

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**AQUARA GESTIÓN CICLO INTEGRAL DE  
AGUAS DE ARAGÓN, S.A.U.**

CIF:A66141177

C/Comuneros de Castilla nº:1

50002 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

AQUARA, GESTION CICLO INTEGRAL DE AGUAS DE ARAGON, S.A.U.

#### 02 - Dirección - CP - Población

c/ Comuneros de Castilla, 1

50002 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Gestión Ciclo integral del agua

#### 04 - Año comienzo actividad.

1994 como Gestión de aguas de Aragón

#### 05 - Número de personas empleadas

150

#### 06 - Persona contacto

Pilar Capablo Azara

#### 07 - E-mail contacto

[pilar.capablo@aquara.es](mailto:pilar.capablo@aquara.es)

#### 08.- Página web

[www.aquara.es](http://www.aquara.es)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

### **1.1 Información adicional**

Se elabora un Plan a medio plazo, que tiene un alcance de 5 años, así como un plan de desarrollo sostenible con alcance a tres años

**2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

### **2.1. Información adicional**

En un mundo globalizado como el actual es imprescindible la generación de alianzas para afrontar los retos a los que deben enfrentarse las pequeñas y medianas empresas

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

### **3.1. Información adicional**

Se fijan objetivos para focalizados en las personas y el medio ambiente como son el acceso universal al agua, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos y medioambientales como la economía circular y la preservación del agua.

**4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

### **4.1. Información adicional**

De forma anual, dentro del presupuesto de la empresa existe una partida destinada a proyectos sociales y ambientales.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

### **5.1. Información adicional**

Existe un plan de diálogo que identifica cada uno de los grupos de interés en función de los contratos estratégicos que tiene AQUARA. Se trata de una planificación de reuniones para identificación de sus intereses y seguimiento del cumplimiento de los mismos.

## **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

### **6.1. Información adicional**

A través de reuniones con los grupos de interés se identifican sus expectativas. De forma periódica se evalúa el cumplimiento de las mismas y se impulsa la escucha activa para la detección de nuevas expectativas.

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

#### **7.1. Información adicional**

Existe un código Etico, difundido a toda la organización en sesiones formativas.  
Existen políticas de comportamiento ante clientes y proveedores, políticas de viajes, de asignación de recursos (vehículos, etc)

### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

#### **8.1. Información adicional**

Los valores y objetivos se transmiten a través de correo electrónico, paneles informativos, aplicación informática y a través de la publicación anual que se realiza con las distintas actividades y novedades internas

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

#### **9.1. Información adicional**

Dentro del plan de desarrollo sostenible de la compañía existe un área específica de responsabilidad social y a la contribución de los objetivos de desarrollo sostenible, a través de proyectos sociales, educativos, de inclusión, etc

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

#### **10.1. Información adicional**

Se establecen objetivos dentro del plan de desarrollo sostenible de la compañía. En muchos casos hay metas asociadas a ellos.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

#### **11.1. Información adicional**

Se conoce la opinión de los clientes a través de varios mecanismos:

Encuestas tipo dirigidas a una población concreta en las que se pregunta por el servicio prestado, estas encuestas se realizan de forma anual y se realiza seguimiento de la evolución de los resultados

Encuestas generalizadas a los clientes, tras mantener un contacto en nuestras oficinas, acerca del servicio prestado, se realizan a lo largo del año.

Con clientes administración, seguimiento de la satisfacción a través de contactos directos y reuniones.

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

#### **12.1. Información adicional**

Se identifican las mejoras y se implantan via desarrollo de procedimientos e instrucciones de trabajo

### **Innovación en los productos y servicios**

**13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

#### **13.1. Información adicional**

Existe un contrato de colaboración, en el marco del cual, se desarrollan proyectos de innovación para los productos y servicios prestados, además se participa activamente en proyectos de I+D+i concretos con otras organizaciones a través del Cluster ZINNAE.

### **Calidad de los productos y servicios**

**14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

#### **14.1. Información adicional**

**15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

### **15.1. Información adicional**

La empresa comercializa un servicio, en este caso la gestión del ciclo integral del agua. Se informa a los clientes de las incidencias acaecida en las redes de suministro que puedan generar que estos estén sin suministro durante un determinado tiempo, bien a través de bandos, redes sociales, sms, correo electrónico, etc.

La calidad del agua se publica en la web del SINAC y se dispone de un departamento propio de gestión reclamaciones con procedimientos e indicadores para su seguimiento y resolución. Además de estar adheridos al sistema de arbitraje del gobierno de Aragón se dispone de unos compromisos con el cliente de devolución de cantidades en caso de incumplimiento.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **16.1. Información adicional**

En la pagina web se informa de las tarifas existentes, así de los compromisos existentes y de los reglamentos que rigen la prestación del servicio.

Asimismo, esta información puede facilitarse de forma presencia en nuestras oficinas.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

##### **17.1. Información adicional**

La satisfacción de las personas se conoce o bien por el contacto directo con las personas de forma diaria, o bien a través de las continuas reuniones con el comité de empresa.

Existe además comités específicos de SSL, de Igualdad y conciliación familiar.

en 2020 se realizo encuesta a los trabajadores para conocer cuales son sus necesidades y expectativas relativas en una serie de temas.

Si bien es cierto, que no existe una metodología establecida ni se han realizado encuestas de clima laboral si que se ha realizado una evaluación de los riesgos psicosociales de los trabajadores.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

##### **18.1. Información adicional.**

En el año 2016, se creó una comisión de igualdad de la que derivó el primer Plan de igualdad de Aquara, con una serie de medidas para fomentarla igual de oportunidades. En 2020 se ha comenzado a negociar el que será el III Plan de Igualdad el cual incorporará nuevas medidas orientadas al logro de la igualdad entre todos los trabajadores..

En cuanto a la promoción interna está regulada dentro del convenio colectivo de la empresa.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

**19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se ha establecido un horario continuo para toda la plantilla para que puedan facilitar la conciliación.

Dentro del convenio colectivo de la empresa se recogen una serie de licencias como horas de libre disposición, permisos para acompañamiento de familiares al médico hasta segundo grado sin necesidad de recuperar el tiempo empleado, etc...

Determinados puestos de trabajo pueden realizar teletrabajo varios días por semana, acuerdo entre empresa y trabajador que se renueva de forma anual.

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

**20.1. Información adicional.**

La identificación de necesidades de formación se realizan de dos maneras, a través de las evaluaciones anuales de desempeño, donde el trabajador hace una solicitud de la formación que desea realizar, a través de sugerencias de los responsables de área y consultas al comité de empresa.

**21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

**21.1. Información adicional.**

De forma anual, a parte de la plantilla se le realiza una formación del desempeño. Al resultado de esta formación se le asocian planes de formación y plan de trayectoria profesional.

## **Seguridad y Salud**

**22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

### **22.1. Información adicional.**

Desde la empresa se pone a disposición de los trabajadores el programa de Hábitos Saludables

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

#### **23.1. Información adicional.**

La compra de productos y servicios incorporan criterios medioambientales, de responsabilidad social y código ético. Esto se ve reflejado tanto en las licitaciones de bienes y servicios que se realizan como en los contratos que se firman con los proveedores

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

**24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

#### **24.1. Información adicional.**

Dentro de la evaluación de proveedores se incluye criterios como requisitos societarios (nuevas certificaciones, normativas, etc): Calidad del proveedor, precio, servicio (cantidades, plazos de entrega, soporte técnico), parámetros generales (atención comercial, gestión, ESG (Environmental, Social and Governance), SSL,,etc

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

#### **25.1. Información adicional.**

Se colabora en programas educativos en colegios para fomentar el uso sostenible del agua y los recursos naturales concienciando a los escolares en problemas como el uso de toallitas, por ejemplo.

Se colabora con entidades locales como banco de alimentos, ASAEME Asociación Augusta de Enfermos Mentales (Calatayud); AECC, etc.

Se mantienen acuerdo de colaboración con Fundación Federico Ozanam y Fundación DFA para la empleabilidad de personas con discapacidad o en situación vulnerable.

Se ha subcontratado trabajos específicos con Manipulados y Servicios Picarral, S.L (Mapiser), empresa de inserción laboral.

Se ha promovido un Pacto Social en el municipio de Calatayud junto con el Ayuntamiento de la localidad por la reconstrucción verde y el empleo con participación de entidades sociales del municipio.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

#### **26.1. Información adicional.**

Fruto de los diferentes convenios se tiene un alto porcentaje de trabajadores discapacitados. Se desarrollan acciones medioambientales en el ámbito del ciclo integral del agua y se realiza laborales de concienciación social a través del programa educativo AQUALOGIA.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

#### **27.1. Información adicional**

Se realizan comunicaciones vía correo electrónico.

Se participa activamente en la divulgación de los convenios de colaboración de entidades sociales, a través de actos específicos donde se expone nuestra experiencia propia animando a otros grupos de interés.

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

#### **28.1. Información adicional**

Las actuaciones se comunican a través de redes sociales, notas de prensa y pagina web. Además se tienen convenios de comunicaciones con medios locales como La Comarca del Bajo Aragón y la Ser de Calatayud. Se realizan colaboraciones puntuales con el Periódico de Aragón

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

### **29.1. Información adicional.**

La actividad de la empresa esta certificada bajo la norma ISO 14000, además cuenta con un plan de desarrollo sostenible a medio plazo, en el que se contempla la disminución del impacto de la actividad en el medio ambiente mediante compromisos concretos con evaluación periódica.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

##### **30.1. Información adicional.**

Los planes que tiene la empresa se difunden internamente y a sus clientes las acciones de las que se realizan en esta materia.

Se difunden externamente al resto de la sociedad mediante redes sociales y prensa.

### **Economía circular**

#### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

##### **31.1. Información adicional**

Se trabaja en varias líneas como es la valorización de los residuos que provienen de las EDAR para su aplicación en agricultura así como la reutilización de tierras provenientes de las obras de sustitución de redes.

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

##### **32.1. Información adicional**

Las comunicaciones de las acciones realizadas se realizan en la página web, RRSS e IDS que se elabora de forma anual.

En el caso de comunicaciones externas, estas se hacen a través de redes sociales, prensa e informes dirigidos a clientes.

Anualmente se realiza un informe a cada uno de los clientes-ayuntamientos donde entre otras cosas se comunica el desempeño ambiental.

Desde en el año 2020 que se realizo el primer Informe de Desarrollo Sostenible, se vienen difundiendo por distintos medios (comunicación directa, pagina web, reunion divulgativa via telemática,etc) .

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La alta concienciación mediambiental y social de la compañía.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

La comunicación externa de las actividades realizadas y aumentar la interrelación con los grupos de interés.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**