



**INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE**

2020

El siguiente informe tiene por objeto mostrar y dar a conocer el desempeño de Hidralia y sus empresas participadas (DR Andalucía) en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. Los datos se presentan de forma agregada (DR Andalucía), excepto que se indique expresamente lo contrario.

El mismo se ha elaborado siguiendo el modelo de los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI. En los anexos se ha incluido un índice que indica la localización de cada uno de los indicadores GRI reportados en el informe, usando las siglas NA para la información que No Aplica y ND para la No Disponible. Todos los datos numéricos son a 31 de diciembre de 2020, salvo que se indique lo contrario.

EDITA:
Dirección de Desarrollo Sostenible
Hidralia

DIRECCIÓN:
Alisios, 1 (Edificio Ocaso)
41.012 Sevilla

CONTACTO:
desarrollosostenible@hidralia-sa.es

DISEÑO Y PRODUCCIÓN:
Omawa Huella Ecológica S.L.

Más información, así como, la versión completa de este informe, se encuentran disponibles en:

www.hidralia-sa.es



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



www.hidralia-sa.es



Área de Clientes

CONTENIDOS

00. HIDRALIA Y LA COVID-19	08
.....	
01. BUEN GOBIERNO	12
1.1 Quienes somos	14
1.2 Buen gobierno y gestión ética	20
1.3 Hoja de ruta 2017-2021	28
.....	
02. PERSONAS	32
2.1 Acceso al agua	34
.....	
03. PLANETA	42
3.1 Preservamos el agua como fuente de vida	44
3.2 Concienciación ciudadana	51
3.3 Protección de la biodiversidad	54
3.4 Lideramos la lucha contra el cambio climático	55
.....	
04. PROSPERIDAD	60
4.1 Equidad y personas	62
4.2 Seguridad y salud en el trabajo	65
4.3 Caminando hacia la economía circular	67
4.4 Innovación con impacto	69
.....	
05. ALIANZAS	76
5.1 Comprometidos con la comunidad local	78
5.2 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa	80
5.3 Compra responsable	84
5.4 Relación con los grupos de interés	84
.....	
06. ANEXOS	89
6.1 Glosario	90
6.2 Correspondencia aspectos materiales	92
6.3 Cuestionario sobre el informe	93
6.4 Índice GRI	96



BRAULIO MEDEL
PRESIDENTE

EN ESTE AÑO tan singular, quiero compartir con todas nuestras partes interesadas el enorme esfuerzo realizado desde Hidralia por prestar el mejor servicio posible, a pesar de la difícil situación generada por la pandemia. Como no podría ser de otra manera, quiero agradecer desde aquí a todos nuestros trabajadores que lo han hecho posible con su compromiso y dedicación, así como, a los ciudadanos por su comprensión y colaboración, lo que nos ha permitido, y nos permite, garantizar un servicio esencial para la población con la máxima calidad y seguridad.

Fuimos capaces de adaptarnos a las nuevas circunstancias en un tiempo récord, precisamente porque ya estábamos en la senda de la **digitalización**. La apuesta por la integración del desarrollo sosteni-

ble en nuestra estrategia empresarial, alineada con la consecución de la **Agenda 2030** impulsada por la ONU, facilitó que tuviésemos listos planes de contingencia específicos, que rápidamente se adoptaron para mantener el servicio y proteger la salud, tanto de los trabajadores de Hidralia y sus empresas participadas, como de los ciudadanos.

Nuestra elevada muestra de resiliencia, nos posiciona como referentes en la gestión avanzada del ciclo integral del agua, aportando soluciones tecnológicas que contribuyen a mejorar el entorno y la calidad de vida de las personas.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que marcan nuestra hoja de ruta como Compañía, defienden las **"Alianzas para lograr los objetivos"**. Así, manteniendo siempre a las personas en el centro de nuestra estrategia, debemos seguir avanzando en el desarrollo de nuestro modelo de gestión sostenible, potenciando las fórmulas de colaboración público-privada. Somos una entidad altamente comprometida con la revitalización social, ambiental y económica de aquellos municipios en los que operamos y contribuimos de una manera notable en su transformación verde y digital para hacer frente a los retos del presente y del futuro.

Con esta convicción, y para afrontar la reconstrucción, desde Hidralia estamos propo-

niendo **pactos sociales** basados en tres ejes:

- 1) La **solidaridad**, apoyando a los colectivos en situación de vulnerabilidad;
- 2) La **ocupación** de calidad, combatiendo la precariedad laboral e invirtiendo en formación y en desarrollo de talento;
- 3) La **reconstrucción** verde e inclusiva.

En esa línea de colaboración, para afrontar desde lo local algunos de los principales retos globales, en enero de 2021 nos sumamos a la Agenda de Naciones Unidas a través del **Pacto Mundial** (Global Compact) y de la **Red Española del Pacto Mundial**, a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Bajo el firme compromiso de actuar sin dejar a nadie atrás, durante el pasado ejercicio hemos reforzado las medidas sociales existentes dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad. Además, hemos renovado, e incluso ampliado, los **fondos sociales**, como en los casos de San Fernando y Torremolinos. También hemos establecido ayudas a PYMES y autónomos para paliar los efectos sociales y económicos de la pandemia de la COVID-19. Durante el 2020 hemos participado, con la ayuda de diferentes entidades, en iniciativas de **acción social**,

como la colaboración con comedores sociales y bancos de alimentos, para dar servicio a hogares en situación de vulnerabilidad. Hidralia, además, ha ayudado a impulsar campañas solidarias como la iniciativa #CruzRojaRESPONDE.

Respecto a nuestro compromiso con el **Planeta**, dentro de la lucha contra el cambio climático, hemos seguido trabajando en la gestión eficiente de los recursos, fomentando la autosuficiencia energética con nuevas instalaciones implementadas durante 2020, que nos han ayudado a generar **8 GWh** de energía verde. Además, durante el pasado año, se empezó a transitar la senda de la compensación de nuestra huella de carbono (HC), proyecto que culminaremos este año alcanzando la neutralidad climática. No puedo dejar pasar la ocasión sin agradecer desde aquí a la Junta de Andalucía el reconocimiento recibido en los **premios Andalucía Medio Ambiente 2020**, en la categoría de "lucha contra el cambio climático", y en los **premios Andalucía + Social 2020**, dentro de la categoría "mejores prácticas ligadas a los ODS", ambos por la creación e impulso de la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (**REDAC**), espacio abierto y participativo promovido por nuestra empresa, con la colaboración de la Universidad de Granada, que pretende reunir a los principales agentes económicos y socia-

les andaluces para compartir buenas prácticas que ayuden a frenar los efectos adversos asociados al cambio climático y que a día de hoy ya cuenta con casi 600 entidades adheridas.

La innovación es otro de los vectores fundamentales sobre los que articulamos nuestro desarrollo. Con el apoyo de nuestro centro tecnológico, Cetaqua Andalucía y de la mano de algunas de las principales universidades de la región hemos desarrollado a lo largo del año pasado un total de 22 proyectos, entre los que cabe destacar el COVID-19 City Sentinel, para la detección temprana del virus en las aguas residuales de los municipios en los que estamos presentes.

Dentro de nuestro desempeño en materia de formación y sensibilización ambiental, no podemos olvidar la importancia de concienciar a la sociedad y, en especial, a los más pequeños. Dentro de este ámbito, me gustaría poner en valor que, a pesar de la pandemia, más de **1.000 niños** han asistido durante 2020 a alguno de nuestros programas educativos realizados en colaboración con los centros escolares.

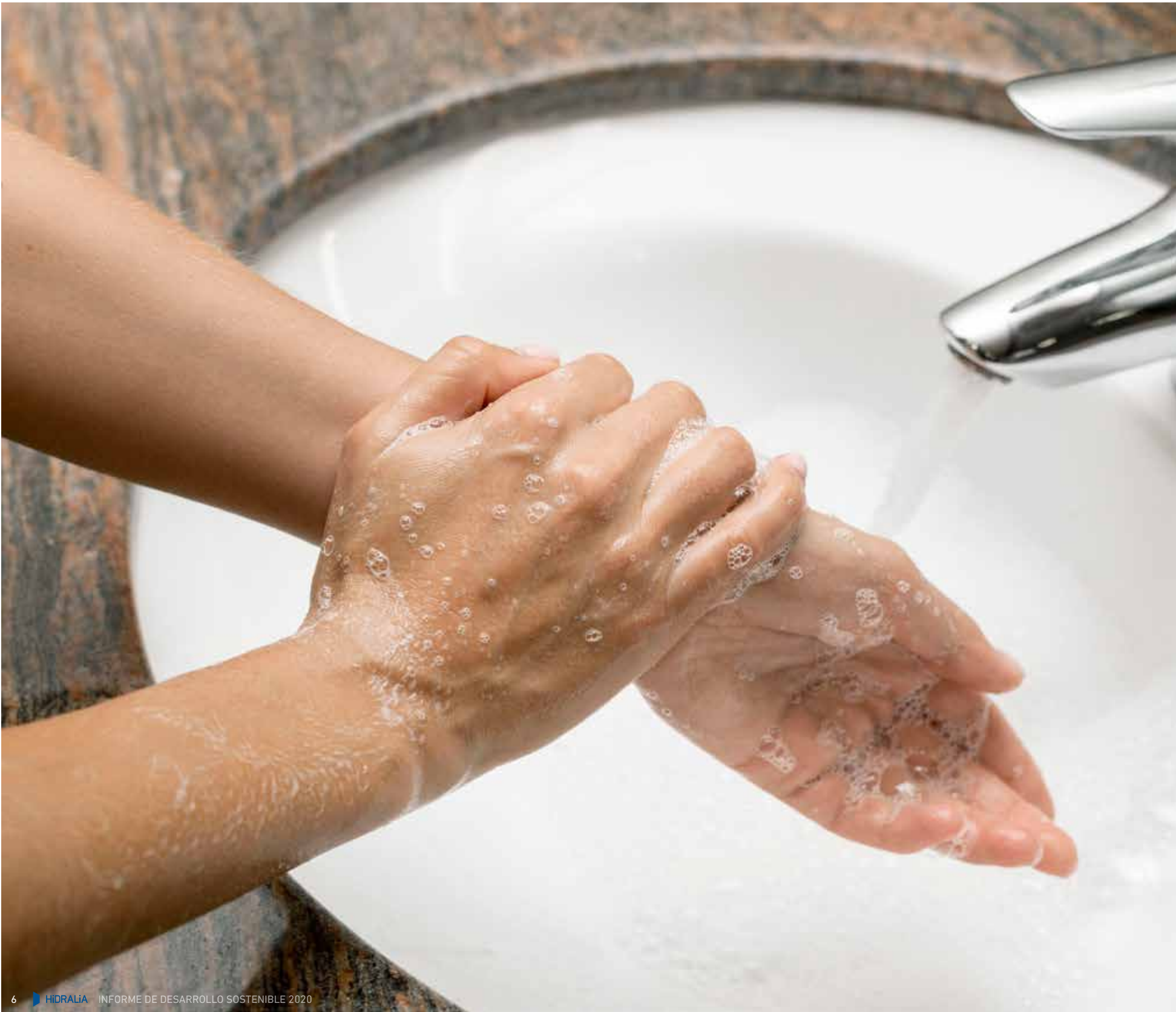
En cuanto a **Alianzas**, queremos destacar que, un año más, hemos colaborado con múltiples asociaciones y entida-

des de todo tipo, en más de **360 actuaciones** de acción social que se cuantifican, mediante la métrica LBG, en más de ochocientos mil euros.

En suma, en las páginas siguientes se

describe cómo a lo largo del año 2020 hemos afrontado la pandemia manteniendo, e incluso reforzando nuestras líneas estratégicas en materia de sostenibilidad social, ambiental y económica. Espero que este resumen de nuestros principales resultados y logros alcanzados durante el pasado ejercicio, transmita fehacientemente nuestro compromiso con la sostenibilidad y la resiliencia y refleje nuestra apuesta por contribuir de una manera decisiva a la reconstrucción verde y digital de Andalucía.

Junio de 2021



1 FIN DE LA POBREZA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

00

00 HIDRALIA Y LA COVID-19

0 HIDRALIA Y LA COVID-19

No podemos dejar pasar la referencia a lo acontecido en España desde el mes de marzo de 2020 con la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España y el consiguiente confinamiento generalizado de la población.



ESTE HECHO HA marcado sin lugar a duda el desempeño de Hidralia y sus empresas participadas como se verá a lo largo de este informe. A continuación un pequeño resumen de lo acontecido y cómo Hidralia y sus empresas participadas adaptaron su operativa a las circunstancias sobrevenida, así como, se atendió a los colectivos más vulnerables debido a la pandemia:

El 14 de marzo de 2020, el Gobierno de España declaró el estado de alarma con la finalidad de concentrar decisiones y medidas de organización para hacer frente a la pandemia mundial ocasionada por el COVID-19: Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, prorrogado hasta el 21 de junio de 2020 y Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado hasta el 9 de mayo de 2021.



PARA ASEGURAR que toda la población tenga un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua y saneamiento se adoptaron medidas para garantizar la prestación de estos servicios (Orden SND/274/2020, de 22 de marzo de 2020), clasificándolos como esenciales para la población y delegando en las empresas prestadoras de estos servicios esenciales la adopción de las medidas necesarias para asegurar la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento. Desde el primer día de la declaración del estado de alarma, Hidralia adoptó las medidas necesarias que garantizan el correcto funcionamiento de servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración a la población, y en coordinación con las autoridades municipales implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores frente a la COVID-19.



A CONTINUACIÓN, se relacionan algunas de las **medidas adoptadas** por Hidralia que han permitido garantizar la total normalidad en la prestación de los servicios durante la pandemia:

- ▶ Creación de equipos **burbuja de trabajo** operativo en las redes de abastecimiento, saneamiento y EDAR'S.
- ▶ Fomento del **teletrabajo** en las oficinas de atención al cliente para evitar riesgo de contagio entre clientes y trabajadores.
- ▶ Creación de **retenes** para garantizar la normalidad de los trabajos en caso de contagio.

- ▶ **Supresión de cualquier contacto** directo o indirecto entre trabajadores tanto en instalaciones como vestuarios.
- ▶ Coordinación de **medidas de protección** del COVID-19 con las empresas proveedoras de servicios.



DESDE HACE DÉCADAS, Hidralia tiene implementadas medidas sociales que garantizan el acceso al derecho humano al agua potable y al saneamiento dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad, que se han visto incrementadas para hacer frente a la situación generada por la COVID-19.

Durante el estado de alarma, Hidralia, consciente de la situación creada por el COVID-19 y el confinamiento, amplió las medidas sociales para que nadie se quedara atrás ampliando la cobertura de las medidas de protección aplicables a la población vulnerable a cualquier persona afectada por la COVID-19, ya sea autónomo, propietario de una pequeña o mediana empresa, comerciante, restaurador o personas en situación de paro sobrevenida, empresario, hotelero, etc.

Por ello, y mientras duró el confinamiento, **Hidralia:**

1. **Suspendió todos los cortes de suministro:** desde hace años Hidralia mantiene una

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





política de no cortar el suministro de agua a personas en situación de vulnerabilidad económica. Con motivo de la emergencia sanitaria se amplió esta medida a todos nuestros clientes, paralizando cualquier acción de reclamación de deuda o de cortes garantizado que un bien básico como es el agua llegue a todos los hogares sin excepción, en un momento en el que además la higiene se convirtió en una acción indispensable para prevenir el contagio del COVID-19.

2. Amplió el periodo voluntario de pago de las facturas y el periodo de renovación de aplicación de bonificaciones en tarifas (pensionistas, jubilados, desempleados, familias numerosas y otras recogidas en las distintas ordenanzas municipales).

3. Estimó como cero metros cúbicos de agua el consumo de aquellos usuarios obligados al cese de actividad con motivo de la declaración del estado de alarma (comerciantes, pymes...).

Asimismo, siguieron vigentes (y siguen por ser ya algo habitual en la gestión de Hidralia) los aplazamientos o financiación de facturas (fraccionamiento y mensualización de la deuda) sin intereses para todos aquellos colectivos que presenten dificultades económicas. En estos casos de aplazamientos de pago y fraccionamientos de deuda, así como en cualquier otra gestión, los usuarios pudieron informarse y gestionar-

lo directamente a través de los canales telefónicos pues todos su disposición (o en la Oficina Virtual de Hidralia (www.hidralia-sa.es), sin necesidad de desplazarse a las oficinas. Canales que a día de hoy siguen siendo plenamente operativos y hábiles para todo tipo de gestiones. Estos mecanismos de ayuda, prestados por personal especializado y propio del servicio, son tratados directamente caso a caso para encontrar la mejor solución adaptada a cada usuario.

ADEMÁS DEL proceso intensivo de digitalización realizado para poder seguir dando el servicio a nuestros usuarios con la misma calidad y eficiencia que siempre, también hemos participado (e implantado) en proyectos innovadores para la detección temprana de la COVID-19 en las aguas residuales de los municipios en los que estamos presentes. El resultado ha sido la implantación progresiva de “CitySentinel”, desarrollada por el Grupo Suez España.

Y ahora, ¿qué? En palabras de nuestra Directora General, Matilde Mancha:

“Ha sido un año muy complicado, pero de todo hay que sacar siempre el lado positivo y esta situación nos ha permitido confirmar que somos una gran empresa, asociada a un gran Grupo, como es Suez España, preparada para afrontar grandes retos y situaciones

de crisis como la que hemos vivido. Hemos asegurado la continuidad del servicio con todas las garantías de calidad, como siempre hemos hecho. Toda la plantilla ha dado el cien por cien y la colaboración, apoyo y profesionalidad ha estado muy por encima de las circunstancias, sólo me queda dar las gracias a todo nuestro equipo.



POR OTRA PARTE, como en todos los sectores, la crisis se ha hecho patente, sobre todo en la Costa del Sol donde operamos mayoritariamente y donde el turismo es su gran motor económico. Creemos

que es necesario, por tanto, un **compromiso de todos** para conseguir la recuperación de nuestros municipios, una recuperación compartida, equitativa, sostenible y solidaria, que aborde los retos actuales y futuros de las ciudades.

Los fondos de recuperación europeos son una magnífica oportunidad para desarrollar proyectos que generen empleo, riqueza y aceleren la transición ecológica y digital de Andalucía. Una recuperación verde, inclusiva y social con inversiones dirigidas a una economía y sociedad climática neutra, sostenible, circular, respetuosa con el medio natural y con el uso eficiente de los recursos. Por ello, estamos impulsando un

Pacto Social, para conseguir reconstruir ciudades inteligentes y sostenibles que hagan frente a los nuevos retos de recuperación socioeconómica y apoyando a los colectivos más vulnerables. **Reconstrucción verde, empleo y solidaridad** serán sus tres pilares fundamentales.”





1.1 QUIÉNES SOMOS



HIDRALIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE ANDALUCÍA, S.A., en adelante Hidralia, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla, en la calle Alisios, 1. Está participada en un 20% por la caja andaluza **UNICAJA BANCO S.A.** mientras que el otro 80% corresponde a **SUEZ AGUA CONCESIONES IBÉRICA, S.L.U.**



80%

20%

A nivel local, Hidralia está comprometida en el desarrollo de los municipios donde presta servicio por sí misma o a través de sus empresas participadas: **Aguas de Huelva, Aguas de Montilla, Aguas de Benahavís, Emasagra, Aguasvira, UTE EDAR Bahía Gaditana y Aguas de Torremolinos**, así como con el de Andalucía en su conjunto.



MÁS DE
25 AÑOS
COMPROMETIDOS
CON ANDALUCÍA

VISIÓN



QUÉ QUEREMOS SER

Líderes como Compañía dedicada a la gestión de **servicios públicos locales** en Andalucía, con una fuerte vinculación ciudadana.

Una Compañía **innovadora** que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.

Percibidos por nuestros usuarios como una Compañía **competente**, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.

MISIÓN



QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

Gestionar el agua con **eficiencia** para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente.

Liderar el desarrollo de **soluciones y tecnologías** en el sector del agua.

Trasladar a la sociedad la **experiencia acumulada**, generando valor para nuestros Grupos de Relación.

Contribuir a alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** articulados en torno a la Agenda 2030 de la ONU.

VALORES



PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

Excelencia en la prestación de **servicios**.

Innovación orientada a la **mejora continua** de procesos, productos y servicios.

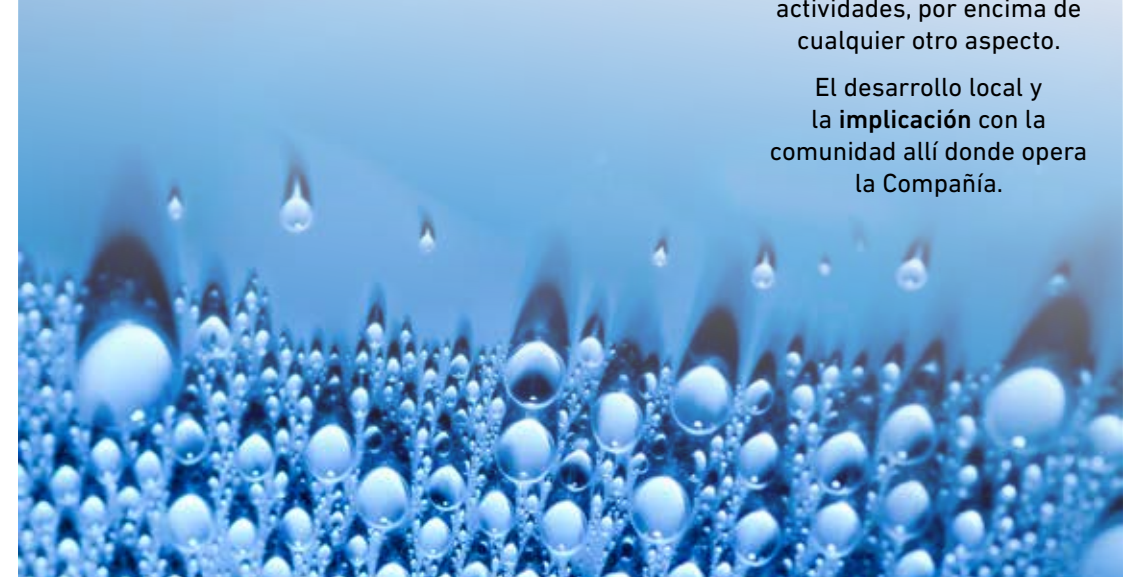
Promoción del diálogo, la cooperación y el **compromiso** con nuestros grupos de interés.

Modelo de negocio **sostenible**, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.

El desarrollo local y la **implicación** con la comunidad allí donde opera la Compañía.



PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

Damos servicio a más de 1.331.504 ciudadanos/as en 53 municipios de:



Eficiencia en redes de distribución DR Andalucía (Hm ³)	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen suministrado	141,3	139,7	132,4	139,0	136,0
Agua registrada	103,2	102,2	97,3	103,4	99,4
Rendimiento técnico	72,9%	73,1%	73,5%	74,4%	73,1%
Agua no registrada (ANR)	38,1	37,5	35,1	35,6	36,6

781
TRABAJADORES

701.054
CLIENTES

692.282
CLIENTES AGUA

136,01 Hm³
DE AGUA SUMINISTRADA

188.521 €
ASIGNADOS A FONDOS SOCIALES

802.284 €
INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL



3 Estaciones potabilizadoras



16 Estaciones depuradoras



35,9 % de reutilización



177 Bombes de agua potable



137 Bombes de agua residual



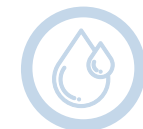
297 depósitos



5.933 km de red de alcantarillado



145 Captaciones



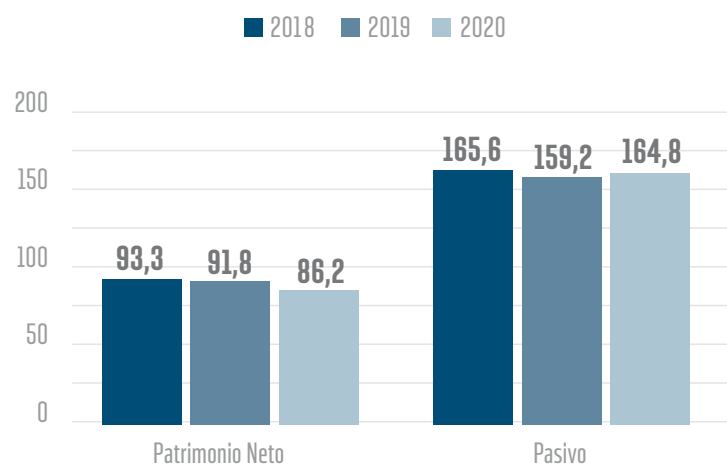
6.778 km de red de abastecimiento

1,5 Hm³ es el agua ahorrada entre 2016-20, equivalente al consumo anual de una ciudad de casi 28.000 habitantes

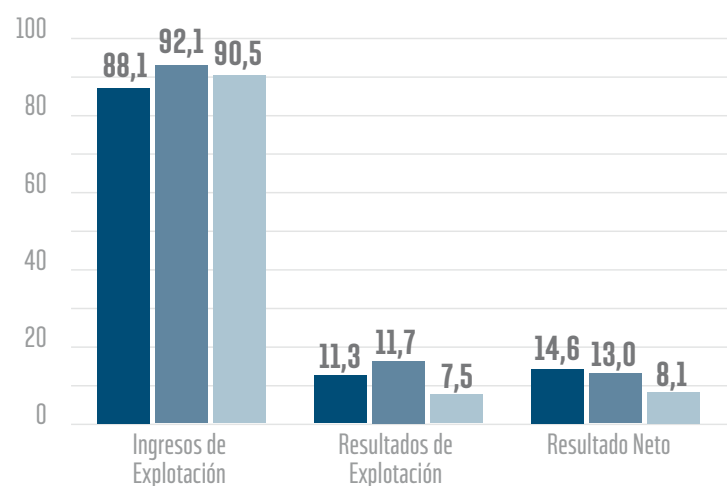
MAGNITUDES ECONÓMICAS

Las principales magnitudes económicas¹ de Hidralia en 2020 fueron:

Patrimonio Neto y Pasivo (M€)



Cuenta de Resultados (M€)



¹ Origen datos: cuentas anuales de Hidralia 2020. No se incluye información correspondiente a las empresas participadas.

Las cuentas anuales de cada una de las empresas mixtas participada están disponibles a través de sus respectivos portales de transparencia, a los que se puede acceder desde la página web de cada sociedad.

Fondo Social: 188.521 €¹ han sido consignados en 2020 para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de familias en riesgo de exclusión. Aguas de Huelva cuenta con la figura de mínimo vital y en Hidralia

Marbella se ha procedido a ampliar el sistema de tarifas especiales.

¹ Importe total de los fondos existentes en la actualidad: el importe y las condiciones para acceder a la ayuda son particulares de cada municipio en el que existe este tipo de ayuda. Para más información ver apartado Contribución Social de este informe.

Inversiones Consolidadas Hidralia (m€)

	2018	2019	2020
Inversiones Intangibles	1.942,6	5.163,5	794,6
Inversiones Materiales	105,5	379,9	68,4
Inversiones Financieras	1754,8	537,4	418,6
Total	3.802,9	6.080,8	1.281,6



1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

ORGANIZACIÓN

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto. A 31 de diciembre de 2020 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Presidente	Braulio Medel Cámara
Consejero Delegado	Javier Segovia Pastor
Consejeros	Ciril Rózman Jurado Ernesto Mata López Marcos Contreras Manrique Ángel Rodríguez de Gracia
Secretario	José María de Paz Arias

COMITÉ DE DIRECCIÓN A ABRIL DE 2021	
Directora Regional Andalucía	Matilde Mancha Montero de Espinosa
Director Financiero	Guillermo García Cazorla
Director de Operaciones	Marcelino Manzanares Gijón
Director de Clientes	Fernando Rincón Salas
Director de Recursos Humanos	Antonio Álvarez Baeza
Director de Desarrollo Sostenible y Transformación	Gustavo Calero Díaz
Director Jurídico	Jorge Palomino Morales
Director de Desarrollo de Negocio e Innovación	Ernesto Sánchez Rodríguez
Director de Relaciones Institucionales	Federico Sánchez Aguilera

1.2.1 ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

La comunicación, la sensibilización y formación permiten difundir a todos los niveles la cultura ética empresarial, fundamentada en cuatro principios que deben guiar la forma de actuar de la Compañía:

- ▶ Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- ▶ Arraigar la cultura de integridad.
- ▶ Dar prueba de equidad y honradez.
- ▶ Respetar a los demás.

Hidralia aplica estos principios a todos los ámbitos en los que actúa: en la Organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

El respeto a los demás constituye uno de sus principios éticos fundamentales, otorgando una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de 1948. En este sentido, sus profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que éstas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la Compañía o de uno de sus trabajadores.

Asimismo, Hidralia promueve un comportamiento responsable, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad. Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

Hidralia apuesta por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas, y orientada a los valores de exigencia, compromiso, audacia y colaboración.

El **Código Ético**, aprobado en Consejo de Administración en 2017, se complementa con el **Protocolo de Ética en las relaciones comerciales** junto con el resto de normativa sobre ética y cumplimiento y otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción. El código ético está disponible en:

<https://www.hidralia-sa.es/etica-y-cumplimiento>

Este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los trabajadores por diversos canales: entrega de trípticos, cartelería, correos electrónicos,

HIDRALIA APUESTA POR UNA GESTIÓN ÉTICA EN PLENA CONSONANCIA CON UN CONTEXTO CADA VEZ MÁS EXIGENTE EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS, Y ORIENTADA A LOS VALORES DE EXIGENCIA, COMPROMISO, AUDACIA Y COLABORACIÓN

cos, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables en relación con el cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación en materia de riesgos propios en determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto de intereses, relaciones con los proveedores, relaciones



con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia, en las que han participado 41 profesionales. Asimismo, ha sido impartida formación específica en materia de compliance y derecho a la competencia centrada en la contratación pública y procesos de licitación, principalmente desde la perspectiva del licitador, en las que han participado 9 directivos o responsables.

De igual forma, se han realizado píldoras informativas

para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de activos, comunicación y derechos humanos.

El **sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del Compliance Officer (CO), que reporta al Comité de Auditoría

y éste, a su vez, al Órgano de Gobierno de Hidralia.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la Compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Asimismo, comprende

CADA UNA DE LAS EMPRESAS MIXTAS PARTICIPADAS POR HIDRALIA DISPONE DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA, DESARROLLADO DE FORMA SIMILAR AL DE HIDRALIA, DISPONIBLE EN SU RESPECTIVA PÁGINA WEB

un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias:

- ▶ Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
 - Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
 - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
 - Política de conflictos de interés
 - Política de patrocinios y colaboraciones
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de cumplimiento fiscal

- Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas
- ▶ Nombramiento del órgano de supervisión y control (CO).
- ▶ Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.
- ▶ Aprobación de un protocolo disciplinario, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- ▶ Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- ▶ Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

Existe una dirección correo electrónico a la que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen dentro del Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad:

codigoetico@hidralia-sa.es

Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en mate-

ria de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

El informe anual que el CO pone a disposición del Comité de Auditoría, que, a su vez, lo transmite al Órgano de Gobierno de Hidralia, incorpora, junto con el resto de las actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad con relación a investigaciones realizadas, así como, de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

En 2020 la CO de Hidralia ha recibido y atendido diversas comunicaciones respecto al modelo de prevención y políticas asociadas.

PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

Conservo los documentos según lo dispuesto por las leyes y reglamentos. Me prohíbo establecer una identidad falsa o falsificar alguna y aviso a la jerarquía o al responsable de ética si encuentro un documento sospechoso.



PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

Conozco los Principios de Ética de Hidralia y los aplico siempre.



¿A QUIÉN CONTACTAR?

Quando tengo dudas o necesito consejo o el deber de alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.

codigoetico@hidralia-sa.es



PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

La propiedad de Hidralia es muy valiosa. Uso estos bienes solo para fines profesionales, los protejo y los valoro.



PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

El personal que trabaja con los proveedores debe ser particularmente cuidadoso con respecto a la ética.



FRAUDE

El fraude en cualquiera de sus formas es inaceptable en Hidralia. Es severamente castigado por las leyes y regulaciones.



REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

Conozco las reglas en cuanto a regalos. Un regalo siempre tiene un valor modesto. Puedo hablar de ello a mi alrededor sin vergüenza y con transparencia porque no altera el profesionalismo ni la lealtad.

Disponibles en el espacio Estructura Ética de la intranet de la Sociedad.



CONFLICTO DE INTERESES

Quando tengo dudas o necesito consejo o creo que es mi deber alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.



DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades. La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa. No se permite la discriminación.



CORRUPCIÓN

Me abstengo de practicar o sufrir cualquier forma de corrupción o extorsión.



CONFIDENCIALIDAD

Conozco la escala de confidencialidad de los documentos y la aplico a diario. Aplico la política de la red y evito que mi ordenador profesional sea hackeado.



COMUNICACIÓN

Ejercito mi libertad de expresión sin mezclar a Hidralia nunca, directa o indirectamente. Además, no necesito decir que trabajo para Hidralia por reforzar mi comentario. Solo las personas debidamente designadas pueden comunicarse en nombre de Hidralia.

1.2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de Hidralia y sus empresas participadas agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la Compañía que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

- Certificación de la ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio en Hidralia Marbella (Centro de Control Operativo) y Emasagra (ETAP y Centro de Control Operativo). Las auditorías internas se pasaron en noviembre de 2019 y las externas en marzo de 2020, ambas con resultado positivo.
- Ampliación del alcance de la ISO 50001 en Hidralia Roquetas de Mar: abastecimiento y saneamiento, con anterioridad se había certificado la EDAR. También de la UTE Bahía Gaditana.
- Certificación (ampliación del alcance) de la ISO 22000 al resto de municipios abastecidos por Emasagra. Auditoría interna en noviembre de 2019 y externa (primera fase) en marzo de 2020.

2 Los certificados de los sistemas de gestión de Hidralia están disponibles en: <https://www.hidralia-sa.es/politica-de-gestion-integrada>

- Certificación ISO 22000 Hidralia Rincón de la Victoria.
- El proyecto de implantación de la SGE21 en Emasagra sigue en curso.
- Implantación de la norma ISO 22301 de Continuidad del Servicio en Huelva.



Además, todos los servicios están certificados en ISO 9001 y OHSAS 18000, en cuanto a la ISO 14001 sólo una explotación no está incluida en el alcance. En 2018 se publicó la ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud, durante 2019 se ha trabajado en la adaptación del sistema existente, basado en OHSAS 18001, a esta nueva norma.

Es de destacar también que Emasagra cuenta con un Laboratorio de Ensayo acreditado por ENAC bajo la norma UNE EN ISO/IEC 17025 según alcance indicado en el anexo técnico de la acreditación del laboratorio número 1040/LE2019, la cual garantiza el máximo nivel de competencia técnica de la

actividad analítica y de toma de muestras bajo alcance de acreditación. El resto de las determinaciones analíticas para aguas de consumo, aguas superficiales, subterráneas y aguas residuales se realizan bajo la norma ISO 9001.

1.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Hidralia y sus empresas participadas evidencian su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de los estándares GRI, opción exhaustiva, y su posterior auditoría.

No obstante, se han incorporado contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones, para así dar mayor detalle y muestra de transparencia.

Para elaborar este informe se ha llevado a cabo un proceso de actualización de la Matriz de Materialidad, herramienta que se ha usado para determinar los aspectos relevantes de Hidralia, que son aquéllos que reflejan los efectos económicos (GRI 200), ambientales (GRI 300) y sociales (GRI 400) significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los Grupos de Relación.

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2020 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros Grupos de Relación.

1.2.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de Hidralia y sus empresas participadas es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. Por eso está comprometida en medir regularmente el grado de satisfacción de sus clientes e impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

En Andalucía, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,90 sobre 10, con una mejora de 0,16 puntos con respecto a 2019. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.606 entrevistas telefónicas en los 12 municipios donde desarrolla su actividad Hidralia, más los municipios en los que están presentes sus participadas. A modo de ejemplo, Granada obtiene la mejor valoración de todos los municipios encuestados (7,37 puntos), mientras que Adra (6,33 puntos) es el municipio con la peor valoración.

Hay que reseñar que los atributos relacionados con el servicio experimentan una evolución positiva. En cambio, la Claridad de la Factura ha



disminuido su valoración, mientras que el Precio permanece estable, aunque con una valoración insatisfactoria.

El 76% de los encuestados están satisfechos con la información recibida por su compañía de aguas, mientras que el 43% desconoce si se dispone de mecanismos de ayuda a los colectivos vulnerables.

OBJETIVOS Ficha técnica

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por su compañía distribuidora de agua

- ▶ Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**.
- ▶ Proporcionar información fiable y accionable sobre **los puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.
- ▶ **Difundir** los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios.
- ▶ Identificar las **mejores prácticas** dentro de la organización.



Encuesta telefónica (CATI)
Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10)



Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2020
Entrega de resultados: Diciembre de 2020



Universo: mayores de edad de viviendas particulares y decisiones en la contratación de suministros



Encuesta de 8 minutos

Andalucía ³	2018	2019	2020
ISC	6,59	6,74	6,90
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	6,56	6,30	6,54
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,44	8,42	8,62
La presión con la que llega el agua a su casa	7,69	7,52	7,74
La facilidad para contactar con la compañía	7,03	7,48	-
La atención recibida	7,40	7,81	-
FACTURA			
La claridad de la factura	6,95	7,17	7,00
PRECIO			
	4,64	4,83	4,81

³ Por la sistemática usada a la hora de gestionar las encuestas, se realiza un informe por servicio (municipio) gestionado, no está disponible la información correspondiente a Hidralia de forma agregada, por ello se presentan los resultados a nivel de DR Andalucía que sí están disponibles.

El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma UNE ISO 20252:2019 "Investigación de mercados. Social y opinión", norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

1.3 HOJA DE RUTA 2017-2021

La estrategia de negocio de Hidralia se basa en la Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el compromiso Social, dando con ella respuesta a su compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que está presente.

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, muestra el **compromiso de Hidralia con la Agenda 2030** y la consecución de los Obje-

tivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos en 2015 por la ONU.

Esto queda plasmado en el **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021** de Hidralia, **PMP**, llamado "Rewater Global Plan", RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas co-

mo compromisos transversales.

Este compromiso se asume desde **tres enfoques**:

1.- **Fortalecimiento de las alianzas** y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operan Hidralia y sus empresas participadas.

2.- **Desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los ODS.

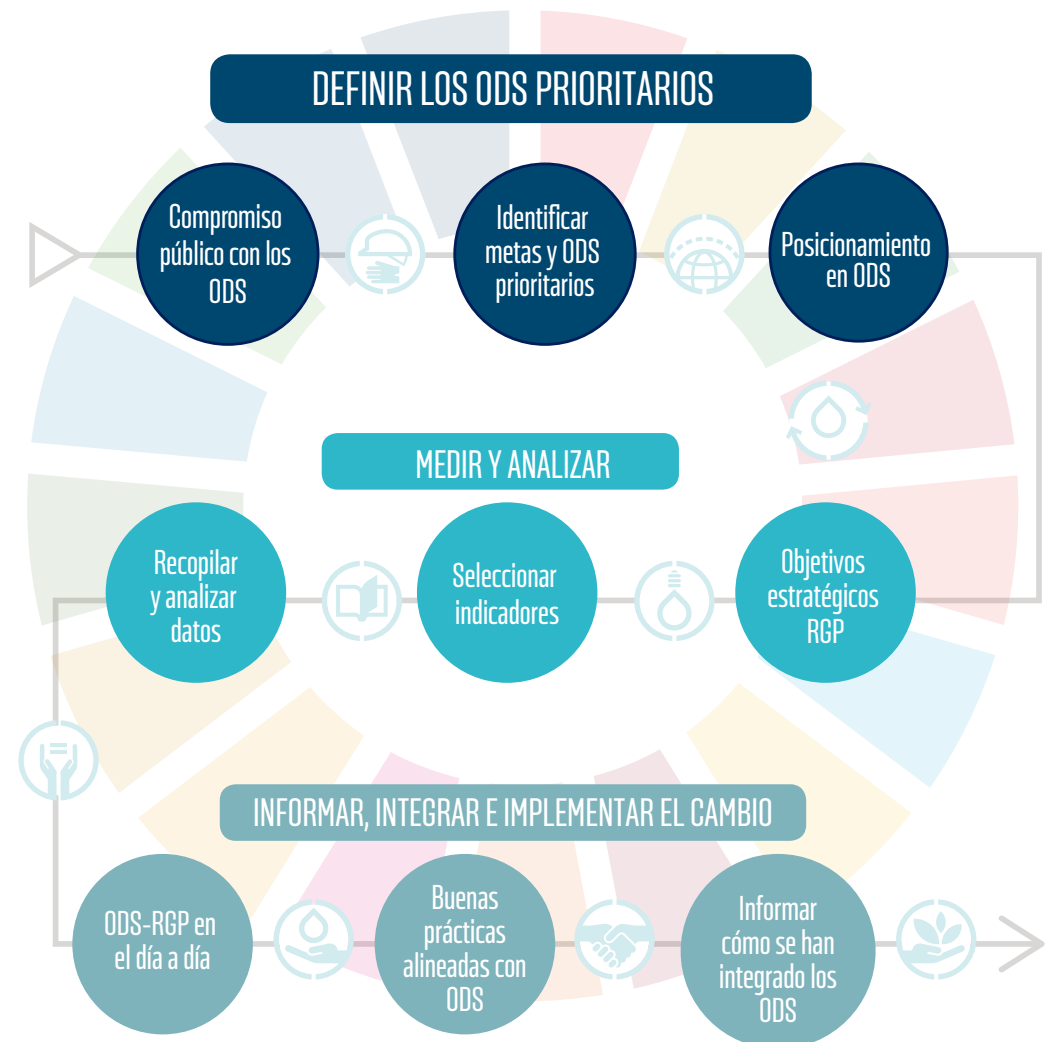
3.- **La aportación de Hidralia a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en sus operaciones** y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de relación.

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales, alineando, además, dicho modelo. El proceso seguido pa-

ra determinar cuáles son los ODS estratégicos para Hidralia es el siguiente:

DIGITALIZACIÓN

"Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la total conectividad. Con este propósito, consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital." Esto se ha hecho más que evidente con el advenimiento de la pandemia de COVID-19 y es lo que nos permitió seguir dando un servicio de calidad en todos los municipios en los que estamos presentes durante el confinamiento, la desescalada y el actual estado de alarma vigente hasta el 9 de mayo.



Hidralia dispone de un cuadro de mando para dar cumplida cuenta del grado de avance, por sociedad, de los indicadores de seguimiento de cada compromiso.

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: **Paz (Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas**, mos-

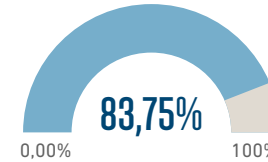
trando el desempeño de Hidralia en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
2. Preservación del agua	Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	6 AGUA LIMPA Y SANEAMIENTO	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
3. De lineal a circular	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos.	11 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas.
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	1 FIN DE LA POBREZA	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos, de calidad y diversos.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas	17 ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

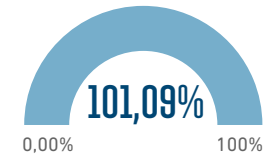
AVANCE EN LOS COMPROMISOS DEL RGP

AÑO: 2020. PERÍMETRO: DR ANDALUCÍA.

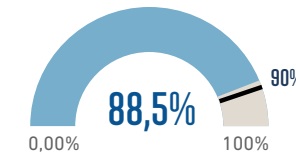
REwater Global Plan 2017-2021 Grado de avance



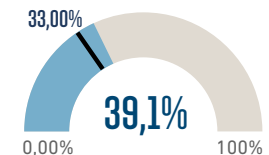
RGP6
Contribuir a sensibilizar a las personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua



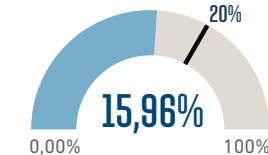
RGP1
Alcanzar el 90% de reducción de las emisiones de CO₂ de nuestro consumo eléctrico



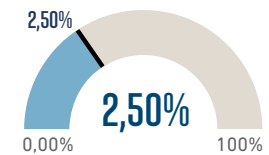
RGP7
Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo, un mínimo de un 2,5% de personas con discapacidad



RGP2
Ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante

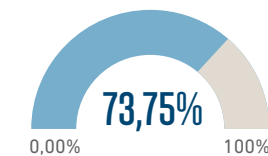


MUJERES EN POSICIÓN DE LIDERAZGO



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

RGP4
Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones

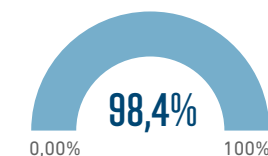


RGP8
Mejorar constantemente los índices de seguridad y salud laboral

10,32 ÍNDICE DE FRECUENCIA
13,87 OBJETIVO IG

0,79 ÍNDICE DE GRAVEDAD
0,65 OBJETIVO IG

RGP5
Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas





02

02 PERSONAS



2 PERSONAS

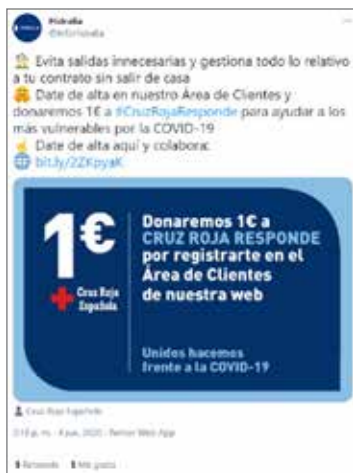
2.1 ACCESO AL AGUA

Hidralia apuesta por la actualización constante de sus productos: La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas a las que la Compañía presta especial atención. Por ello en 2020, incluso antes de declararse el estado de alarma por parte del Gobierno de España, fue capaz de implementar actuaciones de forma casi inmediata que permitieron mantener la calidad del servicio prestado a pesar de las circunstancias.

ACTUACIONES COVID-19 ÁREA CLIENTES

1. Hidralia adoptó medidas para garantizar la atención no presencial, así como, el derecho humano al agua, tal y como se describe en la pág. 4 de este informe.

HIDRALIA en coordinación con las autoridades locales y autonómicas y en conformidad con sus orientaciones, implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores, así como a asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones en las que opera, sean oficinas de atención al público, plantas de depuración, potabilización o redes de abastecimiento o alcantarillado.



2. Hidralia, con Cruz Roja RESPONDE.

Hidralia destinó a esta causa 1€ por cada cliente nuevo que se registrase en el área de clientes hasta el 30 de septiembre. A través del alta en el "área de clientes", los clientes de Hidralia pueden consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda y segura, sin salir de casa. También han contribuido a esta campaña Aguas de Benahavís y Aguasvira.

La campaña consiguió más de 5.000€ para atender a personas vulnerables.

3. Facturación tras el Estado de Alarma COVID-19.

Desde HIDRALIA se estableció que, debido al estado de alarma, el personal del servicio de aguas no saliese a la calle a leer contadores, para evitar riesgos innecesarios a la plantilla y usuarios y mayo-

res daños a la población, por lo que se procedió a estimar el consumo de agua en dicho periodo, tal y como marca el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua aprobado por Decreto 120/91 de 11 de junio y modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio (Art. 78).

4. La plantilla de Hidralia acercó la atención digital a sus usuarios a través de vídeos informativos protagonizados por el personal del área de Clientes.

En cuanto a la **Accesibilidad Universal**, se han seguido adaptando las oficinas de atención al público, aunque la pandemia también ha retrasado la mayoría de las acciones previstas para 2020, como, por ejemplo, la formación especializada de personal del área de atención al cliente de Marbella y Estepona para atender a estos colectivos.

La **Digitalización**, que desde hace años es una de las apuestas de mejora en la gestión de Hidralia y sus empresas participadas, hizo posible que en el menor tiempo posible se pasara de la atención presencial en oficinas a una atención no presencial con todas las garantías necesarias en cuanto a fiabilidad y calidad en la atención. Además, se implementaron nuevas herramientas, como un chatbot en las páginas web corporativas, así como, se reforzaron

los existentes, como el Centro de Atención Telefónica (CAT). A modo de ejemplo del efecto que ha tenido la pandemia en el modo en que los usuarios interactúan con la compañía, a finales de 2020 el 28,3% de los clientes recibieron la fac-

tura sin papel, 4 puntos más que en 2019.

Hidralia y sus empresas participadas cerraron el ejercicio de 2020 con **701.054 clientes**, mientras que la población censada abastecida se estima en **1.343.718 habitantes**.

A continuación, se desglosan las acciones que garantizan la calidad del servicio día a día, así como, una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

Número de clientes ⁵	2018	2019	2020
ANDALUCÍA	691.455	696.158	701.054
EMASAGRA	222.363	223.871	224.975
AGUASVIRA	74.968	74.775	75.262
AGUAS DE MONTILLA	9.436	9.479	9.520
AGUAS DE TORREMOLINOS	48.341	48.583	48.620
AGUAS DE BENAHAVÍS	8.769	9.007	9.179
HIDRALIA	267.723	270.317	273.375
AGUAS DE HUELVA	59.855	60.126	60.123

2.1.1 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES⁶

Hidralia y sus empresas participadas **prestan una atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua** a través de programas de tarifas sociales y bonificaciones especiales. El programa de **Tarifas Sociales** en Andalucía aplica tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos como personas jubiladas/pensionistas, familias numerosas, incremento de bloques de consu-

mo al mismo precio según el número de miembros familiares, personas en paro de larga duración o en riesgo de exclusión social.

Las concejalías de Asuntos Sociales colaboran en el aplazamiento de deudas de personas en riesgo de exclusión social aportando informes de situación que permiten la dilación del pago de facturas, evitando situaciones de interrupción del suministro por impago.

En 2020 las **tarifas sociales** alcanzaron el **1,83%** de la facturación doméstica total de la DR Andalucía.

HIDRALIA JAMÁS INTERRUMPE EL SUMINISTRO A UNA FAMILIA QUE NO PUEDA PAGAR POR PROBLEMAS ECONÓMICOS

⁵ Cliente es toda persona, física o jurídica, con un contrato de suministro en vigor.

⁶ Más información en <https://www.hidralia-sa.es/bonificaciones-y-fondo-social>

ACCESO AL AGUA

De acuerdo con su compromiso con el desarrollo sostenible, Hidralia ayuda a sus clientes a **gestionar mejor su propio consumo de agua** a través de campañas de sensibilización.

Una de las medidas adoptadas consiste en la inclusión en la factura de información sobre el consumo histórico de agua lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

También, hay establecido un servicio de **Servialertas** para casos de sobreconsumo, al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Uno de los instrumentos que reflejan esta voluntad de servicio es la Carta de 5 Compromisos que incluye una serie de garantías de calidad del servicio. Así mismo, se realizan acciones de formación en atención al cliente y se han ampliado los canales de atención, en especial los que permiten la atención no presencial para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas, que se vieron ampliados y reforzados desde, incluso antes, de que se declarase el estado de alarma. Al finalizar el mismo, se volvió a la atención presencial con cita previa en algunas oficinas a modo de proyecto piloto.

Este compromiso se traduce, por otra parte, en la adopción de códigos de buenas prácticas, un seguimiento efectivo de las reclamaciones y una gestión de los casos de consumos de agua no registrados.

Además, hay instalado un equipo en las oficinas de Emasa y Aguas de Huelva que permite realizar una encuesta sencilla que el cliente puede rellenar antes de salir de las mismas, pulsando sobre la "carita" que represente su satisfacción con la atención recibida.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2020 se han registrado **657.696 contactos** a través de todos los canales disponibles de atención al cliente.



Datos Gestión Comercial Dr Andalucía

	2018	2019	2020
Cientes atendidos en oficina	201.831	174.842	38.207*
Cientes atendidos por teléfono CAT	342.704	346.549	378.090
Cientes atendidos por teléfono CAT - Averías	58.704	55.528	59.015
Operaciones oficina virtual	176.173	235.307	182.384
Facturas emitidas	3.610.058	3.651.976	3.678.482
Número de contadores leídos	3.456.979	3.509.490	2.846.048
Número de altas	35.240	35.897	28.942
Número de bajas	10.006	10.454	7.735

* Datos sólo hasta marzo de 2020.

CARTAS DE COMPROMISO CON LOS CLIENTES

La Carta de 5 Compromisos es una herramienta eficaz de Hidralia y sus empresas participadas para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de sus clientes. Esta recoge garantías sobre el plazo máximo de instalación del

contador, el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones, las peticiones de cambios de uso y la resolución inmediata de gestiones comerciales relacionadas con la ejecución de acometidas. Si la Compañía incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica.

En esta línea de mantener informados a nuestros clientes, en las oficinas están disponibles dípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc. En la actualidad se dispone de 8 modelos.



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A lo largo de 2020 se han formulado un total de **10.021 reclamaciones**, de las cuales sólo una (correspondiente a Hidralia) ha llegado al Defensor del Cliente.

Hidralia y sus empresas participadas tienen una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes Organizaciones que representan a sus clientes.

En Andalucía, Emasagra y Aguasvira utilizan habitualmente el servicio de mediación de las Comisiones Sectoriales de Consumo de la Junta de Andalucía como herramienta para la resolución de conflictos, al margen de la promoción que se hace de la figura del Defensor del Cliente.

El **Defensor del Cliente** tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Además, Hidralia y sus empresas participadas están en contacto permanente con los organismos que se ocupan de la defensa de los consumidores, con los que se han mantenido diversas reuniones a lo largo del año.

Reclamaciones recibidas por sociedad	2018	2019	2020
AGUAS DE BENAHAVÍS	55	61	81
AGUAS DE MONTILLA	336	258	167
AGUASVIRA	810	680	1.173
AGUAS DE TORREMOLINOS	848	878	740
EMAHSA	393	380	777
EMASAGRA	2.324	2.065	3.333
HIDRALIA	2.471	2.407	3.750
TOTAL	7.237	6.729	10.021

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Hidralia forma parte de los comités de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA, y colabora activamente también con AEAS, la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.

También se han mantenido reuniones con asociaciones de vecinos y otros colectivos para explicarles las tarifas, escuchar sus necesidades,

etc. En este sentido, la Dirección de Clientes mantiene un ambicioso plan de diálogo con diversas asociaciones locales de personas con discapacidad. Fruto de estas reuniones se están adaptando progresivamente las oficinas de atención al cliente para dar el servicio más adecuado a estos colectivos con servicios específicos, como el servicio de video-traducción

Igualmente, se ha colaborado con el Defensor del Pueblo Andaluz entregando la información solicitada para la elaboración de sus Informes sobre Suministro de Agua.



ROLES en la prestación de servicios

REGULADOR

- > Asegura el acceso universal.
- > Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- > Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- > Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- > Articula la participación ciudadana. Roles en la prestación de servicios.

OPERADOR

- > Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- > Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- > Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- > Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.

2.1.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

TELEMEDIDA

En Andalucía hay instalados **11.978 contadores** con telemedida, de los cuales 4.731 son gestionados por Hidralia. Se sigue trabajando en los planes de despliegue de la lectura. Esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de éstos.

FACTURA DIGITAL

197.928 clientes (79.689 corresponden a Hidralia, un 29,15% del total de clientes) han recibido puntualmente durante 2020 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en toda Andalucía a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior, en parte, como no podía ser de otra manera, debido a la pandemia.



Pásate a la factura digital.
Elige comodidad y seguridad.



▶▶▶
Actívala en el **Área de clientes** de la web

GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

El gestor de órdenes de trabajo en el terreno, GOT, permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada y eficiente, con el objetivo de mejorar el servicio al cliente, de forma comprometida con

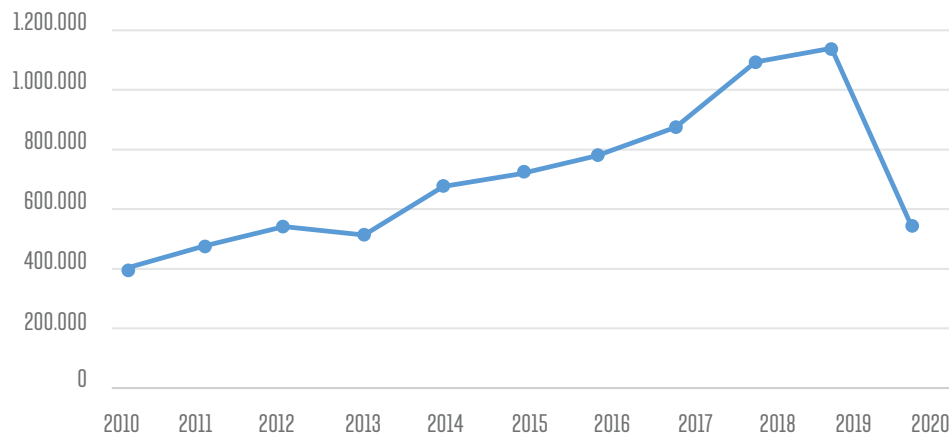
el medio ambiente, implicando una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en la gestión de los partes de trabajo diario.

2.1.3 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Andalucía el fraude recuperado en 2020 asciende

a 533.649 m³, de los cuales 88.836 m³ correspondieron a Hidralia. Dicho volumen hace referencia a fraudes detectados recuperados, lo que supone menos de la mitad que al año anterior. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

Evolución de los m³ recuperados en concepto de fraude de agua (DR Andalucía)



2.1.4 EL PRECIO DEL AGUA: TRANSPARENCIA EN LA ELABORACIÓN DE LAS TARIFAS

El precio varía de unos municipios a otros dependiendo de la mayor o menor disponibilidad de los recursos hídricos de cada zona.

A la hora de fijar el precio del agua en un municipio intervienen el Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en el abastecimiento de las poblaciones y la Comunidad Autónoma, encargada de aprobar un expediente de modificación de tarifas. En el Ayuntamiento se examina la propuesta y se remite a la Comisión de Precios. Este organismo, perteneciente a la Comunidad Autónoma, es el competente para autorizar los precios definitivos del agua y está compuesto por representantes de la Ad-

ministración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores.

EL PRECIO NO ES EL MISMO PARA TODAS LAS POBLACIONES

La extensión del territorio municipal, la longitud de la red y su estado de conservación, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red y, sobre todo, la necesidad o no de compra de agua, hacen que el proceso sea más o menos gravoso y tenga su reflejo en

la factura. No tiene el mismo coste el servicio de abastecimiento de una población con una densidad de habitantes muy baja, con una red muy extensa y que no disponga de recursos hídricos propios, que otra con una concentración de la población importante y con sus propios recursos a un bajo precio. Tampoco tendrá el mismo precio el agua en una población que cumpla con la Directiva Marco del Agua y que repercuta los costes de amortización de infraestructuras, que otra donde estos costes sean repercutidos en otros impuestos o tasas diferentes.





6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



El medioambiente es uno de los cinco ejes sobre los que se sustenta la estrategia de Desarrollo Sostenible de Hidralía y sus empresas participadas, por ello incluyen este vector en todo su quehacer diario.

En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.

3.1.1 CALIDAD DEL AGUA

Hidralía y sus empresas participadas buscan los más altos niveles de calidad, conscientes de que su servicio de acceso al agua potable cubre una **necesidad básica de la población**. El agua que distribuyen supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

A través de Hidralía y sus empresas participadas se distribuye un **volumen de 372.635 m³/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.343.718 habitantes.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, a lo largo de 2020 **se han implantado y comunicado a las administraciones locales y de la Consejería de Sanidad todos los Planes Sanitarios del Agua (PSA) redactados en 2019 en las siguientes Zonas de Abastecimiento (Aguas de Montilla, La Carlota, Marchena, AGUAS-VIRA, Manilva y Algarrobo). También se han notificado las equivalencias entre la ISO 22000 y los PSA en las Zonas de Abastecimiento con ISO**

22000 certificada (EMAS-GR A y Rincón de la Victoria). También a lo largo de 2020 se han redactado los PSA de Adra, La Mojonera, La Alquería y Aguas de Benahavís. Con esto todas las Zonas de Abastecimiento gestionadas por Hidralía o sus empresas participadas, sean mayores de 50.000 habitantes o no, o bien, disponen de PSA redactado, o bien, disponen de ISO 22000 comunicada a Sanidad en cumplimiento con lo fijado en el RD 902/2018.

PROCEDENCIA DEL AGUA

En Granada y Huelva el aporte principal es de agua superficial, mientras que en el resto de Andalucía se abastecen principalmente de aguas subterráneas.

Desde 2016 se suministra agua de origen marino a Roquetas de Mar. Actualmente son casi 8,5 Hm³ de agua desalada los que se están introduciendo en la red de agua potable, lo que representa un altísimo porcentaje del agua suministrada a la población, reduciéndose así, además, el impacto sobre el acuífero del Poniente Almeriense.

LABORATORIOS

Hidralía y sus empresas participadas realizan **análisis en continuo de más de sesenta parámetros** para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad y pH, etc., además de controlar otras características, como el olor, el color y el sabor. Igual-

mente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

Hidralía y sus empresas participadas comunican puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público.

Ver <http://sinac.msc.es>



3.1.2 LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Hidralia y sus empresas participadas realizan una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas depuradas y, en general, todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.

Hidralia y sus empresas participadas tienen como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima

eficiencia de las redes de distribución.

Todos los años se llevan a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento. Así mismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

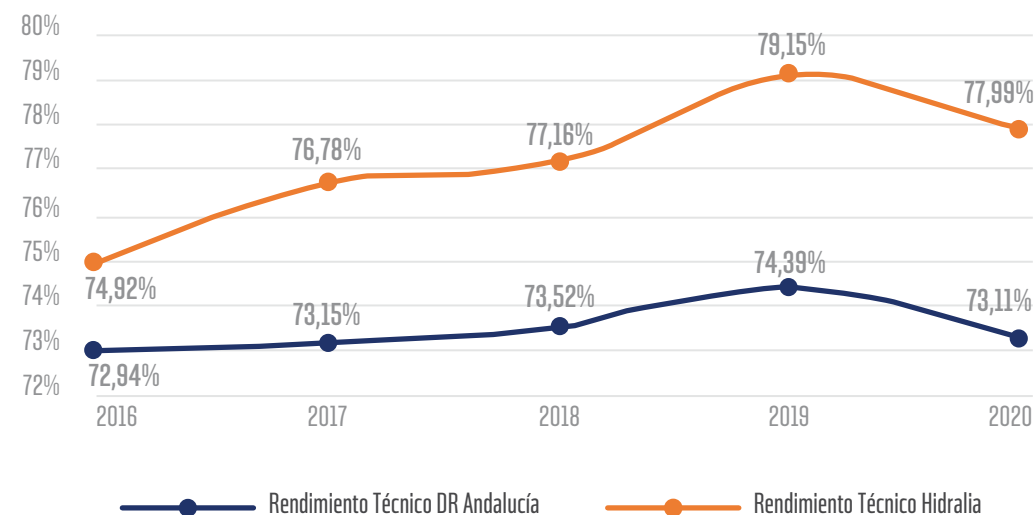
A lo largo del 2020, en un año tan complicado debido

al impacto en la actividad del COVID-19 y de las diferentes olas y cuarentenas registradas a partir del 14/03/2020, dentro de lo que permitía el estado de alarma y la seguridad de los trabajadores se ha continuado con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, especialmente avanzando en la monitorización y en la sectorización/micro-sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores.

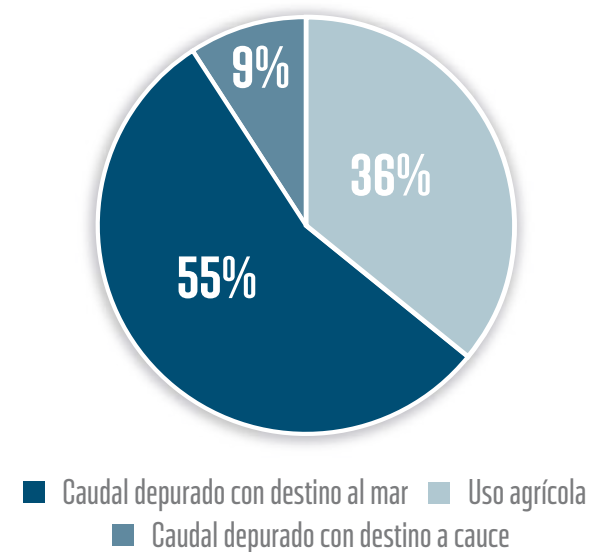
Por otro lado, Hidralia y sus empresas participadas apuestan por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano.

Origen del agua (Hm³) DR Andalucía	2018	2019	2020
Agua propia no adquirida - Subterránea	35,5	32,6	33,0
Agua propia no adquirida - Superficial	1,8	2,1	2,0
Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora	43,0	46,4	46,0
TOTAL volumen de agua propia	80,3	81,1	81,0
Agua comprada origen marino	8,5	8,5	8,5
Agua comprada - Subterráneo	10,1	0,1	0,1
Agua comprada - Superficial	43,5	49,3	46,4
TOTAL volumen de agua comprada	52,1	57,9	55,0
TOTAL agua suministrada	132,4	139,0	136,0

Rendimiento Técnico Hidráulico



Destino del agua tratada DR Andalucía



BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

El plan de acción para la **reducción de pérdidas** se establece a través de las siguientes actuaciones:

- **Dimensionado e implantación de la sectorización:** Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.
- **Estudio y regulación de presiones:** Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.

► **Búsqueda de fugas:** Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado, en el ámbito de la DR Andalucía, en 2020 se han detectado:

- Fugas visibles: 5.571.
- Fugas visibles provocadas: 372.
- Fugas ocultas: 2.974.

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta desarrollada por el Grupo, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.



PONER PIE DE FOTO.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV

La inspección mediante cámara de TV, CCTV, facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2020 se han inspeccionado 667 km de redes y colectores, de los cuales 63 han sido con CCTV.



LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.



APLICACIONES

GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y **sustituye los partes de trabajo en papel** por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar. Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

Está en funcionamiento en todos los municipios que gestionamos.

Magnitudes red de saneamiento DR Andalucía	2018	2019	2020
Longitud red saneamiento (km)	5.624	5.812	5.933
Longitud red limpiada (km)	1.199	814	498
Número imbornales limpiados	164.103	164.051	134.515

DIGITALIZACIÓN

El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS. Esto facilita sobremedida su gestión y reduce el tiempo de intervención inicial en caso de avería.

GESTIÓN AVANZADA DE LA LIMPIEZA DEL ALCANTARILLADO

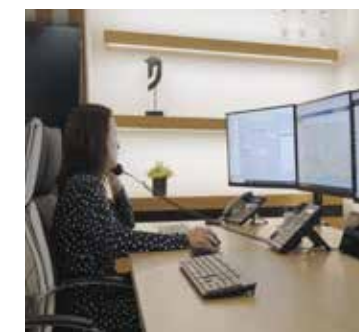
Permite aplicar los recursos disponibles allí donde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red. Se ha finalizado la implantación de esta aplicación de Gestión Avanzada de Limpieza de Redes de Drenaje Urbano a las explotaciones de Estepona y Rincón de la Victoria (Hidralia). Estas explotaciones se suman a Marbella, Aguas de Torremolinos y San Fernando las cuales ya contaban con esta aplicación inteligente que facilita el mantenimiento de la red de alcantarillado.

SISTEMA AVANZADO DE ALERTAS

Permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería, así como, de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

GESTIÓN AVANZADA DE ACTIVOS

Con ella se gestiona y controla de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras gestionadas por Hidralia y sus empresas participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil. A lo largo de 2020 se ha finalizado la implantación de esta herramienta para la Gestión Digital del Mantenimiento de Activos en todas las unidades operativas de la DR Andalucía sólo quedando por consolidar su implantación en el ámbito de plantas (EDAR y ETAPs principalmente) que se completará a lo largo de 2021.



DIGITALIZACIÓN AVANZADA

Dentro de la iniciativa de securización de los centros de control de nuestros telecontroles, a lo largo de 2020 se ha finalizado la migración del CCO de Marbella, como principal proyecto de securización de la Infraestructura Crítica CCO Hidralia Marbella nombrada como tal el pasado 12 de Noviembre de 2018, mediante la Resolución de la Secretaría de Estado de Seguridad a través del procedimiento 62.1/2015, designó como Operador Crítico a la sociedad Hidralia Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A. catalogando como crítico el Centro de Control Operativo (CCO) de Marbella, sito en la Avenida Arias de Velasco SN de Marbella con código de infraestructura 3708.

SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE INVERSIONES EN ACTIVOS LINEALES DE ABASTECIMIENTO

Esta herramienta basada en la cartografía recogida en los Sistemas de Información Geográfica (GIS) de Abastecimiento de nuestras explotaciones, junto con el histórico de edades de los diferentes tramos que componen nuestras redes, así como el histórico de averías que se han registrado en estos en los últimos años, por la aplicación de diferentes algoritmos, realización de diagnósticos de la red y planteamiento de diferentes escenarios de inversión se obtiene un Plan Técnico de Renovación de la Red a un horizonte variable en función de las necesidades y posi-

bilidades económicas del servicio, para su traslado a las diferentes administraciones. Esta herramienta durante el 2020 se ha implantado en Hidralia Estepona, Rincón de la Victoria, Manilva y Aguas de Torremolinos, lo que se suma a Hidralia Marbella, explotación que se desarrolló durante el pasado 2019.

PLANIFICACIÓN CENTRALIZADA

Este proyecto es una de las líneas estratégicas de la Dirección de Operaciones de Suez, cuyo principal objetivo es la normalización de las principales tareas del personal operativo en el ámbito de redes de abastecimiento y alcantarillado, la planificación anticipada de todo el trabajo diario de las mismas y seguimientos de indicadores de productividad para una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Todo ello basado en la utilización de todas las herramientas digitales que se han venido implantando a lo largo de los últimos años, principalmente la Gestión de Órdenes de Trabajo, Gestión Avanzada de Limpieza de Drenaje Urbano, Gestión Avanzada de Activos, telemando y telecontrol, recepción de avisos y averías y gestión de flotas de vehículos. Esta Planificación Centralizada se ha implantado en Hidralia Marbella, Estepona y Manilva.

OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de Hidralia en relación con las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de al-

cantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se dispone de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo y tanques de tormentas, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

Emasagra e Hidralia en Roquetas de Mar y Marbella disponen de sendos sistemas integrales de alerta de inundaciones en áreas urbanas. El sistema combina una predicción de lluvia a corto plazo con modelos hidrológicos de cuencas y/o sistemas de saneamiento.

EL OBJETIVO ES PODER EVACUAR LAS AGUAS PLUVIALES EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

3.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

3.2.1 PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Hidralia y sus empresas participadas están comprometidas en la transmisión de los valores de protección del medio ambiente, especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.



En este ámbito, un proyecto singular y muy apreciado, que se inició en 2018, es la promoción de las vocaciones STEM entre los jóvenes, realizado por un grupo de trabajadoras voluntarias de Emasagra, que se ha visto interrumpido en 2020 debido al confinamiento.

La Fundación Aquae ha continuado su programa STEM con la colaboración de Hidralia que, para sobrellevar el confinamiento, se pasó a una versión totalmente digital con la que los colegios pudieron se-

guir participando en el mismo. En el curso 2019-2020 han participado 7 colegios andaluces y 291 niñas en el proyecto.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL - AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en "pequeños maestros" en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Hidralia está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. Así, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en casi todos los municipios gestionados por Hidralia y sus empresas participadas.

Como no podía ser de otra manera, nuestros programas de sensibilización se anularon por precaución, incluso antes de la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España. Sólo estuvieron activos durante los meses de enero, febrero y la primera semana de marzo.



Aun así, más de 5.500 personas (1.019 niños) han asistido a estas formaciones o han visitado las instalaciones, en concreto, en el caso de Hidralia han sido 12 visitantes a las instalaciones y 819 niños han participado en Aqualogía.

La Fundación AguaGranada sigue ofertando a los Centros educativos de la provincia de Granada visitas guiadas (suspendidas debido a la pandemia) a través de dos programas, que llevan al alumno por un viaje en el tiempo desde el funcionamiento de los antiguos sistemas medievales hasta los últimos avances técnicos en los sistemas de gestión de aguas de Emasagra.

CONCURSOS ESCOLARES

Debido a la declaración del estado de alarma y a la suspensión del programa de Aqualogía, también se suspendieron los concursos de dibujo y lemas según el caso, no obstante, se entregaron los premios correspondientes a los ganadores de 2019 que aún no lo habían recibido. Además, la Fundación AguaGranada convocó su XV Concurso de Redacción y Dibujo e Hidralia y sus empresas participadas lanzaron a principios de 2020 el V Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se hizo público ese mismo año, siendo ganador un alumno del colegio Cardenal Spínola de Huelva.



DÍA MUNDIAL DE MEDIO AMBIENTE, 5 JUNIO

En colaboración con Diario Sur, se organizó una nueva jornada en Marbella con ocasión del día mundial de Medio Ambiente, si bien, en esta ocasión, debido a la pandemia, fue telemática.



COLABORACIONES FORMATIVAS CON UNIVERSIDADES

Dentro de su clara vocación divulgadora y de compartir conocimientos bidireccionalmente, Hidralia y sus empresas participadas mantienen convenios de colaboración con diversas entidades de educación superior.

Hidralia colabora con la UIMP para la impartición de cursos jurídicos especializados dirigidos principalmente a empleados de la Administración, para la realización de actividades de **formación técnico/jurídicas encaminadas a la mejora en la gestión.**

Aguas de Huelva mantiene desde 2007 un acuerdo de colaboración con las Universidades de Huelva e Internacional de Andalucía (UNIA), para la formación exhaustiva de los alumnos matriculados en el Máster en Tecnología Ambiental.

Hidralia Marbella colabora, juntamente con diversas entidades y universidades, en el Máster Universitario en Recursos Hídricos y Medioambiente (RHMYA), de la Universidad de Málaga, que tiene por objetivos iniciar en la investigación científica a aquellos estudiantes que pudieran estar interesados en seguir la carrera investigadora, así como formar profesionales especializados en técnicas avanzadas en recursos hídricos.

En Emasagra, se han suscrito convenios de colaboración de prácticas para no titulados con la Universidad de Granada y los convenios indicados en otro apartado de esta memoria.

También se ha participado como ponentes en cursos de la Universidad de Cádiz y de la Universidad Loyola de Andalucía.

3.2.2 JORNADAS Y CONGRESOS

Hidralia ha tenido la oportunidad de colaborar en la promoción del desarrollo sostenible participando en diversas jornadas, encuentros y congresos como: Jornada sobre responsabilidad social corporativa de CIT Marbella, Desayunos del Grupo Joly, Encuentros El Correo, Tiempo de Mujeres de la Cadena Ser, programas de radio con la Cope y la Cadena Ser, etc.

Debido a la pandemia toda la actividad relacionada con jornadas y congresos se ha realizado casi 100% vía telemática, participando en numerosos eventos relacionados con la economía circular y el desarrollo sostenible, entre otras temáticas.

3.2.3 CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

Hidralia y todas sus empresas participadas están adheridas a la declaración de posicionamiento del sector de empresas españolas operadoras de los servicios de agua urbana sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos.

Esta adhesión se materializa anualmente en la difusión periódica de imágenes y videos explicativos de la problemática que crean las toallitas y otros desechos que se tiran por el WC en las redes de alcantarillado y en las EDAR.

A esto se ha unido el hecho de la pandemia, con los guantes

y mascarillas que ahora también llegan a las redes y depuradoras.

3.2.4 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La presencia en Twitter se engloba en la estrategia de Hidralia de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y mantener una relación direc-

ta y sin filtros con ellos.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible. La cuenta ya tiene más de 2.600 seguidores.

Así las cuentas existentes en la actualidad son:

@Emasagra
@Aguasvira

@H20Torremolinos
@AguasdeHuelva
@InfoHidralia

Durante 2020, se ha mejorado la Oficina Virtual y se incluyó un Chatbot en las páginas web para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones durante la pandemia.





3.3 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Se han realizado estudios para identificar las instalaciones que están ubicadas en espacio protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada del MITERD y la información geográfica disponible de las instalaciones gestionadas por Hidralia o sus empresas participadas, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos en los lugares donde realiza su actividad, cuando es necesario.

De este estudio se desprende que todas las instalaciones dentro de espacio protegido tienen menos de 1 km² de extensión y son de producción, excepto los depósitos que son de almacenamiento.

Emasagra posee diversas instalaciones en espacios protegidos. Los depósitos ubicados en Cumbres Verdes (La Zubia) y el pozo Huenes, que sirve al abastecimiento de La Zubia, están dentro del Parque Natural de Sierra Nevada. Igualmente se sitúa en una zona de especial sensibilidad, en el límite de la Dehesa del Generalife, la Planta de potables de Lancha del Genil ETAP).

En el área de Sierra Nevada se concentran más de 80 especies endémicas, que constituyen el 17% del total de los endemismos andaluces y el 23% de todos los endemismos béticos. En cuanto a la

fauna, encontramos la cabra montesa, el águila real o el jabalí, entre otros.

La otra instalación dentro de parque natural es la EDAR gestionada por la UTE Bahía Gaditana.

El personal implicado está informado de las Especies Protegidas, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de IUCN y en los listados de la Junta de Andalucía y en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de Emasagra.

Se ha trabajado en la eliminación del uso de fitosanitarios, así como, en la implantación de un protocolo de actuación frente a especies invasoras y otro de actuación en caso de incidentes con fauna. Como resultado a finales de 2020 se aplicaban en todas las plan-



tas los principios de la jardinería sostenible y se había dejado de usar productos fitosanitarios en las mismas.

Dentro del capítulo de control de las especies exóticas e invasoras, en el mes de septiembre se dio formación a todos los responsables de planta para su identificación dentro de las instalaciones y posterior reporte vía una app especialmente desarrollada por el Grupo Suez llamada **Biobserva StopInvasoras**.

También están en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello como la instalación de hoteles de insectos. Cómo se indica en el apartado de la Lucha contra el Cambio Climático, también se ha colaborado en la plantación de árboles en Manilva dentro del proyecto de la Fundación Aquae "Sembrando Oxígeno".



3.4 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

3.4.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los proyectos que refleja mejor el compromiso de Hidralia con el cumplimiento del ODS 13 es la **Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC)**. Un proyecto en el que la Compañía lleva largo tiempo trabajando para fo-

mentar la colaboración, el diálogo y la participación en la sensibilización y conocimiento sobre la necesidad de actuar en la lucha contra cambio climático.

REDAC es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Granada (**Cátedra Hidralia + UGR**), consistente en la creación de una plataforma (www.redac.es), concebida como un espacio abierto y participativo donde se fomente la **sensibilización y concienciación social sobre los efectos adversos**

del cambio climático, además de la promoción de actuaciones en materia de mitigación y adaptación.



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

Cuenta con casi 600 empresas adheridas y ha sido reconocido recientemente dentro de los Premios de Medio Ambiente 2020, así como, en los de Andalucía + social 2020, ambos de la Junta de Andalucía, concedidos a Hidralia, más información en el apartado 5.2.

3.4.2 ALCANZAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

Como no podía ser de otra manera, la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España y el pos-

8 GWh⁸
DE ENERGÍA VERDE PRODUCIDOS

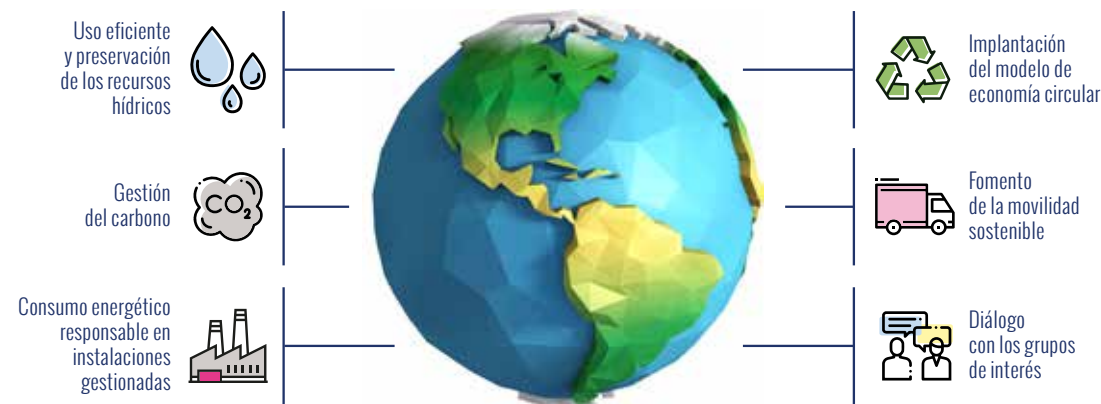
terior confinamiento, además de las medidas adoptadas por el resto de los países de nuestro entorno, ha afectado a la demanda de agua por parte de los usuarios, aumentando el consumo domiciliario, pero disminuyendo mucho más los consumos industriales y turísticos, esto ha resultado en una disminución del consumo en un 4,73%, mientras que en Hidralia se alcanzó una reducción del 3,96%.

⁸ Sólo generan energía verde Aguas de Torremolinos, Aguas de Huelva y Emasagra.

3.4.3 REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Hidralia y sus empresas participadas tienen entre sus premisas la lucha contra el Cambio Climático, esto se traduce en las siguientes líneas de actuación:

Durante 2020 se ha finalizado el cálculo de la huella de carbono de Hidralia del trienio 2017-2019, cálculo que ha sido verificado a principios de 2021 y registrado ante el MITERD,



obteniendo el sello Calculo del Ministerio para los años 2017, 2018 y 2019.

rremolinos, mediante la presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan

de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la propia Junta.

Consumo de energía DR Andalucía

2018 2019 2020

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS ETAPS

Consumo Eléctrico Tratamiento (kWh)	4.877.511	5.253.822	5.487.124
Energía Eléctrica Producida (kWh)	4.462.356	1.692.586	1.423.000

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDARs

Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	20.370.996	20.593.788	20.947.881
Energía cogenerada (kWh)	5.151.001	5.228.376	5.584.958

CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE ABASTECIMIENTO

Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	31.977.273	35.349.274	31.845.261
Energía Eléctrica Producida (kWh)	956.765	1.075.983	1.007.130

CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE SANEAMIENTO

Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	1.634.302	1.121.582	1.091.125
------------------------------------	-----------	-----------	-----------

Consumo de Energía Eléctrica (kWh)

Consumo de Gasoil (m ³)	0,35	-	-
Variación consumo energía eléctrica	-13,82%	5,88%	-4,73%
Variación producción energía generada	73,21%	-24,34%	0,23%
Variación producción energía cogenerada	9,64%	1,50%	6,82%

Más información en el Anexo 6.4, indicador 302-1.

Tanto los inventarios (2019) de Huella de carbono de Emasagra como de Aguas de Huelva han sido verificados por una tercera parte independiente y conforme a UNE-EN ISO 14064. Tras esta verificación Emasagra mantiene el sello oficial de Reduzco del Registro Nacional de Huella de Carbono del MITERD y ha empezado a compensar su huella de carbono.

Hidralia ha revalidado su adhesión al Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE) de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía, al igual que Aguas de To-



Huella de carbono⁹ de Hidralia (TCO_{2,eq})

	2017	2018	2019
ALCANCE 1			
TOTAL	918	783	978
ALCANCE 2			
TOTAL	332	217	18
ALCANCES 1+2	1.250	1.000	996

Dentro del compromiso de reducción de su huella ambiental, Hidralia y sus empresas participadas realizan continuamente acciones de eficiencia y de generación de energía verde. A continuación, se describen las principales actuaciones realizadas.

COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros híbridos o eléctricos, según el uso al que se dediquen. En 2020 se han incorporado 12 coches eléctricos y 23 híbridos al conjunto de la flota.

Para reducir el uso del coche en los desplazamientos al trabajo, como se ha comentado en el apartado de Seguridad y Salud, hay aparcamientos para bicicletas en varias de nuestras instalaciones y se sigue promoviendo su uso.

→ **Generación de energía verde:** se han iniciado nuevas actuaciones de generación de energías renovables con una

Vehículo	Híbrido	Eléctrico
Hidralia	46	25
Aguas de Benahavís	3	2
Aguas de Montilla	2	1
Aguas de Torremolinos	10	8
Aguasvira	1	0
Emasagra	1	10
Emahsa	8	4
Total	71	50

capacidad equivalente de 0,5 GWh/año, principalmente en Torremolinos.

→ **Eficiencia energética:** Realización de actuaciones de mejora de la eficiencia energética en diversas instalaciones donde se han capturado un equivalente a un consumo de aprox. 0,344 GWh/año. Algunas de las principales acciones son:

► Aguas de Benahavís.

- Sustitución bombas EBAP Helipuerto Benahavís.
- Renovación EBAP completa Benahavís Hill.

► Aguas de Huelva:

- Implantación Sistema Inteligente Control Aireación Createch en la EDAR.

► UTE Bahía Gaditana:

- Implantación Sistema Inteligente Control Aireación Createch en la EDAR UTE Bahía Gaditana.

► Hidralia:

- Auditoría energética y renovación de bombas EBAP Sector V (Roquetas de Mar).
- Sustitución Bombas EBAP SUP-S1 (Estepona).
- Sustitución Bombas EBAP Sierra Blanca 3 (Marbella).
- Sustitución Bombas EBAP Deposito Añoreta I - Bombeo Añoreta II (Rincón de la Victoria).
- Sustitución Bombas EBAP Deposito Añoreta I - Bombeo Benagalbón (Rincón de la Victoria).
- Sustitución Bombas Pozo Pueblo Manilva (Manilva).
- Sustitución Bombas EBAP Serramar Intermedio (Rincón de la Victoria).

⁹ Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen.

PROYECTOS DE COMPENSACIÓN: REFORESTACIÓN EN MANILVA

En 2020, junto a la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Manilva, hemos contribuido a crear un pulmón verde en el municipio malagueño de Manilva. Esta acción recuperará más de 20.000 m² del paraje natural El Calvario y permitirá absorber 80 toneladas de CO₂ durante las tres próximas décadas. Esta reforestación se enmarca en el proyecto 'Sembrando Oxígeno' de la Fundación Aquae.

La reforestación de Manilva ha contemplado la plantación de 800 árboles de siete especies autóctonas. En concreto, 240 ejemplares de pino carrasco, una de las especies que más CO₂ absorbe; 160 de encina, 120 de almendro, 80 de ciprés y acebuche, respectivamente, 40 de alcornoque y el mismo número de algarrobos.

Los ejemplares se han protegido con mallas individuales que, además de evitar que los dañen herbívoros y roedores de la zona, como ratones de campo, conejos y jabalíes, los protegen de las inclemencias climáticas y disminuyen la acción desecadora del aire y el sol.





8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

04 PROSPERIDAD

SDG 4

4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

86,2%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA

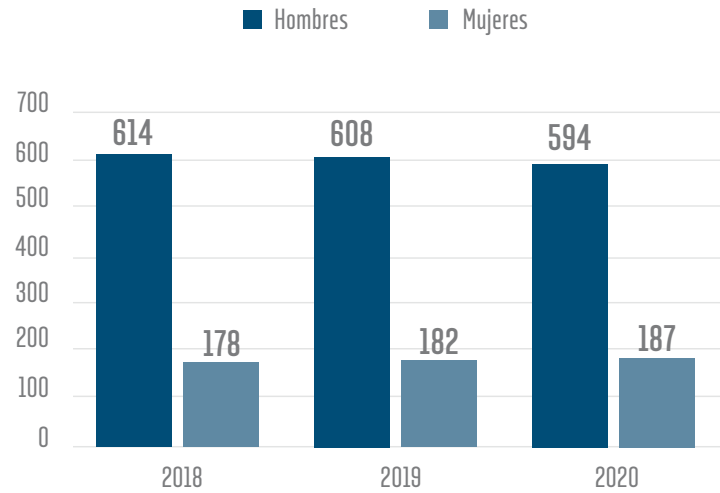
23%
SON MUJERES

EL MAYOR ACTIVO DE HIDRALIA Y SUS EMPRESAS PARTICIPADAS LO CONSTITUYEN SUS PROPIOS TRABAJADORES

Trabajadores DR Andalucía	2018	2019	2020
Hombres	77,5%	77%	76%
Mujeres	22,5%	23%	24%

Horas de formación DR Andalucía	2020
Horas totales de formación	8.743
Horas de formación por empleado	11,19
Total horas de formación mujeres	3.936
Porcentaje horas formación mujeres	45%
Horas de formación por empleada	21,05
Total horas de formación hombres	4.807
Porcentaje horas formación hombres	55%
Horas de formación por empleado	8,09

Evolución de la plantilla DR Andalucía



Hidralia y sus empresas participadas no sólo tienen en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en sus instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral

de seguridad y salud laboral "Smart Protection".

4.1.1 FORMACIÓN

Para garantizar la calidad, la satisfacción y la productividad en el trabajo es preciso contar con un equipo humano capacitado, diverso, talentoso e inclusivo. Por ello, Hidralia y sus empresas participadas están comprometidas con la implantación de planes de formación y desarrollo del talento y a mejorar el acceso a trabajadores con discapacidad. Este propósito se ha mantenido durante la pandemia con la oferta a todos los trabajadores de formación temática de corta duración a la que estos podían asistir si les era de interés la temática tratada.

En esta línea, apuestan firmemente por la formación y concienciación de todos sus trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, éticos, sociales o medioambientales.

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva. Durante 2020 se han impartido **5.959 horas** en temáticas de Seguridad y Salud Laboral.

COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- ▶ Convenio marco de colaboración de Hidralia con la **Universidad de Córdoba**, firmado en 2019.
- ▶ Se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como por ejemplo, alumnos del **programa ICARO con las universidades de Málaga, Cádiz, Granada, Huelva o Almería**.
- ▶ Se colabora con la **Universidad de Málaga** en diferentes proyectos educativos como el Máster RHYMA.



- ▶ Aguas de Huelva colabora, a través de la Cátedra, con el Máster de Tecnología Ambiental de la **Universidad de Huelva**, tanto a nivel de impartición de conocimientos como acogiendo becarios de dichos cursos en sus instalaciones.
- ▶ Emasagra contribuye a la formación de expertos en la gestión del agua a través de la organización de Seminarios y Jornadas, la publicación de trabajos de investigación asociados a temáticas alineadas con el negocio, etc. en colaboración **Universidad de Granada** (Instituto del Agua y ETSI de Caminos, Canales y Puertos).

4.1.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

LA CONCILIACIÓN ES LA FORMA DE TRABAJAR QUE PERMITE A LA PERSONA ASUMIR DE UNA MANERA PLENAMENTE SATISFACTORIA SUS RESPONSABILIDADES LABORALES, PERSONALES Y FAMILIARES

Las políticas y los procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos

Ámbitos de actuación



por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

Tanto Hidralia como sus empresas participadas cuentan con Planes de Igualdad, independientemente de que sea obligatorio por ley. Además, Aguas de Huelva cuenta con el **Sello de Igualdad de Oportunidades SGI 2018**.

La práctica totalidad de las empresas de Hidralia ofrecen beneficios sociales a sus empleados, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación. Los **beneficios sociales** son similares entre empresas y entre ellos destacan el contar con seguro de vida, ayudas a la formación tanto del empleado como de sus hijos, o de ayudas familiares en caso de discapacidad del trabajador o de sus hijos, así como medidas concretas consignadas en los citados Planes de Igualdad de Oportunidades, como licencias o permisos especiales.



Asimismo, existen beneficios sociales propios de cada empresa y centro de trabajo. Ejemplos de ello son: la obra social, la ayuda al préstamo de vivienda en Málaga, anticipos reintegrables en San Fernando y otras ayudas sociales.

DIVERSIDAD

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, todas las empresas de Hidralia cumplen con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco. En 2020 se ha firmado con ellos:

- ▶ Acuerdo colaboración "Día de la Mujer" - marzo 2020
- ▶ "Diversidad Funcional" - octubre 2020.



En este mismo sentido se ha firmado un convenio de colaboración entre Fundatul e Hidralia Marbella, por el cual se apoya a su programa "CualificaME". Además, la responsable de clientes de Hidralia Marbella participó en una de sus actividades formativas presentando su día a día.

Así, son habituales, entre otras, las colaboraciones con

Asprogrades, asociaciones locales de personas con TEA o con Comunicados.

En 2020 se ha llevado a cabo la auditoría correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, confirmándose la categoría **Bequal+** para Hidralia, Aguas de Torremolinos, Aguasvira, Aguas de Huelva y Emasagra.

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se ha firmado un acuerdo con el IES Rosaleda, primer centro en Andalucía que imparte el "Ciclo Superior de Gestión de Agua" como FP Dual.

De este modo, realizan prácticas tres alumnos de FP Dual (dos en Hidralia (Rincón de la Victoria y Marbella) y uno en Aguas de Torremolinos) en el curso académico 2020/2021. Además, un alumno de la Universidad de Granada (Grado en Ingeniería Química) realizó prácticas en la EDAR Roquetas.



CULTURA JUSTA

Este proyecto tiene por objetivo crear un clima de confianza que permita identificar e informar de las condiciones que pueden provocar un accidente cuando se comete un error o se incumple una norma y fallan las barreras de protección.

Todo sobre la base de 3 pilares:

- ▶ Enfoque positivo de la seguridad y salud
- ▶ El fomento de la declaración espontánea de incidentes
- ▶ Tolerancia Cero a las transgresiones e incumplimientos frente a la aceptación del error como fuente de progreso.

El objetivo final es establecer una línea clara entre conductas que deben ser reconocidas y conductas no aceptables en el ámbito de gestión de la seguridad y salud laboral.

"SER JUSTO NO ES PREOCUPARSE SÓLO POR LAS CONDUCTAS NO ACEPTABLES, SINO TAMBIÉN POR LAS QUE DEBEN SER RECONOCIDAS"

4.2 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Hidralia y sus empresas participadas han realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de sus trabajadores, como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, certificado por una entidad externa, según la norma OHSAS 18001.

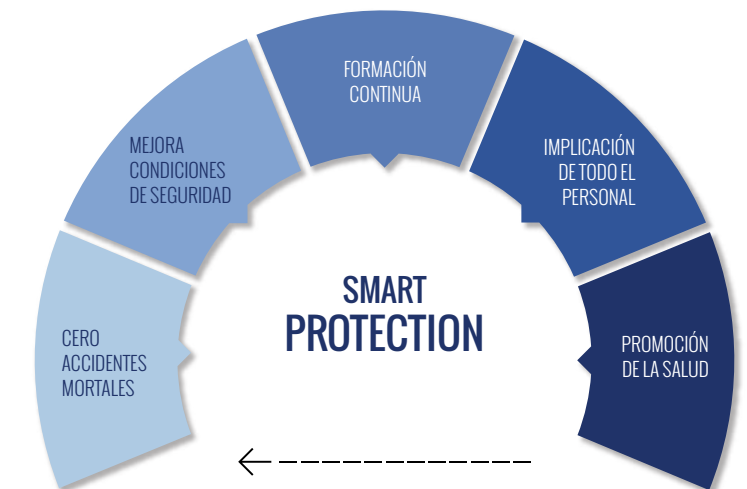
Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia, se enmarcan en el proyecto "Smart Protection", con la intención de **crear Cultura Preventiva**, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores.

No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal. Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad.

El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

Se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo hincapié en los objetivos de tener **CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves**.

Durante 2020 en la DR Andalucía hubo **12 accidentes con baja**, frente a los 22 ocurridos en 2019, lo que ha supuesto un descenso de la siniestralidad laboral, quedando el Índice de Gravedad en 0,79 y el Índice de Frecuencia en 10,32. Para reducir estos índices se ha preparado un ambicioso plan de actuación a desarrollar durante 2021.



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la **visita de seguridad** u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática, durante 2020 la Alta Dirección ha realizado 57 visitas.

Por otro lado, están el proyecto **Cultura Justa**, así como, las actividades que se realizan con motivo del día internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para reafirmar todavía más que la prevención de riesgos laborales es cosa de todos.

Otras actividades realizadas:

- ▶ Formación Liderazgo SSL Executive: todos los Directores de Andalucía formados.
- ▶ Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.
- ▶ Proyecto **HEBE** (envejecimiento activo): implantación de gimnasia de calentamiento para operarios a inicio de jornada en San Fernando, Rincón de la Victoria, Emasagra y Aguas de Torremolinos, con más de 100 operarios participantes en el programa.

Dentro del objetivo **CERO ACIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las **reglas que salvan vidas**. Estas

10 reglas “de oro”, son directrices que a lo largo de los



años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Hidralia.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Hidralia y sus empresas participadas. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la prioridad era reducir la siniestralidad y crear unas condiciones seguras para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Dentro del programa se han realizado sesiones de sensibilización en primera instancia y talleres de profundización sobre actividad física como sesiones de estiramientos con un fisioterapeuta, desayunos saludables en distintos centros de trabajo, e incluso sesiones de Mindfulness como técnica de control del estrés.

Otras acciones realizadas en 2020 han sido las Campañas anuales de vacunación de la Gripe, soporte psicológico Covid, pruebas diagnósticas Covid (serológicas, antígenos)

También tiene implantado el día de la fruta, en el cual la Compañía pone a disposición de los trabajadores fruta de temporada (parado por Covid).

Otra acción relevante es la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon.

Siguiendo con la actividad física, tiene instalados aparcamientos para bicicletas en algunas instalaciones como, en la sede central de Emasagra, en Aguas de Torremolinos, en Hidralia San Fernando e Hidralia Marbella, de modo que se anima a los trabajadores a acudir en bici al trabajo en vez de usar los vehículos a motor, contribuyendo, además, con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases a la atmósfera.

PROYECTO CHRODIS+

Emasagra ha sido seleccionada por la Consejería de Salud de la Junta para la implantación de este programa de promoción de salud en los lugares de trabajo.

CHRODIS PLUS es una Acción Conjunta en la que participan 42 socios pertenecientes a 21 países europeos y su principal objetivo es identificar medios eficaces para reducir las enfermedades crónicas, promocionando una vida saluda-



ble y un envejecimiento activo en Europa. Promueve y facilita el intercambio y la transferencia de buenas prácticas en enfermedades crónicas entre países europeos en 6 áreas diferentes: alimentación saludable, tabaquismo, actividad física, seguridad vial (accidentes tráfico) y movilidad sostenible, alcohol y adicciones y bienestar y conciliación familiar. El proyecto se inició en 2018, con una duración de tres años, su término conllevará el reconocimiento de Emasagra como **EMPRESA PROMOTORA DE SALUD**.

SIMULACROS

Durante 2020 se realizaron 10 simulacros entre todas las sociedades e instalaciones gestionadas.

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo. Se realizan simulacros de Espacios Confinados, Extin-

ción de Incendios, Derrame de Productos Químicos, etc.



4.3 CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR



Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía. Con la estrategia de biofactorías, Hidralia propone un nuevo modelo de instalaciones,

basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los Grupos de Relación y la sensibilización ambiental.

Ya no se trata de extraer, producir, comprar, usar y tirar. Se trata de entender el mundo como a un ser vivo, como un sistema de interrelación e interdependencia. La economía circular en vez de destruir construye capital social, natural y económico, pilares básicos para una óptima ordenación del territorio y eficaz vertebración de todos los actores implicados: **Sociedad, Administraciones Públicas, Instituciones Educativas, Empresas y Medio Ambiente.**

En cuanto a la autosuficiencia energética, la eficiencia hídrica, la reutilización del agua tratada y la lucha contra el cambio climático se habla en otros apartados de este capítulo.

RESIDUOS

La generación de residuos lleva consigo asociadas emisiones de gases de efecto

invernadero y otras consecuencias ambientales negativas. Por eso, Hidralia está comprometida con la eliminación de residuos, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de estos.

Los fangos de depuración son el principal residuo generado en sus operaciones, por ello se esfuerza en valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, vía compost, o bien, aplicación directa, ya que aportan nutrientes beneficiosos al suelo.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abasteci-

miento y alcantarillado suponen el segundo residuo de Hidralia. Por ello, en 2020 se tiene como objetivo promover su valorización, siempre que sea técnicamente viable, allí donde no se esté haciendo ya. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, en las plantas de valorización se trituran y se separan para su reutilización como áridos y material de relleno.

Con ello se consigue mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, disminuyen gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

DENTRO DEL PROYECTO DE ECONOMÍA CIRCULAR, EN LA BIOFACTORÍA SUR DE GRANADA, EMASAGRA VALORIZA EL 100% DE LAS ARENAS, QUE SE USAN PARA ESTABILIZAR EL COMPOST Y EL 100% DE LAS GRASAS, ADEMÁS, CONTINUA ESTUDIANDO CÓMO VALORIZAR EL 100% DE LOS RESIDUOS PROCEDENTES DEL DESBASTE

Nuevo Paradigma: BIOFACTORÍAS



4.4 INNOVACIÓN CON IMPACTO



Hidralia y sus empresas participadas trabajan la innovación de forma transversal cooperando en todos los ámbitos de trabajo de la empresa, facilitando las relaciones entre departamentos siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

En clara muestra de su compromiso con la innovación y la sostenibilidad Hidralia es patrona del centro tecnológico Cetaqua Andalucía.

En Memoria I+D+i 2020

Hidralia (hidralia-sa.es) se encuentra la memoria anual del área.



22
PROYECTOS
EJECUTADOS
372
m€ DE
PRESUPUESTO¹¹

A) ESTRATEGIA

Para conseguir mantener el posicionamiento de Hidralia como un claro referente en materia de innovación en Andalucía, durante 2020 hemos realizado un cambio de paradigma y una revisión de nuestra estrategia. De ahora en adelante desarrollaremos, en la mayoría de los casos, lo que hemos denominado Proyectos MAESTRO que nos permitirán:

- ▶ Proyectos de mayor envergadura presupuestaria.
- ▶ Proyectos potencialmente plurianuales.
- ▶ Proyectos que se construyen incorporando necesidades locales, pero con visión e impacto global.

En concreto se han definido los 2 primeros proyectos

MAESTRO para los próximos años:

- ▶ Proyecto TERRA, tiene por objetivo aplicar las tecnologías de vanguardia para aflorar nuevos recursos propios y predecir la disponibilidad de recursos superficiales y subterráneos.
- ▶ Proyecto LAGAR, tiene por objetivo aplicar las metodologías y tecnologías de vanguardia para minimizar riesgo de avería y coste de mantenimiento de los activos del ciclo integral del agua.

B) LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos e ideas que nos permitan obtener nuevos productos o procesos o mejorar

¹¹ Los datos corresponden a Hidralia y sus empresas participadas.



los ya existentes, mediante los proyectos MAESTRO, Hidralia ha definido durante 2020, 3 nuevas líneas estratégicas de investigación:

► **Eficiencia en la gestión sostenible de los recursos:**

- Gestión integrada de recursos hídricos.
- Adaptación y resiliencia al cambio climático.
- Recarga gestionada de acuíferos.
- Remediación de acuíferos.
- Técnicas avanzadas para caracterización de acuíferos.



- Valorización de residuos de EDAR mediante tecnologías.
- **Excelencia operativa y gestión de activos:**
 - Detección de agua no registrada.
 - Mantenimiento predictivo de bombes.
 - Optimización del mantenimiento de activos.
 - Gestión del riesgo de incrustación o corrosión de redes.
 - Inspección automática de redes o pozos.

► **Innovación en Clientes:**


- Predicción demanda y facturación.
- Segmentación de clientes.
- Detección de fraude.
- Simuladores de tarifa.
- Nuevos modos de interacción con clientes.
- Quimiored (gusto del agua).

A continuación, se listan los principales detalles de los proyectos en los que se ha trabajado a lo largo del pasado ejercicio:

AGUAS DE MONTILLA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
REUTIVAR	Modelo de riego sostenible del olivar mediante el uso de aguas regeneradas.	01/01/18 30/06/20	 

AGUAS DE TORREMOLINOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
PRESS 2.0	Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	01/06/19 01/07/21	

EMASAGRA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
STOP-IT	Strategic, Tactical, Operational Protection of water Infrastructure against cyber-physical Threats.	07/06/17 07/06/21	
GRAN II	Desarrollo Sistemas Granulares y análisis de Microbiología Vírica en depuradoras (Fase II).	01/03/18 01/07/20	
PathoCERT	Desarrollo de tecnologías y herramientas para dar respuesta a contaminación por patógenos transmitidos por el agua.	05/10/2020 05/10/2023	
ENERGBASTE	Valorización energética de los residuos para para alcanzar el residuo 0 en la EDAR.	15/11/2019 15/11/2022	
ELIAUTNITRO	Estudio de nuevos reactores de biofiltros de lecho fijo para la eliminación autotrófica de nitrógeno.	01/05/19 22/07/19	
MBR IV	Combinación de sistemas MBR y oxidación avanzada de agua reutilizada.	01/05/19 01/07/20	

HIDRALIA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
GOTHAM	Governance tool for sustainable water resources allocation in the Mediterranean through Stakeholder's collaboration.	01/01/2020 31/01/2023	
MuMO4PEC	Multiscale modeling and design of photo-electrochemical systems.	01/03/17 31/03/20	
TEDARs	Trabajos en el ámbito de estaciones depuradoras de aguas residuales.	01/02/18 31/01/20	
SYMBI	Simbiosis Industrial y Economía Circular para el Crecimiento Regional Sostenible y Eficiente en Recursos (Interreg Europe).	01/04/16 31/03/21	
PISCIA	Plataforma de interoperabilidad de servicios para el ciclo del agua.	01/06/18 31/08/20	
HONGOS	Desarrollo de un prototipo para la eliminación de contaminantes emergentes de origen farmacéutico mediante una nueva tecnología basada en hongos extremófilos.	26/11/18 16/12/20	
iON ClearWater Roquetas	Estudio y análisis de la formación de Natas en el litoral de la costa de Roquetas de Mar.	15/10/2020 30/09/2021	
TERRA_Marbella	La integración de información, la modelización predictiva y el conocimiento de los Acuíferos como propuesta de valor en Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	
LAGAR_Marbella	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	
iONWIPES	Monitorización de la acumulación de residuos sólidos en bombeos de aguas residuales mediante técnicas de visión por computador.	01/02/19 30/03/21	
LAGAR_Roquetas	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Roquetas de Mar.	01/07/2020 31/03/2021	
LAGAR_Adra	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Adra.	01/07/2020 31/03/2021	
DESALA ROQUETAS	Estudio de los efectos de la introducción de agua desalada en la red de abastecimiento de Roquetas de Mar.	14/01/19 09/10/20	
ERIC RINCÓN	Evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en Rincón de la Victoria.	01/02/19 31/01/20	

PROYECTOS DESTACADOS

ELABORACIÓN DE UN MAPA DE RIESGO DE CORROSIÓN, EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DE ROQUETAS DE MAR (ALMERÍA).



Con el fin de evaluar el riesgo a la corrosión asociado a mezclas de diferentes fuentes de suministro, se ha desarrollado una metodología determinista para la estimación del riesgo a partir de factores de vulnerabilidad, exposición y peligrosidad basada en metodologías utilizadas en hidrogeología e ingeniería civil. Los resultados evidencian la importancia de considerar los posibles cambios mineralógicos que puedan producirse a corto/medio plazo como factor incremental del riesgo.

Proyecto: Estudio de los efectos de la introducción de agua desalada en la red de abastecimiento de Roquetas de Mar (Almería).

Duración: 14/01/2019-09/10/2020

Empresa:



ESTUDIO DE INUNDACIONES Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN RINCÓN DE LA VICTORIA (MÁLAGA).



Realizar una evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en un municipio altamente vulnerable al riesgo de inundación como es Rincón de la Victoria, y una propuesta de medidas correctoras para mitigar o atenuar sus efectos.

Proyecto: Evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en Rincón de la Victoria (Málaga).

Duración: 01/02/2019-31/01/2020

Empresa:



DESARROLLO DE UN MODELO DE RIEGO SOSTENIBLE BASADO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DE AGUAS REGENERADAS.



El uso de aguas regeneradas para el riego de olivar puede suponer una estrategia imprescindible para hacer frente a los futuros escenarios de escasez de agua, encuadrándose en el paradigma de Economía Circular. Esta agua ya incorpora una cantidad importante de nutrientes, que además es variable a lo largo de la campaña de riego. Esto puede permitir una reducción de los fertilizantes convencionales que se necesitan aplicar. Por ello, en el proyecto se ha estudiado la calidad del agua aplicada a lo largo de la campaña de riego para ajustar su fertilización a las necesidades reales y hacer el fertirriego más eficiente y sostenible posible.

Proyecto: Modelo de riego sostenible del olivar mediante el uso de aguas regeneradas.

Duración: 01/01/2018-30/06/2020

Empresa:



Además, este proyecto ha sido distinguido por la Junta de Andalucía con uno de sus Premios de Medio Ambiente 2020, concretamente el que reconoce las mejores actuaciones y prácticas en gestión sostenible del agua en Andalucía.

ESTUDIO DE VALORIZACIÓN DE LOS RESIDUOS OBTENIDOS EN LA PRIMERA ETAPA DEL PROCESO DE DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES (DESBASTE) PARA SU USO EN TECNOSUELOS

Los tecnosuelos pueden suplir las funciones de un “suelo natural” y ser utilizados como substrato agrícola y/o de restauración de utilidad para aumentar la fertilidad química y/o física de suelos degradados o erosionados.

El resultado de este proyecto ha sido triple: por un lado, realizar una caracterización físico-química, energética y de potencial de biometanización de los desbastes de depuradora con el fin de estudiar potenciales opciones de valorización que puedan suponer una alternativa a su destino más habitual (vertedero); por otro, este proyecto ha estudiado posibilidades de valorización de los residuos producidos por las estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas mediante la elaboración de tecnosuelos; y, finalmente, realizar un primer análisis de viabilidad económica.

Proyecto: **Valorización de Residuos de EDAR mediante la**

elaboración de tecnosuelos. Proyecto **EDARSOL**.

Duración: 01/12/2018 – 30/04/2020)

Empresa:



ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN

Hidralia coordina su propio ecosistema de innovación para identificar, capturar y compartir talento, permitiendo la optimización en tiempo y en coste de los proyectos gracias a las sinergias alcanzadas con los distintos socios.

Este ecosistema, permite la entrada de conocimiento externo a través de ideas, productos, tecnología o patentes, y la salida de nuestra experiencia en gestión del ciclo integral del agua, maximizando los resultados obtenidos.

Incluir mapa de Andalucía con los logos de las universidades que se encuentra en la memoria de I+D+i de 2020.



DIFUSIÓN

Hidralia y sus empresas participadas fomentan la divulgación y difusión de su conocimiento científico y técnico dentro del ciclo integral del agua. En este sentido, cada vez que se inicia un proyecto se activan los canales de difusión adecuados: mediante publicaciones en revistas de carácter científico, comunicaciones en congresos, ponencias, etc., conseguimos difundir socialmente nuestro conocimiento y aumentar la visibilidad de Hidralia, potenciando así posibles nuevas interrelaciones con futuros socios de proyectos.

1
PREMIO
2
PUBLICACIONES

CETAQUA ANDALUCÍA

Cetaqua Andalucía es un Centro Tecnológico con un modelo de colaboración de gran relevancia a nivel europeo que promueve la relación entre los ámbitos público, académico y empresarial.

Las principales líneas de trabajo se centran en proponer soluciones de I+D+i con el fin de asegurar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades locales y aportando

valor añadido para la sociedad en su conjunto.

Su principal órgano de gobierno es el Patronato y está compuesto por Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Málaga, miembros fundadores desde 2014.

A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2020:

- **Protección frente al COVID-19:** Control de aforo y distancia de seguridad en playas (Safety Beach). Durante el año 2020, se ha adaptado esta solución para, mediante el uso de técnicas de visión artificial, determinar la densidad de ocupación en playas como medida de protección frente al COVID-19. Para conseguirlo, se ha subdividido la playa en múltiples celdas monitorizadas garantizando que dentro de éstas se cumplen las medidas de distanciamiento social. Este sistema se ha instalado en 3 municipios (Alicante, Orihuela y Benidorm), donde se han probado diferentes configuraciones de comunicación y procesado.
- **Mantenimiento predictivo de bombas (PredPump).** Durante el año 2020, se han desarrollado algoritmos de detección de anomalías en los sistemas de bombeo de captación de agua subterránea. Se han entrenado autoencoders (técnica de aprendizaje no supervisado) para identificar cuando un



sistema de bombeo se encuentra funcionando en un estado anómalo, lo que se ha mostrado como un signo de que se va a producir una rotura de algún elemento de la bomba. Adicionalmente, se ha realizado un estudio estadístico con el fin de determinar relaciones causa-efecto entre las características geofísicas del sondeo y la susceptibilidad del sistema a sufrir roturas.

- **Modelo de pronóstico de caudales de deshielo en la Cuenca del río Maipo (AI4Glacier).** Este proyecto realizado para Aguas Andinas, en el que colaboran Cetaqua Andalucía y Cetaqua Barcelona, y cuyo coordinador es Cetaqua Chile, trata de estimar la cantidad de agua embalsada en función del deshielo de los glaciares. Para ello se usarán técnicas de análisis de imágenes satelitales para la estimación de superficie nival junto con el uso de modelos de Machine Learning para predecir el agua de deshielo en la cuenca del río Maipo.
- **Gobernanza para la gestión sostenible de los recursos hídricos en el Mediterráneo (GOTHAM).** Se trata de un proyecto europeo que pretende desarrollar y validar una herramienta digital que permita predecir la disponibilidad y la demanda del recurso hídrico en zonas costeras del Mediterráneo con estrés hídrico, así como su impacto en la sostenibilidad de las masas de agua subterráneas, mediante técnicas de Machine Learning. De esta forma, se permitirá avanzar hacia una gobernanza efectiva del agua, esencial para la gestión integrada de los recursos hídricos. Esta iniciativa se ejecutará en el poniente de Almería (España) y se replicará en Jordania y Líbano.
- **Consecución de los proyectos europeos PATHOCERT y HOOP,** de la convocatoria H2020, en los que Cetaqua Andalucía participa junto a Cetaqua Barcelona y Cetaqua Galicia, respectivamente.



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



05 ALIANZAS

05

5.1 COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

Los beneficios generados por la acción social realizada por Hidralia no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, sino a la preservación del medioambiente y crear valor compartido en las zonas donde opera.

Hidralia respalda el desarrollo socioeconómico e iniciativas locales de diversa índole allí donde opera. A continuación, se encuentra una pequeña muestra de esta tarea. En cuanto a las acciones directamente relacionadas con la protección del medioambiente la información se encuentra disponible en el apartado 3.2.

5.1.1 LBG

Para valorar su contribución a la comunidad local, Hidralia emplea la metodología del **London Benchmarking Group**, LBG, que es un referente a escala mundial para medir y comunicar las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. Esta metodología está reconocida por el Global Report Institute, GRI, y se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de su propia actividad empresarial.

802.284 €
CONTRIBUCIÓN A LA
COMUNIDAD LOCAL

De la aplicación de este modelo se desprende que la **contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 802.284 €** (260.019 € corresponden a Hidralia) y han participado en más de 360 acciones relevantes (124 de ellas desarrolladas por Hidralia). Más de 83.000 € se han dedicado a acciones directamente relacionadas con el confinamiento y la protección a los colectivos más vulnerables ante la crisis provocada por la pandemia del COVID-19.

Estas contribuciones a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso al agua universal, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

**HIDRALIA
DEMUESTRA SU
IMPLICACIÓN SOCIAL
CON LA REALIZACIÓN
DE MÁS DE
360 ACCIONES
RELEVANTES EN
2020**

INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Como no podía ser de otra manera, todo nuestro programa de acciones con la comunidad local se ha visto afectado por la pandemia, con numerosas actuaciones canceladas o postpuestas. También se ha dedicado un mayor porcentaje a acciones relacionadas con el

bienestar social de la población y la protección de los colectivos más vulnerables ante esta crisis. Varias de estas actuaciones ya han sido comentadas en otros apartados como la colaboración de Hidralia con las iniciativas de #CruzRojaResponde y de Cáritas o con los bancos de alimentos y comedores sociales.

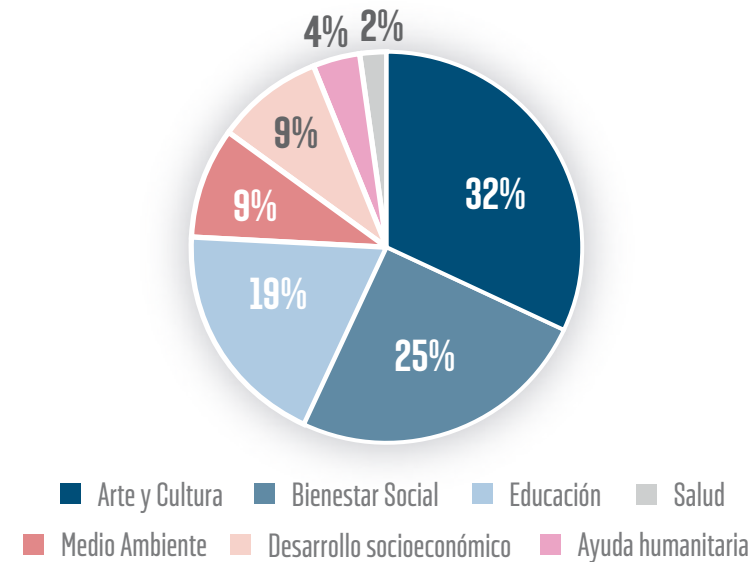
Se ha seguido procurando incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de comunidad por ello se ha seguido en la línea de realizar convenios que sigan yendo un paso más allá, incluyendo la posibilidad de poder realizar voluntariado por parte de nuestros trabajadores. Así se han continuado las colaboraciones con **Autismo Cádiz** y con la **Fundación Olivares de Málaga**, dedicada a ayudar a niños enfermos de cáncer.

Aguas de Torremolinos ha continuado su colaboración con el Ayuntamiento con la donación de un vehículo adaptado a personas con diversidad funcional al ayuntamiento para su uso.

Igualmente, Hidralia sigue renovando los convenios con Unicef para la difusión entre sus clientes del **Reto de Unicef** que combate la desnutrición infantil en el mundo.

Otra actuación para destacar es la colaboración con el **campamento de verano** organizado por Cruz Roja en Huelva, que este año se ha realizado con todas las medidas de seguridad necesarias por el COVID.

Distribución de las contribuciones a la comunidad



También se colabora con varias ONGs en Navidad, como San Juan de Dios y Cáritas, realizando entrega de lotes de comida para que puedan repartirlos entre los más necesitados en Granada.

PATROCINIOS Y MECENAZGOS

Hidralia y sus empresas participadas colaboran con distintas entidades y organizaciones locales a través de un gran número de acciones de patrocinio y mecenazgo, muchas de las cuales se mantienen en el tiempo y contribuyen al desarrollo socioeconómico del territorio.

Es de resaltar el apoyo por parte de **Aguas de Huelva** a la 46ª edición del **Festival de Cine Iberoamericano**, en la que el Festival actúa como agente de desarrollo económico, atrayendo a visitantes y promocionando la ciudad internacionalmente. Ha sido edición diferente que ha tenido que adaptarse a las circunstancias marcadas por la pandemia.

Aguas de Huelva e Hidralia Roquetas de Mar han respaldado en 2020 diversas iniciati-



vas que reconocen el esfuerzo empresarial en favor del desarrollo sostenible y la creación de empleo, así como, varias actuaciones con Cruz Roja. **Aguas de Huelva** ha institucionalizado el galardón del Premio Medio Ambiente Empresa del Año y Roquetas de Mar, un año más, ha colaborado con los reconocimientos a los proyectos empresariales y municipales dentro de los Premios Poniente Almeriense. **Hidralia** también colabora de forma habitual con CIT Marbella en las Jornadas de Responsabilidad Corporativa y otros actos organizados por ellos.

Hidralia y sus empresas participadas realizan colaboraciones con entidades deportivas, principalmente dirigidas a la promoción del deporte base dirigidas a niños y jóvenes: baloncesto, natación, fútbol, etc. financiando equipos y liguillas integrados en asociaciones sin ánimo de lucro. Estas acciones han sido suspendidas en su mayoría por la pandemia, pero volverán a contar con nuestro apoyo en cuanto esta situación se normalice.

5.1.2 FUNDACIONES

La **Fundación AguaGranada**, creada en 2007 con motivo del XXV Aniversario de Emasagra con la colaboración del Ayuntamiento de Granada, tiene entre sus fines la preservación del medioambiente, el fomento del uso racional de los recursos naturales –fundamentalmente el agua– y la defensa de la naturaleza mediante el desarrollo sostenible. Para la consecución de dichos fines, la Fundación realiza convocatorias y celebración de cursos, ciclos de conferencias y congresos; actividades de carácter social, cultural y técnico, tales como concursos o certámenes, cuya temática sea la concienciación del adecuado uso de los recursos naturales, fundamentalmente el agua, al tiempo que fomenta y desarrolla investigaciones tecnológicas para la resolución de los problemas medioambientales y tecnológicos ligados a la gestión del ciclo integral del agua. Desde primeros de 2008, la Fundación AguaGranada tiene su sede en el Carmen del Aljibe del Rey, edificio cedido en uso por el Ayuntamiento de Granada.

5.2 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CÁTEDRAS CONJUNTAS



Ciencias del Litoral

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL

La Cátedra “Ciencias del Litoral” tiene por objeto abordar, bajo el prisma de la ciencia, un espacio de análisis, estudio, investigación, desarrollo y divulgación de las problemáticas que afectan a la calidad del agua percibida por el usuario de playa de la Costa del Sol.

Durante su segundo año de vida, desde esta Cátedra se han desarrollado diferentes iniciativas, de entre las cuales destacamos las más relevantes:

Trabajos dirigidos a la salud y a la seguridad de los usuarios de playas:

- ▶ Decálogo de recomendaciones para tener las playas libres de COVID-19. Estudio realizado a petición de la Concejalía de Playas del Ayuntamiento de Málaga y realizado por científicos de la Cátedra de Ciencias del Litoral junto a técnicos del Servicio Andaluz de Salud y la Dirección Técnica del Área de Playas del Ayuntamiento de Málaga.
- ▶ Algoritmos predictivos de

aparición de natas y algas en las playas para gestión de limpieza del litoral. Desarrollo realizado por el grupo de investigación EDANYA de la UMA, para la mejorar la eficacia de los procesos de limpieza de las playas.

- ▶ Análisis de restos de SARS-CoV-2 en el Mar. Desarrollo del primer protocolo de análisis para la detección de restos de ARN de SARS-CoV-2 en agua de mar, un método absolutamente pionero.
- ▶ AFORO COSTA DEL SOL: Web y aplicación para móviles donde se puede consultar la ocupación de todas las playas de la Costa del Sol ya que muestra en tiempo real, el porcentaje de ocupación de cada una de las playas junto al número de plazas libres.



CÁTEDRA HIDRALIA+UGR

Por cuarto año, la **Cátedra Hidralia+UGR para la Gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua** culmina otro periodo de actividades de investigación y difusión, siguiendo como un centro de la Universidad de Granada de expansión de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

A pesar de la situación acaecida provocada por la COVID-19, la aceptación por parte del público de las actividades realizadas desde la Cátedra Hidra-

lia+UGR ha sido muy positiva. Siguiendo paralelamente a la Agenda 2030 y enmarcados en el programa “17 retos, una oportunidad para cambiar el mundo”, se han llevado a cabo eventos y actividades de apoyo a la docencia e investigación y en pro de la lucha contra la pobreza y la desigualdad y siempre a favor de la sostenibilidad y la preservación de la prosperidad y el planeta.

Entre las actividades y eventos llevados a cabo desde la Cátedra Hidralia+UGR, cabe destacar:

- ▶ Continuación de la colaboración entre la ETS de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos de la UGR y Granada4Energy con la Cátedra Hidralia+UGR en el desarrollo del ciclo “Los ODS, de Cine”.
- ▶ Realización del IV Foro de la Cátedra Hidralia+UGR y REDAC, con la colaboración de la ETS de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, la Junta de Andalucía y la WCE, que este año llevó por nombre “COVID-19: Oportunidad o amenaza para los ODS”.
- ▶ Realización del X Desafío Tecnológico de la Escuela de Informática de la Universidad de Granada con la colaboración de la cátedra Hidralia+UGR, que desde su posición propone un reto y patrocina un premio dentro de dicho desafío.
- ▶ IV Edición de los Premios “Tu Trabajo de Fin de Grado/Trabajo de Fin de Más-

ter en 3 Minutos: Acción por el planeta” en colaboración con la Unidad de Calidad Ambiental, en la que podían participar los estudiantes de grado y máster de la UGR.

- ▶ Desarrollo del concurso de fotografía “Urgente: ODS Planeta” en colaboración con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Granada.
- ▶ Desarrollo del taller QUODS, un juego de gran formato con el que se pretende enseñar a los niños y niñas de 5º y 6º de primaria qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su cometido a través de la gamificación didáctica.
- ▶ Gestión de la Red Andaluza contra el Cambio Climático en Andalucía (REDAC), proyecto promovido por la empresa Hidralia S.A. y por el que este año ha recibido varios premios.
- ▶ #CeroPlásticos, cuyo objetivo es reducir el consumo de plástico de un solo uso.



CÁTEDRA AGUAS DE HUELVA-UHU

La Cátedra de Innovación Social de Aguas de Huelva se creó a finales de 2016 con el objetivo de potenciar la relación entre la Empresa Muni-

cipal de Aguas de Huelva y la Universidad, para así tener una mayor presencia en la sociedad onubense y contribuir a su desarrollo sostenible. En 2019 se renovó esta alianza mediante la firma de un nuevo Convenio entre ambas instituciones.

En 2020, desde esta Cátedra, se han llevado a cabo distintas iniciativas, entre las que cabe destacar:

- ▶ Fondo Social de Ayudas COVID-19: Con el fin de paliar los efectos económicos de esta pandemia sobre el estudiantado y con el propósito de reunir recursos para ofrecer ayudas a los estudiantes en dificultades y garantizar la continuidad de sus estudios.
- ▶ Colaboración con el Máster Oficial de Tecnología Ambiental: Su objetivo principal es proporcionar una formación exhaustiva abarcando los aspectos tecnológicos, económicos, legales y medioambientales de las actividades humana.
- ▶ Programa de visitas a la Fuente Vieja: Puesta en valor del patrimonio histórico a través de las visitas guiadas a Fuente Vieja.
- ▶ Excursiones virtuales por las marismas de Huelva.
- ▶ Curso de Monitor Ambiental ‘Conservación de los Humedales’.
- ▶ Publicación del libro ‘AQVA ONOBENSIS. El acueducto de Onoba Aestvaria’: Presentado en el mes de julio

el libro Acueducto de Onoba Aestvaria, que actualiza de forma pormenorizada los conocimientos sobre el Acueducto de Huelva.

- ▶ Encuentro de Cátedras Externas de la Universidad de Huelva.
- ▶ Programa de Alojamiento Alternativo de Universitarios en la Casa Paco Girón.
- ▶ Reforestación en el Arboreto del Villar: Esta zona forma parte del Parque Natural de Doñana y presenta otras importantes particularidades, como la presencia del linco ibérico.
- ▶ Convocatoria de ayudas de la Cátedra para la financiación de actividades en la UHU.
- ▶ Visita virtual al Parque Morret.
- ▶ Premios a los mejores TFG y TFM: La IV convocatoria de los Premios TFG y TFM se ha enfocado en trabajos realizados por los estudiantes universitarios que contribuyan, de una u otra, a avanzar en algunos de los 17 ODS de Naciones Unidas.

PACTO MUNDIAL

Aguas de Torremolinos y Aguas de Benahavís, junto a Emasagra, han renovado su compromiso con Global Compact y la Red Española del Pacto Mundial, además, Aguasvira también se ha adherido, así como, Hidralia está tramitando su adhesión (efectiva en enero de 2021).

RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Nuestros trabajadores han sido reconocidos por su labor durante el confinamiento, entre otros, por los municipios de Manilva y Marbella.

Por otro lado, Hidralia ha sido reconocida por su implicación con la lucha contra el cambio climático en los Premios de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía 2020, así como, en los Premios Andalucía + Social 2020 por mejores prácticas ligadas a los ODS, además del Premio Innovación Social del Grupo Joly y el BBVA.

Además, la creación de REDAC ha sido incluida como buena práctica dentro de las 101 Actuaciones por el Clima de Comunidad #PorElClima.



PREMIOS DE MEDIO AMBIENTE 2020 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA



PREMIOS INNOVACIÓN SOCIAL. GRUPO JOLY - BBVA.

La Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible ha concedido los Premios de Medio Ambien-

te 2020 a personas, empresas y entidades que a lo largo del último año han destacado de forma notoria en la conservación, protección y difusión de los valores ambientales de Andalucía en distintas disciplinas. Los premiados en esta edición han sido Hidralia, Diputación de Málaga, Algaenergy, Feragua, Autoridad Portuaria de Sevilla, AAEF y Juan Calderón Rubiales.

Con estos premios, la Consejería quiere poner en valor este esfuerzo y compromiso y premiar la labor emprendedora de la sociedad andaluza, animando a empresas, cientí-

ficos, administraciones, asociaciones, fundaciones y también a personas a título individual, a protagonizar de forma muy activa su papel decisivo en la Revolución Verde y en la lucha contra el cambio climático en Andalucía. Los premios establecen cinco modalidades.

Responde a la necesidad de premiar iniciativas andaluzas que hayan fomentado el uso racional de los recursos naturales y de la energía y la adopción de medidas de adaptación o mitigación frente al cambio climático, o que hayan desarrollado proyectos innovadores para mejorar la sostenibilidad en entornos urbanos.



PREMIOS MEDIO AMBIENTE DE ANDALUCÍA 2020 - JUNTA DE ANDALUCÍA



PREMIOS MEDIO AMBIENTE CEC. CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CÁDIZ.

Hidralia, recibe el galardón como entidad promotora de la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (Redac), gestionada a través de la cátedra que tiene constituida con la Universidad de Granada. De esta forma se promueve un foro abierto y participativo de asociaciones, empresas y administraciones públicas, dirigido a fomentar la conciencia social de un problema cada vez más importante como es el cambio climático y conforme al mandato de la ONU a través de la Agenda 2030.

5.3 COMPRA RESPONSABLE

TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa. El perfil del contratante es el sitio de nuestras páginas Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa. Así, Hidralia y sus empresas participadas quieren asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

Para más información:

<https://www.hidralia-sa.es/condiciones-generales-de-contratacion>

<https://www.emasagra.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

<https://www.aguasvira.net/plataforma-de-contratacion-del-sector>

<https://www.aguashuelva.com/informacion-a-licitadores-y-proveedores>

<https://www.aguasdebena-havis.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

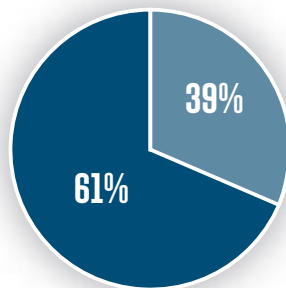
<https://www.aguasdeterremolinos.es/condiciones-generales-de-contratacion>

<https://www.aguasdemontilla.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Hidralia contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se miran los proveedores de Hidralia se verá que un 61% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 56% del importe total de compras.

Proveedores Hidralia



■ Locales ■ No locales

Más información en el anexo, en el indicador C201-1.

5.4 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

Hidralia se implica en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

- ▶ **Reuniones en barrios antes de las obras.** Antes de iniciar una obra de envergadura, Hidralia y sus empresas participadas mantienen contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.
- ▶ **Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a instalaciones.** Las empresas de Hidralia abren sus instalaciones en fechas especiales como el Día Mundial del Agua, el Día Mundial del Medio Ambiente, etc. Igualmente se organizan visitas didácticas a las instalaciones, tanto para niños y jóvenes como para adultos.

GRUPOS DE RELACIÓN

El diálogo es un factor clave para mejorar el servicio, para sensibilizar a los usuarios en el uso sostenible del recurso y para establecer la mejor relación con cada uno de los Grupos de Relación, GG.RR., atendiendo a sus necesidades específicas.

Asimismo, Hidralia lleva a cabo **encuestas de satisfacción** para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de

mejora. Además de encuestas de satisfacción a los clientes, se han realizado **encuestas internas** para conocer la opinión de sus profesionales sobre qué temas deben priorizarse a la hora de relacionarnos con nuestros diversos GG. RR.

El desarrollo sostenible es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución. A continuación, indicamos cuales son nuestros principales Grupos de Relación y nuestros compromisos con ellos.

- ▶ TRABAJADORES Y GG. RR. INTERNOS
- ▶ AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- ▶ SOCIEDAD CIVIL
- ▶ PROVEEDORES/SUBCONTRATAS/COMPETENCIA
- ▶ INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDADES y OPIs
- ▶ SOCIOS / COLABORADORES
- ▶ MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ▶ CLIENTES



COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN ESTRATÉGICOS

Clientes	Empleados	Administraciones Públicas
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
Medio ambiente	Comunidad local	Proveedores
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	

ESTUDIO DE MATERIALIDAD
Dadas las circunstancias creadas por la crisis sanitaria no ha sido posible realizar talleres en el primer semestre de 2020. Por ello se ha tomado la decisión de iniciar el proceso realizando una encuesta de materialidad a personal experto de Hidralia como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice. Se ha realizado en dos fases, una durante la pandemia, se envió a un grupo seleccionado de trabajadores, la segunda se realizó después de realizar la difusión del IDS Hidralia 2019 entre los trabajado-

res de Hidralia en el último trimestre del año.

Tras estas encuestas se han identificado como relevantes los asuntos de la siguiente página.

Estos diez aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Relación.



Posición	Aspecto material	Total	Dónde ocurre el Impacto*
1	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio: Actuaciones para garantizar la calidad del agua (teniendo en cuenta los niveles de contaminación establecidos por la legislación), la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.	4,638	D y F
2	Buen Gobierno y Transparencia: Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones sean alineado con las prácticas de buen gobierno e incluye aspectos de sostenibilidad.	4,559	D y F
3	Ética e integridad: Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	4,508	D y F
4	Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio: Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio: Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas y sistemas de pago que ayuden a las familias de bajos recursos a acceder a los servicios de la compañía.	4,500	D y F
5	Seguridad y salud laboral: Seguridad y salud laboral: Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de prevenir accidentes laborales: planes de contingencia de seguridad, objetivo de reducción, planes de formación en seguridad y salud, etc.	4,483	D y F
6	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado: Fomentar colaboraciones y asociaciones entre los sectores público y privado para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados.	4,458	F
7	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones: Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.	4,424	D y F
8	Transparencia en las tarifas: Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.	4,373	D y F
9	Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento: Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.	4,322	F
10	Eficiencia en las redes de distribución de agua: Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos, incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado.	4,276	F

*D=Dentro de la organización; F= Fuera de la organización; D y F = Dentro y Fuera de la organización.

6.1 GLOSARIO

BIODIVERSIDAD

Término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de Evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano.

BIOGÁS

Gas producido por la fermentación de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, compuesto por metano, CH₄, dióxido de carbono, CO₂, y trazas de otros elementos como H₂S, N₂, H₂O. En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, ya que puede ser purificado hasta alcanzar una calidad similar a la del gas natural.

CLIMATE STATEMENT: THE BUSINESS LEADERSHIP PLATFORM -GLOBAL COMPACT ONU-

Iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial planteando a las empresas la posibilidad de adoptar principios universales y asociarse con las Naciones Unidas respecto de las grandes cuestiones, pasando a ser sinónimo de responsabilidad empresarial.

COGENERACIÓN

Producción combinada de calor de proceso y electricidad a

partir de una fuente de energía primaria. En el caso de las EDAR, se utiliza como combustible el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos.

COLECTOR

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales, y las conduce a la estación depuradora.

COMPOSTAJE

Sistema de tratamiento de residuos orgánicos, mediante la descomposición biológica en condiciones aerobias y controladas, que permite su estabilización, la eliminación de elementos patógenos y, simultáneamente, una reducción de peso, volumen y humedad. Se considera un método de revalorización de materiales residuales, ya que el producto final del proceso puede utilizarse como abonos orgánicos, o como sustrato para el crecimiento vegetal.

COMUNIDAD LOCAL

En un primer nivel, la comunidad local, está constituida por los municipios en los que Hidralia, ejerce su actividad, pero podemos decir que la comunidad local es toda Andalucía ya que, además, de su actividad industrial, Hidralia realiza actividades en toda la región.

DEPURADORA, EDAR

Instalación donde las aguas residuales se someten a tratamientos físicos, químicos

y/o biológicos destinados a retirar del caudal de agua la fracción contaminante. De este proceso resultan dos efluentes principales, el agua depurada, eliminada por vertido directo a cauces próximos o al mar, y el fango.

DEUDA

La deuda la compone el pasivo corriente y el pasivo no corriente (deudores y acreedores, excepto provisiones).

EBAP

Estación de bombeo de aguas pluviales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas pluviales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EFECTO INVERNADERO

Fenómeno por el cual determinados gases, que son componentes de una atmósfera planetaria, retienen parte de la energía que el suelo emite por haber sido calentado por la radiación solar. Afecta a todos los cuerpos planetarios dotados de atmósfera. De acuerdo con el actual consenso científico, el efecto invernadero se está viendo acentuado en la Tierra por la emisión de ciertos gases, como el dióxido de carbono y el metano, debida a la actividad económica humana.

ETAP

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

FANGO

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición in situ de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

GAS DE EFECTO INVERNADERO, GEI

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ dióxido de carbono, CO monóxido de carbono, CH₄ metano y los clorofluorocarbonos CFC.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE, GRI

Red internacional de expertos pertenecientes a distintos Grupos de Relación que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo.

HUELLA DE CARBONO

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

HUELLA HÍDRICA

Indicador que mide el volumen total de agua que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad.

INVERSIONES

Las inversiones corresponden a las altas de inmóvilizado material e inmaterial.

NOX

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

PAGOS A GOBIERNOS

Tributos más el impuesto de Beneficio

PATRIMONIO NETO

El patrimonio neto lo componen los fondos propios y las subvenciones de capital.

SINAC

Con objeto de favorecer el cumplimiento del artículo 30 del R.D. 140/2003 de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, el Ministerio de Sanidad y Consumo ha desarrollado una aplicación informática, basada en Internet, para el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo, SINAC, cuya dirección es <http://sinac.msc.es/>

U.T.E

Es el acrónimo de Unión Temporal de Empresas, sistema por el cual dos o más empresas se unen para realizar una obra o prestar un servicio determinado.

6.2 CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

ASPECTO MATERIAL	APARTADO	GRI
Ética e integridad	1.2 Buen gobierno y gestión ética	GRI 102 (16 al 17), GRI 205, GRI 206, GRI 415
Buen gobierno y transparencia	1. Buen gobierno	GRI 102 (1 al 39 y del 45 al 56), GRI 201, GRI 419
Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	5. Alianzas	GRI 102 (40 al 44)
Seguridad y salud laboral	4.1 Equidad y personas 4.2 Seguridad y salud en el trabajo	GRI 403
Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	2.1 Acceso al agua	GRI 203
Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	3.1 Preservamos el agua como fuente de vida 3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático	GRI 306, GRI 307, GRI 416
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	2.1 Acceso al agua 1.2.4 Isc 5.4 Relación con los grupos de interés	GRI 102 (40 al 44), GRI 307, GRI 418
Eficiencia en las redes de distribución de agua	3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua 4.4 Innovación con impacto	GRI 303
Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	2.1 Acceso al agua	GRI 303
Transparencia en las tarifas	2.1 Acceso al agua	GRI 417-1

6.3 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME



En Hidralia pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de Desarrollo Sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros Grupos de Relación. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o

comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, fax o correo electrónico a:

Dirección de Desarrollo Sostenible, Hidralia
Dirección: Alisios, 1 (Edificio

Ocaso). 41012 Sevilla
Tel: +34 954 987 265
Fax: +34 954 983 374

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página Web de Hidralia:

www.hidralia-sa.es

CUESTIONARIO

1. ¿A qué grupo de interés de Hidralia pertenece usted?

- Accionistas / Clientes
- Empleados
- Administración Pública
- Comunidad local
- Proveedores
- Asociaciones profesionales
- Otros:

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2020?

2.1 En términos generales:

- La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
- La información se proporciona de forma comprensible pero desordenada.
- La información se proporciona correctamente estructurada pero no es fácilmente comprensible.
- La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.

2.2 En cuanto al contenido:

- He encontrado toda la información que necesito.
- En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
- La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado alguno necesario.
- Una parte importante de datos que son de mi interés no han sido proporcionados por el Informe.

3. ¿Considera que ha habido mejoras en el Informe de Desarrollo Sostenible 2020 de Hidralia respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2019?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2019.
- Sí, ha mejorado.
- No he detectado cambios significativos.

4. Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional.

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Núm. aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



GRI

GLOBAL REPORTING INITIATIVE

6.4 ÍNDICE GRI

GRI 102 CONTENIDOS GENERALES (PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN)	100	102-01 Nombre de la organización.	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	102-46 Contenido Memoria.	GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	127
102-02 Actividades, marcas, productos y servicios.		102-03 Ubicación de la sede.	102-25 Conflictos de intereses.	102-47 Lista de temas materiales.	204-01 Proporción de gasto en proveedores locales.	
102-04 Ubicación de las operaciones.		102-05 Propiedad y forma jurídica.	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	102-48 Reexpresión de la información.	GRI 205 ANTICORRUPCIÓN	128
102-06 Mercados servidos.		102-07 Tamaño de la organización.	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	102-49 Cambios en la elaboración de informes.	205-01 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	
102-08 Información sobre empleados y otros trabajadores.		102-09 Cadena de suministro.	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	102-50 Período objeto del informe.	205-02 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.		102-11 Principio o enfoque de precaución.	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	102-51 Fecha del último informe.	205-03 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	
102-12 Iniciativas externas.		102-13 Afiliación a asociaciones.	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	102-52 Ciclo de elaboración de informes.	GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL	128
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES (ESTRATEGIA)	103		102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	206-01 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.			102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	GRI 301 MATERIALES	129
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.			102-33 Comunicación de preocupaciones críticas.	102-55 Índice de contenidos GRI.	301-01 Materiales utilizados por peso o volumen.	
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)	108		102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	102-56 Verificación externa.	301-02 Insumos reciclados.	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.			102-35 Políticas de remuneración.	GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN	301-03 Productos reutilizados y materiales de envasado.	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.			102-36 Proceso para determinar la remuneración.	103-01 Explicación del tema material y su cobertura.	GRI 302 ENERGÍA	131
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)	109		102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	103-02 Definición del enfoque de gestión y sus componentes.	302-01 Consumo energético dentro de la organización.	
102-18 Estructura de gobernanza.			102-38 Ratio de compensación total anual.	103-03 Evaluación del enfoque de gestión.	302-02 Consumo energético fuera de la organización.	
102-19 Delegación de autoridad.			102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO	302-03 Intensidad energética.	
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.			GRI 102 CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)	201-01 Valor económico directo generado y distribuido.	302-04 Reducción del consumo energético.	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.			102-40 Participación grupos de interés.	201-02 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático.	302-05 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.			102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	201-03 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	GRI 303 AGUA	133
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.			102-42 Identificación y selección de grupos de interés.	201-04 Asistencia financiera recibida del gobierno.	303-01 Interacción con el agua como recurso compartido	
			102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO	303-02 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	
			102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	202-01 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	303-03 Extracción de agua	
			GRI 102 CONTENIDOS GENERALES (PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES)	202-02 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	303-04 Vertido de agua	
			102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS	303-05 Consumo de agua	
				203-01 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	GRI 304 BIODIVERSIDAD	136
				203-02 Impactos económicos indirectos significativos.	304-01 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	

- 304-02 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.
- 304-03 Hábitats protegidos o restaurados.
- 304-04 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.

GRI 305 EMISIONES 138

- 305-01 Emisiones directas de GEI (alcance 1).
- 305-02 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).
- 305-03 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).
- 305-04 Intensidad de las emisiones de GEI.
- 305-05 Reducción de las emisiones de GEI.
- 305-06 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).
- 305-07 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.

GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS 141

- 306-01 Vertido de aguas en función de su calidad y destino.
- 306-02 Residuos por tipo y método de eliminación.
- 306-03 Derrames significativos.
- 306-04 Transporte de residuos peligrosos.
- 306-05 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.

GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 144

- 307-01 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

GRI 308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 145

- 308-01 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.
- 308-02 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

GRI 401 EMPLEO 146

- 401-01 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.
- 401-02 Beneficios para los empleados a

tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.

- 401-03 Permiso parental.

GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 148

- 402-01 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.

GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 148

- 403-01 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
- 403-02 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.
- 403-03 Servicios de salud en el trabajo.
- 403-04 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.
- 403-05 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.
- 403-06 Fomento de la salud de los trabajadores.
- 403-07 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.
- 403-08 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.
- 403-09 Lesiones por accidente laboral.
- 403-10 Dolencias y enfermedades laborales.

GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 152

- 404-01 Media de horas de formación al año por empleado.
- 404-02 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.
- 404-03 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 156

- 405-01 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.
- 405-02 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.

GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN 158

- 406-01 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.

GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 158

- 407-01 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

GRI 408 TRABAJO INFANTIL 158

- 408-01 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.

GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 159

- 409-01 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 159

- 410-01 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

GRI 411 DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 159

- 411-01 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.

GRI 412 EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS 159

- 412-01 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.
- 412-02 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.
- 412-03 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.

GRI 413 COMUNIDADES LOCALES 160

- 413-01 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.

- 413-02 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales.

GRI 414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 160

- 414-01 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.
- 414-02 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.

GRI 415 POLÍTICA PÚBLICA 161

- 415-01 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 161

- 416-01 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.
- 416-02 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

GRI 417 GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 161

- 417-01 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.
- 417-02 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.
- 417-03 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 161

- 418-01 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 162

- 419-01 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

GRI 102

CONTENIDOS GENERALES (PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN)

102-1

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., en adelante Hidralia.

102-2

ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Marca principal de Hidralia GIAA, es "Hidralia", además están las marcas de sus empresas participadas: "Aguas de Huelva", "Aguas de Montilla", "Aguas de Benahavís", "Aguas de Torremolinos", "Emasagra", "Aguasvira" y "U.T.E. EDAR Bahía Gaditana".

Su actividad está centrada en el sector del agua y el medio ambiente a través de la gestión de todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución y almacenaje, el control de las garantías sanitarias y el suministro del agua. También lleva a cabo el saneamiento, la depuración, la devolución del agua tratada al medio natural y la reutilización del gas y los fangos que se generan durante el tratamiento. Paralelamente, y de forma complementaria, oferta soluciones innovadoras de gestión del agua allí donde se precise como la gestión de regadíos, o los campos de golf.

102-3

UBICACIÓN DE LA SEDE

La sede se encuentra en la C/ Alisios, 1 (Edificio Ocaso) 41.012 Sevilla.

102-4

UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

Desarrolla su actividad en Andalucía (España).

102-5

PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

Sociedad anónima. Unicaja Banco S.A. posee el 20% de la Compañía a través de Hidrocartera, S.L. y Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L.U. el otro 80%.

102-6

MERCADOS SERVIDOS

Hidralia, sólo presta sus servicios en Andalucía. Los clientes y destinatarios son la población de los municipios en los que presta servicio. En particular: Cada mixta, excepto Emasagra (49%) y Aguasvira (40%), presta sus servicios sólo en la ciudad en la que está radicada, respectivamente: Benahavís (49%), Huelva (49%), Montilla (49%) y Torremolinos (95%). Emasagra gestiona 15 municipios: Granada, Alhendín, Armilla, Cádiz, Cenes de la Vega, Churriana de la Vega, Cúllar Vega, Gójar, Huétor Vega, La Zubia, Las Gabias, Ogíjares, Otura, Pinos Genil y Pulianas. Aguasvira lleva la gestión de 22 municipios: Albolote, Alfacar, Atarfe, Calicasas, Chauchina, Chimeñas, Cijuela, Cogollos Vega, Colomera, Fuente Vaqueros, Güevéjar, Íllora, Jun, Lanchar, Maracena, Nívar, Peligros, Pinos Puente, Santa Fe, Valderrubio, Vegas del Genil y Víznar.

El resto de los municipios son gestionados por Hidralia: Adra, La Mojonera, Roquetas de Mar, Vélez Blanco, San Fernando, La Carlota, Algarrobo, Estepona, Manilva, Marbella, Rincón de la Victoria y Marchena.

Nota: entre paréntesis el porcentaje de participación de Hidralia en cada una de las empresas mixtas.

102-7

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN*

- ▷ Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 90,5 M€
- ▷ La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra en las cuentas anuales de la Compañía y en el apartado 1.1 de este informe (Página 18).
- ▷ Los productos y servicios ofrecidos son los indicados en GRI 102-2.

102-8

INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES*

- ▷ Todos los centros de trabajo están ubicados en Andalucía.
- ▷ En la Compañía no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia ni trabajadores a media jornada.
- ▷ No ha habido.

*Ver tablas 1 y 2.

102-9

CADENA DE SUMINISTRO

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como, la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

El perfil del contratante es el sitio de la página web de Hidralia a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa. Así, se quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

A través de esta página el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

En 2020 no se conocen impactos sociales negativos en la cadena de suministro de Hidralia. Para más información sobre el origen del agua para suministro ver el indicador GRI 303-1 Añadir a continuación de GRI 303-1 y el apartado 5.3 (pág. 84).

TABLA 1. INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS

	HIDRALIA	DR ANDALUCÍA
% Hombres	80,83%	76,06%
% Mujeres	19,17%	23,94%
% Fijos Hombres	86,56%	87,88%
% Fijos Mujeres	90,00%	88,77%
% Temporales Hombres	13,44%	14,31%
% Temporales Mujeres	10,00%	11,23%

TABLA 2. TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

	HIDRALIA	DR ANDALUCÍA
Número de empleados (a 31/12/2020)	313	781
Número de operaciones (Hm ³ suministrados) Más información en el apartado 1.1 de este informe (Página 16)	55,8	136,0
Número de operaciones (m ³ /día)	152.727	367.998

102-10

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO

Durante el año 2020 no se registra ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación.

102-11

PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficiencia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la Organización tiene un carácter continuista.

La Organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

102-12

INICIATIVAS EXTERNAS

Véase en las páginas 64 y 80 de este informe.

102-13

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

Hidralia participa activamente en asociaciones profesionales como ocurre con la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA). Dentro del marco del Grupo de Trabajo innovación de la ASA colabora, entre otras comisiones, en los trabajos de la Agrupación Empresarial Innovadora @qua, de tecnologías del Agua y de los Residuos de Andalucía.

Hidralia es también miembro de AEAS, Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, donde participa activamente en varios grupos de trabajo. Desde 2018 forma parte de DIRSE. Además, es patrona fundadora de Cetaqua Andalucía y socia de CESUR y CEA.

A finales de 2020 inició el proceso para ser socio signatory de Pacto Mundial que se ha formalizado a principios de 2021.

GRI 102

CONTENIDOS GENERALES (ESTRATEGIA)

102-14

DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

La Organización dispone de una Política de Desarrollo Sostenible disponible para todos los empleados. Esta Política proviene de Suez España y la adhesión a la misma fue aprobada por el Consejo de Administración de Hidralia.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Para Hidralia, el desarrollo sostenible forma parte de su modelo de gestión e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus Grupos de Relación, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento obliga a la Compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas que van más allá de lo establecido como mínimo legal. De esta forma, pretende ampliar la visión directiva de su equipo humano, al hacerlo más consciente de las consecuencias de sus decisiones y de las necesidades y expectativas de los distintos Grupos de Relación.

El enfoque del desarrollo sostenible es imprescindible para seguir siendo una empresa referente en su área de actividad. Está en la base de su gestión contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas mediante la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y la aplicación del conocimiento acumulado a lo largo de su historia. Los valores de Hidralia se desarrollan de esta forma bajo el desarrollo sostenible como principio transversal.

En definitiva, esta política recoge una manera de actuar propia de la Compañía que se sintetiza en los siguientes principios:

1. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

Cumplir con la legalidad vigente y anticiparse a la normativa cuando sea posible, a través de un sólido sistema de gestión de riesgos, fomentando una actuación ética basada en el respeto por los derechos humanos, las prácticas del buen gobierno y la competencia leal. Código Ético, Política de Derechos Humanos.

2. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Generar un marco de Relaciones Laborales que favorezca la formación y el desarrollo profesional y personal, respete el principio de igualdad de oportunidades y promueva un entorno de trabajo seguro y saludable. Política de Seguridad y Salud, Política de Selección.

3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia. Política de Gestión Integrada.

4. FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa que contemple criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos, a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales. Políticas de Compras.

5. RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

Gestionar de manera eficiente los recursos hídricos y contribuir activamente a la preservación del medio ambiente, la energía sostenible y la lucha contra el cambio climático, a través de la mejora continua del desempeño ambiental de la Compañía y de la promoción, entre todos nuestros Grupos de Relación, del respeto por el medio ambiente. Política de Gestión Integrada, Política de Biodiversidad.

6. IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones

públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra Compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua. Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

7. INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Innovar en nuestros procesos y operaciones según los criterios de desarrollo sostenible e incorporar los fundamentos de la economía circular a nuestro modelo de negocio. Política de Gestión Integrada.

8. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

Desarrollar un marco efectivo de diálogo y comunicación responsable con nuestros Grupos de Relación, elaborando planes de relación que permitan conocer sus expectativas y necesidades y realizar actuaciones que generen valor compartido.

9. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Impulsar el desarrollo sostenible en las sociedades de la Compañía, evaluar los riesgos y evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de la Compañía con el fin de potenciar una contribución positiva de la Compañía en todos los ámbitos.

10. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Rendir cuentas y actuar de forma transparente, publicando de manera habitual información veraz y destacada en relación a la actuación de la Compañía y a su política de desarrollo sostenible.

La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos. Además de la política de Desarrollo Sostenible, en las páginas 4-5 del presente documento, la Dirección General de Hidralia realiza una declaración donde expone la visión general y la estrategia de la Compañía a corto, medio y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos ambientales y sociales significativos propiciados por la organización. En el apartado 1.3 se describe el Plan a Medio Plazo, PMP, 2017-2021.

Dicha declaración y la hoja de ruta se incluyen también como respuesta a este indicador.

102-15

PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Compañía realiza un análisis DAFO en el que se identifican las siguientes:



 DEBILIDADES	 AMENAZAS	 FORTALEZAS	 OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Confusión en la factura por multiorganismo (depuración, desalación, alcantarillado...). ▶ Indefinición interna corporativa. ▶ Precio (costes). ▶ Formalismos internos en la Organización. Aplicaciones corporativas. ▶ Pliegos desfasados. ▶ Imaginario común: nos consideran poco transparentes. ▶ Origen agua en la zona costera (sabor). ▶ Precio agua (costes). ▶ No todos los puestos de trabajo susceptibles de ello estaban preparados para teletrabajo. ▶ Cierre de oficinas por la pandemia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Remunicipalización. ▶ Crisis Económica. ▶ Discrepancia de criterios con Consumo. ▶ Pérdida de eficiencia y de continuidad del suministro: <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de inversión pública en infraestructuras. - Obsolescencia de infraestructuras. ▶ Episodios cíclicos de escasez hídrica. ▶ Puntos negros en episodios de lluvia extrema. ▶ Vertidos (de terceros) ocasionales en la franja costera. ▶ Nuevo Escenario regulatorio. ▶ Identidad. ▶ Dificultad para hacer campañas de cortes. ▶ Corrupción en la AA.PP. (por asociación). ▶ No todos los usuarios están digitalizados o preparados para ello. ▶ Posible cese de actividad durante una pandemia por contagio de personal esencial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contrato de larga duración. ▶ Implicación con los clientes. ▶ Posicionamiento como empresa referente en gestión del ciclo integral del agua, totalmente consolidada e implicada con la comunidad local. ▶ Calidad del servicio. ▶ Saber Hacer. ▶ Implicación social. ▶ Objetivo Energía Cero. ▶ Eficiencia Hidráulica: <ul style="list-style-type: none"> - Sectorización. - Control de calidad del agua. ▶ Fomento Hábitos saludables. ▶ Planes de Contingencia adaptados a la pandemia. ▶ Digitalización. ▶ Sistemas de Gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acción social y medioambiental. ▶ Transparencia. ▶ Convenios de Colaboración. ▶ Difusión hacia el cliente. ▶ Smart cities. ▶ Planes directores de Agua y Saneamiento. ▶ Seguridad y salud: <ul style="list-style-type: none"> - Fomento actividades saludables. ▶ Posicionamiento en DS. <ul style="list-style-type: none"> - Motor del cambio. - Planteamientos disruptivos. - Implicación con la comunidad local. ▶ Nuevas formas de gestión y trabajo en red: <ul style="list-style-type: none"> - Nuevas aplicaciones. ▶ Fondos de Reconstrucción Europeos. ▶ Planes Sociales. ▶ Diálogo con los GG.RR.

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la Compañía ha establecido una Estrategia de Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones cuya eficacia y resolución irá siguiendo a lo largo de este periodo. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección. Más información en el apartado 1.3 (páginas de la 28 a la 31).

Igualmente, la Compañía se encuentra sometida a diversos riesgos inherentes a la actividad que desarrolla. Por ello, considera imprescindible la previsión de acciones y el desarrollo de herramientas que permitan gestionar de riesgos y tomar decisiones estratégicas.

La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

- ▶ Crear y preservar el valor, de forma sostenida en el tiempo.
- ▶ Proceder a realizar una eliminación progresiva de riesgos a un nivel razonable en términos económicos y de sostenibilidad.
- ▶ Ejercer su actividad en conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias, así como con los valores de la Compañía.

A nivel de políticas de empresa, se han publicado las siguientes, dirigidas a la minimización de los riesgos detectados:

- ▶ Política de Gestión Integrada.
- ▶ Política de Seguridad y Salud Laboral.
- ▶ Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.

bsi. Certificado de Registro
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - ISO 22301:2012

Este documento certifica que: **HIDRALIA - Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.**
c/ Alarcón, 1
41012 Sevilla
España

Dispone del certificado Nº: **BCMS 724319**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio conforme a los requisitos de ISO 22301:2012 para el siguiente alcance:

La gestión de continuidad del negocio para los procesos de control y operación de la captación, almacenamiento y distribución de la red de agua potable y de la red de alcantarillado, realizado desde el Centro de Control Operativo de Huelva en Huelva (Huelva).

Por y en nombre de BSI: **Andrew Laun, ENEA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 2020-04-01
Fecha de última emisión: 2023-04-28

Fecha efectiva: 2020-04-01
Fecha de caducidad: 2023-03-29

Página: 1 de 2

...making excellence a habit™

bsi. Certificado de Registro
Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria - ISO 22000:2018

Este documento certifica que: **Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.**
Plaza del Carmen, 5
11201 San Fernando
Cádiz
España

Dispone del certificado Nº: **FSMS 690203**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria que cumple con los requisitos de ISO 22000:2018 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Distribución de agua potable a través de redes de abastecimiento en el municipio de San Fernando, así como el mantenimiento de las infraestructuras hidráulicas asociadas.

Categoría alimentaria: H - Servicios

Por y en nombre de BSI: **Andrew Laun, ENEA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 2018-08-01
Fecha de última emisión: 2023-07-24

Fecha efectiva: 2023-08-01
Fecha de caducidad: 2024-07-31

Página: 1 de 2

...making excellence a habit™

bsi. Certificado de Registro
SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA - ISO 50001:2018

Este documento certifica que: **HIDRALIA - Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.**
c/ Alarcón, 1
41012 Sevilla
España

Dispone del certificado Nº: **ENMS 653732**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética que cumple los requisitos de ISO 50001:2018 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcance, por favor.

Por y en nombre de BSI: **Andrew Laun, ENEA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 2020-10-29
Fecha de última emisión: 2023-09-27

Fecha efectiva: 2020-10-29
Fecha de caducidad: 2023-09-01

Página: 1 de 1

...making excellence a habit™

ISO 45001 **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT
ISO 45001:2018

Certificado*
SPRL - 054-01/2007

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales seguido por: **Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.** cumple con los requisitos de la Norma ISO 45001:2018, con el siguiente alcance:

Completer with the requirements of ISO 45001:2018 provided for the following scope:

Actividades: Actividades

Al Abastecimiento de agua potable y servicios de gestión asociados (captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, lectura de contadores y gestión de abastecidos); B) Explotación, mantenimiento y conservación de redes de alcantarillado, drenaje y saneamiento en general y estaciones de bombeo de aguas residuales; C) Explotación, mantenimiento, inspección y control analítico de estaciones depuradoras de aguas residuales; D) Construcción, mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras hidráulicas. All supply of drinking water and associated management services (capture, treatment, storage, distribution, water quality control, meter-reading and customer management); B) Operation and maintenance of sewage, storm-water and sanitation in general and sewage pumping stations; C) Operation, maintenance, inspection and analytical control of wastewater treatment plants; D) Construction, maintenance, conservation and repairing of hydraulic infrastructures.

Relatividad en el tiempo (contract or no):
Cádiz, 1, 1º Oficio Ocean, 41012, Sevilla, oficinas e instalaciones gestionadas en ANDALUCÍA
(Ver detalles de alcance en el anexo de certificación)

El presente certificado es válido durante el periodo abajó indicado, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. This certificate is valid until it is suspended or withdrawn upon AUDELCO's written notification.

Por y en nombre de BSI: **Andrew Laun, ENEA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 2006-12-29
Fecha de última emisión: 2020-10-19

Fecha efectiva: 2020-10-19
Fecha de caducidad: 2023-05-01

Página: 1 de 4

...making excellence a habit™

bsi. Certificado de Registro
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - ISO 9001:2015

Este documento certifica que: **HIDRALIA - Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.**
c/ Alarcón, 1
41012 Sevilla
España

Dispone del certificado Nº: **FS 631221**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los requisitos de ISO 9001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcance, por favor.

Por y en nombre de BSI: **Andrew Laun, ENEA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 1999-03-24
Fecha de última emisión: 2020-10-19

Fecha efectiva: 2020-10-19
Fecha de caducidad: 2023-05-01

Página: 1 de 4

...making excellence a habit™

bsi. Certificado de Registro
SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que: **HIDRALIA - Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.**
c/ Alarcón, 1
41012 Sevilla
España

Dispone del certificado Nº: **EMS 631225**
y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcance, por favor.

Por y en nombre de BSI: **Andrew Laun, ENEA Systems Certification Director**

Fecha de certificación inicial: 2006-12-29
Fecha de última emisión: 2020-10-19

Fecha efectiva: 2020-10-19
Fecha de caducidad: 2023-05-01

Página: 1 de 4

...making excellence a habit™

GRI102

CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)

102-16

VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

Hidralia (y sus empresas participadas) está comprometida con un desarrollo sostenible y responsable, por ello dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

El Código Ético.

Valores.

- ▶ **Exigencia:** Garantizar los resultados de la empresa a largo plazo para el conjunto de los Grupos de Relación, a través de una búsqueda constante de la eficiencia y la innovación en beneficio de los clientes, tomando parte activa en el compromiso de una economía circular.
- ▶ **Compromiso:** Conciliar desarrollo y respeto por el planeta, acompañando a los clientes en la gestión sostenible de sus recursos para optimizar la gestión y el uso de los existentes y garantizar los que necesitarán en el futuro.
- ▶ **Audacia:** Vivir el presente con optimismo y construir el futuro con creatividad, tomando partido por la gestión sostenible de los recursos.
- ▶ **Colaboración:** Movilizar todas las fortalezas para construir juntos, con todos los Grupos de Relación, soluciones al servicio de una gestión inteligente y sostenible de los recursos esenciales para nuestro porvenir.

Las políticas que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:

- ▶ En las relaciones con funcionarios públicos.
- ▶ En la actuación en el sector privado.
- ▶ En la gestión de conflictos de interés.
- ▶ En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
- ▶ En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
- ▶ En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.
- ▶ En el cumplimiento fiscal.

Todos los documentos de Estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética. Más información en el apartado 1.2.1 de este informe (Página 21).

102-17

MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS

Hidralia como tal no cuenta con un comité asesor, no obstante, dispone de un canal ético confidencial, además de lo que puedan establecer los Estatutos de la Sociedad. Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita se deben dirigir a la Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@hidralia-sa.es

Se garantiza en todo momento la ausencia de represalias para las notificaciones realizadas de buena fe y de aquellas personas que colaboren en la investigación de los posibles incumplimientos del Código Ético y de las Políticas asociadas.

GRI102

CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)

102-18

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Apartado 1.2 de este informe (Página 20).

102-19

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD

La alta dirección (Consejero Delegado) es nombrado por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública e inscribiéndose posteriormente, en el Registro Mercantil, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas.

El Consejero Delegado podrá dentro de sus facultades nombrar los restantes cargos de la Dirección General en régimen de apoderamiento.

102-20

RESPONSABILIDAD A NIVEL EJECUTIVO DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

Las tiene la Directora General, que rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la organización las que detectan los asuntos relevantes de los GG.RR. de la organización.

Hidralia garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la Compañía de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

102-21

CONSULTA A GRUPOS DE RELACIÓN SOBRE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES.

La consulta se realiza a través del estudio de materialidad y la encuesta de satisfacción al cliente.

102-22

COMPOSICIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS.

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada apartado 1.2 de este informe (Página 20).

Los nombrados ejercerán su cargo durante un plazo de seis años. Podrán ser reelegidos uno o más veces por períodos de igual duración máxima (art. 11 de los estatutos).

102-23

PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

No ocupa un puesto ejecutivo.

102-24

NOMINACIÓN Y SELECCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la Sociedad, artículo 11.

102-25

CONFLICTOS DE INTERESES

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital y en las políticas de conflicto de intereses internas.

Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberán ponerlo en conocimiento del propio Consejo de Administración. Además, el Consejo de Administración aprobó en su día el Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de Hidralia.

Más en el apartado 1.2.1 de este informe (pág. 21).

102-26

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA SELECCIÓN DE OBJETIVOS, VALORES Y ESTRATEGIA

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la Compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados, Art. 11 y 15 de los Estatutos.

La Dirección de la Compañía propone las Políticas, Estrategias y Objetivos y el Consejo de Administración aprueba.

102-27

CONOCIMIENTOS COLECTIVOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Dada la naturaleza del Consejo, no hay definidos procedimientos para potenciar y desarrollar el conocimiento colectivo del mismo.

102-28

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

Dada la naturaleza del Consejo, no hay definidos procedimientos de evaluación del desempeño de éste en el sentido definido por el indicador.

102-29

IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

a) Anualmente se realiza una revisión del Sistema de Gestión, en el que participan todas las áreas. Esta reflexión se realiza por participantes directos en la propuesta de acciones a desarrollar por la Compañía.

Es la Dirección quien en última instancia aprueba estas acciones, que quedan reflejadas en la aplicación PRG, por lo que no es necesario elevar este informe de auditoría al Consejo de Administración.

b) En 2020 no se han realizado consultas de manera directa a los Grupos de Relación en este ámbito. No obstante, se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos para identificar estos aspectos, especialmente en lo relacionado con colectivos en riesgo de exclusión y se realizó un Focus Group con asociaciones benéficas en Hidralia Marbella, si bien, fue una muestra muy pequeña para considerarla representativa. Esperamos poder realizar más reuniones de este tipo a lo largo de 2021, hasta conseguir una muestra representativa de la opinión de nuestros GG.RR.

102-30

EFICACIA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

Para minimizar los riesgos económicos, ambientales y sociales, la Dirección ha impulsado históricamente y continúa liderando la implantación de sistemas de gestión, y la realización de las auditorías internas y externas correspondientes.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, por la norma ISO 14001 (e ISO 50001 e ISO 22301 donde sean de aplicación), así como auditorías legales, financieras y de Seguridad y Salud Laboral según OHSAS 18001. Es a través de estas auditorías que se realiza el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos y ambientales.

Es la Dirección quien evalúa los informes de auditoría de los Sistemas de Gestión y actúa en consecuencia, por lo que no es necesario elevar estos informes al Consejo de Administración.

Siguiendo el procedimiento de evaluación de

riesgos operativos se realiza una evaluación de los riesgos de la organización y las acciones llevadas a cabo para paliarlos a través de la herramienta GRO. Con este procedimiento se cubren los riesgos ambientales identificados por la organización.

→ GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS: PROYECTO RIESGO MAYOR DE INCENDIO

A lo largo de 2020 se han realizado diversas actuaciones recogidas en los informes técnico-económicos realizados en 2019. Estas actuaciones han consistido en modificaciones para reducir el riesgo de incendio y las potenciales consecuencias humanas, medioambientales y económicas en 13 instalaciones en aquellas ETAP, EDAR, EBAR y EBAP con una potencia contratada mayor de 200 kW o que son críticas para el servicio en la DR Andalucía. De ellas, las principales acciones que se han realizado en Hidralia, entre otras:

o Instalación Sistema Contra incendios EBAP Medranas (Marbella) y en las EBARs Venta de Vargas y Pery Junquera (San Fernando).

- > Pozos I y II de EDAPSA y en la EBAR Tanque Sabinal (Roquetas de Mar).
- > Depósito Cancelada (Estepona).
- > EBAP Princesa Cristina (Manilva).

→ GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS: EVALUACIÓN DEPÓSITOS

Se ha realizado evaluación de riesgo estructural en los principales depósitos de agua de la DR Andalucía. Esta evaluación se continuará a lo largo de 2021.

→ GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS: EVALUACIÓN LÍNEAS BIOGAS EDAR

Durante 2020 se ha continuado con la evaluación de riesgo en las instalaciones de biogás de las EDAR gestionadas: Biofactoria Sur y EDAR Vados (Émasagra), EDAR Roquetas (Hidralia), EDAR Cádiz - San Fernando (UTE Bahía Gaditana) y EDAR Huelva (EMAHSA).

Más información en:

<https://www.suez.es/-/media/suez-es/files/publication-docs/suez-informe-de-desarrollo-sostenible-2020.pdf>, pág. 14-17.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

Éste tiene por objetivo asegurar el estricto cumplimiento de la legislación, así como las políticas, los procedimientos y las normas internas de la Compañía (el Código Ético, entre otros), previniendo de manera activa la comisión de cualquier delito por parte de los profesionales de éste, en nombre o por cuenta de Hidralia y en su provecho.

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico:

codigoetico@hidralia-sa.es

Es la Dirección la responsable de la evaluación de la eficacia de la implantación de los procesos de gestión del riesgo de la organización referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales, así como la implantación del protocolo de prevención de riesgos penales.

Se envían correos electrónicos periódicamente sobre aspectos de ética y cumplimiento.

102-31

EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

Cada vez que se reúne el Consejo de Administración se tratan los temas relevantes a efectos de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.

102-32

FUNCIÓN DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la Compañía y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados. El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría.

La Dirección de Desarrollo Sostenible coordina y elabora el Informe de Desarrollo Sostenible, así como, el análisis de materialidad.

102-33

COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS

En la detección de asuntos de relevancia está involucrada toda la Organización. Las preocupaciones importantes se transmiten por vía jerárquica, desde la persona que la detecta a su superior jerárquico, hasta que llega al órgano superior de gobierno. Son las personas de referencia que están trabajando dentro de la Organización las que detectan los asuntos relevantes de los GG.RR. de ésta.

Hidralia garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación entre ambas partes, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses.

Esta relación está basada en el compromiso de la Compañía de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

102-34

NATURALEZA Y NÚMERO TOTAL DE PREOCUPACIONES CRÍTICAS

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se presentan y evalúan periódicamente en los diferentes Comités de Zona, aquellas que se consideran relevantes se elevan al Comité de Dirección de Hidralia, que a su vez valora si procede o no transmitir las al Consejo de Administración de Hidralia, o bien, a la Junta de Gobierno, según proceda. Éstos últimos evalúan y resuelven las mismas de acuerdo a lo establecido en los Estatutos de la Sociedad, así como, a la legislación vigente que pueda ser de aplicación.

102-35

POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN

De conformidad con lo establecido en el apartado 11 del artículo 11 de los Estatutos Sociales vigentes, la Junta acuerda la retribución anual y distribución entre miembros del Consejo de Administración para cada ejercicio.

Por otro lado, en base a su artículo 217 la remuneración de los administradores deberá en todo caso guardar una proporción razonable con la importancia de la sociedad, la situación económica que tu-

viera en cada momento, los estándares de mercado de empresas comparables y tomando como base la evolución creciente y sostenida en el tiempo del Resultado Recurrente de la Sociedad.

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD)

Una de las herramientas que emplea Hidralia para el desarrollo profesional y personal de su equipo de profesionales es el SGD. Esta herramienta, que constituye un método sistemático y programado para medir y gestionar tanto el rendimiento actual como el potencial de cada persona trabajadora, se basa en las competencias clave corporativas ponderadas para cada puesto, p.e: flexibilidad y resiliencia, orientación a resultados, liderazgo, trabajo en red y gestión del conocimiento, excelencia en la prestación de servicios.

Su principal utilidad es que permite mejorar el rendimiento mediante la elaboración de planes de acción que parten de los resultados de las valoraciones efectuadas, tanto por cada persona como por sus superiores, de las competencias corporativas, conocimientos y aspectos relacionados con el potencial de la persona. Es por tanto una herramienta de gestión de primer orden dentro de nuestra Organización.

El SGD por la propia naturaleza del Consejo de Administración, no es aplicable al mismo, aunque sí aplica al Comité de Dirección.

102-36

PROCESO PARA DETERMINAR LA REMUNERACIÓN

La remuneración se determina en base a lo dispuesto en cada Convenio Colectivo aplicable. Éstos se negocian con la representación legal de los trabajadores, incluyendo las tablas salariales en donde se establece la retribución fija por Grupos y Niveles Profesionales. No se recurre a consultores externos para determinar la remuneración.

102-37

INVOLUCRAMIENTO DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN EN LA REMUNERACIÓN

La representación legal de la plantilla es quien

junto con la Dirección de la Empresa actualiza (en aquellos convenios que así lo establecen) las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

102-38

RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

El ratio es de 2,19. Para el cálculo se han comparado los convenios vigentes en Hidralia, cogiendo el más alto y el más bajo y se ha realizado sobre la remuneración en efectivo.

Nota: El más alto es el GP6 de Hidralia San Fernando (2020): 2.096,92 €. El más bajo es el GP1 del Convenio Estatal de Aguas (2020), 2020: 959,60 €.

102-39

RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

*Ver tabla inferior.

CONVENIOS VIGENTES EN HIDRALIA 2020

CONVENIOS VIGENTES EN HIDRALIA 2020	INCREMENTO
Convenio Estepona (abastecimiento)	0,9%
Convenio Hidralia Malaga	1,5%
Convenio SF (abastecimiento)	0,6%
Convenio estatal	3%
Estepona saneamiento	2%
ADRA	2%

Dentro de un mismo convenio, la subida es lineal para todos los grupos profesionales.

CONVENIOS VIGENTES EMPRESAS PARTICIPADAS

CONVENIOS VIGENTES EMPRESAS PARTICIPADAS	INCREMENTO
Convenio Aguas de Huelva	2,55%
Aguas de Montilla (subida RDL 24/2018)	2%
Aguas de Benahavís (subida RDL 24/2018)	2%
Convenio Emasagra	2,5%
Convenio Aguasvira	2,5%
Convenio Aguas de Torremolinos	0%





GRI 102

CONTENIDOS GENERALES (GOBERNANZA)

102-40

LISTA GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS GRI 102-40

	SUBGRUPO GRI 102-40	SUBGRUPO GRI 102-44	SUBGRUPO GRI 102-43
TRABAJADORES Y GG.II. INTERNOS	Empleados	Sin ellos no sería posible hacer lo mostrado en este informe	Colaboración periódica, coordinación
	Accionistas	Buen gobierno, sostenibilidad financiera	Continuo
	Familiares trabajador	Equidad, pago nóminas	Continuo
	Comités de empresa	Gestión de relaciones laborales	Todo el personal sujeto a políticas de SSL
AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES	Ayuntamientos	RSC, mejoras en las infraestructuras	Colaboración continua
	Confederación	Regula las concesiones de abastecimiento	Puntual
	Junta	Legalización instalaciones, control sanitario, Defensor del pueblo, aprobación tarifas, Legislación...	Periódica
SUBCONTRATAS	Servicios	Nos suministran los servicios básicos: electricidad, combustible, telefonía, agua...	Continuo
PROVEEDORES	Obra	La calidad en la ejecución de las obras repercute en la imagen del servicio	Continuo
	Material	Afecta a la calidad del servicio y la duración de las reparaciones	Continuo
	Proveedores de capital	Buen gobierno, sostenibilidad financiera	Periódica
COMPETENCIA	Otras empresas del sector	Competencia en igualdad de condiciones, buenas prácticas, alianzas	Continuo
SOCIEDAD CIVIL	Asociaciones de empresarios	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	Asociaciones de amas de casa o de vecinos	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	ONG's	Transparencia, cercanía y colaboración, respeto DD.HH.	Periódica
INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN	Universidades	Colaboraciones en máster, proyectos, I+D+i, divulgación, prácticas de alumnos, convenios de colaboración	Periódica
	Cetaqua	Colaboración en I+D+I	Periódica
	Colegios e institutos, FP	Colaboraciones campañas educativas, implicación con la comunidad docente, visita a instalaciones, prácticas FP dual	Periódica
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Televisión, radio y prensa	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
	Medios sociales	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
CLIENTES	Administración	Transparencia en la información, rcs, eficiencia, equilibrio contable, colaboración en eventos o campañas...	Continua
	Usuario final	Transparencia en la información, calidad y precio en el servicio, garantías sanitarias del producto, continuidad	Continua

102-41

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El 100% de las personas está cubierto por convenios colectivos.

102-42

IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Inicialmente se hizo un levantamiento general de GG.RR. en todas las explotaciones por grupo/subgrupo y luego se identificó dentro de cada uno de ellos a los existentes en cada una de ellas. Y se incluyeron los que la Compañía consideró como más representativos. Estos listados se revisan anualmente, con ocasión de las revisiones de los sistemas de gestión, así como, cuando se implanta una nueva norma.

102-43

ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción del cliente en todas las sociedades. Por parte de Hidralia se ha vuelto a lanzar el estudio de materialidad entre sus trabajadores, a los que previamente se les hizo una presentación del IDS de Hidralia 2019 a finales de 2020, estos resultados se han sumado a los de la encuesta realizada a la dirección en mayo, durante el confinamiento. Además, a finales de año fue posible organizar un focus Group telemático por parte de Hidralia Marbella, al que se invitó a un pequeño grupo de ONGs del municipio.

Adicionalmente, en 2020 Emasagra realizó una encuesta a sus GG.RR. sobre sus aspectos materiales y, además, se realizaron tres "Focus Group" telemáticos.

102-44

TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS

Véase en la tabla, penúltima columna, del indicador GRI 102-40.

GRI 102

CONTENIDOS GENERALES (PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES)

102-45

ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Hidralia no tiene la obligación de realizar estados financieros consolidados incluyendo a sus empresas participadas (ni los hace), no obstante, indicar que actualmente sí consolida con el Grupo Suez España.

102-46

CONTENIDO MEMORIA

El estudio de los asuntos materiales de Hidralia se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

- ▶ Asuntos materiales relevantes: se valoró la relevancia de cada asunto identificado para la Compañía, teniendo en cuenta, en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la Compañía.
- ▶ Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de Relación: se identificaron las expectativas de los GG.RR. de la Compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de encuestas internas y se revisa anualmente en los comités de revisión de los Sistemas de Gestión, así como, cuando se implanta un nuevo sistema.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto se aplica la siguiente metodología para la elaboración del estudio de Materialidad con las fases que se indican a en la **página 118**.

Debido a la crisis actual no ha sido posible realizar talleres presenciales, ni internos, ni externos, ni aplicar la metodología prevista indicada en la tabla adjunta, por ello se ha optado por la variante telemática con nuestros trabajadores y volver a realizar la encuesta interna en el último trimestre del año después de realizar tres sesiones telemáticas explicando los contenidos del IDS, así como, un recordatorio de la estrategia de desarrollo sostenible de la Compañía.

Los resultados de esta encuesta se han unido a los de la encuesta realizada a mediados de 2020 (base para la materialidad de 2019), además, se realizó a finales de año un taller telemático con GG.RR. (ONGs) de Marbella y en cuanto la situación lo permita se realizarán más talleres con los GG.RR.



FASES DEL ESTUDIO DE MATERIALIDAD

FASE I IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES	Etapa 1	Identificación de los asuntos materiales para la compañía	Identificación de los asuntos materiales para la compañía	Listado de asuntos materiales
	Etapa 2	Validación de los asuntos materiales	Validación interna de los asuntos materiales identificados	Listado de asuntos materiales validado
FASE II DAFO	Etapa 1	Identificación de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO)	Trabajo en grupo para identificar los elementos	Listado de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
FASE III VALORACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS E IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS GG.RR.	Etapa 1	Valoración de la relevancia de los asuntos materiales para la compañía por personal experto de todas las áreas	Taller materialidad y cumplimentación de cuestionarios sobre la relevancia de los asuntos en la compañía	Valoración de la relevancia de los asuntos para la compañía
	Etapa 2	Identificación de las expectativas de los GG.RR. a partir de los asuntos materiales identificados	Taller materialidad y cumplimentación de cuestionarios sobre las expectativas de los asuntos para los distintos grupos de relación de la compañía	Recogida de las expectativas en relación con los asuntos de relevancia para los GG.RR. de la compañía
FASE IV	Etapa 1	Análisis detallado	Consolidación de los resultados de la fase anterior Análisis de los resultados obtenidos	Conclusiones del estudio

102-47

LISTA DE TEMAS MATERIALES

A continuación, se expone un listado de aspectos materiales relevantes, puntuado por expertos de la Compañía, según orden de relevancia.

Más información en el apartado 6.2 (pág. 92).

LISTA DE TEMAS MATERIALES

POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	TOTAL
1	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	4,638
2	Buen Gobierno y Transparencia	4,559
3	Ética e Integridad	4,508
4	Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	4,500
5	Seguridad y salud laboral	4,483
6	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	4,458
7	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	4,424
8	Transparencia en la tarifas	4,373
9	Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	4,322
10	Eficiencia en las redes de distribución de agua	4,276

102-48

REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

No se ha producido.

102-49

CAMBIOS EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES

Se ha actualizado el Estudio de Materialidad con conocimiento experto.

102-50

PERIODO OBJETO DEL INFORME

Periodo objeto del informe para la información proporcionada: 2020.

102-51

FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

Si procede, la fecha del informe más reciente: 2019

102-52

CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES

El ciclo de elaboración de informes: Ciclo anual.

102-53

PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la dirección de correo electrónico: desarrollosostenible@hidralia-sa.es

102-54

DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI

El IDS Hidralia 2020 ha sido elaborado en base a los criterios establecidos por los nuevos estándar

res GRI (versión 2016-2018) y opción de conformidad exhaustiva.

102-55

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Índices de este informe.

102-56

VERIFICACIÓN EXTERNA

- a) La política de Hidralia y sus empresas participadas con respecto a los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:
- ▶ Sean independientes de la Organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria.
 - ▶ Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
 - ▶ Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación.
 - ▶ Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente.
 - ▶ Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido.
 - ▶ Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria.
 - ▶ Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.
- b) Se adjunta informe.
- c) Se trabajará siempre con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.
- d) La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.



GRI103

CONTENIDOS GENERALES (ÉTICA E INTEGRIDAD)

103-1

EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA

103-3

EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
(Ver tabla inferior).

103-2

DEFINICIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

ASPECTO MATERIAL	GRI 103-1	GRI 103-2	GRI 103-3
CALIDAD DEL AGUA, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	Pág. 88	Pág. 44-45	Pág. 44-50
BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	Pág. 88	Pág. 21	Pág. 20-27
ÉTICA E INTEGRIDAD	Pág. 88	Pág. 21	Pág. 21.-23
GARANTIZAR EL SUMINISTRO A COLECTIVOS VULNERABLES Y ADAPTACIÓN DEL SERVICIO	Pág. 88	Pág. 35	Pág. 35-36
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	Pág. 88	Pág. 65	Pág. 8-9, 65-67
COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO	Pág. 88	Pág. 78	Pág. 78-83
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y GESTIÓN DE SUS RECLAMACIONES	Pág. 88	Pág. 26-27, 36-38	Pág. 26-27, 36-38
TRANSPARENCIA EN LA TARIFAS	Pág. 88	Pág. 41	Pág. 41
INFRAESTRUCTURAS - ACCESO UNIVERSAL AL AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO	Pág. 88	Pág. 17, 19 y 48	Pág. 17, 19 y 48
EFICIENCIA EN LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA	Pág. 88	Pág. 46	Pág. 46-50

GRI201

DESEMPEÑO ECONÓMICO

201-1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO
(Ver tabla inferior).

CREACIÓN DE RIQUEZA (MILES DE EUROS)	2018	2019	2020
A) Valor económico directo generado	94.513	97.760	94.085
A) Ingresos	94.513	97.760	94.085
B) Valor económico distribuido	73.233	86.202	86.852
B) Costes operativos	53.606	66.048	68.296
C) Salario y beneficios de los empleados	14.326	14.326	16.078
D) Pagos a proveedores de capital	2.103	2.914	989
Accionistas (dividendos pagados)	142	383	213
Entidades financieras	2.103	1.138	776
E) Impuestos	2.718	2.914	1.488
F) Recursos destinados a la sociedad	480	509	342
Valor económico retenido = (A)-(B)	21.280	11.558	7.223

Origen de datos: Cuentas anuales de Hidralía

201-2

IMPLICACIONES FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES DERIVADOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Según las Naciones Unidas, el número de personas en riesgo de sufrir escasez de agua probablemente llegará a los 1.700 millones antes de 2030 y a 2.000 millones a principios de la década de 2030.

Una de las variaciones más importantes que se producirán en años próximos serán el tipo, y frecuencia de las precipitaciones, en caso de favorecerse con él los sucesos de precipitación con intensidades asociadas a periodos de retorno elevados. Además, los periodos de lluvias se verían reducidos y los de sequía ampliados.

Estos cambios pueden ocasionar sobre la red de abastecimiento dificultades e incertidumbres en cuanto a la procedencia del agua a distribuir dando lugar a un aumento de los costes de explotación y una degradación de los acuíferos, lo cual repercutiría directamente en el usuario final.

- ▶ La repercusión sobre la red de drenaje, de un cambio climático con las consecuencias estimadas, es la de la insuficiencia en caso de lluvias torrenciales.

Hidralia y sus empresas participadas desarrollan el 100% de su actividad en España.

Las AA.PP. no forman parte de la estructura accionarial de la organización de Hidralia, sí de sus empresas participadas, así el 51% pertenece al correspondiente ayuntamiento, excepto en el caso de Aguas de Torremolinos que es sólo el 5% y en el de Aguasvira donde el 60% pertenece al Consorcio de Sierra Elvira.

Más información en el apartado 1.1 (pág. 16)

201-3

OBLIGACIONES DEL PLAN DE BENEFICIOS DEFINIDOS Y OTROS PLANES DE JUBILACIÓN

No se están realizando aportaciones a planes de pensiones ya que no los hay, lo que sí que existe es un "compromiso de pensiones", vía contrato con una aseguradora, y sólo aplica a uno de los convenios vigentes aplicables.

201-4

ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

En 2020 Hidralia recibió 2.333,24 € en concepto de subvenciones, en dicha cantidad se contemplan única y exclusivamente las subvenciones recibidas por Hidralia.

GRI202

PRESENCIA EN EL MERCADO

202-1

RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR SEXO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL

- ▶ La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el correspondiente Convenio Colectivo negociado con las representaciones legales de los trabajadores, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.
- ▶ No lo hay.
- ▶ Andalucía.

202-2

PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL

- ▶ El 100% de los directivos vive en Andalucía.
- ▶ Se entiende como Alta Dirección al personal directivo de la Compañía.
- ▶ El término "local" se interpreta en términos de radicado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ▶ Andalucía.



GRI203

IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS

203-1

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS

Véase el apartado 1.1 (pág. 18).

203-2

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

Además de lo establecido en el Contenido 203-1, es de destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas de las tarifas sociales o bonificadas para clientes singulares o en riesgo de exclusión. Para más información se puede consultar el apartado 2.1.1 (Página 34) de este informe.



GRI204

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

204-1

PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

Hidralia tiene muy claro que la imagen que proyectan sus proveedores no deja de ser también parte de la imagen que Hidralia proyecta a la sociedad. La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la Compañía por su elevado impacto económico, medioambiental y social.

En las normas internas de contratación de Hidralia se establecen pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses de la Organización, la estructura ética y la política de desarrollo sostenible de Hidralia. Estas normas son de obligado cumplimiento.

Hidralia apuesta por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándose en un registro de proveedores que asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad: reputación, calidad, medio ambiente, salud financiera y seguridad y salud en el trabajo.

Los criterios de sostenibilidad que se solicitan están recogidos en un cuestionario específico de valoración de la RSC, en el cual las preguntas están clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y Transparencia. Además, también se valora que los proveedores trasladen estas preocupaciones a su vez a sus propios proveedores.

Tenemos como objetivo que el 85% de los proveedores considerados estratégicos sean seleccionados siguiendo estos criterios en 2021.

En términos contractuales, todo contrato de nueva creación o renovación incorpora las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.) y de gestión medioambiental. El 100% de los contratos firmados en 2020 cuentan con estas cláusulas.

Así pues, Hidralia contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local.

Hidralia toma como proveedores locales, sólo a los existentes en las provincias andaluzas: Granada, Huelva, Cádiz, Málaga, Almería, Córdoba, Jaén y Sevilla, el resto de las provincias se toman como no locales. Igualmente, cada mixta toma como locales aquellos proveedores radicados en la provincia en la que está emplazada.

Durante 2020 se ha continuado aplicando como procedimiento para identificar el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratista. Se han buscado en todo momento los proveedores de referencia para los que existe alternativa local, pues son los que realmente indican la voluntad de empleo de recursos locales.

Más información sobre este punto se encuentra disponible en el apartado 5.3 (pág. 84) de este informe.

GRI205

ANTICORRUPCIÓN

205-1

OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

No se han realizado evaluaciones específicas más allá de las auditorías de cuentas y las auditorías de los sistemas de gestión, ni se ha detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción.

Se tiene implantado un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según se detalla en el indicador C102-17.

205-2

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

- ▶ Toda la plantilla ha sido informada sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, incluida la Dirección, al igual que los accionistas. El personal de la Organización ha recibido formación sobre la Estructura Ética y la documentación adaptada a cada empresa.
- ▶ 100%. En años anteriores todo el personal directivo ha realizado cursos de Prevención del Acoso Laboral y de Estructura Ética-Riesgos Penales.
- ▶ No procede distinción por región, ya que Hidralia sólo presta sus servicios en Andalucía.

205-3

CASOS DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

Durante el periodo objeto de la memoria no ha sido detectado ningún caso de corrupción.

GRI206

COMPETENCIA DESLEAL

206-1

OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

No hubo.

GRI300

MATERIALES

301-1

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN

Debido a las características de la actividad de abastecimiento de agua a la población, no se utilizan materiales en el envasado, pero sí en el tratamiento. En 2020, en depuración, Hidralia sólo consumió 21.213 kg/año de Polielectrolito Catiónico. Además, Hidralia no dispone de ETAPs.

*Ver tabla inferior.



CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS EDARs (Kg/año)

LINEA DE AGUA	2018	2019	2020
Polielectrolito aniónico	2.030	1.857	2.099
Policloruro de aluminio	360.587	456.350	263.289
Hipoclorito	-	11.500	15.265
Dióxido de carbono	173.862	138.177	96.174
Cloruro férrico	-	540.908	277.684
LINEA DE FANGOS	2018	2019	2020
Polielectrolito catiónico	78.888	126.200	124.363
Cloruro férrico	233.250	227.000	204.115

Datos correspondientes a Hidralia, Aguas de Huelva, Emasagra, Aguasviva y Aguas de Montilla.

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS ETAP (Kg/año)

LINEA DE AGUA	2017	2018	2019
CoagFlocu - WAC o PAC	937.017	1.018.870	1.023.639
CoagFlocu -Hidróxido Cálcico	250	0	0
Desinfección Cloro gas - L. Convencional	18.182	18.367	20.154
Desinfección Hipoclorito Sódico - L. Convencional	271.720	274.567	298.562
Ox. - Cloro gas	29.416	28.607	30.130
Ox. - Hipoclorito Sódico	88.000	90.608	90.688
Ox. - Permanganato Potásico	775	25	525
Ox. - Ozono	334.484	279.935	142.956

301-2

INSUMOS RECICLADOS

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas durante 2020, el 100% procede de material reciclado o de origen sostenible.

301-3

PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO

La actividad de Hidralia no se centra en el uso de materiales envasados. En cualquier caso, y en concordancia con el modelo de Economía Circular de la Compañía, se promueven a través de diversas vías el uso y el consumo responsable y sostenible de materia y energía.

GRI302

ENERGÍA

302-1

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

El consumo de energía en la Organización fue de 213,74TJ, mientras que la energía vendida fue de 8,01 TJ. Se han usado los datos de facturación de las compañías suministradoras de electricidad, así como los datos medidos en los contadores instalados.

Nota: 1 kWh equivale a 3,6 MJ (IUPAC).

302-2

CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

De momento, Hidralia no considera necesario realizar el cálculo de su huella de carbono de nivel 3. Tiene en cartera realizar el cálculo de su huella de carbono de nivel 1 + 2 del periodo 2020 y que sea auditada externamente, con la intención de mantener la línea base en 2017. Una vez finalizado dicho cálculo, el de 2021 ya se hará bajo la nueva norma y se incluirán datos de lo que ahora se llama alcance 3 en cumplimiento de dicha norma.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2019	2020	2019	2020
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	62.318.466	59.371.391	19.354.027	18.587.398
Energía Eléctrica Comprada (kWh)	56.956.321	53.574.150	19.354.027	18.587.398
Energía Eléctrica Autogenerada Consumida (kWh)	5.362.145	5.797.241	0	0
Energía Eléctrica Autogenerada Vendida (TJ)	9,44	8,01	0	0
Energía Eléctrica Consumida (TJ)	224,35	213,74	69,67	66,91
Ratio (TJ/trabajadores)	0,28	0,27	0,22	0,21
% Energía Autoconsumida / Energía Consumida	8,60%	9,76%	-	-
Variación Consumo Energía Eléctrica	5,88%	-4,73%	3,53%	-3,96%

302-3

INTENSIDAD ENERGÉTICA

Los ratios son:

69,67 TJ / 313 Trabajadores = 0,21 TJ/Trabajador (Hidralia)

213,74 TJ / 781 Trabajadores = 0,27 TJ/Trabajador. (Hidralia y sus empresas participadas)

Se han tenido en cuenta sólo los consumos internos debidos al consumo de energía eléctrica.

302-4

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

a) El consumo global de energía ha disminuido, básicamente por la reducción del consumo (industrial y turístico) provocada por la pandemia y la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España. Véase también el apartado correspondiente de este informe (Páginas 50-57). Para más información con respecto a las auditorías energéticas realizadas véase el IDS de Suez España 2020 <https://www.suez.es/-/media/suez-es/files/publication-docs/suez-informe-de-desarrollo-sostenible-2020.pdf>, (pág. 160).

b) Electricidad.

c) Identificación de usos energéticos 2020 a 2017.

d) MITERD.

302-5

REDUCCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Al ser el producto vendido el agua se entiende que se puede responder con la pregunta anterior.

GRI303

AGUA

303-1

INTERACCIÓN CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO

Para más información ver los apartados 3.1.1 (Pág. 44-45) y 3.1.2 (Página 67-68) de este informe y el IDS de Suez España 2020 (pág. 161):

[Informe de Desarrollo Sostenible grupo Suez 2020](#)

En este último se indica que todas las instalaciones consideradas al efecto de este indicador y siguientes se encuentra en zona de estrés hídrico.

*Ver tabla inferior.

303-2

GESTIÓN DE LOS IMPACTOS RELACIONADOS CON LOS VERTIDOS DE AGUA

Real Decreto 1290/2012, de 7 de septiembre, por el que se modifica el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, aprobado por el Real Decreto 849/1986,

de 11 de abril, y el Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto-ley 11/1995, de 28 de diciembre, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.

La Directiva 91/271/CEE del Consejo, de 21 de mayo de 1991, sobre el tratamiento de las aguas residuales urbanas, se incorporó al ordenamiento interno mediante el Real Decreto-ley 11/1995, de 28 de diciembre, que establece las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas y el Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo, que lo desarrolla. El texto resultante de dicha transposición ha dado lugar a diversas interpretaciones sobre los requisitos técnicos que deben cumplir los sistemas colectores y en concreto a la estanqueidad de los mismos y al tratamiento de las aguas en circunstancias tales como lluvias torrenciales inusuales.

Esta situación, unida al hecho de que no existe normativa específica que regule desbordamientos de los sistemas de saneamiento en episodios de lluvia, lleva a la necesidad de reformar el artículo 2 del Real Decreto 509/1996, de 15 de marzo,

INTERACCIÓN CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO

	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2019	2020	2019	2020
Fugas ocultas	3.214	2.974	1.336	1.335
Fugas visibles	5.170	5.571	2.065	2.406
Fugas visibles provocadas	421	372	254	224

así como a incorporar al Reglamento de Dominio Público Hidráulico artículos que permitan limitar la contaminación producida por dichos desbordamientos, teniendo en cuenta que en la práctica no es posible construir los sistemas colectores y las instalaciones de tratamiento de manera que se puedan someter a tratamiento la totalidad de las aguas residuales en circunstancias tales como lluvias torrenciales inusuales.

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

Disponemos del conocimiento, la tecnología, la innovación y el talento necesarios para abordar la gestión del agua y su contribución a la minimización del cambio climático aplicando en la gestión del saneamiento los principios básicos de economía circular, con los objetivos de cero residuos

generados y autosuficiencia energética. Asimismo, poseemos la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

Para más información ver apartado 3.1.2 (Página 46-50) de este informe.

303-3

EXTRACCIÓN DE AGUA*

A efectos de este indicador todas las instalaciones consideradas en el mismo, estarían en zona de estrés hídrico como se ha mencionado anteriormente.

*Ver tabla inferior.

EXTRACCIÓN DE AGUA

ORIGEN DEL AGUA (Hm ³)	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2019	2020	2019	2020
Agua propia no adquirida - Subterránea	32,6	33,0	16,5	17,7
Agua propia no adquirida - Superficial	2,1	2,0	-	-
Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora	46,4	46,0	-	-
TOTAL volumen de agua propia	81,1	81,0	16,5	17,7
Agua comprada - Origen marino	8,5	8,5	8,5	8,5
Agua comprada - Subterráneo	0,1	0,1	0,1	0,1
Agua comprada - Superficial	49,3	46,4	32,8	29,5
TOTAL volumen de agua comprada	57,9	55,0	41,5	38,1
TOTAL Agua suministrada	139,0	136,0	58,0	55,8

303-4

VERTIDO DE AGUA

Véase el Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino de este informe.

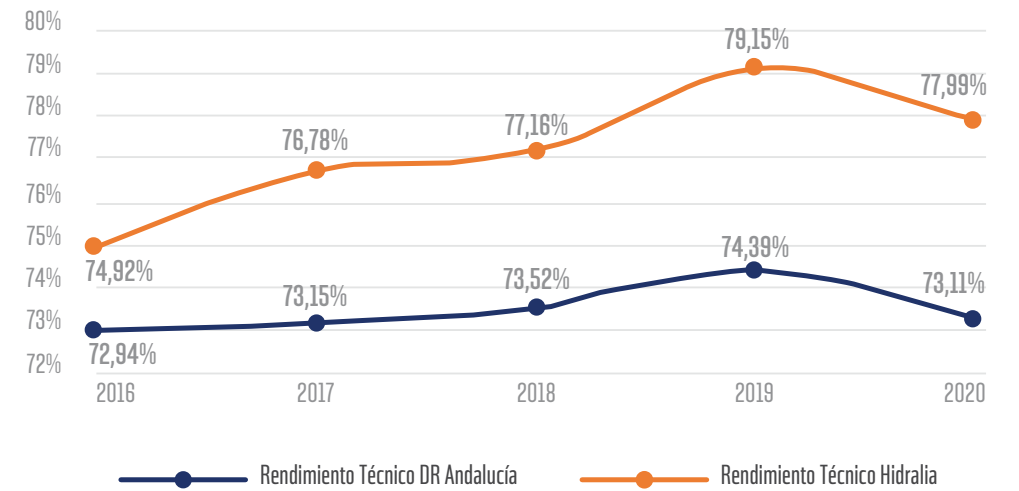
303-5

CONSUMO DE AGUA*

A efectos de este indicador todas las instalaciones consideradas en el mismo, estarían en zona de estrés hídrico como se ha mencionado anteriormente.

*Ver tabla inferior.

Rendimiento Técnico Hidráulico



VERTIDO DE AGUA

EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm ³)	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2019	2020	2019	2020
Volumen suministrado	139,0	136,0	57,9	55,7
Agua consumida en la red	103,4	99,4	45,9	43,5
Rendimiento técnico	74,4%	73,11%	79,15%	77,99%
Agua no registrada (ANR)	35,6	36,4	12,1	12,3

GRI304

BIODIVERSIDAD

304-1

CENTROS DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDAS

Todas las instalaciones tienen menos de 1 km² dentro de espacio protegido y son de producción, excepto los depósitos que son de almacenamiento.

UTE EDAR BAHÍA GADITANA

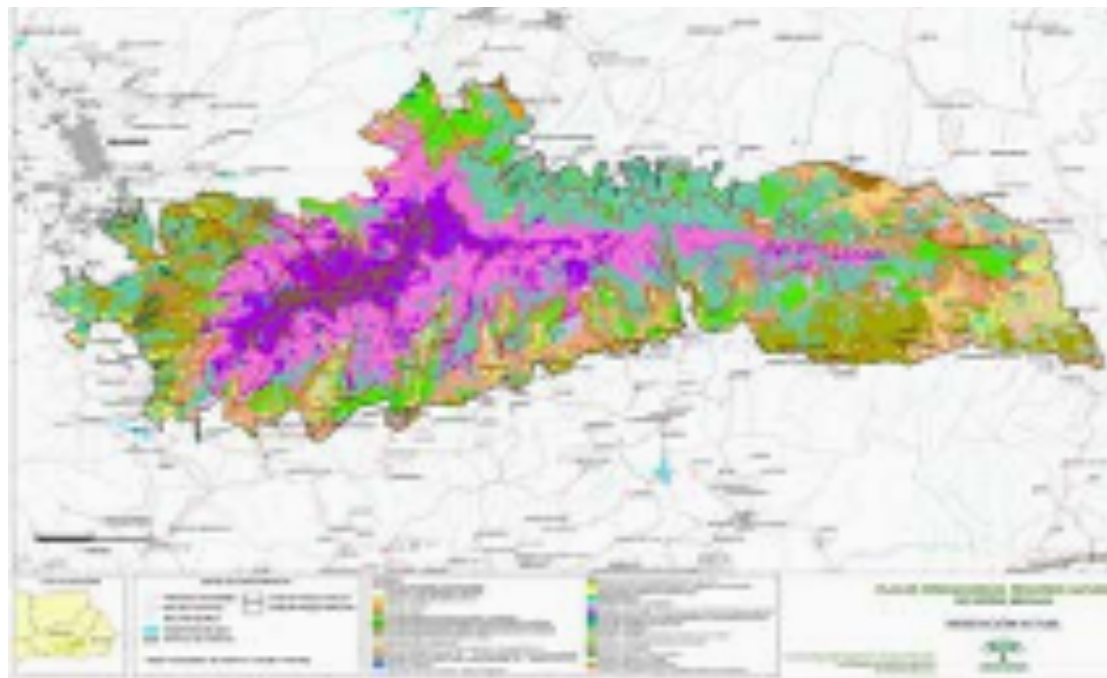
La depuradora de Cádiz-San Fernando se encuentra situada en el Parque Natural de la Bahía de Cádiz (59.900 m²), y destaca por su cuidadoso respeto del medio natural.

AGUAS DE HUELVA Y LAS ORILLAS DEL RÍO TINTO

En el apartado de recuperación de espacios, Aguas de Huelva ha desarrollado en su planta depuradora de Huelva, un proyecto de recuperación de los fosfoyesos de las orillas del Tinto, un espacio degradado por la actividad de la industria química en años pasados. Gracias a la aplicación de biosólidos producidos en la EDAR se pudo realizar una plantación de flora local en el dicho entorno (2019), con el subsiguiente incremento de su valor ambiental.

EMASAGRA

Emasagra posee diversas instalaciones en espacios protegidos. Los depósitos ubicados en Cumbres Verdes (La Zubia) y el pozo Huenes, que sirve al abastecimiento de La Zubia, están dentro del Par-



que Natural de Sierra Nevada. Igualmente se sitúa en una zona de especial sensibilidad, en el límite de la Dehesa del Generalife, la Planta de potables de Lancha del Genil ETAP).

El Espacio Natural de Sierra Nevada, con dos parques incluidos, se extiende por 60 municipios de las provincias de Granada y Almería, entre las que figuran algunas servidas por Emasagra como Gójar y La Zubia.

Se trata de uno de los enclaves naturales más importantes de toda la Península Ibérica. En su área se concentran más de 80 especies endémicas, que constituyen el 17% del total de los endemismos andaluces y el 23% de todos los endemismos béticos. En cuanto a la fauna, encontramos la cabra montés, el águila real o el jabalí, entre otros.

El personal de Emasagra de Producción está informado de las Especies Protegidas, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de IUCN y en los listados de la Junta de Andalucía y en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones de Emasagra.

<http://www.iucnredlist.org/>

Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y Catálogo Español de Especies Amenazadas

PARQUE PERIURBANO DEHESA DEL GENERALIFE

El parque periurbano Dehesa del Generalife es un espacio natural situado en las proximidades de Granada que atiende a las necesidades recreativas de la población. La declaración y gestión de parques periurbanos son competencias municipales; no obstante, se requiere informe previo de la consejería competente en materia de medio ambiente de la Junta de Andalucía. Los terrenos de la "Dehesa del Generalife" están compuestos por el monte Dehesa El Generalife de 207,70 Ha, propiedad del Patronato de la Alhambra, el monte Lancha del Genil de 119,30 Ha, propiedad del Estado y montes Jesús del Valle y otros con 131 Ha, propiedad de particulares.

Más en el apartado 3.3 (pág. 54) de este informe.

304-2

IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD

El único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en estas áreas sería la referente a la emisión de CO₂ por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento, cada vez la flota cuenta con más coches eléctricos e híbridos para minimizar todavía más este impacto.

El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de la Compañía alrededor.

En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

304-3

HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

En 2020 no se han restaurado espacios protegidos pero sí que hemos colaborado en una reforestación en el municipio de Manilva como se describe en el apartado 3.4.3 de este informe.

304-4

ESPECIES QUE APARECEN EN LA LISTA ROJA DE LA IUCN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTREN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES

Enlaces:

Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y Catálogo Español de Especies Amenazadas

Flora amenazada de Sierra Nevada

<http://www.iucnredlist.org/>

GRI305

EMISIONES

305-1

EMISIONES DIRECTAS DE GEI (ALCANCE 1)

A continuación, se indican las emisiones de CO₂ equivalente producidas en el ciclo integral del agua en Hidralia. Los datos primarios usados para realizar los cálculos corresponden al periodo 2017-2019.

- ▶ Año Base: 2017
- ▶ Último año de cálculo: 2019 (verificado y registrado en el MITERD en 2021)
- ▶ Alcance: Hidralia, Aguas de Benahavís, Aguas de Montilla, Aguasvira y UTE Bahía Gaditana.

Para más información véase el apartado 3.4 de este informe (Páginas 55-59).

305-2

EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)

Los datos se encuentran en el indicador C305-01. Hidralia no dispuso durante 2020 de instalaciones de generación de energía.

Para la realización del cálculo se ha usado metodología propia, según se describe en el certificado emi-

EMPRESA	ALCANCE	2019	2018	2017
Hidralia GIAA (tCO ₂ eq)	1	978	783	918
	2	18	217	332
Aguasvira (tCO ₂ eq)	1	177	177	203
	2	0	0	0
Aguas de Benahavís (tCO ₂ eq)	1	24	24	35
	2	251	1.472	1.409
Aguas de Montilla (tCO ₂ eq)	1	25	25	30
	2	0	386	205
UTE Bahía Gaditana (tCO ₂ eq)	1	638	711	807
	2	1.286	1.852	1.811
Aguas de Torremolinos (tCO ₂ eq)	1	64	66	59
	2	0	0	1

Nota: La huella de Aguas de Torremolinos, ha sido presentada y registrada en el SACE de la Junta de Andalucía. No está incluida en el registro del MITERD de la Huella de Hidralia.

tido por la entidad certificadora que ha verificado la Huella de Carbono de Hidralia en el periodo 2017-19.

305-3

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI (ALCANCE 3)

No se han considerado en este cálculo de la Huella de Carbono de Hidralia.

305-4

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI*

El ratio considerado es el total de emisiones dividido por los m³ suministrados a la red en el año de cálculo:

*Ver tabla inferior.

305-5

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI*

Hidralia ha calculado su huella de 2017 a 2019 (en 2020) y la ha auditado externamente (2021).

*Ver tabla inferior.

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES HIDRALIA 2017-19

	2017	2018	2019
Emisiones Totales/Clientes [Kg CO ₂ eq/clientes servidos]	16,33	15,65	9,34
Emisiones de proceso de depuración/Volumen de agua tratada [Kg CO ₂ eq/m ³ de agua tratada]	0,045	0,035	0,042
Emisiones Totales/Volumen de agua tratada [Kg CO ₂ eq/m ³ de agua tratada]	0,25	0,24	0,14
Emisiones Totales/Volumen de agua suministrada [Kg CO ₂ eq/m ³ de agua suministrada]	0,074	0,075	0,043

Datos Hidralia, AdB, AdM, Aguasvira y UTE Bahía Gaditana.

DESGLOSE DE LAS EMISIONES GENERADAS EN EL PERIODO 2017-19

	2019	2018	2017
Proceso de depuración	988,44	828,04	1.055,24
Combustibles vehículos	852,94	874,63	923,21
Gases refrigerantes	0,00	16,95	13,13
Extintores	0,12	0,27	0,20
Electricidad	1.554,93	3.927,97	3.757,78
TOTAL	3.396	5.648	5.570

305-6

EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO)

Hidralia no produce, importa o exporta estas sustancias.

305-7

ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NOX), ÓXIDOS DE AZUFRE (SOX) Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE

La actividad de Hidralia no emite de manera directa este tipo de contaminantes.



GRI306

EFLUENTES Y RESIDUOS

306-1

VERTIDO DE AGUAS EN FUNCIÓN DE SU CALIDAD Y DESTINO

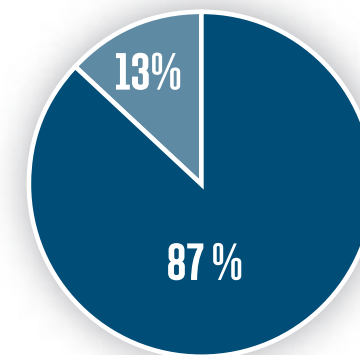
En el IDS de Suez España 2020, (pág. 161) se indica que todas las instalaciones consideradas en este informe a efectos de este indicador se encuentran en zona de estrés hídrico.

[Informe de Desarrollo Sostenible grupo Suez 2020](#)

La calidad mínima del agua es la fijada por la Administración competente según el destino final de la misma. Para realizar las mediciones se han usado caudalímetros.

Más información en el apartado 3.1.2 (pág. 48).

Destino Agua Depurada Hidralia



■ Destino a Mar ■ Destino a Cauce

RED DE SANEAMIENTO	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2019	2020	2019	2020
Longitud red saneamiento (m)	2.606	2.622	5.812	5.943
Longitud red limpiada (m)	600	302	814	498
Longitud red inspeccionada (m)	394	609	481	667
Longitud red inspeccionada con cámara TV (m)	31	22	77	41
Número de imbornales	61.652	60.909	144.466	143.522
Número imbornales limpiados	69.627	68.112	164.051	134.515
EBARs	79	79	138	137

306-2

RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y en valorizarlos, siempre que sea posible.

Se han incluido los residuos más significativos procedentes de distribución, depuración, potabilización y oficinas. El resto de los residuos generados se considera despreciable con respecto a la cantidad representada en esta tabla.

No se incluye en la tabla el volumen de envases debido a que disponemos de un sistema de depósito, devolución y retorno para la mayor generación de residuo peligroso procedente de envases vacíos de hipoclorito sódico y otros productos o reactivos químicos, suponiendo el 99,9% del total.

Todos los residuos calificados como peligrosos son retirados por un Gestor de Residuos Peligrosos autorizado por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. En el caso de otros residuos, algunas empresas han llegado a acuerdos con entidades que trabajan para la inclusión social de colectivos con riesgo de marginación. Este es el caso de Emasagra que tiene un acuerdo con la ONG Madre Coraje, a la que entrega otro tipo de residuos como pilas convencionales, aparatos eléctricos y electrónicos, tóner de impresoras y tintas ink-jet, etc. La ONG "Madre Coraje" ha sido declarada de Utilidad Pública (número 118.908 del Registro Nacional de Asociaciones) y cumple con todos los principios de transparencia y buenas prácticas de la Fundación Lealtad y está autorizada como Gestor de Residuos Peligrosos por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía (AN-0120).

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar a los mismos. En la evaluación y selección de estos, se valora entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

GESTIÓN DE RESIDUOS

RESIDUO (Kg/año)	HIDRALIA		DR ANDALUCÍA	
	TOTAL	VALORIZADO	TOTAL	VALORIZADO
TOTAL Fangos Materia Seca (MS)	1.962.151	100%	13.034.611	100%
TOTAL Basuras	525.440	0%	1.643.420	0%
TOTAL Arenas	0	-	971.700	53%
TOTAL Grasas	0	-	212.143	11%
Destino (Kg/año)				
MS Compostaje	0	-	604.432	-
MS Agricultura Directa	1.962.151		12.430.179	-
MS Recuperación Espacios	0	-	0	-
MS Vertedero	0	-	0	-
Desbaste - Vertedero	525.440	-	1.643.420	-
Arenas Valorización Agrícola	0	-	516.260	-
Arenas Valorización Material	0	-	0	-
Arenas Vertedero	0	-	455.440	-
Grasas Gestor Autorizado	0	-	188.443	-
Grasas Valorización Agrícola	0	-	23.700	-

Más información en el apartado 4.3 (pág. 67).

306-3

DERRAMES SIGNIFICATIVOS

No ha habido derrames significativos.

306-4

TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS

La Compañía no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

306-5

CUERPOS DE AGUA AFECTADOS POR VERTIDOS DE AGUA Y/O ESCORRENTÍAS

No ha habido vertidos de agua según se define en el indicador. Por tanto, no ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por este motivo.

GRI307

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

307-1

INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL

- En 2020 no hubo reclamaciones, sólo algunos avisos relativos a olores en el alcantarillado, en estos casos, se ha realizado la correspondiente inspección y gestionado la misma, eliminando la causa cuando dependía de nosotros.
- Estos avisos se resolvieron durante el periodo objeto de la memoria.

GRI308

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

308-1

NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS AMBIENTALES

El porcentaje es del 100%, además se incluyen cláusulas medioambientales en los contratos.

308-2

IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS

No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.

- No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2020.
- No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos.
- No se ha puesto fin a la relación con ningún proveedor por este motivo.



GRI401

EMPLEO

401-1

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL



401-2

BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO QUE NO SE DAN A LOS EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL O TEMPORALES

No hay diferencia entre los beneficios que se aplican a los empleados, independientemente de si son fijos, temporales o a tiempo parcial. Hay un seguro de vida, que no está contemplado en todos los convenios, para las personas que usan el coche por motivos de trabajo, que se aplica cuando llevas dos años en la Compañía.

401-3

PERMISO PARENTAL

(**) El 100% del personal que se benefició del permiso por maternidad/paternidad durante 2019/2020, están trabajando 12 meses después.

*Ver tabla inferior.



RED DE SANEAMIENTO	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	H	M	H	M
Altas	119	54	87	24
Bajas	148	53	94	24
Creación de ocupación neta *(Altas/plantilla media)*100	20,38%	30,68%	34,39%	41,78%
Índice de rotación **(Bajas/plantilla media)*100	25,34%	30,11%	37,15%	41,78%

PERMISO PARENTAL	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	H	M	H	M
Trabajadores que han sido padres/madres	4	0	3	0
Trabajadores con permiso de paternidad/maternidad	15	4	10	1
Trabajadores con excedencia parental/maternal	0	0	0	0
Número Trabajadores que continúan pasados 12 meses de la reincorporación**	9	3	7	1

TODOS LOS DATOS QUE SE APORTAN EN LOS INDICADORES EXH400 CORRESPONDEN A HIDRALIA Y SUS EMPRESAS PARTICIPADAS (DR ANDALUCÍA), EXCEPTO QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO

GRI402

RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

402-1

PLAZOS DE AVISO MÍNIMOS SOBRE CAMBIOS OPERACIONALES

El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo es de 15 días, según establece el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.

GRI403

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Más información en: [Informe de Desarrollo Sostenible grupo Suez 2020](#) (pág. 179-180).

403-1

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La cobertura es total, todos los centros de trabajo están incluidos en el alcance del sistema de gestión de Seguridad y Salud Laboral, además, bienalmente se realiza una auditoría legal de SSL de los centros de trabajo regulada por ley. En cuanto a las subcontratas disponemos del programa "e-coordina" mediante el cual se gestiona toda la documentación legal referente a prevención que deben proporcionar las subcontratas para poder trabajar para nosotros.

Más información en los apartados 1.2.2 y 4.2 de este mismo documento.

403-2

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Tenemos implantado un sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral según OHSAS 18001 (certificado según ISO 45000 en 2021), así mismo, disponemos de procedimientos establecidos para la evaluación de riesgos propios y de las subcontratas, de investigación de accidentes o incidentes. Igualmente se identifican periódicamente los requisitos legales de aplicación, evaluación y seguimiento de los mismos.

403-3

SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

Hidralia y sus empresas participadas cuentan con mutuas mediante las cuales se controla la gestión de los accidentes y el seguimiento de las contingencias comunes. Además, se cuenta con un SPA (Servicio de Prevención Ajeno) y un Servicio de Prevención Mancomunado que realizan las tareas de vigilancia de la salud de los trabajadores según establece la legislación española vigente.

403-4

PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En el Plan de prevención de Hidralia, apartado 8, (y en los respectivos Planes de cada una de las empresas participadas) se especifican los mecanismos de Consulta y participación de los trabajadores. Dicho Plan es de conocimiento de todos los trabajadores.

Los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales son los Delegados de Prevención según lo establecido en el art. 35 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, siendo elegidos por los trabajadores y existiendo acta de designación. El número de delegados de prevención se ajusta a lo dispuesto en el artículo 35 de la ley 31/1995.

Las empresas con más de 50 trabajadores tienen la opción de organizar un Comité de Seguridad y

Salud, (a petición de los trabajadores) a través del cual realizar la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo a lo establecido en el art 38 de la ley 31/1995.

La consulta formal y regular de las actuaciones preventivas y de los aspectos del trabajo y su organización que son susceptibles de afectar a la seguridad y salud de los trabajadores se realizará en lo que afecte a cada empresa a través del Comité de Seguridad y Salud o en su caso a través de los Delegados de Prevención. De las consultas y reuniones realizadas se dejará registro documental.

La participación de los trabajadores y la comunicación en materia de seguridad y salud se produce a través de sus representantes, los Delegados de Prevención.

La comunicación externa en materia de seguridad y salud tiene un carácter bidireccional entre Hidralia y las partes interesadas externas y se lleva a cabo mediante la recepción, registro, estudio y documentación y, en su caso, respuesta de los comunicados relevantes de partes interesadas externas.

En cuanto sistemas de gestión véanse los apartados 1.2.2 y 4.2 de este mismo documento.

403-5

FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En el Plan de Prevención de Hidralia, apartado 9, se describe la formación proporcionada a los trabajadores, así como, su control y supervisión.

La formación en materia de Seguridad y Salud Laboral formará parte de la formación y capacitación general para el desarrollo de su trabajo. No obstante, lo anterior se tendrá en cuenta que en relación con la formación en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral, se distinguirán dos tipos de formaciones:

- Formación requerida- fundamental: es la formación mínima en seguridad y salud laboral que necesariamente ha de disponer el empleado para poder desempeñar con seguridad su puesto de trabajo y/o las actividades o tareas asignadas. Previamente a poder desempeñar su puesto o esas actividades o tareas, se ha de acreditar que el trabajador dispone de la formación requerida.

► Formación complementaria- recomendable: es la formación en seguridad y salud laboral que se considera conveniente que el trabajador adquiera a fin de mejorar su capacitación para los puestos y/o funciones desempeñadas, el conocimiento de las prácticas y procedimientos del sistema de prevención y el compromiso con la política de seguridad y salud de la compañía. La formación complementaria se debe adquirir a lo largo de la vida laboral del trabajador.

Anualmente se realiza un plan de formación que incluye aquellos cursos fijados por la legislación vigente, así como, aquellos necesarios para cumplir los requisitos fijados por la empresa en cuanto a seguridad y salud laboral, además, también se ofrecen cursos para reducir las lesiones como “La escuela de espalda”, o bien, sesiones de gimnasia matutina.

Para más información, véase el apartado 4.2 (pág. 65).

403-6

FOMENTO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

No lo hay, no obstante la empresa ofrece la posibilidad de pagar voluntariamente un seguro médico a través de la nómina como un beneficio para el trabajador.

Para más información véase el apartado 4.2 (pág. 65-67).

403-7

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES

Tanto Hidralia como sus empresas participadas cuentan con Planes de Prevención y Evaluaciones de Riesgos. Para más información véase el apartado 4.2, (pág. 65-67) y en el IDS de Suez España 2020 <https://www.suez.es/-/media/suez-es/files/publication-docs/suez-informe-de-desarrollo-sostenible-2020.pdf>, (pág. 179-180).

403-8

COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En cuanto sistemas de gestión véanse los apartados 1.2.2 y 4.2 de este mismo documento, en cualquier caso cubren al 100% de la plantilla.

403-9

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

Durante 2020 hubo 5 accidentes con baja en Hidralia. Las tipologías más habituales son:

010. Heridas y lesiones superficiales

030. Distocaciones, esguinces y distensiones

Sobreesfuerzos

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en Andalucía, ni hay trabajadores excluidos. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

Tanto Hidralia como sus empresas participadas realizan evaluaciones de riesgos periódicas, además, cuando ocurre un accidente, se realiza una investigación con el objetivo, entre otros, de que no vuelva a ocurrir un accidente en circunstancias similares y si ocurre, que las consecuencias sean mínimas.

Para más información véase el apartado 4.2 y el indicador GRI 403-10.

403-10

DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

Tanto Hidralia como sus empresas participadas realizan evaluaciones de riesgos periódicas y tienen planificadas actividades de prevención asociadas a estas evaluaciones. Para más información véase el apartado 4.2.

ÍNDICE DE ABSENTISMO	DÍAS TEÓRICOS		DÍAS DE BAJA		ÍNDICE DE ABSENTISMO		TOTAL
	H	M	H	M	H	M	H
DR Andalucía	221.885	67.915	15.371	1.795	6,9%	2,6%	5,9%
Hidralia	94.702	21.750	7.177	766	7,6%	3,5%	6,0%

TABLA DE DATOS SIGNIFICATIVOS SSL	DR ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2019	2020	2019	2020
Porcentaje de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud (%)	100%	100%	100%	100%
Índice de frecuencia (n.º de accidentes totales con baja/n.º total de horas trabajadas) *1.000.000	18,77	10,32	20,82	10,49
Índice de gravedad (n.º jornadas no trabajadas por accidente con baja/n.º total de horas trabajadas) *1.000	0,54	0,79	0,41	0,65
Tasa de enfermedades profesionales (%)	0%	0%	0%	0%
Tasa total de accidentes mortales (%)	0%	0%	0%	0%
Horas de formación impartidas en SSL	5.959	3.053	2.392	1.110
Absentismo (%)	5,36%	5,9%	5,11%	6,0%

Existen trabajadores potencialmente expuestos a riesgos especiales: ATEX, ruido y trabajo en espacios confinados. Para todas las actividades realizadas que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones posibles.

No ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la Compañía.

GRI404

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

PARA MÁS INFORMACIÓN VÉASE EL APARTADO 4.1 DE ESTE INFORME (PÁGINA 62-63).

404-1

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO



HIDRALIA (horas)	H	M	TOTAL
Dirección	102,9	51,4	154,3
Mandos	786,8	1.279,0	1.279,0
Operarios	1.054,5	1,0	1.055,5
Técnicos	691,7	877,7	1.569,4
Administrativos	145,6	468,2	613,8
Total horas	2.781,5	2.677,4	5.458,9
Promedio	11,0	44,6	17,4

	AGUAS DE MONTILLA			AGUAS DE BENAHAVÍS			AGUAS DE TORREMOLINOS		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Dirección	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Mandos	4	0	4	0	0	0	91,2	6,5	97,6
Operarios	0,75	0	0,75	0	0	0	176,3	0,0	176,3
Técnicos	0	0	0	0	50	50	8,8	110,0	118,8
Administrativos	0	22	22	0	20	20	34,3	28,3	62,6
Total horas	4,75	22	26,75	0	70	70	140	210	350

	EMAUSA			AGUASVIRA			EMASAGRA		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	57	72	129	3	2	5	5	6	11
Titulados Superiores	143	0	143	2	2	3	39	8	47
Titulados de Grado Medio	67	112	179	3	6	9	32	199	230
Mandos Intermedios y Encargados	82	198	280	8	2	9	405	200	605
Oficiales Administrativos	75	115	190	0	12	12	32	102	134
Oficiales Operarios	0	0	0	18	0	18	436	0	436
Resto Plantilla	56	38	94	0	0	0	564	186	750
Total	480	535	1.015	33	23	56	1.513	701	2.214

404-2

PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

Los empleados reciben una formación continua que fomentan su empleabilidad. Esta formación se encuadra en diferentes materias:

Conocimientos técnicos transversales, Ética, Cultura, Estrategia, Informática de usuario, Sistemas de Gestión, Seguridad y Salud Laboral. Impartidos en diferentes modalidades presencial y/o teleformación. Se da especial importancia a la formación en prácticas éticas y formación en igualdad.

404-3

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Las evaluaciones periódicas, además de otras acciones como gestionar formación, currículum, vacantes, etc., se gestionan a través de la plataforma Talent'up. Así pues, el sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores de Hidralia se realiza a través de esta plataforma, también la de los trabajadores de Aguas de Torremolinos (95% Hidralia). El resto de participadas disponen de sus propios sistemas de evaluación.

	HIDRALIA			AGUAS DE TORREMOLINOS		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	7	2	9	0	0	0
Titulados Superiores y de Grado Medio	29	20	49	5	3	9
Mandos Intermedios y Encargados	0	0	0	0	0	0
Oficiales Administrativos	0	0	0	0	0	0
Oficiales Operarios	0	0	0	0	0	0
TOTAL	36	22	58	5	3	9

	EMAHA			AGUASVIRA			EMASAGRA		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	3	2	5	3	-	3	6	1	7
Titulados Superiores y de Grado Medio	10	5	5	3	5	8	11	9	20
Mandos Intermedios y Encargados	1	4	10	2	1	3	20	7	27
Oficiales Administrativos	0	0	5	0	0	0	12	22	34
Oficiales Operarios	0	0	0	1	0	1	48	0	48
Resto Plantilla	0	0	0	0	0	0	38	16	54
TOTAL	14	11	25	9	6	15	135	55	190

	AGUAS DE BENAHAVÍS			AGUAS DE MONTILLA		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Directivos	0	0	0	0	0	0
Titulados Superiores y de Grado Medio	0	1	1	2	0	2
Mandos Intermedios y Encargados	1	0	1	1	0	1
Oficiales Administrativos	0	0	0	0	0	0
Oficiales Operarios	0	0	0	0	0	0
Resto Plantilla	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	2	3	0	3

GRI405

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

405-1

DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

Para más información véase el apartado 4.1 de este informe (pág. 62).



	DR ANDALUCÍA				DR ANDALUCÍA			
	PLANTILLA INDEFINIDA				PLANTILLA EVENTUAL/TEMPORAL			
	H	M	H	M	H	M	H	M
Directivos	17	8	0	0	7	2	0	0
Titulados Superiores	44	23	1	0	25	16	0	0
Titulados de Grado Medio	18	21	2	3	4	4	0	0
Mandos Intermedios y Encargados	88	19	10	0	21	2	0	0
Oficiales Administrativos	33	62	3	2	9	16	0	1
Oficiales Operarios	148	0	17	1	65	0	6	1
Resto Plantilla	174	33	39	15	88	14	28	4
TOTAL	522	166	72	21	219	54	34	6

	DR ANDALUCÍA			HIDRALIA		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Menor de 30	13	6	19	7	3	10
Entre 30 y 50	284	121	405	135	42	177
Mayor de 50	297	60	357	111	15	126
TOTAL	594	187	781	253	60	313

	DR ANDALUCÍA			HIDRALIA		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Trabajadores con discapacidad	13	4	17	7	0	0
En porcentaje	2,14%	2,20%	2,15%	2,77%	0,00%	2,77%

405-2

RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES

El 100% de los trabajadores queda cubierto por los convenios, que establecen la remuneración asociada a grupos profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y el ratio es de 1. No obstante, hay que indicar que Hidralia y sus participadas están incluidas dentro del IDS de Suez España 2020 <https://www.suez.es/-/media/suez-es/files/publication-docs/suez-informe-de-desarrollo-sostenible-2020.pdf> y en el mismo se da respuesta a este indicador (pág. 176 y 183).

Todos los centros de trabajo están situados en Andalucía.

GRI406

NO DISCRIMINACIÓN

406-1

CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

En el año 2020 no se tuvo constancia de casos de discriminación.

GRI407

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

407-1

OPERACIONES Y PROVEEDORES CUYO DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA PODRÍA ESTAR EN RIESGO

Los Convenios Colectivos vigentes en cada uno de los centros de trabajo de Hidralia y sus empresas participadas regulan el derecho de reunión y de asamblea.

Hidralia y sus empresas participadas ni incurrir en operaciones, ni trabajan con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

GRI408

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

408-1

OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL

Todos nuestros centros de trabajo están en Andalucía y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo infantil.

GRI409

TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

409-1

OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

Todos nuestros centros de trabajo están en Andalucía y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

GRI410

PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

410-1

PERSONAL DE SEGURIDAD CAPACITADO EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE DERECHOS HUMANOS

Hidralia no tiene en plantilla personal de seguridad, cuando lo necesita, éste lo contrata a una empresa de seguridad privada homologada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

Coordinación Empresarial se encarga de enviar a los proveedores todos los procedimientos de aplicación, así como, a recopilar los registros necesarios.

GRI411

DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

411-1

CASOS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

Ninguno, todos los centros de trabajo están ubicados en Andalucía.

GRI412

EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Para más información, véase el IDS de Suez España 2020 <https://www.suez.es/-/media/suez-es/files/publication-docs/suez-informe-de-desarrollo-sostenible-2020.pdf>, (pág. 151-153).

412-1

OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

Ninguna, todos los centros de trabajo están ubicados en Andalucía.

412-2

FORMACIÓN DE EMPLEADOS EN POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS SOBRE DERECHOS HUMANOS

Hidralia y sus empresas participadas están comprometidas con un desarrollo sostenible y responsable, por ello disponen de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Durante 2020 no se ha realizado formación específica en DD.HH.

Más información en el apartado 1.2.1 de este informe (Pág. 21-23).

412-3

ACUERDOS Y CONTRATOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS CON CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS O SOMETIDOS A EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Son proveedores de bienes o servicios nacionales sometidos a la legislación nacional donde ya se contempla.

GRI413

COMUNIDADES LOCALES

413-1

OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO

En el 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad.

Más información en los apartados: 2.1.1 (Página 25), 5.1 (Página 78-79) y 1.2.2 (Página 25) de esta memoria.

413-2

OPERACIONES CON IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS – REALES Y POTENCIALES– EN LAS COMUNIDADES LOCALES

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

GRI414

EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

414-1

NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES

A los proveedores sí que se les aplican criterios de selección de tipo social y medioambiental, igualmente, en el 100% de las nuevas contrataciones se incluyen cláusulas sociales y ambientales.

414-2

IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y MEDIDAS TOMADAS

a – d.- 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

GRI415

POLÍTICA PÚBLICA

415-1

CONTRIBUCIONES A PARTIDOS Y/O REPRESENTANTES POLÍTICOS

a. La organización no realiza este tipo de aportaciones.

b. No procede.

Más información en el apartado 1.2.1 (páginas 21-23).

GRI416

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Más información en el apartado 3.1.1 de este informe (páginas 44-45).

416-1

EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS

El 100%. Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003 y lo fijado por la legislación de la Junta de Andalucía, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello por lo que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

416-2

CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELATIVOS A LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

GRI417

MARKETING Y ETIQUETADO

417-1

REQUERIMIENTOS PARA LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica, ya que no tratamos un producto susceptible de ser etiquetado, si bien se publica periódicamente información sobre la calidad del agua a través de la plataforma de acceso público SINAC (Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo), que garantiza el acceso a la información a todos los ciudadanos, <http://sinac.msc.es>

Por otro lado, en el apartado 2.1.4, (pág. 41) se encuentra información de cómo se formulan las tarifas de agua.

417-2

CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

No hubo incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

No hubo incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios.

417-3

CASOS DE INCUMPLIMIENTO RELACIONADOS CON COMUNICACIONES DE MARKETING

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

GRI418

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

418-1

RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE.

No hubo reclamaciones ni se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

GRI419

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

419-1

INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO

No se han impuesto multas.



HIDRO



UTE EDAR BAHÍA GADITANA | **HIDROGESTION**
E.D.A.R. CÁDIZ-SAN FERNANDO | HUELVA | 2011-2014

