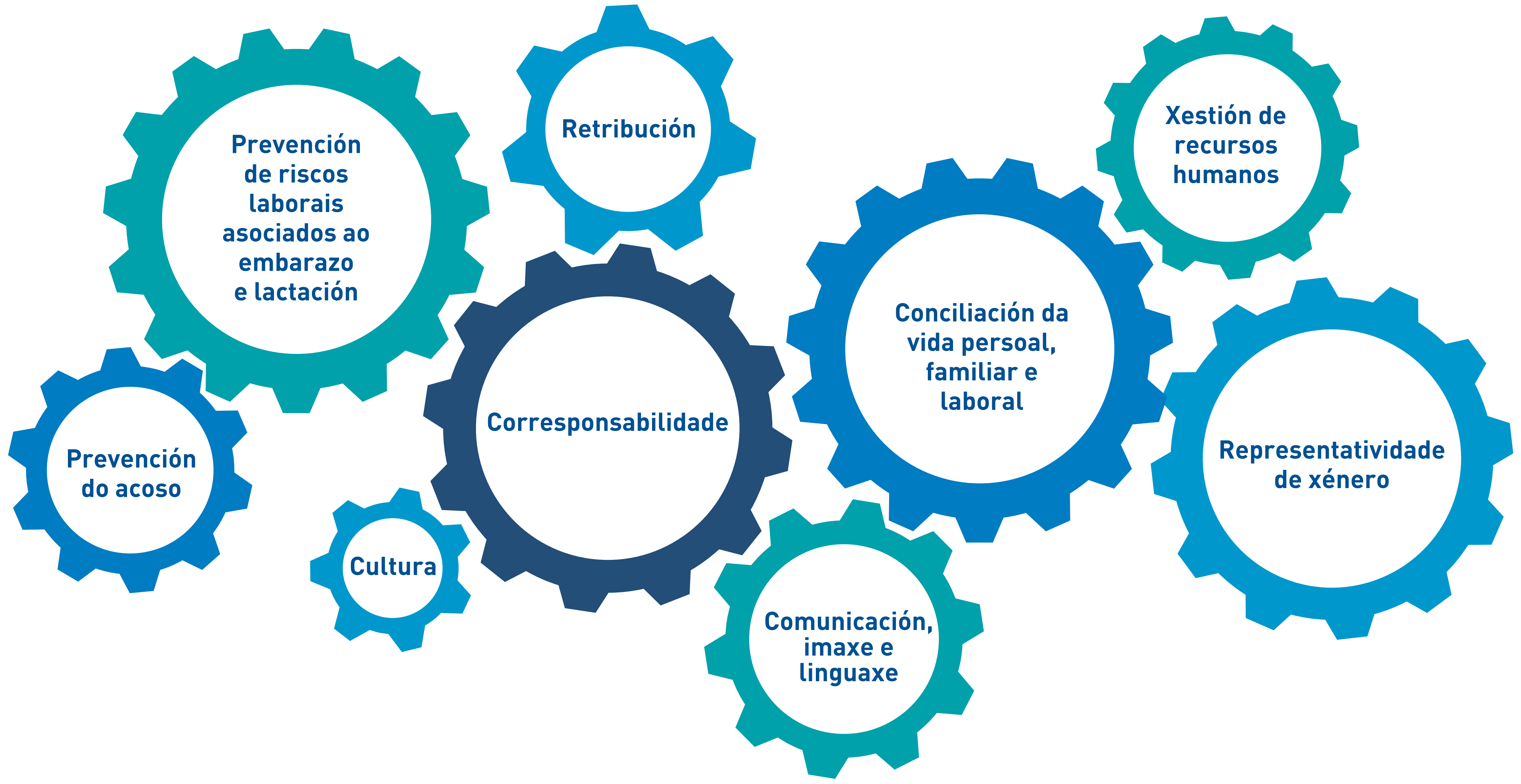
A saúde do planeta está estreitamente vinculada coa saúde das persoas; formulamos a nosa estratexia prestando moita atención á nosa relación co medio ambiente, a contorna social e o laboral; por iso defendemos unha ocupación de calidade que favoreza a igualdade de oportunidades, a accesibilidade e a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

Durante 2023 seguimos velando pola aplicación, na nosa actividade, do principio de non-discriminación por motivos de orixe xeográfica, relixión, orientación sexual ou calquera outra condición, tal como establece o artigo 2 apartado 1 da Lei 15/2022. Ademais, mantéñense algunhas das medidas de traballo híbrido para favorecer o benestar do cadro de persoal e mitigar a pegada de carbono na nosa actividade.

En relación co principio de non discriminación, establecemos as seguintes prioridades:

- **Igualdade de xénero**, fomentando a igualdade de oportunidades na selección, formación, retribución e desenvolvemento de carreiras profesionais.
- **Discapacidade**, garantindo o cumprimento da lexislación e o establecemento de obxectivos de inclusión que superan os mínimos establecidos.

En Viaqua traballamos para implantar o valor da equidade como eixe primordial na toma de decisións que erradique calquera tipo de discriminación e consagre a plena igualdade de oportunidades no seo da organización. As políticas de equidade implantadas tratan as diferenzas de xénero, culturais ou de discapacidade, entre outras, como fonte de riqueza que non poden ser obxecto de discriminación. Por iso, e para garantir contornas de 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.



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.**

En 2023 Viaqua renovou o seu Plan de Igualdade adaptándoo ás novidades lexislativas e continuando a traballar coa Comisión de Igualdade na incorporación de novas melloras en materia de conciliación. Unha actuación que merece destacarse é a incorporación aos protocolos de actuación fronte ao acoso de conceptos como o acoso por expresión ou identidade de xénero, o acoso no ámbito dixital da empresa e o acoso contra as persoas LGTBI.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DISCAPACIDADE

Para favorecer a inclusión no ámbito laboral de persoas con discapacidade, mantemos acordos colaborativos con fundacións especializadas e centros especiais de emprego, como é o caso de **COGAMI, AMICOS e ILUNION**.

Por outra parte, seguimos superando a porcentaxe de contratación de persoas con discapacidade que establece a normativa legal vixente para empresas con máis de 50 persoas (un 2%, ben por contratación directa ou a través das medidas alternativas descritas no certificado de excepcionalidade).

2,9% do persoal son persoas con discapacidade

OFICINAS ACCESIBLES PARA TODAS AS PERSOAS

A fin de avanzar na inclusión de persoas con discapacidade, **continuamos co noso Plan de accesibilidade**, no que se inclúen, 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 discapacidade**, entre outras iniciativas.

Durante este ano púxose o foco en adoptar unha mirada máis inclusiva e en facilitar ferramentas ás áreas implicadas, de maneira máis directa, para fomentar a inclusión nas entrevistas de selección, coñecer as mellores prácticas sobre o trato adecuado ás persoas con discapacidade e identificar as principais barreiras.

CONCILIACIÓN

Coa mirada posta no fomento da corresponsabilidade como panca para avanzar cara á igualdade real entre mulleres e homes, en Viaqua promovemos a implantación e xestión de medidas de conciliación a través de acordos que superan os mínimos legalmente establecidos e que se revisan e actualizan periodicamente. Ademais en 2023 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 este colectivo.

As medidas recollidas en acordos ou en convenios colectivos poden agruparse en tres bloques:

Flexibilidade horaria e espacial

- Flexibilidade horaria e adaptación de horarios de entrada e saída
- 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

Beneficios sociais

- Programa de Hábitos Saudables (alimentación e nutrición, saúde física, saúde emocional)
- Tests de antíxenos para detectar a Covid-19

5 IGUALDADE DE XÉNERO · 8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO · 10 REDUCIÓN DAS DESIGUALDADES

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

CULTURA DE EQUIDADE

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

Para iso contamos cunha axente de equidade que pertence á Rede de Equidade de Agbar. Esta Rede ten como obxectivo traballar concienciando sobre o valor da equidade na compañía e velar polo cumprimento das accións recollidas nos plans de Igualdade, colaborando no impulso do Plan Estratéxico definido pola Dirección de Equidade.

En 2023, as iniciativas máis destacadas son:

PROTOCOLO DE DETECCIÓN, PREVENCIÓN E ACTUACIÓN FRONTE AO ACOSO

Impulsamos a difusión do novo Protocolo de detección, prevención e actuación fronte ao acoso. Os protocolos incorporan novos conceptos como o acoso por expresión ou identidade de xénero, o acoso no ámbito dixital da empresa e o acoso contra as persoas LGTBI. Ademais, adaptouse á normativa entrada en vigor recentemente, a Lei Orgánica 10/22, de garantía integral da liberdade sexual, a Lei 15/2022, para a igualdade de trato e a non discriminación e a Lei 4/2023, para a igualdade das persoas trans e para a garantía dos dereitos das persoas LGTBI.

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 rumbos inconscientes, novas masculinidades etc.).

+D RED DE EMPRESAS COMPROMETIDAS CON LA DIVERSIDAD

Red ECDI

RECOÑECIDOS POR ...

COMPROMISO COA IGUALDADE DE XÉNERO

Fomos galardoados, como parte do Grupo Agbar, na categoría "Contribución empresarial á paridade de xénero" dos Woman Forward Awards, organizados polo Club Woman Empowerment ESADE Alumni para premiar a aquelas persoas e organizacións que contribúen de maneira significativa á paridade de xénero no ámbito da empresa.

FOMENTO DA DIVERSIDADE E A INCLUSIÓN

Por terceiro ano consecutivo recibimos, como parte do Grupo Agbar, a Certificación TOP Diversity Company, como unha das 50 empresas de España que forman parte do Informe VariableD'22 de INTRAMA, un estudo enfocado á análise e mellora da estratexia da diversidade e a inclusión que recolle as mellores prácticas das compañías máis avanzadas na materia. En virtude deste compromiso, participamos na difusión de campañas contra a violencia de xénero, informando das novas canles de contacto para as vítimas de violencia de xénero a través das redes sociais corporativas.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DÍA INTERNACIONAL DA MULLER

Aliñámonos co tema principal definido pola ONU en conmemoración do 8 de Marzo: "Por un mundo dixital inclusivo", e baixo o marco da revolución dixital na que nos atopamos organizamos un webinario onde reflexionar sobre as consecuencias que pode ter que a intelixencia artificial perpetúe patróns existentes en desigualdade de xénero.

Campaña corporativa Viaqua do Día Internacional da Muller 2023

DÍA INTERNACIONAL DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE

Con motivo do Día Internacional das Persoas con Discapacidade ofrecemos unha charla co título "Descubre os rumbos sobre a discapacidade e evita os atallos inconscientes". O obxectivo da sesión, dirixida a todo o persoal, pretende normalizar e acabar con moitos prexuízos sobre a discapacidade, identificar os rumbos inconscientes que todas as persoas temos e coñecer ferramentas para neutralizalos.

Vídeo Campaña Corporativa:
https://youtu.be/ElHohIdicEM?si=KTnrNrk1AlZQvR4o

EN CLAVE DE ALIANZAS

SEMANA DA EQUIDADE, A DIVERSIDADE E A INCLUSIÓN

Por cuarto ano consecutivo, e no marco da celebración da **Semana da Equidade, Diversidade e Inclusión**, desde Viaqua participamos en charlas e formacións, ademais de xerar contidos para difundir mensaxes sobre diversidade e inclusión entre o cadro de traballadoras e traballadores. Destacan o taller sobre Masculinidades Inclusivas, onde fomentamos un espazo participativo, de reflexión e de debate para coñecer que significa o concepto de novas masculinidades, identificar posibles barreiras culturais e fomentar a corresponsabilidade, así como o taller "Sensibilización ante situacións de acoso no ámbito laboral", para coñecer as novidades de carácter normativo, as diferentes tipoloxías de acoso e difundir boas prácticas preventivas.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TALENTO E DESENVOLVEMENTO PROFESIONAL

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

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

556 persoas incluídas no noso Sistema de Talento Integrado, das cales 69 están facendo procesos de Avaliación do Desempeño e o Desenvolvemento

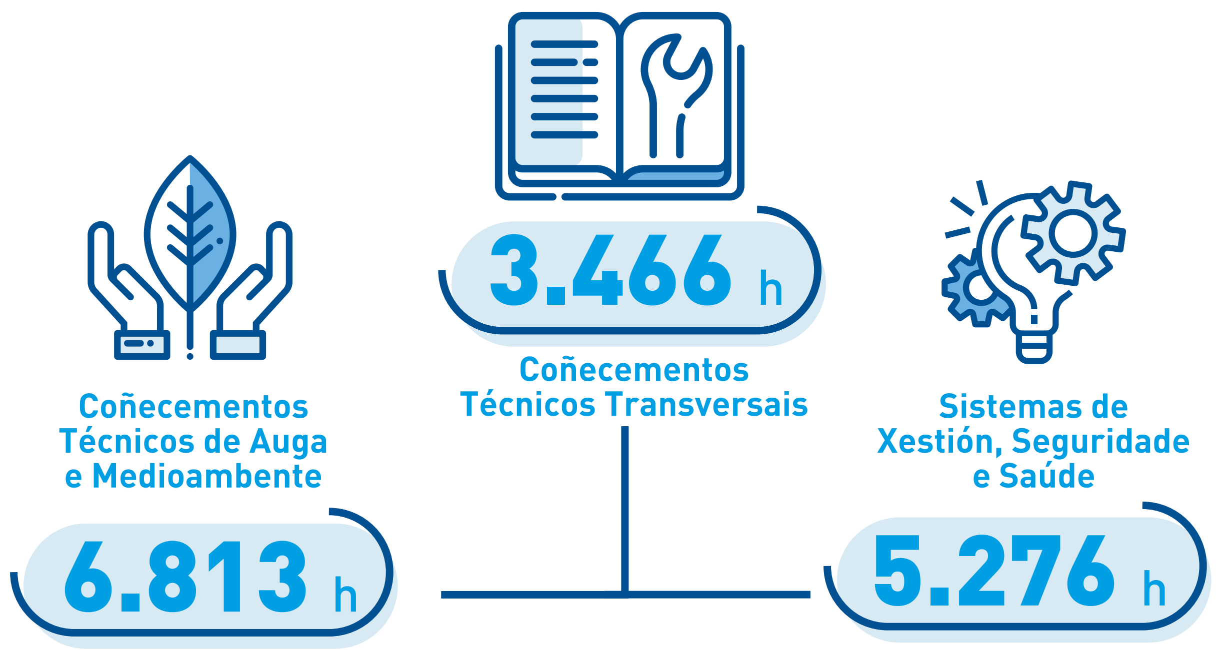
FORMACIÓN

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 2023 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. E para iso dinamizáronse plataformas de autoaprendizaxe en liña.

Destaca **Nerexa**, a nova **plataforma de formación da Escola da Auga**, que permite o diagnóstico de competencias dun amplo abano de posicións profesionais nucleares na xestión da auga, tanto a nivel técnico como operativo, e a xeración de itinerarios personalizados de formación a partir das carencias formativas detectadas.

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.

Está previsto que no ano 2024 se inicie o proceso de acreditacións para os Operarios das Redes, onde participarán 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 2023 o equipo de Embaixadores de Viaqua participou en talleres sobre diversas temáticas como modelos de xestión, crise climática, seguridade e saúde laboral ou escoita activa co CEO da compañía.

RED DE EMBAJADORES

IMPULSAR A FORMACIÓN E ACCESO AO EMPREGO DOS MOZOS

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

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

En 2023, no ámbito de acceso ao emprego da xente nova, continuou o desenvolvemento dos seguintes convenios:

FP DUAL EN "REDES E ESTACIÓNS DE TRATAMENTO DE AUGAS"

A FP Dual está sendo unha revolución silenciosa, 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 claro exemplo de éxito é a FP Dual da Auga, colaboración entre Viaqua e o Politécnico de Santiago, por onde pasaron máis de 40 estudantes e que a finais de 2022 comezou o segundo ano da III Promoción, consolidándose como unha das opcións formativas con maior inserción laboral. Neste mesmo ano 2023 levouse a cabo unha campaña de comunicación para captar alumnado en centro educativos e feiras de educación e iniciouse a IV Promoción que abarcará ata o 2025 con 7 estudantes.

Potenciar este modelo de formación é unha das nosas apostas para captar e formar talento. Froito deste esforzo, durante 2022 aliámonos co CIFP Ferrolterra e cinco empresas máis para poñer en marcha un novo ciclo medio de Redes e Estacións de Tratamento de Augas. No ano 2023 iniciouse esta I Promoción con 1 alumno.

Alumnado da IV edición da FP Dual da Auga

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

COLABORACIÓNS COAS UNIVERSIDADES GALEGAS

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

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 obxectivo é axudar economicamente o estudantado, 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 titulac**ións que se impartan no Campus de Ourense-Campus Auga** no ámbito da 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.

Durante 2023 , 10 alumnos realizaron prácticas nas instalacións xestionadas por Viaqua, impulsando xoves talentos

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

FAVORECER A INSERCIÓN LABORAL DE COLECTIVOS EN RISCO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

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

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

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

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 DE COLABORACIÓN CON AMICOS POLA INCLUSIÓN E O MEDIO AMBIENTE

Viaqua e a Fundación Amicos de Boiro asinaron un convenio de colaboración no que ambas as entidades se comprometeron a desenvolver accións que contribúan ao coidado e preservación do medio, así como a consecución dos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) marcados pola ONU na Axenda 2030. Entre as accións que se levaron a cabo destacan os traballos de acondicionamento dos ríos Sar e Sarela coa ecobrigada da Asociación Amicos, unha oportunidade para que 25 persoas con discapacidade poidan seguir mantendo os seus postos de traballo, continuar a súa formación e desenvolver o seu plan de vida.

"En Viaqua desenvolvemos unha xestión social sustentable ao estarmos comprometidos coa contratación xusta e equitativa, a igualdade de oportunidades, a formación e o desenvolvemento de habilidades, e garantindo unha contorna de traballo segura e respectuosa. Todos facemos posible o ciclo integral da auga."

Paula González Alcántara
Responsable de Organización e RRHH

ANEXOS: Cadro de persoal por sexos // Cadro de persoal por sexo e clasificación profesional // Medidas de conciliación demandadas en 2023

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

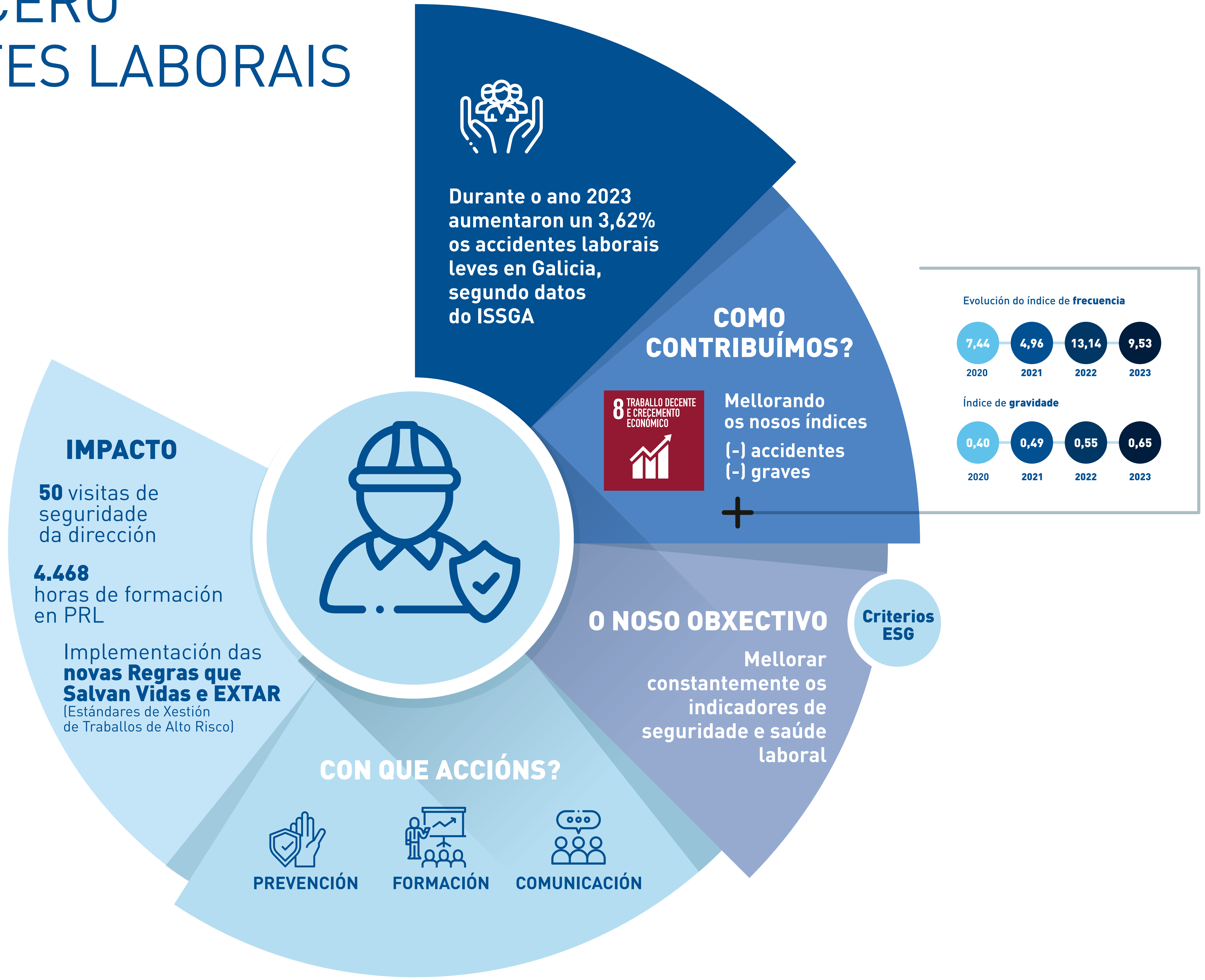
8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO

Criterios ESG

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
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**:

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

Ao longo de 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 setembro de 2021 Viaqua levou a cabo de forma satisfactoria a auditoría externa da certificación do Sistema de Xestión de Seguridade e Saúde Laboral ISO 45001 por AUDELCO, logrando a renovación satisfactoria en todos os nosos alcances e certificando novas instalacións.

FORMACIÓN EN SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

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

Durante 2023 realizamos accións formativas cun total de **451** asistencias e **4.468** horas impartidas

Durante 2023 realizamos accións formativas cun total de 451 asistencias e **4.468** 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.**

Este ano celebramos, baixo o lema "Bos reflexos", a Semana da Seguridade e Saúde, durante a que se realizaron talleres entre todos os asistentes, nos que se adquiriron diversos compromisos encamiñados á detección e diminución dos riscos. Desenvolvemos diferentes actividades prácticas para axudar a detectar situacións con alto potencial, sempre en prol da nosa política de cero accidentes.

A prioridade desta campaña "Bos reflexos" é propiciar un cambio de conduta. Este ano centrámonos en concienciar sobre os erros inconscientes e as condutas perigosas, mellorando a nosa percepción individual e colectiva dos riscos de lesións ocasionadas por reflexos perigosos e fomentando a adopción de condutas seguras para previr incidentes.

SINISTRALIDADE LABORAL

Durante o ano 2023 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.

Índice de frecuencia **9,53**

Índice de gravidade **0,65**

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.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

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.

En 2023 non se produciu ningún accidente de traballo en obras de construción

Durante 2023 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.

VISITAS DE SEGURIDADE

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

Durante o ano 2023 realizáronse 50 visitas do equipo directivo ás instalacións

8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO

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

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.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

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.

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 *online* gratuíto.

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.**

"Cada día traballamos para protexer a integridade física e mental do persoal de Viaqua. A implementación de medidas como as Regras Que Salvan Vidas axúdannos a reforzar a confianza e o compromiso dos traballadores na nosa misión de crear contornas de traballo seguras e saudables".

José Manuel Castelao
Técnico de SSG e PRL Viaqua

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

ANEXOS: Datos significativos sobre SSL // Formación en materia de SSL

EN CLAVE DE ALIANZAS

MÁIS FORMACIÓN, MÁIS SEGURIDADE

Desde Viaqua consideramos que a formación é un piar fundamental para favorecer a evolución da cultura de prevención da organización. Durante o ano 2023 continuamos realizando formacións específicas relacionadas con actividades que entrañan alto risco e realizado campañas de concienciación enfocadas a entender as condutas que nos empuxan a tomar medidas concretas para fortalecer cada día máis o traballo en condicións seguras e saudables.

A implantación e aplicación das Regras Que Salvan Vidas foi outro dos alicerces fundamentais que nos axudan a incrementar o compromiso de todos os nosos traballadores e empresas colaboradoras, polo que se realizaron charlas formativas encamiñadas a dirixirnos ao obxectivo común de accidentabilidade cero. Preservar a saúde e a seguridade de todos é o principal propósito de Viaqua, polo que buscamos unha aprendizaxe constante como a esencia da evolución cara a contornas máis seguras.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

INNOVACIÓN CON IMPACTO

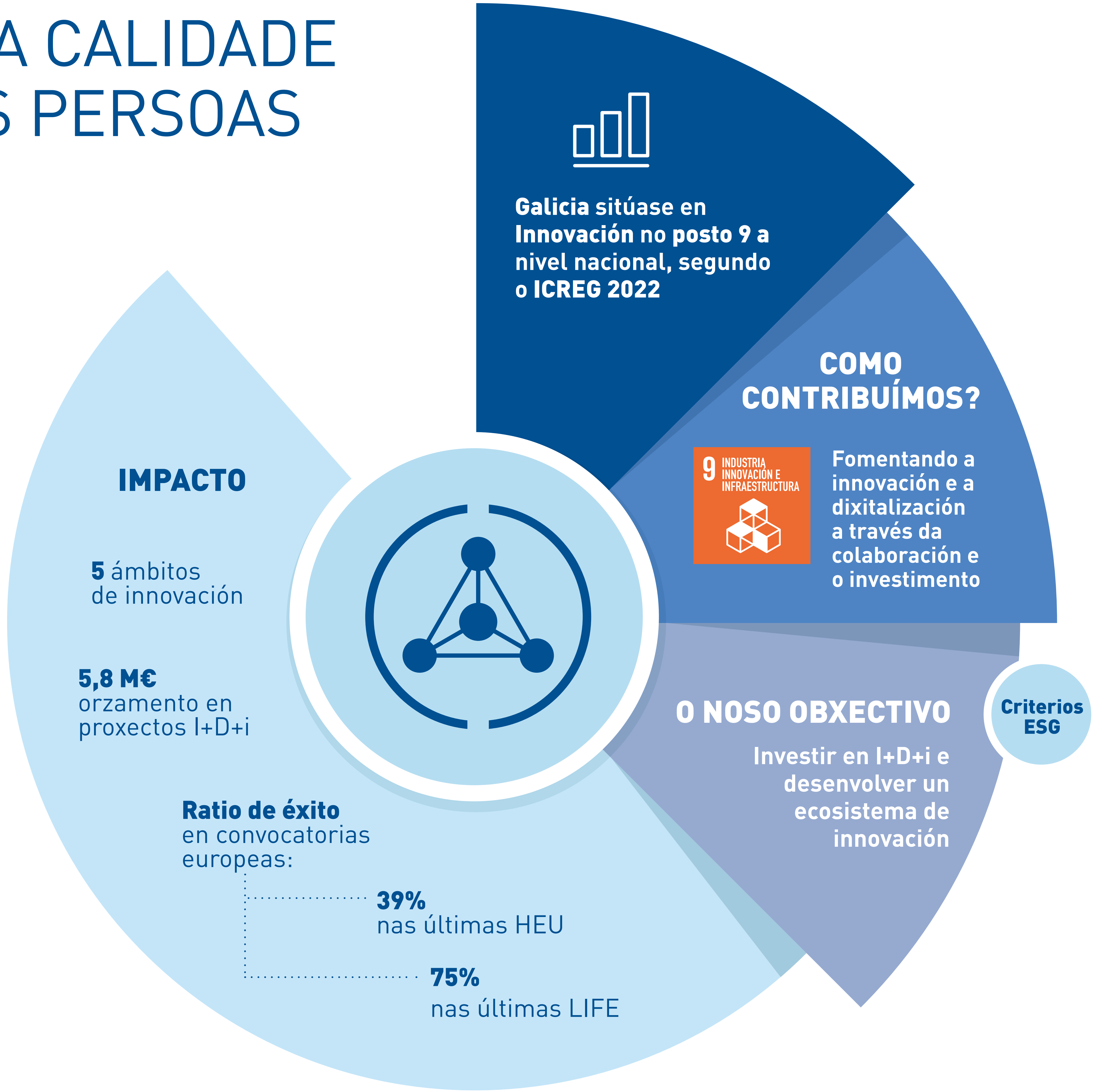
9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUTURAS

Criterios ESG

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

INNOVAMOS PARA MELLORAR A CALIDADE DE VIDA DAS PERSOAS



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

O noso compromiso coa sostibilidade e a xestión responsable da auga impúlsanos a fomentar a innovación e a colaboración como elementos clave da nosa compañía.

Viaqua está á vangarda no desenvolvemento de proxectos transversais para dar resposta ás necesidades actuais e afrontar con garantías os grandes retos presentes e futuros que temos como sociedade.

Unha peza clave nesta estratexia é o noso centro tecnolóxico Cetaqua Galicia, co que traballamos desde hai máis de once anos en proxectos prometedores aplicados ao ciclo da auga e ao medio ambiente. Hoxe podemos dicir que esta aposta polo coñecemento, a tecnoloxía e a transferencia se consolidou como un polo de innovación e captación de talento a nivel rexional e autonómico.

CETAQUA, CENTRO TECNOLÓXICO DA AUGA

Cetaqua é unha rede de centros tecnolóxicos da auga baseados nun modelo único de colaboración público-privada.

A alianza co sector público e privado en Cetaqua Galicia comezou en 2011 da man de 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 locais.

O éxito deste modelo é tal que se aplicou noutros centros Cetaqua en Barcelona, Andalucía e Chile. Entidades independentes que comparten estratexia e estrutura, e traballan colaborativamente unhas coas outras.

Cetaqua Galicia é un dos Centros de Apoio á Innovación Tecnolóxica (CAIT), o primeiro dedicado en exclusiva á auga e o medio ambiente, polo Ministerio de Economía e Competitividade do Goberno de España. 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.

Teresa Alvariño Pereira
Gerente de Cetaqua Galicia

"O modelo pioneiro de colaboración público-privada de Cetaqua Galicia é unha aposta clara de Viaqua pola innovación, promovendo a creación de sinerxias orientadas á resiliencia e eficiencia na xestión dos recursos hídricos da comunidade galega. Desta maneira, contribúese á transformación ecolóxica e dixital de Galicia que se está impulsando dende a Unión Europea".

9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUTURAS

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ÁMBITOS DE TRABALLO

A nosa actividade focalízase nos seguintes ámbitos de innovación:

- Planificación e xestión dos recursos
- Produción e novos recursos
- Residuo cero e descarbonización
- Sostibilidade territorial e social
- Operación eficiente, segura e dixital

"En Cetaqua traballamos en solucións innovadoras para acadar a sostenibilidade no ciclo integral da auga, garantido a calidade dos recursos hídricos e promovendo a descarbonización e modelos baseados na economía circular"

Celia María Castro Barros
Responsable do ámbito resudiuo cero e descarbonización

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

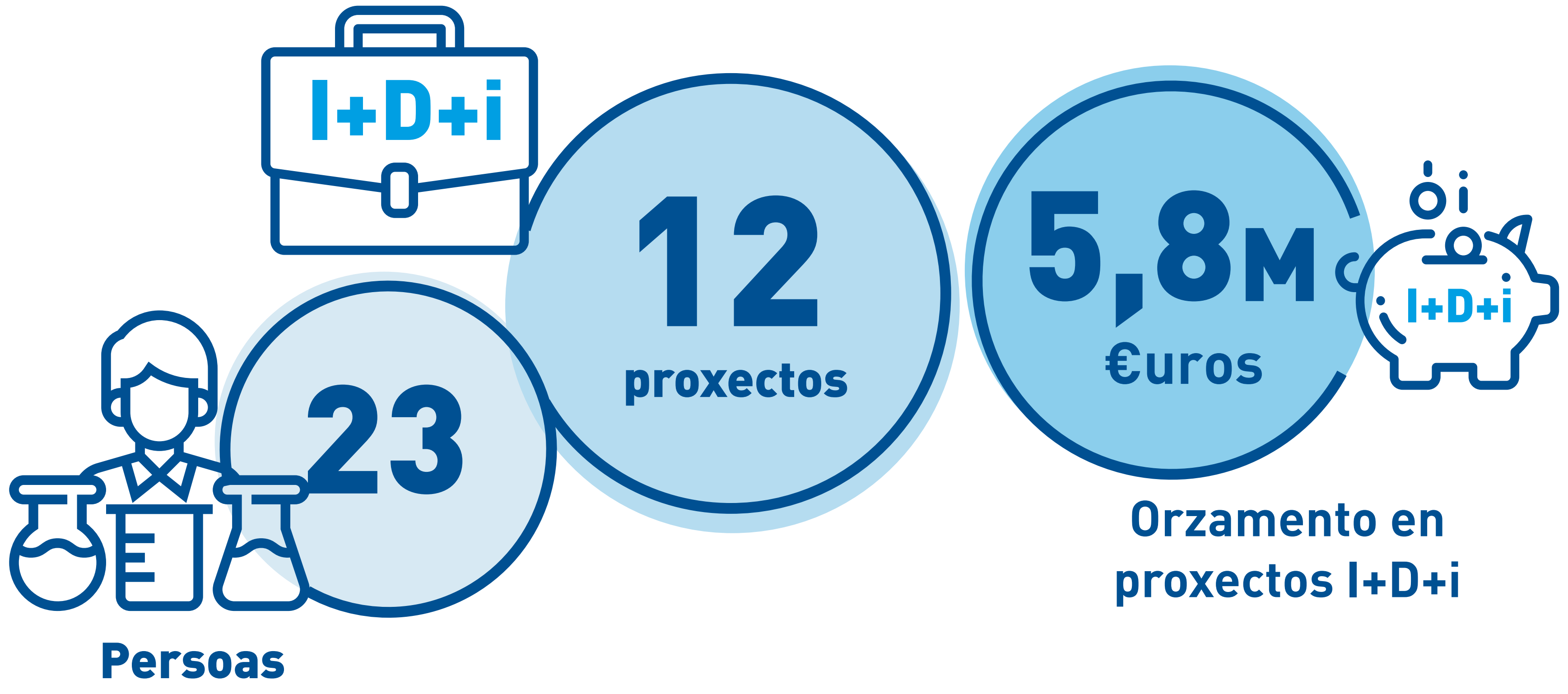
TRANSFERENCIA DA INNOVACIÓN AO SECTOR DA AUGA

Cetaqua Galicia e Viaqua traballan da man en proxectos de innovación aliñados coa Estratexia de Especialización Intelixente (RIS3) de Galicia, que busca abordar os grandes retos da Comunidade Autónoma da próxima década, consolidando un modelo de desenvolvemento sustentable baseado na investigación e a innovación.

Para iso, desde o centro tecnolóxico desenvólvense proxectos de innovación nas instalacións xestionadas por Viaqua en diferentes municipios de Galicia, co obxectivo de orientar os procesos do ciclo integral da auga cara a unha economía circular, cumprindo coas necesidades da cidadanía.

Neste sentido, un dos nosos obxectivos principais é seguir traballando de cara á descarbonización; por iso, Cetaqua Galicia e Viaqua poñen o foco na transformación das actuais plantas depuradoras en ecofactorías, impulsando a recuperación de recursos e na revalorización de 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.

A actividade conxunta de Viaqua e Cetaqua Galicia en 2023 reflíctese nas seguintes cifras:



Memoria Cetaqua 2023
https://www.cetaqua.com/wp-content/uploads/2024/07/Memoria-Cetaqua-2023_ESP.pdf

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

BIG SOCIAL

Big Data para a detección de desigualdades sociais

Duración: Marzo 2022 - Xuño 2023
Coordinador: Cetaqua

O proxecto de innovación social Big Social analiza e facilita a toma de decisións en materia de acción social en Santiago de Compostela mediante a colaboración público-privada con axentes locais como son o concello de Santiago, Cruz Vermella, Cáritas, a Fundación Secretariado Xitano, a Universidade de Santiago de Compostela, xunto con Viaqua e o seu centro tecnolóxico, Cetaqua Galicia.

Para iso, Big Social emprega técnicas avanzadas de análise e procesado de datos públicos xeorreferenciados de variables que definen a vulnerabilidade, tales como a renda, o xénero, a idade ou a orixe, para obter a evolución das principais características socioeconómicas do municipio en forma de indicadores. Con este proxecto, creouse unha ferramenta dixital de mapas dinámicos na que se visualizan os resultados obtidos dos datos agrupados por áreas, así como os recursos de atención social dispoñibles na cidade. Esta ferramenta facilita o seguimento periódico de indicadores socioeconómicos do territorio ás entidades sociais locais e permite axilizar o proceso de análise e a toma de decisións estratéxica en materia de benestar social.

OBXECTIVO

O obxectivo de Big Social é detectar posibles situacións de vulnerabilidade na cidade compostelá a través da aplicación dunha metodoloxía de segmentación social da poboación de Santiago de Compostela mediante a análise de datos públicos en colaboración cos axentes locais. Para iso, o proxecto emprega técnicas avanzadas de análise e procesado de datos a través do Big Data, coa finalidade de apoiar o desenvolvemento de políticas e accións sociais personalizadas e cunha maior eficacia.

RESULTADOS

- Creación dun mapa de recursos de atención social en Santiago en aberto
- Representación do dinamismo do ecosistema social nas diferentes zonas do municipio
- Detección e visualización das comunidades en situación de vulnerabilidade

Big Social

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

WATERUN

Unha metodoloxía innovadora para previr e mitigar a contaminación difusa por escorrentía urbana

Duración: Xuño 2022 - Maio 2026
Coordinador: Aimen

As augas de escorrentía urbana sen tratar arrastran unha alta carga de contaminantes depositados e provocan vertidos na rede de aguas residuias que chegan a ríos e mares xerando un gran impacto ambiental. Adaptar os sistemas de saneamento a estes fenómenos é imprescindible para a saúde e a preservación do medio ambiente, por iso, a lixislación europea de tratamento de augas fará obrigatoria a súa xestión. Neste contexto nace WATERUN, un proxecto europeo que pretende xestionar de forma sostible as augas de escorrentía urbana.

No caso de estudo de Santiago de Compostela, a cidade acollerá tres unidades piloto para tratar as augas de escorrentía en duas localizacións. Trátase dun sistema de drenaxe urbano sostible no Vial de Ptolomeo, Polígono do Tambre, e dous sistemas de drenaxe urbano sostible e un humidal no polígono da Sionlla. Con iso, preténdese evitar as inundacións do parque industrial no que se sitúan os pilotos e que as masas de auga contaminadas con hidrocarburos, aceites, sólidos en suspensión ou microplásticos, rematen nos ríos próximos ao polígono causando un problema ambiental.

Socios: Viaqua, Universidade da Coruña, Dublin City University, Technical University of Berlin, Helmholtz Centre for Environmental Research, Università Politécnica delle Marche, Aarhus University, TILIA Gmbh, Seecon International Gmbh, Office International de l'Eau, European Water Regulators, The University of Jordan, Aarthus Vand.

OBXECTIVO

O obxectivo global de WATERUN é desenvolver unha metodoloxía innovadora para contribuir á implementación de plans de xestión de escorrentía de auga urbana en cidades basadas no concepto de Deseño Urbano Sostible da Auga . Esta metodoloxía proporcionará solucións preventivas, de mitigación e mellores prácticas de xestión adoptando unha perspectiva holística para o control da contaminación difusa da auga en cuncas urbanas. Ademáis, búscase a participación dos principais actores da xestión e gobernanza da auga urbana (proceso de cocreación), asegurando unha maior (e máis rápida) adopción da metodoloxía proposta.

RESULTADOS

- Validación dos sistemas de tratamento SUDS e do humidal nun entorno industrial
- Creación dun Comité Consultivo Local en Santiago
- Desenvolvemento de modelos matemáticos para a elaboración dun plan de xestión integral das aguas de escorrentía
- Desenvolvemento de sensores sinxelos, robustos e portátiles para a detección de microplásticos e hidrocarburos

waterun

EN CLAVE DE ALIANZAS

CONSELLO CIENTÍFICO-TÉCNICO (CCT)

Desde Viaqua formamos parte do consello científico-técnico de Cetaqua Galicia, constituído por USC, CSIC, UDC, AGBAR e Uvigo, e encargado de asesorar a Cetaqua Galicia na súa estratexia de investigación. Entre as súas funcións destacan:

- Orientar sobre as políticas de investigación e propor novas liñas de investigación e desenvolvemento tecnolóxico.
- Prestar asesoramento técnico sobre os programas de investigación a realizar e orientar sobre as posibilidades de financiamento.
- Avaliar as necesidades empresariais expostas.

En 2023, na reunión anual do consello científico-técnico puidemos definir as liñas de innovación no ámbito da descarbonización, un dos eixes prioritarios da estratexia do centro de investigación da auga, enmarcado nas seus cinco ámbitos de I+D+i.

Todas elas integran as capacidades técnicas necesarias para acompañar as organizacións a alcanzar unha correcta xestión do carbono, enfocando os seus esforzos de cara a conseguir a neutralidade climática.

Para iso, todos os axentes implicados (administración, empresas, universidades e a sociedade no seu conxunto), deben traballar en colaboración para que en 2050 as emisións netas sexan 0.

As alianzas forxadas entre as entidades involucradas no consello científico-técnico serven de nexo entre os distintos axentes para a posta en común de coñecementos e axuntar esforzos no campo da investigación.

Leticia Rodríguez, Viaqua
Presidenta

Juan Manuel Lema, USC
Vicepresidente 1º

Pedro Revilla, CISC
Vicepresidente 2º

Borja Saenz, AGBAR
Vocal

María del Carmen Veiga, UDC
Vocal

Philippe Rouge
Vocal

Miguel Rodríguez
Vocal

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

PROVEEDORES SOSTIBLES

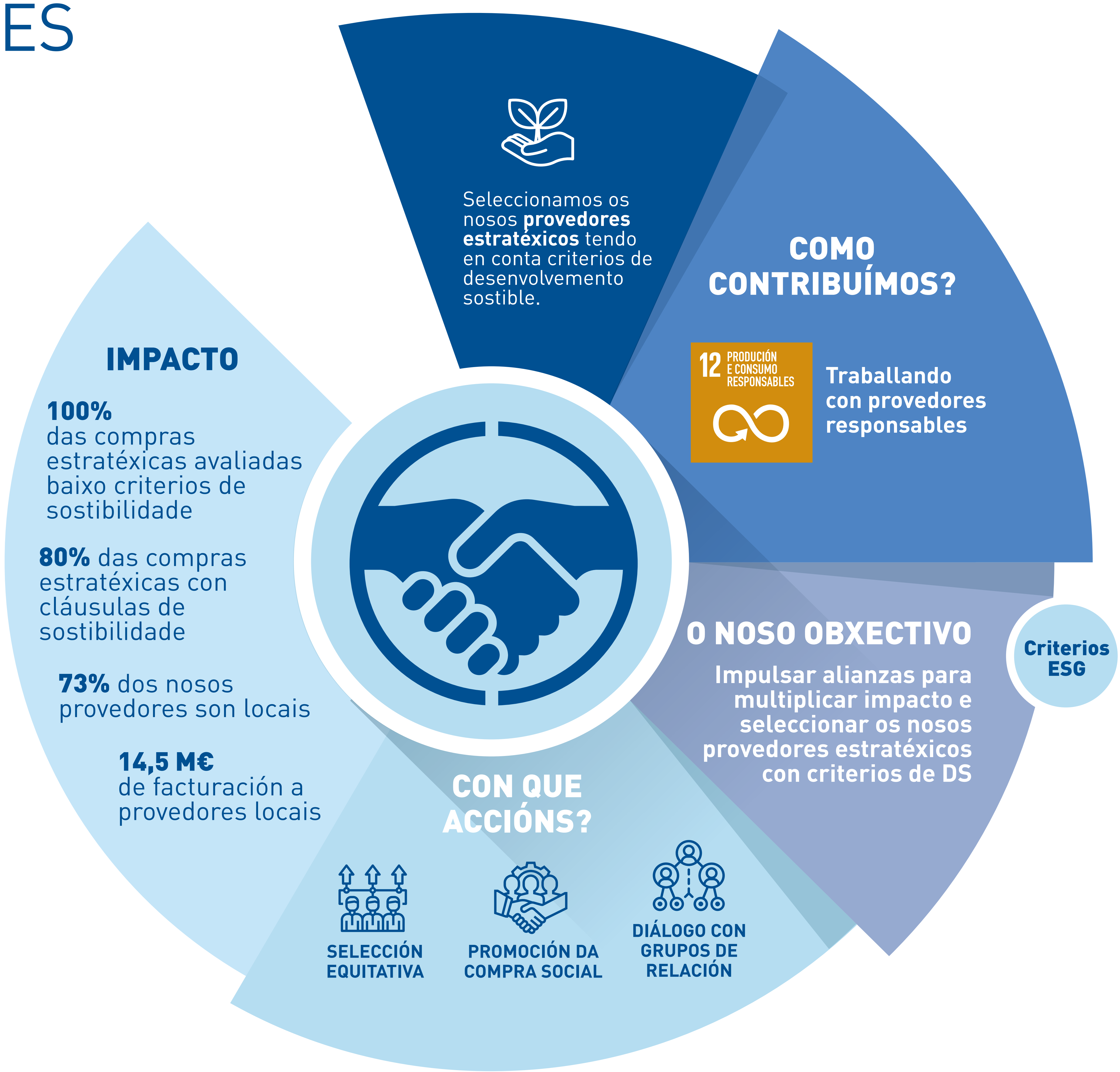
12 PRODUCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES

Criterios ESG

Traballamos con provedores socialmente responsables. **Seleccionamos os nosos provedores estratéxicos tendo en conta criterios de desenvolvemento sostible.**

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

TRABALLAMOS CON PROVEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES



COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

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.

O noso posicionamento como líderes no sector da auga, e cun elevado potencial de compra, determina en gran medida o noso panel de provedores e as nosas relacións con eles, e xera unha influencia notable. Isto tradúcese nunha enorme capacidade de tracción do mercado, o cal nos permite xerar un gran número de dinámicas de compras e aprovisionamento responsables e xerar así un ecosistema máis social e sustentable.

Relacionámonos con fabricantes e subministradores de primeira liña a nivel nacional e internacional, líderes nos sectores que operan e que cumpren os nosos criterios de sostibilidade e calidade. Doutra banda, non nos esquecemos de fomentar o desenvolvemento da comunidade local, tan útil para o desenvolvemento económico e social de proximidade, e co que se promove a transición ecolóxica a varios niveis e se crean fortes vínculos coa comunidade, que contribúen ao arraigamento do noso proxecto de colaboración público-privada a longo prazo.

Considéranse preferentemente provedores estratéxicos aqueles de categorías críticas cun 80% de facturación anual, ademais daqueles que o ***category owner*** avalíe, polo seu papel esencial dentro da actividade, como provedores fundamentais ou sensibles.

Provedores estratéxicos

EN CLAVE DE ALIANZAS

SINERXÍA CON ITEC

Co obxectivo de coñecer a pegada de carbono da nosa actividade e poder informar os nosos clientes, tanto internos como externos, do impacto en CO2 da súa actividade, está a levarse a cabo unha iniciativa na que, involucrando os nosos provedores, se pretende obter os datos de CO2 por produto, achegando valor engadido ás nosas ofertas. Este proxecto busca apoiarse na potente base de datos de ITeC, que estará a ser alimentada con información real dos ítems adquiridos. Esta información será cargada no ERP e exportada xunto aos prezos.

MYACHILLES

O noso *partner* estratéxico, Achilles, está a desenvolver a nova ferramenta de homologación (MyAchilles), que inclúe novas funcións para a empresa cliente. Entre as novidades, destaca o despregamento do seu propio Business Intelligence. Con esta nova funcionalidade, e desde a mesma ferramenta, pódense realizar comparativas entre diferentes provedores, exportalas e realizar os correspondentes gráficos. Ademais, desde a propia plataforma pódenselles lanzar consultas personalizadas aos provedores, habilitando RFQ que axilizarán os contactos entre os distintos axentes da comunidade.

SELECCIÓN EQUITATIVA

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

En Viaqua apostamos por unha **selección de provedores equitativa e transparente**, apoiándonos nun rexistro de provedores que nos asegura que estes cumpren cuns mínimos requisitos en materia de sustentabilidade, 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 **2023** — **100%** das compras realizadasa provedores estratéxicos foi avaliado baixo criterios de DS

Desde Viaqua queremos asegurarnos tamén de que os contratos de compra incorporan as cláusulas de desenvolvemento sostible (Código Ético, Pacto Mundial etc.).

En **2023** — **80%** do volume de compra a provedores estratéxicos contén cláusulas de DS

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DIÁLOGO COMO VÍA CARA AO MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR

En Viaqua promovemos alianzas con provedores e empresas asociadas mediante varias iniciativas enmarcadas no Plan de Diálogo, co fin de avanzar en modelos de economía circular na cadea de subministración que aposten por reforzar o ESG das organizacións.

Neste sentido, e en liña co compromiso de redución de emisións de CO_2 na nosa cadea de valor, estamos a levar a cabo accións con provedores. Así, mediante a colaboración con ITeC, descrita anteriormente, espérase xerar unha foto máis fidedigna da nosa actividade, poñer en valor o noso compromiso cos nosos grupos de interese e apostar por modelos que combinen a dixitalización coa preservación do medio ambiente. Por esta razón consideramos esencial dispoñer dunha metodoloxía para medir a pegada de carbono de cada produto.

Por outra banda, coa introdución do ***confirming*** verde queremos incentivar os nosos socios da comunidade Achilles a mellorar a súa ESG. Esta acción súmase a unha serie de medidas evolutivas que queren xerar un clima de competencia responsable e comprometida.

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 incluímos 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.

Os provedores locais representan o 73% do total, acadando en 2023 o 29,3% en volume de compra.

PROGRAMA DE PROVEDORES PREFERENTES (PSP)

Xa desde 2022, e reforzándoo en 2023, continuamos traballando con provedores de primeira orde nunha iniciativa de colaboración que fortalece as relacións cos provedores máis representativos de 15 categorías de compras e busca mellorar a calidade dos servizos, así como o desempeño ESG e outras accións de mellora da cadea de valor. O Programa de Provedores Preferentes contou inicialmente cunha relación de provedores, pero irá incorporando novos provedores. Con esta acción espérase lograr un impacto multiplicador dos nosos esforzos para a mellora en ESG, de maneira que se estendan ao longo da cadea de subministración, mellorando o rendemento alén da nosa capacidade como compañía.

Con iniciativas como o Programa de Provedores Preferentes (PSP), para fortalecer vínculos con empresas e promover a súa sostibilidade ambiental e social, contribuímos a cumprir co ODS 12

INNOVAMOS CON...

FICHAS DE CRITERIOS DE SOSTIBILIDADE

Durante 2023 traballamos para xerar uns estándares que garantan unha puntuación mínima en materia de medio ambiente, social e de gobernanza. Estas fichas reúnen unha serie de directrices, segundo categoría, que se espera que propicien un maior peso do ESG dentro das licitacións, outorgando unha dimensión máis aos procedementos tradicionais.

SAP CONCUR

Para a xestión de viaxes e notas de gastos despregouse a ferramenta comercial SAP Concur, que substitúe as ferramentas tecnoloxicamente inferiores. SAP Concur, ao ser unha solución de SAP, pode incorporar os datos de notas de gasto e de viaxes directamente a Meta, a través do computador ou do dispositivo móbil (smartphone ou tablet), o que elimina o uso de papel e aglutina todas as xestións na mesma plataforma.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

AS ALIANZAS COMO MOTOR

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS

Criterios ESG

Construímos alianzas para acadar os nosos obxectivos.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

AS ALIANZAS, A NOSA FORMA DE TRABALLAR

As **alianzas** son o elemento esencial da nosa forma de traballar, pois constitúen **un motor social, ambiental e económico**; por iso son un eixe fundamental na nosa estratexia empresarial. As alianzas permítennos xerar **vínculos de confianza cos nosos grupos de interese** e colaborar con todos eles para alcanzar os Obxectivos de Desenvolvemento Sostible a través da cooperación, o diálogo e a transparencia.

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

17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS

Apostamos por un modelo de servizo baseado nas alianzas e a colaboración público-privada que marca a nosa forma de traballar contribuíndo ao ODS 17

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

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

Con este convencemento, en 2023 Viaqua continuamos propoñendo un modelo de xestión da auga que contribúa á recuperación económica mediante a transición ecolóxica cara a un modelo máis sostible, resiliente e inclusivo que mellore a calidade de vida e protexa as persoas, especialmente as máis vulnerables.

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

- **Solidariedade**, para non deixar ninguén atrás, garantindo o acceso á auga de todas as persoas e reducindo as desigualdades, promovendo así unha sociedade máis xusta.
- **Ocupación de calidade**, investindo en formación, en desenvolvemento de talento e combatendo a precariedade laboral.
- **Reconstrución verde**, aliñándonos con accións da Unión Europea como os Fondos Europeos ou o Pacto Verde Europeo, co obxectivo de impulsar a transición ecolóxica. Durante 2023 Viaqua continuou despregando o Pacto Social de AquaOurense, baseado na cooperación e o diálogo que se establece mediante mesas de traballo cos principais grupos de interese locais.

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

XERANDO VÍNCULOS DE CONFIANZA

PLAN DE DIÁLOGO

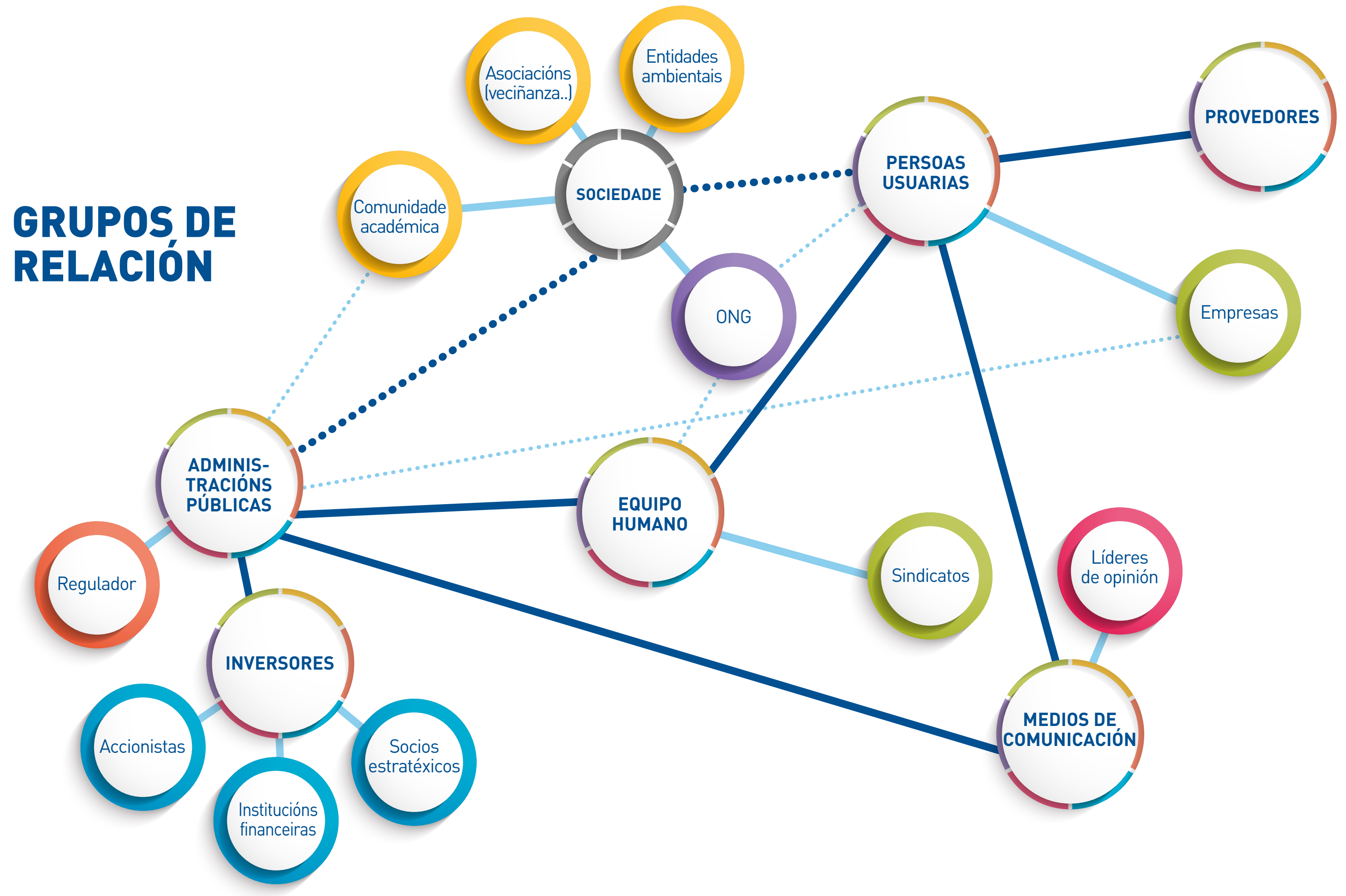
O noso Plan de Diálogo contempla iniciativas para promover as alianzas cos nosos grupos de interese, co obxectivo de reforzar o desempeño en clave ESG.

DIÁLOGO E COLABORACIÓN

En Viaqua establecemos sinerxías con entidades cuxo ámbito de actividade entronca cos nosos principios. A nivel nacional e internacional facémolo a través do Grupo Agbar, grupo empresarial ao que pertence Viaqua. Así, a través do Grupo estamos adheridos a preto de 240 asociacións (como 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 Voluntare, entre outras, convértense en aliadas na causa común pola sostibilidade empresarial.

Durante 2023 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
- 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
- RED EsAgua

Deporte:

- Club Waterpolo Pontevedra

Compromiso cultural:

- Fundación Cidade da Cultura
- Fundación Eugenio Granell

Innovación e coñecemento:

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

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

EN CLAVE DE ALIANZAS

POLA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DAS PERSOAS CON DISCAPACIDADE

O Grupo Social ONCE (a través de Ilunion e Fundación ONCE) e Agbar asinaron en 2023 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.

BOLSAS TALENTO MOZO

En Viaqua, e da man do noso grupo empresarial Agbar, buscamos **facilitar o acceso á universidade de mozos brillantes**, independentemente dos seus recursos económicos. Por iso, en 2023 puxemos en marcha por primeira vez o **programa de bolsas "Talento Mozo"**, 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. Priorízanse os estudos vinculados ás profesións STEM para que poidan, unha vez que lograron a titulación, incorporarse á bolsa de emprego de Viaqua ou calquera das sociedades do grupo AGBAR. Así, Viaqua fomenta a inclusión e equidade na educación a través de alianzas con entidades sociais, centros educativos e universidades.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

CERTIFICACIÓNS

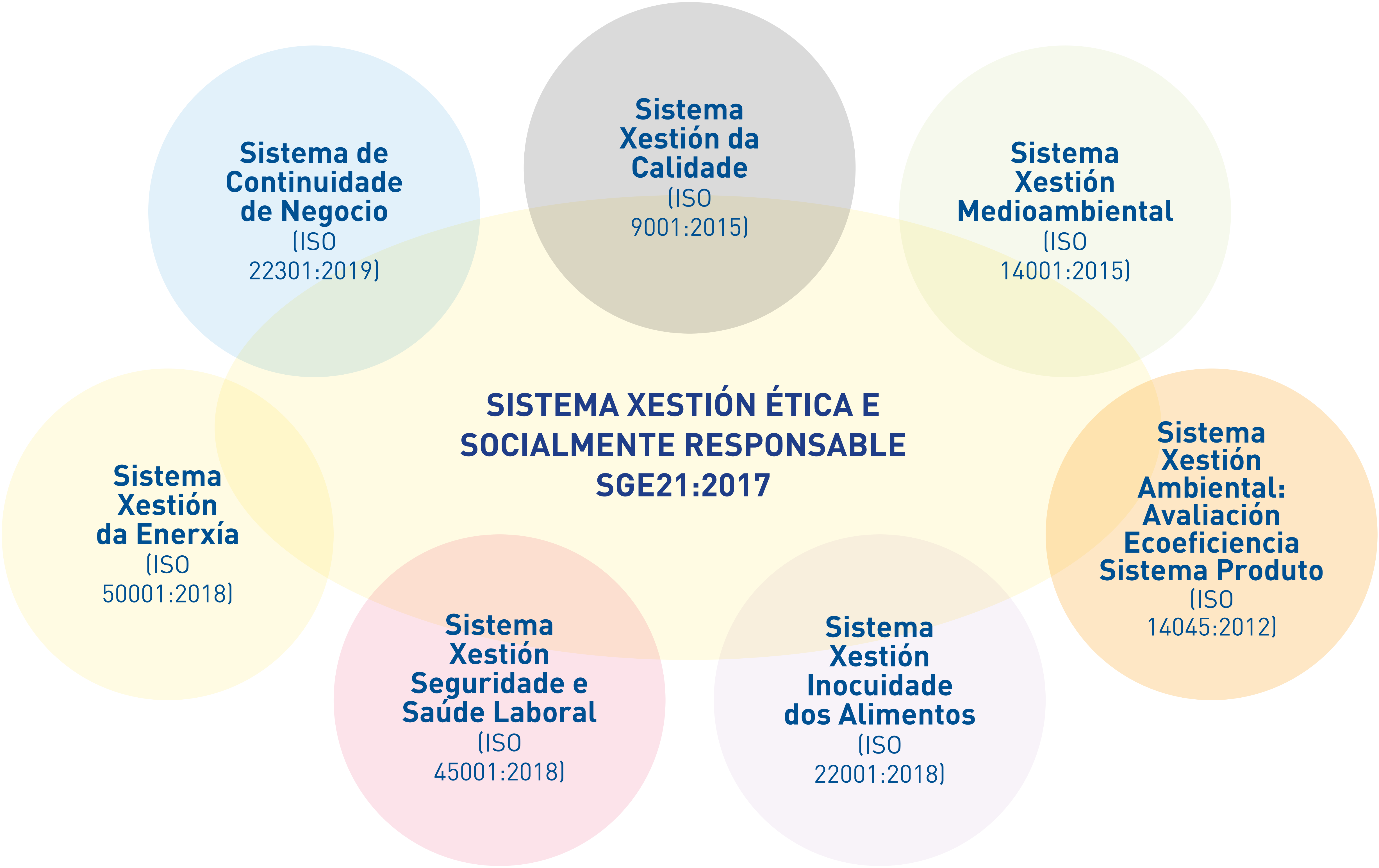
Viaqua ten como obxetivo principal asegurar a calidade en cada un dos procesos, por tanto conta cun sistema de xestión integrado co que acadar deste xeito a eficiencia nos modelos de traballo, asegurando así unha mellora continuada no tempo en todo o alcance.

O seu seguimento debe ser de a folla 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:

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

Política de Xestión Integrada
https://www.viaqua.gal/gl/politica-de-gestion-integrada



COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

RECOÑECEMENTOS

MEMBRO DE HONRA DO BIOGROUP

No 35 aniversario do Biogroup da USC recoñeceron a Viaqua como membro de honra pola súa actividade e o seu apoio á universidade ao longo destes anos.

9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

PREMIO ÁS BOAS PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN RESPONSABLE

AMICOS outorgounos o premio de Boas Prácticas en Contratación Responsable na categoría de Grande Empresa. Este galardón é o resultado das iniciativas que promovemos para fomentar a inclusión laboral.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

RECOÑECEMENTO O NOSO COMPROMISO SOCIAL

Cruz Vermella recoñeceu no ano 2023 o noso labor social por formar parte de Cruz Vermella impulsando actividades que impacten positivamente na sociedade.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

PROXECTO ECOVAL

O proxecto ECOVAL foi galardoado en 2023 co premio Alfonso Maíllo na 7ª edición de Recuwaste, o congreso sobre xestión de recursos e residuos organizado por Maresme Circular en Mataró.

9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SUSTENTABLES

CÁLCULO DA PEGADA DE CARBONO NA TELELECTURA

Recibimos a certificación UNE-EN ISO 14064 pola metodoloxía empregada polo noso grupo empresarial Agbar no cálculo e a propia redución da pegada de carbono alcanzada por Agbar nas súas actividades de telelectura. Neste sentido, a compañía acadou as cero emisións no consumo de electricidade en diversas áreas de actividade de telelectura.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

3 SALUD Y BIENESTAR

PROMOCIÓN DA FP DUAL

Agbar foi recoñecida en 2023 co Premio Alianza FP DUAL na categoría de grande empresa, pola súa función tractora no impulso da FP Dual no sector da auga. Este impulso da FP Dual enmárcase nun modelo integrado da formación profesional, que fomenta o emprego verde e de calidade a través da colaboración público-privada.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

COMPROMISO

- PALABRAS DO DIRECTOR
- SOMOS VIAQUA
- ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

- VIAQUA 2030
- LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DA AUGA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
- ACCESO Á AUGA
- CONTRIBUCIÓN SOCIAL
- EQUIDADE E PERSOAS
- CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- PROVEDORES SOSTIBLES
- AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

- CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
- SOBRE O NOSO INFORME
- ANEXOS

SOBRE O NOSO INFORME

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

O noso compromiso e as nosas actuacións en desenvolvemento sostible quedan plasmados no presente documento. A través do noso Informe de Desenvolvemento Sostible (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), na súa versión estándares, de acordo coa opción de conformidade esencial 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 2023 a decembro de 2023; 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 estará dispoñible na páxina web do Grupo:

información non financeira consolidado
https://www.agbar.es/comunicacion/documentos/

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

CONTACTO

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

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

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

Teléfono: **(+34) 881 025 040**

Correo electrónico: **comunicacion@viaqua.gal**

MATERIALIDADE

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

Máis aló do exercicio de reporting, a análise de materialidade tamén é un punto de partida fundamental na toma de decisións no ámbito da sustentabilidade. Recentemente, os organismos reguladores (tanto nacionais como internacionais) promoveron o concepto de dobre materialidade como 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 a mesma, 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. 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).

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIAIS DO INFORME 2023

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 2023, co que damos resposta ao modelo de materialidade GRI Standars.

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

Accede ao Índice de Contidos Estándares de GRI

ANEXOS: I Índice de Contidos Estándares de GRI / II Análise de Materialidade

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ANEXOS

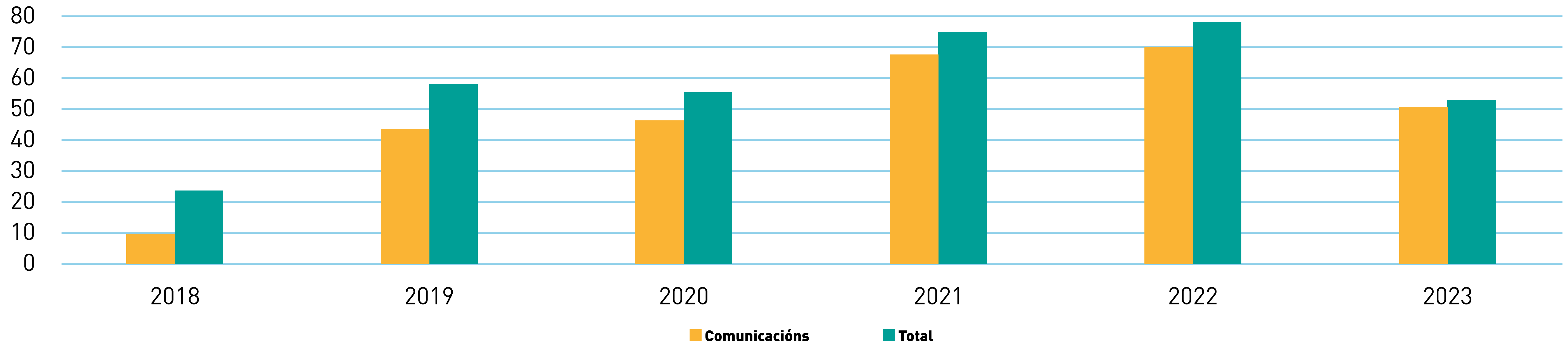
COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ACTIVIDADE RESPONSABLE

COMUNICACIÓNS REMITIDAS Á CANLE ÉTICA

	Total 2023
Comunicacións remitidas en 2023	54
Comunicacións remitidas en 2022	76
Comunicacións remitidas en 2021	74

EVOLUCIÓN DO USO DA CANLE ÉTICA



INDICADORES ÉTICA E COMPLIANCE

	Total 2023
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	80
Nº de accións xurídicas relacionadas coa competencia desleal e as prácticas monopolistas e contra a libre competencia	0
Nº de incumprimentos da lexislación e a normativa ambiental	0
Nº de casos de incumprimento relacionados coa información de servizos	0
Nº de casos de incumprimento relacionados con comunicacións de márketing	0
Nº de incumprimentos das leis e normativas nos ámbitos social e económico	0

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

CONSUMO ENERXÉTICO (MWh)

CONSUMO ENERXÉTICO TOTAL (MWh)	2022 79.694	2023 79.677
Consumo de combustibles procedentes de fontes non renovables	5.549	5.617
Gas natural	0	0
Diésel instalacións	0	0
Diésel Frota[3]	4.802	4.865
Gasolina Frota[3]	747	752
GLP Frota[3]	N/A	N/A
Consumo de combustibles procedentes de fontes renovables (biogás)[1]	10.681	9.205
Consumo de electricidade comprada	63.514	64.603
Electricidade producida con fontes renovables distintas do biogas[2]	49,7	252,4
Solar fotovoltaica	49,7	252,4
Hidráulica	0	0
Eólica	0	0
Enerxía vendida	0	0

1. Enerxía primaria do biogás, considerando 6,4 kWh/Nm3.
2. Esta enerxía producida autoconsómese.
3. Factores conversión combustibles frota para 2023:
   Diésel: 10,96 kWh/l
   Gasolina: 9,61 kWh/l
   GLP: 6,98 kWh/l

AUDITORÍAS ENERXÉTICAS

As iniciativas máis relevantes de eficiencia enerxética en 2023 foron:

INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN DA MELLORA	AFORRO ENERXÉTICO (kWh/ano)
EETAP Lérez (Pontevedra)	Reparación da tubaxe danada e instalación dun sistema de control e monitorización	329.144
Depósito San Mauro (Pontevedra)	Instalación dun sistema de control e monitorización	23.944

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PEGADA DE CARBONO DE VIAQUA

Os desprazamentos, o consumo de electricidade, a alimentación… Practicamente todas as actividades que realizamos no noso día a día implican a emisión dunha cantidade de CO2 e outros gases de efecto invernadoiro que teñen impacto no medio ambiente. A pegada de carbono é unha medida da cantidade de emisións de gases de efecto invernadoiro (GEI) asociada a un produto ou actividade. Esta información permítenos avaliar a nosa contribución ao cambio climático e constitúe un punto de partida para coñecer como podemos mellorar os nosos procesos, reducir as emisións e realizar un uso máis eficiente dos recursos.

AS EMISIÓNS DE GASES DE EFECTO INVERNADOIRO CLASIFÍCANSE EN TRES NIVEIS DE ALCANCE

As en de alcanceisións de gases de efecto invernadoiro clasifícanse en tres niveis de alcance

Alcance 1 (28,6%) – Emisións directas
- 2,31% Vehículos da compañía
- 0,02% Queima de combustibles
- 0,0% Produción de enerxía
- 26,11% Proceso de depuración

Alcance 2 (28,1%) – Emisións indirectas da electricidade
- 28,1% Electricidade consumida da rede

Alcance 3 (43,3%) – Outras emisións indirectas
- 6,08% Outras emisións indirectas
- 22,56% Adquisición de bens e servicios
- 4,99% Produción de enerxía
- 9,56% Xestión de residuos
- 0,07% Viaxes e desprazamentos de traballo

Datos Calculados segundo o Método Market-bases (MB)

EMISIÓNS DE GASES DE EFECTO INVERNADOIRO, 2023 (método MB)

CO_2

Reducimos o **8 %** das nosas emisións totais potenciais

Total de emisións GEI Viaqua 2023: **47.112 tCO_2 eq**

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

Grazas ás accións de produción de enerxía propia, compra de enerxía con GdO e eficiencia enerxética, reducimos as nosas emisións potenciais de 56 325 ás 52 044 tCO2 eq actuais.

Emisións reducidas	2023
Total enerxía producida autoconsumida	1123.885
Compra de enerxía verde con GdO	847.000
Térmica	580.157
Eficiencia enerxética	190.490
Total emisións reducidas (kg CO_2 eq/ano)	**1.741.532**

- A electricidade producida por Viaqua a partir de fontes renovables equivale ao 1,58% do seu consumo de rede eléctrica.
- Xeramos, a partir de fontes renovables, a electricidade equivalente ao consumo anual duns 103 fogares.

Pegada de Carbono[1]	2023	
Alcance 1	**15.630.944**	**28,6%**
Combustible en instalacións	107.188	0,2%
Frota vehículos	1.261.367	2,31%
Xeración renovable	0	0,0%
Emisións proceso depuración	14.262.620	26,11%
Alcance 2	**15.364.093**	**28,1%**
Electricidade sen GdO	15.364.093	28,1%
Alcance 3	**23.621.604**	**43,3%**
Adquisición de bens e servizos	12.319.562	22,56
Produción de enerxía	2.726.333	4,99%
Xestión de residuos	5.218.691	9,56%
Viaxes de traballo	36.773	0,07%
Descarga efluente a medio	3.320.245	6,08%
TOTAL	**54.616.641**	**100%**

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

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

METODOLOXÍA

O cálculo da pegada de carbono de Viaqua elaborouse seguindo as metodoloxías descritas polo Greenhouse Gas Protocol, elaborado polo World Resources Institute, e o World Business Council for Sustainable Development, e a norma ISO 14064. Ambos os documentos constitúen as referencias máis importantes nesta materia e foron utilizados, xunto con metodoloxías propias elaboradas por Cetaqua, para o cálculo de emisións directas de GEI no ciclo integral da auga, para calcular a pegada de carbono de Viaqua.

El GHG Protocol considera tres niveis de alcance (o scope en inglés) nos que se clasifican as emisións:

- **Alcance 1.** Emisións directas de fontes propiedade ou controladas pola empresa: aquí inclúense emisións derivadas do consumo de combustibles nas plantas (gasóleo, gas natural etc.), emisións dos vehículos propiedade da empresa e emisións derivadas dos procesos de depuración das augas residuais.
- **Alcance 2.** Emisións debidas á xeración de electricidade, que se compra para ser consumida nas instalacións ou operacións de propiedade ou controladas pola empresa.
- **Alcance 3.** Aquelas actividades relevantes para os negocios e obxectivos da empresa e para as cales existe información fiable. Este ano incluíuse no cálculo as emisións indirectas, reportando os desprazamentos (tren e avión) e pernoctacións, o consumo de reactivos e produtos químicos, a xestión dos residuos xerados nas plantas potabilizadoras (ETAP) e depuradoras (EDAR), as emisións de CH_4 e N_2O derivadas da descarga dos caudais depurados ao medio, as emisións indirectas derivadas da produción de combustibles e enerxía, emisións derivadas da compra de auga e a compra dos modelos de tubaxe máis comúns.

En canto ás emisións reducidas, utilízase a seguinte metodoloxía:

- **Emisións reducidas:** considérase a redución experimentada con respecto á situación na que esas accións non se realizaron. En 2023 consideráronse as emisións reducidas das iniciativas de eficiencia enerxética, a compra de enerxía verde con GdO e o autoconsumo da enerxía renovable xerada.

FONTE DOS FACTORES DE EMISIÓN

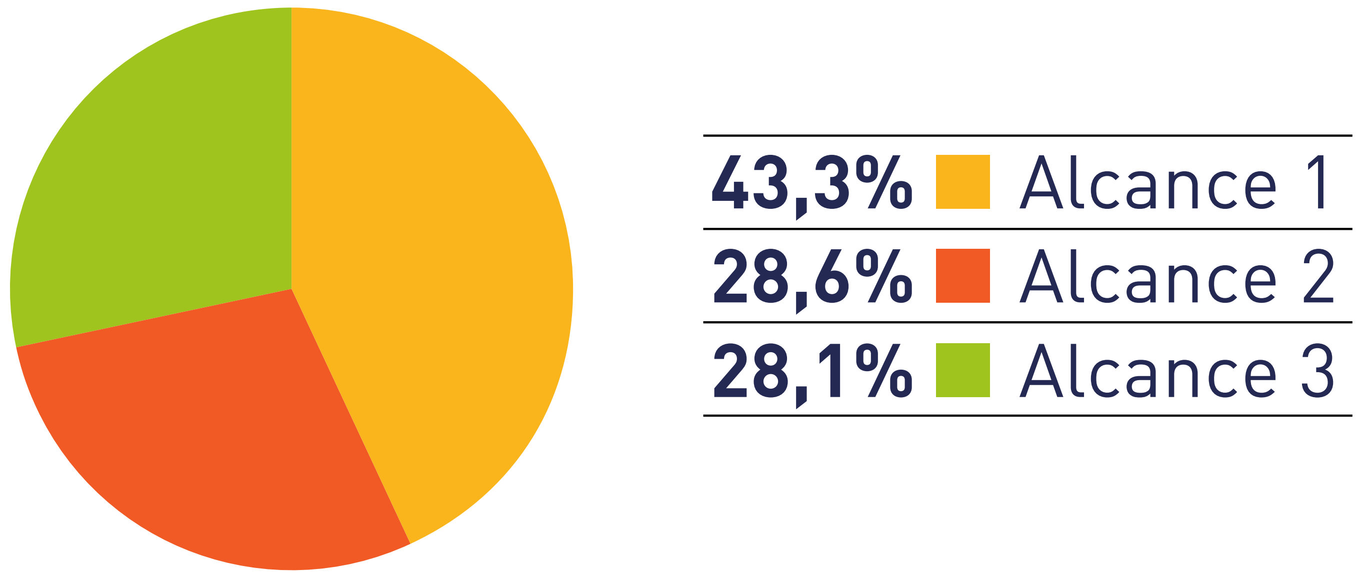
Os factores de emisión utilizados no cálculo da pegada de carbono proveñen das seguintes fontes:

- Para o cálculo das emisións en Viaqua derivadas da queima de combustibles, do consumo de electricidade e dos desprazamentos en tren, utilizáronse os factores da Guía de cálculo de emisións de gases de efecto invernadoiro (versión 2023) elaborada pola Oficina Española do Cambio Climático.

Para as emisións derivadas dos procesos de depuración e a descarga do efluente ao medio, utilizáronse as recomendacións do IPCC actualizadas en 2019, en concreto 2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, cap. 6: Wastewater Treatment and Discharge.

- Para as emisións derivadas de desprazamentos en avión, utilizáronse os factores propostos por DEFRA - UK Government GHG Conversion Factors for Company.
- Para o cálculo das emisións directas derivadas da queima de biogás en coxeración (emisións de metano e N_2O), utilizáronse valores experimentais obtidos de proxectos de I+D realizados previamente por Cetaqua (Proxecto R+I Alliance EN0804).
- Para o cálculo das emisións debido á produción de reactivos e outros compostos químicos, utilizáronse os procesos contidos na base de datos Ecoinvent 3.2, analizados coa metodoloxía IPPC 2013 GWP 100 a v2.
- Para o cálculo das emisións derivadas da xestión dos residuos xerados, utilizáronse procesos contidos na base de datos Ecoinvent 3.8 analizados coa metodoloxía IPPC 2021GWP 100 a.

ORIXE DA PEGADA DE CARBONO DE VIAQUA (MB).



COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

PRESERVACIÓN DA AGUA

Fontes de captación de auga (hm^3)

	2021*	2022*	2023*
Auga captada subterránea	1,95	5,46	7,48
Auga captada superficial	52,59	51,21	51,21
Total auga captada	**54,55**	**56,66**	**58,71**
Total auga comprada	**9,7**	**9,8**	**9,7**

* A partir de 2020 repórtase, ademais da auga captada en ETAP, a auga que accede directamente a depósito (ETAP + RDAB).

Datos de auga nas ETAP (hm^3)

	2021	2022	2023
Volume de auga consumida en procesos auxiliares de potabilización	0,78	0,56	0,68
Total auga saída ETAP	**49,32**	**49,49**	**50,42**

Eficiencia redes de distribución (hm^3)

	2021	2022	2023
Auga de entrada na rede de distribución	63,7	63,9	64,21
Rendemento técnico hidráulico (%)	81,11%	81,29%	80,93%

Datos depuración de augas residuais (hm^3)

	2021	2022	2023
Volume total auga residual depurada	70,23	63,99	72,50
Volume auga con tratamento terciario destino mar	7,81	26,54	30,13
Volume auga con tratamento terciario destino río	20,64	18,00	22,45

Renovación redes de distribución (km)

	2021	2022	2023
Tubaxes substituídas ou rehabilitadas	4,9	7,6	4,1
Tubaxes totais	6.190	6.230	6.308
Porcentaxe de renovación (%)	0,08%	0,12%	0,07%

Parámetros EDARs

	2021	2022	2023
Número de EDAR xestionadas	33	32	33
Número de instalacións de depuración compactas xestionadas	220	220	220
Número de habitantes equivalentes tratados (h eq.)	810.229	912.057	599.077
Número de EBAR	423	407	4118

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

Proxectos e Obras

A continuación destácanse as principais obras executadas por Viaqua no ano 2023:

OBRA
• **AMPLIACIÓN DA REDE DE SANEAMENTO NA PARROQUIA DE CAMPAÑÓ (NORTE)** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN DA REDE DE SANEAMENTO NA PARROQUIA DE MARCÓN** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN DAS REDES DE ABASTECEMENTO ALIMENTADAS DENDE A ETAP LÉREZ- LOURIZÁN** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN DAS REDES DE ABASTECEMENTO ALIMENTADAS DENDE A ETAP LÉREZ- MARCÓN** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN DAS REDES DE ABASTECEMENTO ALIMENTADAS DENDE A ETAP LÉREZ- TOMEZA** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN DAS REDES DE ABASTECEMENTO ALIMENTADAS DENDE A SAIDA 1 DO DEPOSITO DE CASTRO SENIN - MOURENTE** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN DAS REDES DE ABASTECEMENTO ALIMENTADAS DENDE A SAIDA 2 DO DEPOSITO DE CASTRO SENIN - MOURENTE** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **REPARACIÓN DE TUBERÍA DE SANEAMIENTO EN EL REGATO DE VALERON** CONCELLO DO CARBALLIÑO
• **AMPLIACIÓN EDARi CUSTOMDRINKS** GRUPO ESTRELLA GALICIA
• **INSTALACIÓNS E URBANIZACIÓN MONTE DO SEIXO** INSTALACIONES JULIO ALVAREZ SL
• **REPARACIÓN COLECTOR SANEAMENTO INTERIOR CHUS** SERGAS
• **NOVA ACOMETIDA DE SUBMINISTRACIÓN DE AUGA E INSTALACIÓN DE CONTROL DA REDE INTERIOR DO PORTO DE MARÍN** AUTORIDAD PORTUARIA DE MARÍN
• **SUBMINISTRACIÓN E INSTALACIÓN SONDA DE AMONIO NA ETAP DE OROSO PARA O CONTROL DE VERTEDURAS** CONCELLO DE OROSO
• **TRABALLOS VARIOS MELLORA ABASTECEMENTO CONCELLO VALDOVIÑO** CONCELLO DE VALDOVIÑO
• **TRABALLOS VARIOS MELLORA DEPÓSITO DE MAGDALENA** CONCELLO DE ORTIGUEIRA
• **ASISTENCIA TÉCNICA E MANTEMENTO ETAP CONCELLO CERDIDO 2023** CONCELLO DE CERDIDO
• **AMPLIACIÓN DA REDE DE PLUVIAIS NA RÚA SERRA DO FARO** CONCELLO DE CHANTADA
• **CRUZAMENTO REDE PLUVIAIS EN RÚA EDUARDO PONDAL** CONSTRUCUATRO
• **OBRA DE EMERXENCIA DO ARRANXO DO PAVIMENTO E SUBSTITUCIÓN DAS REDES DE EVACUACIÓN DE AUGAS RESIDUAIS E PLUVIAIS NUN TREITO DA RÚA EDUARDO PONDAL** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **MELLORA NA CAPTACIÓN E A ETAP DE CALVELO** CONCELLO BAÑOS DE MOLGAS
• **INSTALACIÓN DE CONTADORES NO POLIGONO INDUSTRIAL DE CHANTADA E NO NÚCLEO DE CENTULLE** CONCELLO DE CHANTADA
• **INSTALACIÓN DE CONTADORES E AMPLIACIÓN DA REDE DE ABASTECEMENTO AO NÚCLEO DE PAREDES** CONCELLO DE TOEN
• **EXECUCIÓN CONEXIÓN BAIPASS NA CANALIZACIÓN DA AUGA TRATADA PROVINTE DE FERRÓL-NARÓN** CONCELLO DE NEDA
• **MELLORA DAS CAPTACIÓNS DE ABASTECEMENTO A TRIÓS** CONCELLO O PEREIRO DE AGUIAR
• **EQUIPO MEDICIÓN CAUDAL UTE AEROPUERTO** UTE CAMPO DE VUELO NORTE
• **SUBMINISTRACIÓN MATERIAL HIDRÁULICO AO SERVIZO DE VÍAS E OBRAS DO CONCELLO** CONCELLO DE AS PONTES
• **AMPLIACIÓN DA REDE DE SUMIDOIROS NA ERMIDA-MARCÓN** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **AMPLIACIÓN REDE DE SANEAMENTO E ABASTECEMENTO EN RAMALLÁS - LÉREZ** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **ACOMETIDA DE SANEAMENTO COLEXIO CEIP SANTO ANDRÉ DE XEVE** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **MELLORAS NA REDE AUGAS RESIDUAIS NA RÚA ARCO** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO RUBIÁ** CONCELLO DE RUBIÁ
• **MELLORAS NAS REDES DE ABASTECEMENTO DE AUGA DE BRAVOS E OUROL** CONCELLO DE OUROL
• **INSTALACIÓN DE CAUDALÍMETROS EN SUBMINISTRACIÓN EN ALTA NO DEPÓSITO DE FORNOS E ETAP DE BESTEBURIZ** CONCELLO DE OUROL
• **MELLORAS NA REDE DO ABASTECEMENTO DE XUNQUEIRA DE ESPADANEDO** CONCELLO XUNQUEIRA DE ESPADANEDO
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO VILAMARÍN** CONCELLO DE VILAMARÍN

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

Proxectos e Obras

A continuación destácanse as principais obras executadas por Viaqua no ano 2023:

OBRA
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO VILAMARÍN** CONCELLO DE VILAMARÍN
• **ACOMETIDAS RÚA PAIS VASCO 7 Y AMPLIACIÓN RED FECALES Y PLUVIALES INTERIOR** BANDALUX INDUSTRIAL S.A.
• **CORRECCIÓN DEFICIENCIAS REDES SANEAMIENTO EN LA RÚA JOSÉ MILLÁN** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **INSTALACIÓN DE HIDRANTE EN VILABOA** CONCELLO DE VILABOA
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO CASTRELO DO VAL** CONCELLO DE CASTRELLO DO VAL
• **MELLORA DA EFICIENCIA ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DE MONTERREI** CONCELLO DE MONTERREI
• **INSTALACIÓN DE CONTADORES NO POLÍGONO INDUSTRIAL E NO NÚCLEO DE CENTULLE** CONCELLO DE CHANTADA
• **MEMORIA DESCRITIVA E VALORADA PARA MINIMIZAR PÉRDIDAS DE AUGA NO ABASTECEMENTO** CONCELLO PETÍN
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO A RÚA DE VALDEORRAS** CONCELLO A RÚA DE VALDEORRAS
• **OBRA DE MELLORA NO ABASTECEMENTO DE SOBRADELO** CONCELLO CARBALLEDA DE VALDEORRAS
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO CASTRELO DE MIÑO** CONCELLO DE CASTRELO DE MIÑO
• **RETRANQUEO TUBERIAS ABASTECIMIENTO Y ACOMETIDAS DP-7804** EXCAVACIONES AGRA CASTRO SL
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO MANZANEDA** CONCELLO MANZANEDA
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO PARADA DE SIL** CONCELLO DE PARADA DE SIL
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO CHANDREXA DE QUEIXA** CONCELLO CHANDREXA DE QUEIXA
• **MELLORAS NO ABASTECEMENTO EN VARIOS NUCLEOS DO CONCELLO DE BANDE** CONCELLO DE BANDE
• **MONTAXE DE CAUDALÍMETROS EN OUROL** CONCELLO DE OUROL
• **EXTENSIÓN RED EN MAZAGOS** CONCELLO DE VIVEIRO
• **RENOVACIÓN DO PAVIMENTO DA RÚA LUZ POZO GARZA E DUN MARXE DA RÚA VIRXE DO CAMIÑO** DEYMET (EMPRESA)
• **OBRA DEVESA** DEYMET (EMPRESA)
• **RETRANQUEO TUBERIAS ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO** CONSTRUCCIONES LEONARDO MIGUELEZ SL
• **SUBMINISTRO DE EQUIPOS DE MEDIDA DE CAUDAL PARA O CONTROL DOS CAUDAIS CAPTADOS** CONCELLO DE LARACHA
• **MELLORA DA DRENAXE NO ÁMBITO DAS PISCINAS DE SAR** CONCELLO DE SANTIAGO
• **OBRAS DE EMERXENCIA PARA A SUSTITUCIÓN DA REDE DE SANEAMENTO Y REFORMA DAS CAMARAS FRIGORIFICAS E FABRICADO DE XEO O MERCADO DE ABASTOS** CONCELLO DE PONTEVEDRA
• **RENOVACIÓN RED DE SANEAMIENTO DEL MUELLE PESQUERO NORTE Y ZONA TENDEDERO DE REDES DESCUBIERTO** AUTORIDAD PORTUARIA DE MARÍN

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

DE LINEAL A CIRCULAR

Xeración de residuos nas EDAR (t)

Valorizados	2022	2023
Non perigosos		
Areas - valorización material	9.44	1.593
Lodos - compostaxe	35.189	32.568
Lodos - agricultura	4.173	4.618
Lodos recuperación de espazos	0	0
Graxas compostaxe	198	210
Total residuos valorizados	**40.504**	**38.989**

Non valorizados	2022	2023
Non perigosos		
Areas - vertedoiro	0	0
Lixos - vertedoiro	1.134	1.105
Lodos - vertedoiro	0	0
Total residuos non valorizados	**1.134**	**1.105**

Repórtanse os residuos como toneladas (t) de materia fresca

ACCESO Á AUGA

CALIDADE DAS AUGAS

En Viaqua levamos no noso ADN a responsabilidade que supón xestionar un dos recursos máis importantes para o ser humano, a auga. Centrar a atención sobre a importancia da auga e a defensa da xestión sustentable dos recursos é un dos nosos piares, polo que, entre outras liñas, garantir a calidade e seguridade da auga potable que fornece (desde a captación até a billa do consumidor), minimizar o impacto no medio das augas residuais tratadas e asegurar a calidade óptima desta auga para que poida ser reutilizada, dan sentido á liña de Calidade das Augas da nosa empresa.

Entre os nosos obxectivos, asegurar a subministración de auga potable con suficientes garantías sanitarias é unha prioridade. O cumprimento deste obxectivo leva un ambicioso plan para a implementación de medidas en todas as unidades operativas, para cumprir coas esixencias analíticas derivadas do novo Real Decreto 3/2023, aprobado 10 de xaneiro, polo que se establecen os criterios técnico-sanitarios da calidade da auga de consumo, o seu control e subministración. Coa aprobación do RD 3/2023 finaliza o proceso de transposición ao marco legal español da Directiva (UE) 2020/2184 do Parlamento Europeo e do Consello, de 16 de decembro de 2020, relativa á calidade das augas destinadas ao consumo humano.

En Viaqua levamos apostando pola filosofía de xestión preventiva desde 2009, polo que nestes momentos dispoñemos de plans sanitarios da auga en todas as zonas de abastecemento con máis de 50 000 habitantes, cumprindo de maneira anticipada coas esixencias recollidas no RD 902/2018.

A nosa aposta pola innovación e a dixitalización, xunto coa implantación de procedementos e os protocolos de seguimento e control de potenciais riscos, dan como resultado unha subministración de auga segura e á vez sustentable.

Outra das actividades de Viaqua é a xestión do saneamento, que prioriza o tratamento das augas residuais para devolvelas ao medio en boas condicións e coa calidade acorde á Directiva UE 21/271 e ás distintas normativas locais que regulan as autorizacións de verteduras finais ao medio receptor.

Garantir a calidade final da vertedura das depuradoras é a base para incrementar a reutilización que permitirá completar o ciclo integral da auga e garantir así a dispoñibilidade de auga como recurso. A actividade de reutilización levada a cabo polo Grupo fundaméntase no Real Decreto 1620/2007.

Dispomos do coñecemento, a tecnoloxía, a innovación e o talento necesarios para abordar a xestión da auga e a súa contribución á minimización do cambio climático aplicando na xestión do saneamento os principios básicos de economía circular, cos obxectivos de cero residuos xerados e autosuficiencia enerxética. Así mesmo, posuímos a capacidade tecnolóxica para abordar os retos futuros en materia de eliminación de compostos emerxentes.

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

O PREZO DA AUGA

En xullo de 2010 a ONU definiu o dereito humano á auga e ao saneamento como o dereito individual a dispoñer de auga suficiente (50-100 litros por persoa e día), saudable (segundo estándares de calidade da Organización Mundial da Saúde), aceptable (condicións idóneas para uso doméstico e persoal), fisicamente accesible (o tempo de desprazamento para a recollida non debería superar os 30 minutos) e alcanzable para o seu uso persoal e doméstico (o custo da auga non debería superar o 3% dos ingresos do fogar).

En 2015 a ONU renovou este compromiso na Axenda 2030 para o Desenvolvemento Sustentable, en particular a través do ODS número 6 no que se propón "Garantir a dispoñibilidade de auga e a súa xestión sustentable e o saneamento para todos".

O prezo dos servizos de auga (abastecemento e saneamento) corresponde aos custos operacionais (produción, abastecemento, xestión e mantemento, entre outros), ademais dos investimentos que se recuperan coas tarifas aplicadas nas diferentes fases do ciclo da auga (captación, potabilización, transporte, subministración, rede de sumidoiros, depuración, reutilización). Dado que non todas estas fases as levan a cabo os mesmos axentes, a factura da auga adoita incluír ingresos que corresponden a eses diferentes axentes.

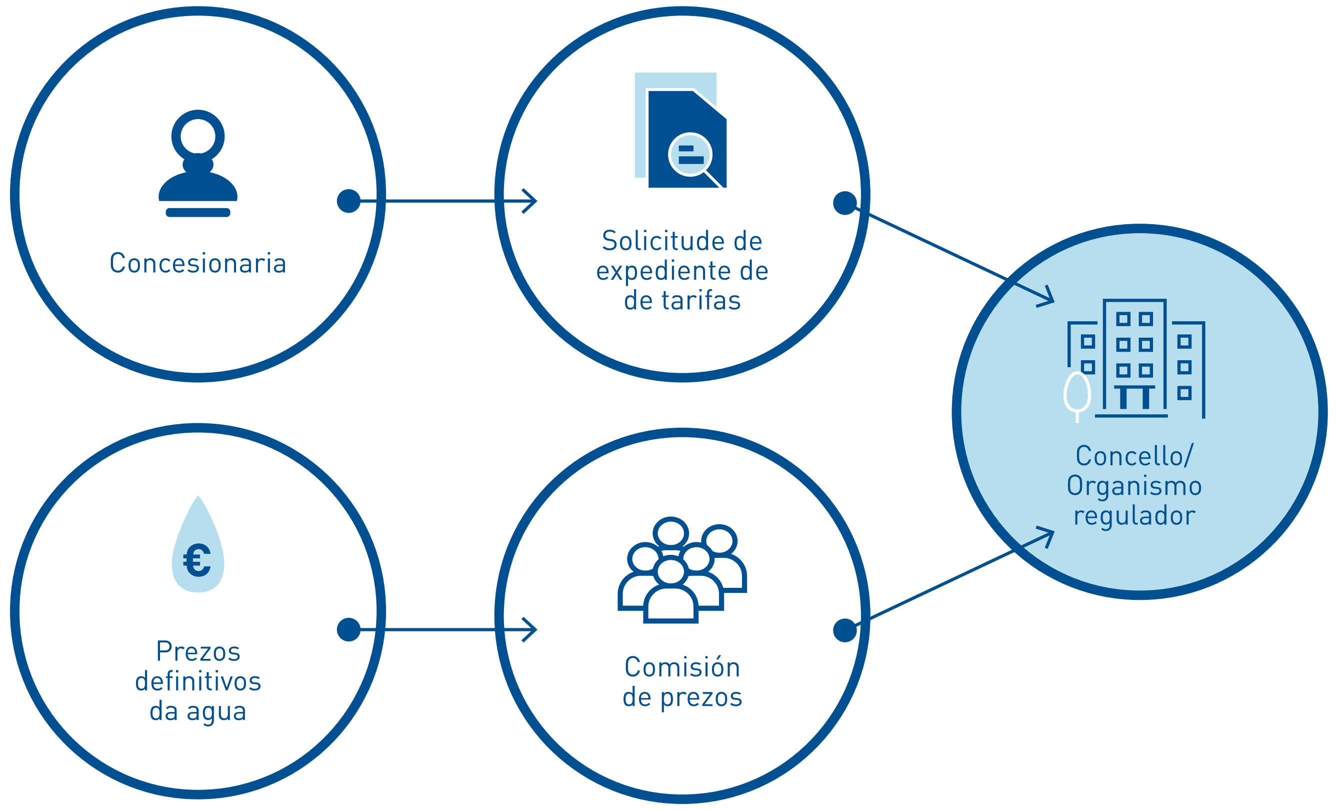
As tarifas de abastecemento que aplican os operadores (públicos ou privados) non están directamente vinculadas ao tipo de xestión (directa ou indirecta), senón á calidade da auga na súa orixe, aos niveis de servizo e aos investimentos que se realicen. Han de ser aprobadas polo regulador, que é quen ten a competencia; e, na maioría de casos, deben ser autorizadas pola Comisión de Prezos (ou organismos similares) das comunidades autónomas.

As tarifas de saneamento, aínda que están incluídas na factura da auga, obedecen ás diferentes figuras impositivas deseñadas para cubrir os seus custos de operación pola Administración competente. Ademais, a través da factura da auga, algunhas administracións engaden taxas e outros conceptos alleos ao prezo do servizo da auga.

En España, o prezo unitario dun metro cúbico de auga é un 35,3% máis barato que a media europea, segundo datos da International Water Association. En 2018, e segundo o INE, o prezo medio da auga en España foi de 1,92 €/m3, dos que 1,14 € por m3 corresponden ao abastecemento e 0,78 € ao saneamento.

Cómpre destacar que hai unha importante diversidade no prezo do servizo en España, que oscila entre a máis cara (2,66 €/m3 en Cataluña) ata a máis barata (1,10 €/m3 en Castela e León). Galicia é a terceira comunidade autónoma co prezo máis barato (1,24 €/m3). Respecto de 2016, a media do prezo da subministración experimentou un aumento do 0,9% e o saneamento permaneceu invariable. O consumo medio dos fogares sitúase en 133 litros por habitante e día, e non variou respecto do consumo rexistrado no ano 2018.

Por outra banda, e de acordo cos datos do XVII Estudo Nacional de Subministración de Auga Potable e Saneamento en España 2022, a incidencia da factura da auga no orzamento familiar é, de media, do 0,9%, moi por baixo do 3% marcado pola ONU como cifra límite de asequibilidade do dereito humano á auga, para o servizo de abastecemento. O límite de asequibilidade elévase ata o 5% cando se suman o abastecemento e o saneamento. España é o segundo país onde supón menos esforzo; así, se a media de Europa é 100, en España sitúase nos 70,96 puntos.



CONTRIBUCIÓN SOCIAL

INVESTIMENTO SOCIAL

Viaqua valora a importancia de medir os impactos que teñen as súas accións sobre a contorna e a sociedade. É por iso polo que apoia e forma parte desde 2007, xunto con outras organizacións comprometidas, dunha iniciativa innovadora neste ámbito: o Grupo LBG (London Benchmarking Group). LBG, referente internacional recoñecido polo Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para a xestión, medición e comunicación dos resultados (logros e impactos acadados) de proxectos sociais e medioambientais mediante o uso de parámetros comparables entre empresas.

A empresa valora a acción social como un investimento; por iso, fomenta a participación activa do persoal e da cidadanía en accións que xeren un beneficio social. Viaqua conta cunha política de patrocinios e colaboracións que establece as pautas de actuación para a selección e aprobación de iniciativas e a súa axeitada finalización. Fíxanse, así mesmo, os compromisos que as entidades receptoras deben asumir para unha axeitada rendición de contas e transparencia do destino dos fondos ou axudas outorgados.

O feito de que Viaqua aplique o marco LBG facilita a xestión, medición e comunicación daquelas actividades orientadas a contribuír a sociedade e a contorna. Desta forma, Viaqua crea estratexias baseadas nas súas propias capacidades e responsabilidades, buscando que sexan únicas e escalables, e que potencien a súa reputación, compromiso, relacionamento e impacto positivo.

210.325€ investidos en accións sociais

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

IMPACTO DA ACCIÓN SOCIAL EN ODS

1 FIN DA POBREZA	2 FAME CERO	3 SAÚDE E BENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDADE	5 IGUALDADE DE XÉNERO	6 AUGA LIMPA E SANEAMENTO	7 ENERXÍA ASEQUIBLE E NON CONTAMINANTE	8 TRABALLO DECENTE E CRECEMENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUTURAS
2,6%	-	0,5%	39,8%	29,6%	0,6%	-	0,2%	-

10 REDUCIÓN DAS DESIGUALDADES	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTABLES	12 PRODUCIÓN E CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POLO CLIMA	14 VIDA SUBMARIÑA	15 VIDA ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, XUSTIZA E INSTITUCIÓNS SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR OS OBXECTIVOS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
1,8%	1,5%	3%	-	-	0,6%	-	19,8%	

EQUIDADE E PERSONAS

CADRO DE PERSOAL MEDIO POR SEXO

PLANTILLA MEDIA	2019	2020	2021	2022	2023
Homes	448	447	449	454	455
Mulleres	96	94	93	96	101
Total	**544**	**541**	**542**	**550**	**556**

PERSOAL MEDIO POR SEXO E CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	XÉNERO		
	HOMES	MULLERES	TOTAL
Director/a	5	1	6
Xerente	3	1	4
Responsable	53	23	76
Técnico/a	24	19	44
Operario/a	341	6	347
Administrativo/a	15	50	65
Xubilación parcial	14	1	15
	TOTAL PERSOAL 2022		**556**

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DEMANDADAS EN 2023

	HOME	MULL ER	TOTAL
Asist. consulta méd. acompañante	65	14	79
Asistencia a exames	3	0	3
Asistencia consulta médica	137	21	158
Cumprim. dun deber público	1	0	1
Días asuntos propios	175	25	200
Enf. grave ou falecemento familiar	45	11	56
Xestións en organismos públicos	6	0	6
Compens. xornada por formación	56	0	56
Matrimonio	5	0	5
Matrimonio familiar	1	0	1
Outras ausencias xustificadas	14	0	1
Permiso lactación	15	1	16
Suspensión de emprego e soldo	3	0	3
Horas sindicais	24	5	29
Traslado de domicilio / mudanza	1	0	1
Total Xeral	**551**	**77**	**628**

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

DATOS SIGNIFICATIVOS SOBRE SEGURIDADE E SAÚDE

	2022			2023		
	MULLER	HOME	TOTAL	MULLER	HOME	TOTAL
Índice de indicencia (1)	0,0	2,37	1,96	0,0	-	-
Índice de frecuencia (2)	0,0	15,92	13,14	0,0	9,53	9,53
Índice de gravidade (3)	0,0	0,66	0,59	0,0	0,65	0,65
Nº total de accidentes mortais	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nº total de enfermidades profesionais (4)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

(1) Índice de incidencia = (número de accidentes laborais con baixa / cadro media de traballadores) x 100
(2) Índice de frecuencia = (número de accidentes laborais con baixa / total de horas traballadas) x 1 000 000
(3) Índice de gravidade = (xornadas non traballadas por número de accidentes laborais con baixa / total de horas traballadas) x 1000
(4) Número de enfermidades profesionais, con baixa e sen baixa, declaradas.

FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDADE E SAÚDE LABORAL

2022			
HORAS DE FORMACIÓN	PERSOAL FORMADO		
	MULLER	HOME	TOTAL
1.847	11	184	195

2023			
HORAS DE FORMACIÓN	PERSOAL FORMADO		
	MULLER	HOME	TOTAL
4.448	-	-	451

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

SOBRE O NOSO INFORME
ANEXO I - ÍNDICE DE CONTIDOS ESTÁNDARES DE GRI

ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	PÁGINA
GRI 1 2023		
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES		
2-1	Detalles organizacionais	9
2-2	Entidades incluídas na presentación de informes de sostibilidade	9
2-3	Período obxecto do informe, frecuencia e punto de contacto	9, 102
2-4	Actualización da información	105
2-6	Actividades, cadea de valor e outras relacións comerciais	6, 9, 27
2-7	Empregados	6, 67
2-9	Estrutura de gobernanza e composición	10
2-10	Designación e selección do máximo órgano de goberno	10
2-11	Presidente do máximo órgano de goberno	10
2-14	Función do máximo órgano de goberno na presentación de informes de sostibilidade	3
2-22	Declaración sobre a estratexia de desenvolvemento sostible	3, 15
2-23	Compromisos e políticas	12
2-24	Incorporación dos compromisos e políticas	12
2-27	Cumprimento da lexislación e as normativas	9
2-28	Afiliación a asociación	96
2-29	Enfoque para a participación dos grupos de interese	96

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	105
3-2	Lista dos temas materiais	103
3-3	Xestión dos temas materiais	103
	Calidade da Auga Potable	29
	Garantir a subministración de auga aos clientes en situación de vulnerabilidade	51
	Seguridade e saúde laboral	77
	Dispoñibilidade da auga	27
	Calidade da auga tratada	32
	Calidade do servizo, satisfacción e experiencia do cliente	52
	Xestión da comunicación, a confianza e a reputación	27
	Dixitalización e uso de tecnoloxías intelixentes	77, 95
	Ética e integridade	9
	Colaboración e alianzas entre o sector privado e o sector público	95

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
SOBRE O NOSO INFORME
ANEXOS

ANEXO II - ESTUDO 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 esponsable		
7	5	6

COMPROMISO
PALABRAS DO DIRECTOR
SOMOS VIAQUA
ACTIVIDADE RESPONSABLE
ACCIÓN
VIAQUA 2030
LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO
PRESERVACIÓN DA AUGA
DE LINEAL A CIRCULAR
PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE
ACCESO Á AUGA
CONTRIBUCIÓN SOCIAL
EQUIDADE E PERSOAS
CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES
INNOVACIÓN CON IMPACTO
PROVEDORES SOSTIBLES
AS ALIANZAS COMO MOTOR
COLABORACIÓN
CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS
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.*

COMPROMISO

PALABRAS DO DIRECTOR

SOMOS VIAQUA

ACTIVIDADE RESPONSABLE

ACCIÓN

VIAQUA 2030

LOITA CONTRA O CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DA AUGA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DA BIODIVERSIDADE

ACCESO Á AUGA

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

EQUIDADE E PERSOAS

CONTORNAS SEGURAS E SAUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

PROVEDORES SOSTIBLES

AS ALIANZAS COMO MOTOR

COLABORACIÓN

CERTIFICACIÓNS E RECOÑECEMENTOS

SOBRE O NOSO INFORME

ANEXOS

TEMAS MATERIAIS E A SÚA COBERTURA

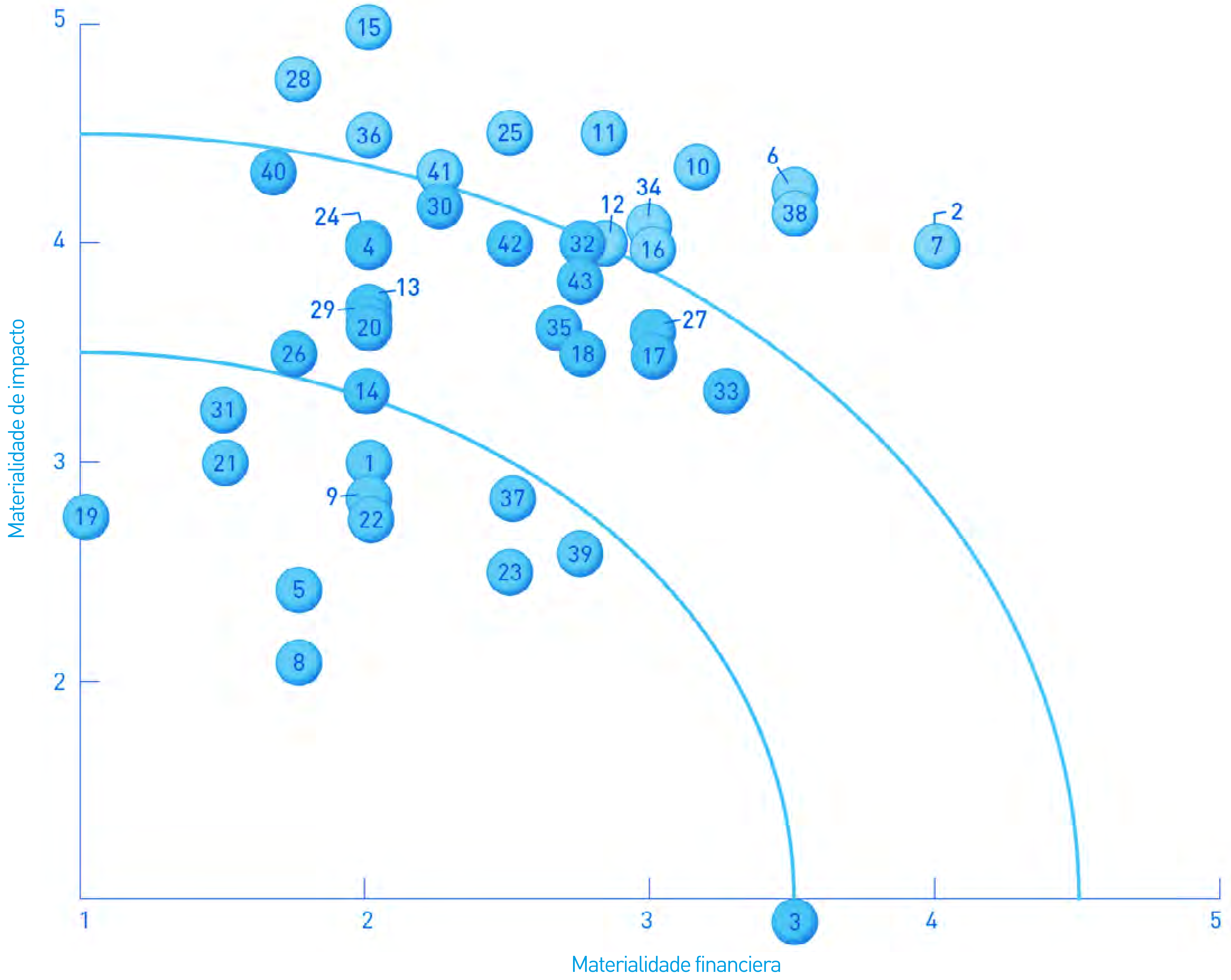
A análise de materialidade é un punto de partida fundamental na toma de decisións no ámbito da sustentabilidade, máis aló do exercicio de reporting. Recentemente, os organismos reguladores (tanto nacionais como internacionais) promoveron o concepto de dobre materialidade como o mellor achegamento á definición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

ViAQUA

Moito máis que un compromiso coa túa auga

www.viaqua.gal