

INFORME DE
DESARROLLO SOSTENIBLE

2021



EDITA:

Dirección de Desarrollo Sostenible de
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 digital de este informe, se
encuentran disponibles en:

www.hidralia-sa.es

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 elabora-
ción de memorias de sostenibilidad del
Global Reporting Initiative, GRI, modali-
dad exhaustiva. En los anexos se ha
incluido un índice que indica la localiza-
ción 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 2021, salvo que se indique lo contrario.



www.hidralia-sa.es



Área de Clientes



10

01. BUEN GOBIERNO

- 1.1 Quienes somos
- 1.2 Buen gobierno y gestión ética
- 1.3 Hoja de ruta 2017-2021



32

02. PERSONAS

- 2.1 Acceso al agua



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.

APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL



46

03. PLANETA

- 3.1 Preservamos el agua como fuente de vida
- 3.2 Concienciación ciudadana
- 3.3 Protección de la biodiversidad
- 3.4 Lideramos la lucha contra el cambio climático



92

05. ALIANZAS

- 5.1 Comprometidos con la comunidad local
- 5.2 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa
- 5.3 Compra responsable
- 5.4 Diálogo con los grupos de interés



68

04. PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO

- 4.1 Equidad y personas
- 4.2 Seguridad y salud en el trabajo
- 4.3 Caminando hacia la economía circular 2021
- 4.3 Innovación con impacto



104

06. ANEXOS

- 6.1 Glosario
- 6.2 Correspondencia aspectos materiales
- 6.3 Cuestionario sobre el informe
- 6.4 Índice GRI

CARTA DEL PRESIDENTE



BRAULIO ME DEL
PRESIDENTE

EL DEVENIR DE 2021 ha seguido estando marcado por la evolución de la COVID-19, por ello quiero empezar estas letras agradeciendo a todos nuestros trabajadores su compromiso y dedicación, así como, a los ciudadanos por su comprensión y colaboración. Sin todos vosotros no hubiera sido, ni sería posible garantizar un servicio esencial para la población con la máxima calidad y seguridad.

Sin duda nos encontramos en un momento clave para encauzar los apoyos activados para la recuperación tras la pandemia, sentando las bases para un futuro más sostenible en un entorno de incertidumbre, en el que las empresas juegan un papel determinante por su capacidad para materializar respuestas a los retos que afrontamos como sociedad. Del año 2021 debemos extraer aprendizajes que nos permitan articular un nuevo modelo de crecimiento, sustentado en la economía circular, para garantizar la disponibilidad de recursos naturales para las generaciones futuras. Entre todos debemos

ser capaces de **lograr que las ciudades sean más azules, más verdes y más saludables.**

Debemos seguir avanzando en la consolidación de un modelo de empresa articulado sobre la cooperación fluida entre múltiples agentes, cada uno desde su ámbito, con la base de la participación público-privada y con las personas en el centro.

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 proponiendo **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.

De este modo nació el Pacto Social de San Fernando que promovemos junto al Ayuntamiento de San Fernando, proyecto que ha sido premiado en los **I Premios FAMP** en los que HIDRALIA ha sido reconocida en la quinta categoría, que se centra en el papel colaborativo de las empresas andaluzas respecto a las entidades locales, por el **Pacto Social** que promueve junto al Ayuntamiento de San Fernando y que pretende impulsar la recuperación socioeconómica sustentada en la sostenibilidad y la reconstrucción verde del municipio.

En esa línea de colaboración, para afrontar desde lo local algunos de los principales retos globales, renovamos nuestro compromiso con 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.

DEL AÑO 2021 DEBEMOS EXTRAER APRENDIZAJES PARA ARTICULAR UN NUEVO MODELO DE CRECIMIENTO

Bajo el firme compromiso de actuar sin dejar a nadie atrás, durante el pasado ejercicio hemos puesto a disposición de la ciudadanía una **atención multicanal** que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes. En este proceso de mejora continua hemos lanzado el Programa **CONTIGO**, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las **personas en situación de vulnerabilidad**. Este programa tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer "soluciones excepcionales para situaciones excepcionales".

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 2021, que nos han ayudado a generar **9,4 GWh** de energía verde. Por otro lado, seguimos con nuestro compromiso de calcular nuestra huella de carbono y compensar la misma. Además, como muestra de transparencia, registramos dicho cálculo, tanto ante el MITERD como ante la Junta de Andalucía, habiendo obtenido el sello reduzco por la reducción alcanzada en el cuatrienio 2017-2020.

Para superar estos grandes retos ambientales, en 2021 hemos integrado nuestra experiencia operacional a la **aceleración de la transformación digital de la compañía** mediante la incorporación de nuevas tecnologías a través de nuestro modelo DINAPSIS con sede en **Marbella**, que nos está permitiendo transformar por completo la gestión urbana del ciclo del agua y ambiental. Todo ello consiguiendo eficiencias en la prestación de los servicios y mejorando el rendimiento de los activos que operamos y que pretendemos extender al resto del territorio.

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 21 proyectos.

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 hemos podido volver a poner en marcha el programa Aqualogía a final de año en un formato no presencial, con más de **600 escolares participantes**.

En cuanto a **Alianzas**, queremos destacar que, un año más, hemos colaborado con múltiples asociaciones y entidades de todo tipo, en más de **550 actuaciones** de acción social que se cuantifican, mediante la métrica LBG, en más de un millón de euros. 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.





00

2021 EN TUITTS

2021 EN TWEETS

Mati Mancha
@mancha_mati

El ciclo urbano del agua es actor fundamental para la [#ReconstrucciónVerde](#), la reactivación del empleo y el tejido socioeconómico. Somos palanca de recuperación, fomentamos la [#sostenibilidad](#) y convertimos los municipios en [#SmartCities](#). Gracias a [@CesurEdelSur](#) por la invitación.

Hidralia @InfoHidralia · 23 sept. 2021
 Nuestra directora general, @mancha_mati, participa en la presentación del informe del agua de [@CesurEdelSur](#)
 "Hay que invertir en nuevas infraestructuras y reconvertir las que hay, centrados en la [#TransformaciónDigital](#) y [#Sostenibilidad](#) para combatir el [#CambioClimático](#)"



2:22 p. m. · 23 sept. 2021 · Twitter Web App

21 Retweets 54 Me gusta

Mati Mancha
@mancha_mati

He destacado distintos modelos de éxito de colaboración público-privada como las empresas mixtas de gestión de agua, como [@Emasagra](#) o [@AguasDeHuelva](#), o la participación de empresas privadas como socios tecnológicos para el desarrollo de una [#digitalización](#) sostenible y verde.

Hidralia @InfoHidralia · 8 jul. 2021
 Colaboración público-privada para la [#ReconstrucciónVerde](#) de los municipios
 @mancha_mati ha participado en la "Jornada sobre las infraestructuras y la gestión del agua urbana", organizada por [@GAESCOSEVILLA](#)
 Toda la info, aquí: hidralia-es.es/-/colaboracion...



2:03 p. m. · 8 jul. 2021 · Twitter Web App

27 Retweets 2 Tweets citados 67 Me gusta

Mati Mancha
@mancha_mati

El [#PactoSocialSanFernando](#) es un ambicioso plan estratégico desarrollado por [@InfoHidralia](#) y [@AytoSanFernando](#) por la [#Solidaridad](#), el [#Empleo](#) y la [#ReconstrucciónVerde](#) e [#Inclusiva](#) de [#SanFernando](#), que implica a los principales colectivos de la ciudad.

Hidralia @InfoHidralia · 2 jun. 2021
 Presentamos, junto a [@AytoSanFernando](#), el [#PactoSocial](#) por la [#Solidaridad](#), el [#Empleo](#) y la [#ReconstrucciónVerde](#) e [#Inclusiva](#) de [#SanFernando](#)
 Lo hacen [@jtvioque](#), nuestro gerente en [#SanFernando](#), [@patriciacavada](#), alcaldesa de la ciudad, y [@gcalerod](#)
[#PactoSocialSanFernando](#)



7:06 p. m. · 2 jun. 2021 · Twitter Web App

Mati Mancha
@mancha_mati

Es importante darle a las nuevas generaciones esos nuevos referentes femeninos que necesitan. Por eso creo que hay que visibilizar a las mujeres en los puestos de dirección y que proyectos como [#AquaSTEM](#) de [@FundacionAqua](#) son imprescindibles.

Hidralia @InfoHidralia · 31 mar. 2021
 @mancha_mati: "En las carreras [#STEM](#), la representación de mujeres, con suerte, está en un 20-30%. Creo que es porque les faltan referentes. Por eso participamos en el proyecto [#AquaSTEM](#) de [@FundacionAqua](#). Hay que visibilizar a mujeres líderes"
[#EncuentrosSER](#)



11:38 a. m. · 31 mar. 2021 · Twitter Web App

11 Retweets 3 Tweets citados 41 Me gusta

Dinapsis @dinapsis

#Entrevista @mancha_mati, directora general @InfoHidralia

"El #HubOperativo DINAPSIS en #Marbella nos permite gestionar en tiempo real el ciclo integral #Agua, con las soluciones más innovadoras para hacer nuestras #Ciudades más inteligentes"

diariosur.es/malaga/hidrali... @DiarioSUR



9:01 a. m. · 18 ene, 2021 · Hootsuite Inc.

10 Retweets 29 Me gusta

Hidralia @InfoHidralia

Ayer, en #Rincón, participamos en la jornada de limpieza de playas y fondos marinos organizada por @ecodivemalaga

¡Impresiona la cantidad de basura recogida en tan solo una mañana!

Estamos comprometidos con el cuidado de nuestro entorno

#elaguaquenosune



Ayto Rincón Victoria y 9 más

11:38 a. m. · 14 jun, 2021 · Twitter Web App

Mati Mancha @mancha_mati

La firme apuesta de @Emasagra por la #EconomíaCircular, la #ReconstrucciónVerde y en la lucha contra el #CambioClimático tiene su justo reconocimiento. Enhorabuena por este galardón que ya recibió el año pasado @InfoHidralia por @RedAndaluzaCCC.

Emasagra @Emasagra · 27 may, 2021

Emasagra, Premio Andalucía Medio Ambiente @AgriculturAnd por su estrategia de sostenibilidad en la modalidad de #CambioClimatico que reconoce el trabajo desarrollado en esta materia

cutt.ly/trnuaLK

#PactoSocial #ReconstrucciónVerde
cc/ @aytoagr @CanalUGR
@CGE_Granada

5:42 p. m. · 27 may, 2021 · Twitter Web App

Hidralia @InfoHidralia

Hemos firmado un acuerdo con @FAMPcomunica para favorecer la #sostenibilidad, la #innovación, la #resiliencia y la #recuperación de #Andalucía en el marco 2021-2027

Toda la info, aquí: hidralia-sa.es/-/hidralia-y-l...



4:56 p. m. · 16 jun, 2021 · Twitter Web App

1 Retweet 6 Me gusta

Aguas de Torremolinos @H2OTorremolinos

Aguas de Torremolinos e @infoHidralia incorporarán a tres alumnos de Ciclo superior Gestión del Agua del IES Rosaleda dentro de su programa de FP Dual

Toda la info, aquí: aguasdetorremolinos.es/-/aguas-de-tor...



12:05 p. m. · 23 feb, 2021 · Twitter Web App

4 Retweets 11 Me gusta





01

11

BUEN GOBIERNO



01 BUEN GOBIERNO

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, MISIÓN Y VALORES

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

Comprometidos con Marbella, cuidamos de forma **transparente y eficiente** el agua, para crear valor de manera innovadora.

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 Interés.

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 EN ANDALUCÍA

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



Eficiencia en redes de distribución

DR Andalucía (Hm ³)	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen suministrado	139,7	132,4	139,0	136,0	137,2
Agua registrada	102,2	97,3	103,4	99,4	101,49
Rendimiento técnico	73,1%	73,5%	74,4%	73,1%	73,93%
Agua no registrada (ANR)	37,5	35,1	35,6	36,6	35,71

3

ESTACIONES POTABILIZADORAS

33,37%

DE REUTILIZACIÓN

5.835 Km

DE RED DE ALCANTARILLADO

137

CAPTACIONES

17

ESTACIONES DEPURADORAS

6.798 Km

DE RED DE ABASTECIMIENTO

296

DEPÓSITOS

182

BOMBEOS DE AGUA POTABLE

141

BOMBEOS DE AGUA RESIDUAL

778

TRABAJADORES

708.510

CLIENTES

137,2 Hm³

DE AGUA SUMINISTRADA

463.586 €

ASIGNADOS A FONDOS SOCIALES

1.392.249 €

INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL

1,85 Hm³ es el agua ahorrada entre 2017 y 2021,
equivalente al consumo anual de una ciudad de más
de 30.000 habitantes

MAGNITUDES ECONÓMICAS¹

La gestión de los riesgos financieros en HIDRALIA tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos de HIDRALIA. Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros de HIDRALIA se realiza de un modo único e integrado, lo que permite identificar la existencia de coberturas en los distintos negocios y optimizar así la contratación de coberturas en los mercados.

16

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.

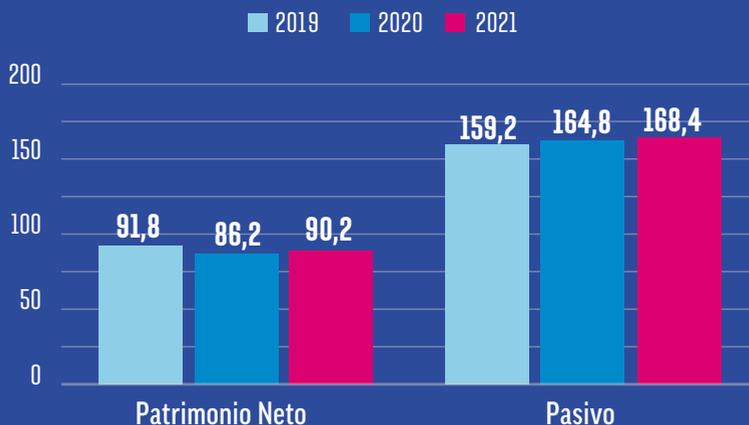
Fondo Social: 138.000 €² han sido consignados en 2021 para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de familias en riesgo de exclusión. A esos fondos se le ha sumado un importe extraordinario debido al Covid de 328.383 euros. Aguas de Huelva cuenta con la figura de mínimo vital y en HIDRALIA Marbella se ha procedido a ampliar el sistema de tarifas especiales.

1 Origen datos: cuentas anuales de HIDRALIA 2021. No se incluye información correspondiente a las empresas participadas.

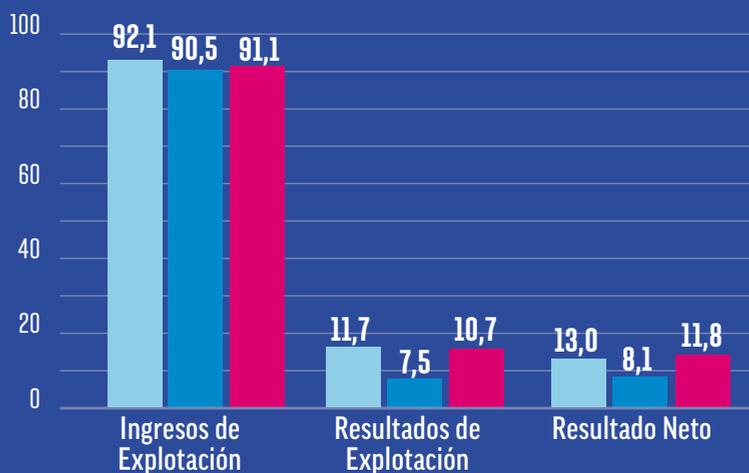
2 Importe total de los fondos existentes en la actualidad: el importe y las condiciones para acceder a la ayuda son particulares de cada municipio en el que existe este tipo de ayuda. Para más información ver apartado Contribución Social de este informe.



Patrimonio Neto y Pasivo (M€)



Cuenta de Resultados (M€)



INVERSIONES CONSOLIDADAS HIDRALIA (m€)			
	2019	2020	2021
Inversiones Intangibles	5.163,5	794,6	829,6
Inversiones Materiales	379,9	68,4	79,3
Inversiones Financieras	537,4	418,6	585,5
Total	6.080,8	1.281,6	1.494,4

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 2021 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente	Braulio Medel Cámara
Consejero Delegado	Javier Segovia Pastor
Consejeros	Círil Rozman Jurado Ernesto Mata López Marcos Contreras Manrique Ángel Rodríguez de Gracia
Secretario	José María de Paz Arias

La composición del Comité de Dirección es:

COMITÉ DE DIRECCION

Directora Regional Andalucía	Matilde Mancha Montero de Espinosa
Director Financiero	Guillermo García Cazorla
Director Operaciones	Marcelino Manzanares Gijón
Directora de Clientes	Mercedes Sánchez Bas
Director de Recursos Humanos	Íñigo Unanue Arrizabalaga
Director de Desarrollo Sostenible y Transformación	Gonzalo Jiménez Espinosa
Director Jurídico	Jorge Palomino Morales
Director de Desarrollo de Negocio e Innovación	Ernesto Sánchez Rodríguez
Director de Compras	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 y 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 HIDRALIA 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 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, 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, diligencia debida, en las que han participado 13 profesionales de HIDRALIA. Asimismo, la Responsable de Cumplimiento Normativo de HIDRALIA recibió una formación específica sobre el Canal de Denuncias, investigaciones internas y la nueva Directiva Europea 2019/1937 de protección de los alertadores.

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, además de píldoras por cada una de las políticas existentes en el Sistema de Compliance Penal.

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 de la Responsable de Cumplimiento Normativo (RCN), 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 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 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: Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo y la Responsable de Cumplimiento Normativo.
- ➔ 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 de 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 materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

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

El informe anual que la RCN 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 2021 la RCN 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?

Cuando 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

Cuando 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 HIDRALIA³ 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. Las novedades durante 2021 han sido:

- Realización de la auditoría externa de la ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio en HIDRALIA San Fernando e HIDRALIA Estepona, además de Aguas de Torremolinos y Aguas de Huelva. Estos centros se suman a los ya certificados de HIDRALIA Marbella (Centro de Control Operativo - CCO) y Emasagra (ETAP y Centro de Control Operativo).



- Además, Emasagra ha conseguido la certificación según ISO 27001 en el CCO de la ETAP.

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, desde 2019 se ha trabajado en la adaptación del sistema existente, basado en OHSAS 18001, a esta nueva norma, culminando el proyecto con la certificación en 2021.

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.

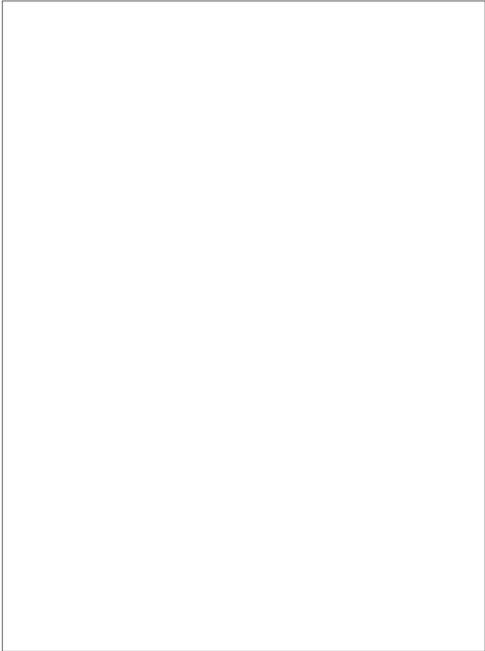
No obstante, se han incorporado contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones, para así dar mayor detalle y muestra de transparencia.

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 Interés.

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2021 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros Grupos de Interés.

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





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 6,87 sobre 10, con una bajada de 0,03 puntos con respecto a 2020. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.403 entrevistas telefónicas en 7 de los 12 municipios donde desarrolla su actividad HIDRALIA, más los municipios en los que están presentes sus participadas. A modo de ejemplo, Estepona (HIDRALIA) obtiene

la mejor valoración de todos los municipios encuestados (7,60 puntos), mientras que Roquetas de Mar (HIDRALIA) es el municipio con la valoración más baja (6,27 puntos).

Hay que reseñar que los atributos relacionados con el servicio experimentan una evolución positiva. En cambio, la Claridad de la Factura sigue disminuyendo su valoración, mientras que la Continuidad del Servicio y el Precio permanecen estables, aunque éste último con una valoración insatisfactoria.

El 65% de los encuestados están conformes o satisfechos con la información recibida por su compañía de aguas, mientras que el 42% desconoce si se dispone de mecanismos de ayuda a los colectivos vulnerables.

OBJETIVOS

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.

Ficha técnica



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



Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2021.
Entrega de resultados: Diciembre de 2021.



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



Encuesta de 8 minutos.

Muestra: 1403. Nivel de error: ±3,07%

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 SITGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

ANDALUCÍA ⁴	2019	2020	2021
ISC	6,74	6,90	6,87
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	6,30	6,54	6,62
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,42	8,62	8,61
La presión con la que llega el agua a su casa	7,52	7,74	7,83
FACTURA			
La claridad de la factura	7,17	7,00	6,82
Precio	4,83	4,81	4,79

⁴ 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.

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.

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 COVID19 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 LOS SUBSIGUIENTES ESTADOS DE ALARMA.

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 Objetivos 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 como compromisos transversales.

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

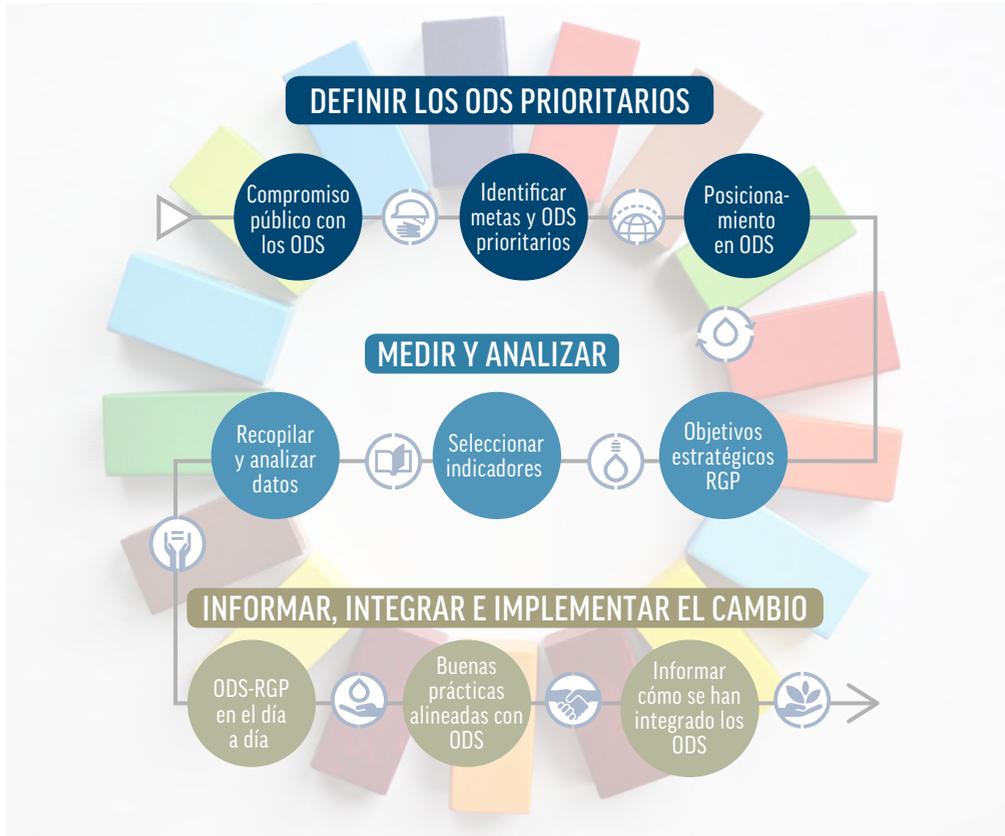
1.- **Fortalecimiento de las alianzas** y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operan HIDRALIA y sus empresas participadas.



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 Interés.

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 para determinar cuáles son los ODS estratégicos para HIDRALIA es el siguiente:



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, mostrando 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.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.		6.4 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.		11.6 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.		15.1 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.		1.4 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.		12.8 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.		8.5 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.		8.8 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.		9.4 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		17.17 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.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DEL RGP

AÑO: 2021. PERÍMETRO: DR ANDALUCÍA

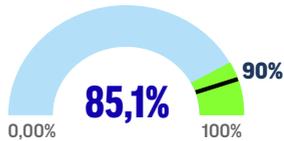
REwater Global Plan 2017-2021

Grado de cumplimiento



RGP1

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



RGP2

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



RGP4

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones



RGP5

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



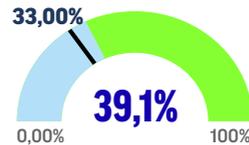
RGP6

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



RGP7

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



MUJERES EN POSICIÓN DE LIDERAZGO



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

RGP8

Mejorar constantemente los índices de seguridad y salud laboral

13,79

ÍNDICE DE FRECUENCIA

13,87

OBJETIVO IG

0,52

ÍNDICE DE GRAVEDAD

0,65

OBJETIVO IG



5 Los datos presentados corresponden a la DR Andalucía.





02

PERSONAS



02 PERSONAS



34

2.1 ACCESO AL AGUA

La pandemia de la COVID-19 ha obligado a replantear valores y prioridades, así como la manera de desplegarlos tanto en nuestro día a día como en el entorno laboral. Como organización, hemos trabajado para adaptarnos a las nuevas necesidades, manteniendo siempre la garantía de salubridad e higiene, y el suministro de agua y saneamiento de aguas residuales, que con la irrupción de la crisis sanitaria fueron declarados servicios esenciales por el Gobierno español.

Durante 2021 hemos seguido manteniendo el servicio en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y



fondos sociales– con las que garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No sólo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida transformación de nuestro modelo de atención, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.

Como ejemplo, 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, poco a poco se van poniendo en marcha medidas que quedaron paralizadas por la pandemia como, por ejemplo, la formación especializada del personal del área de atención al cliente de Marbella y Estepona para atender a estos colectivos en Oficina.

El cliente en el centro

La tecnología se democratiza, aportando una mejora sostenida en el tiempo; todas y cada una de las organizaciones la adaptan, y no solo afecta en nuestra manera de relacionarnos, sino también en la manera de proyectarnos y acceder a toda una serie de servicios.

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica. Pero lo que realmente nos aporta mayor valor es nuestra capacidad de adaptarnos a la nueva realidad y garantizar la continuidad del servicio de atención a nuestros casi setecientos mil clientes, protegiendo la salud e integridad de nuestros colaboradores.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en 2021, en España el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante dicha realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales para minimizar los riesgos que comporta el contacto físico y aprovechar las ventajas del canal no presencial.

Transformación de la Atención al Cliente

Planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

1) La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación

Con este objetivo como guía, se estructuran diversas líneas de trabajo:

- ▶ Implementar sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes, para mejorar la comprensión y avanzarnos a sus demandas.
- ▶ Revisión de los **procesos críticos** de experiencia del cliente, con foco en reclamaciones recibidas por posible fuga, mediante el aviso temprano, cuando la telelectura lo permita, combinado con una retención del cobro bancario.
- ▶ Rediseño de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

2) Apuesta clara por los nuevos canales digitales

En 2021 hemos acelerado el despliegue de los **nuevos canales no presenciales**, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan. Hemos mejorado la usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales,

facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente.

3) Transformación organizativa asociada

Es esencial dotarnos de capacidades digitales, en cuanto a habilidades y conocimiento, pero ello debe ir acompañado de un **reordenamiento de los equipos de trabajo**. Nuestra principal preocupación deben ser los canales no presenciales, en concreto los nuevos canales digitales.

Todas las acciones definidas acorde con estos objetivos deben ser revisadas y contrastadas periódicamente con el análisis de las encuestas de nuestros usuarios, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas, que permitan asegurar que las acciones promovidas colaboran de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de las personas usuarias.

Sin dejar a nadie atrás: programa “Contigo”

En sintonía con el marco normativo actual –donde el concepto vulnerabilidad va más allá del componente económico y se destaca, entre otras, la “brecha digital” como una barrera notable al consumo que las empresas de forma natural han levantado en su búsqueda de la eficiencia– desde HIDRALIA hemos impulsado un programa específico para buscar esta mirada en cada una de las iniciativas transformadoras que se están llevando a cabo en su apuesta por la



innovación, la vocación de servicio y para seguir situando a las personas en el centro de su modelo de atención al cliente.

“Contigo” se ha diseñado en colaboración con la Fundación Seres y en su implementación colaboran diversas entidades sociales locales. En su elaboración se engloban iniciativas concretas para eliminar las distintas barreras existentes, como son las de **barreras de comprensión** (nuevos idiomas para atender a personas inmigrantes), las **barreras ligadas a la digitalización** (además de los nuevos canales no presenciales, se facilitan las gestiones en nombre de otras personas, así como facilitar el envío y recepción de documentación en papel), las **barreras ligadas a discapacidades sensoriales** (como el servicio de video-interpretación de

En Hidralia avanzamos juntos para adaptarnos a tus necesidades

TRANSFORMAMOS EL PLANETA AGUA

Ponemos la tecnología al servicio de la ciudadanía

- SERVICIOS DIGITALES**
Las personas usuarias de un servicio pueden acceder de forma gratuita al servicio de atención al cliente para recibir de forma inmediata y personalizada información y servicios, con independencia de su ubicación, gracias a la flexibilidad de los canales digitales.
- PIRAMA DIGITAL**
Implementamos el sistema de firma electrónica mediante firma electrónica y certificada a través de un servicio en colaboración con el proveedor. No es necesario desplazarse ni esperar. Sin desplazamiento ni espera, recibimos los documentos a través de canal digital y los gestionamos de forma segura y rápida, cumpliendo todos los requisitos legales.
- ÁREA CLIENTES**
Creamos nuestra Área de Clientes y Personal de Atención al Cliente para recibir todas las gestiones y atender al usuario de la compañía.

HIDRALIA #HidraliaContigo

lengua de signos española), las **barre-
ras ligadas a discapacidades cognitivas** (revisión de las comunicaciones que emitimos para informar de manera más clara y cercana para todas las personas) o informar de todas las ayudas disponibles para personas en situaciones de vulnerabilidad económica. Pero, más allá de estas iniciativas, se promueve un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar las barreras y dar respuesta a todas las personas, a fin de no dejar a nadie atrás.

Magnitudes

HIDRALIA y sus empresas participadas cerraron el ejercicio de 2021 con **699.664 clientes**, mientras que la población censada abastecida se estima en 1.344.718 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 ⁶	2019	2020	2021
Andalucía	696.158	701.054	708.510
Emasagra	223.871	224.975	226.301
Aguasvira	74.775	75.262	75.940
Aguas de Montilla	9.479	9.520	9.538
Aguas de Torremolinos	48.583	48.620	49.259
Aguas de Benahavís	9.007	9.179	9.486
HIDRALIA	270.317	273.375	276.708
Aguas de Huelva	60.126	60.123	61.278

⁶ Cliente es toda persona, física o jurídica, con un contrato de suministro en vigor.

2.1.1 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Tarifas sociales⁷

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 consumo al mismo precio según el número de miembros residentes en el mismo domicilio, 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.

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

En 2021 las **tarifas sociales** alcanzaron el 1,69% de la facturación doméstica total de la DR Andalucía (0,97 % en el caso de HIDRALIA). A continuación, se ponen dos ejemplos de tarifas sociales:

En el municipio de **Marbella** contamos con tarifas sociales (lo que supone una importante bonificación con respecto a la tarifa general) para:

- ▶ Asociaciones de carácter social.

- ▶ Familias con rentas bajas.
- ▶ Pensionistas jubilados o con discapacidad.
- ▶ Familias numerosas.

En el municipio de **Roquetas de Mar** contamos con tarifas sociales (lo que supone una importante bonificación con respecto a la tarifa general) para:

- ▶ Desempleados.
- ▶ Pensionistas y jubilados.
- ▶ Familias numerosas.

Para información más detallada:

www.hidralia-sa.es

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.



⁷ Más información en <https://www.hidralia-sa.es/bonificaciones-y-fondo-social>

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.

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



GESTIÓN COMERCIAL

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	DR Andalucía			HIDRALIA
	2019	2020	2021	2021
Clientes atendidos en oficina	174.842	38.207*	226.576	76.520
Clientes atendidos por teléfono CAT	346.549	378.090	497.580	139.192
Clientes atendidos por teléfono CAT-Averías	55.528	59.015	ND	ND
Operaciones en oficina virtual	235.307	182.384	312.673	30.917
Facturas emitidas	3.651.976	3.678.482	3.704.623	2.475.266
Número de contadores leídos	3.509.490	2.846.048	3.580.541	1.439.247
N.º de altas	35.897	28.942	35.184	13.143
N.º de bajas	10.454	7.735	7.914	2.567

*Datos sólo hasta marzo de 2020 debido al cierre de las oficinas por la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, no se han incluido las citas previas presenciales realizadas hasta fin de año.

Cartas de compromiso⁸ 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. Ésta 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.



Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2021 se han formulado un total de **4.733** reclamaciones, de las cuales sólo una (correspondiente a HIDRALIA Estepona) 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

	2019	2020	2021
Aguas de Benahavís	61	81	33
Aguas de Montilla	258	167	70
Aguasvira	680	1.173	597
Aguas de Torremolinos	878	740	454
Emahsa	380	777	417
Emasagra	2.065	3.333	1.382
HIDRALIA	2.407	3.750	1.780
Total	6.729	10.021	4.733

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.

2.1.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

Telemedida

A finales de 2021 había instalados **20.799 contadores** con telemedida, de los cuales 11.448 están gestionados por HIDRALIA. Se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura. 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.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

Vela por el cumplimiento del compromiso

- ▶ 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

Presta el servicio con eficiencia

- ▶ 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.

Pásate a la factura digital.
Elige comodidad y seguridad.



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

Factura digital

246.990 clientes, el 34,86% del total de clientes (99.449 corresponden a HIDRALIA, un 35,94% del total de clientes) han recibido puntualmente durante 2021 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.

Gestión de operaciones en el terreno

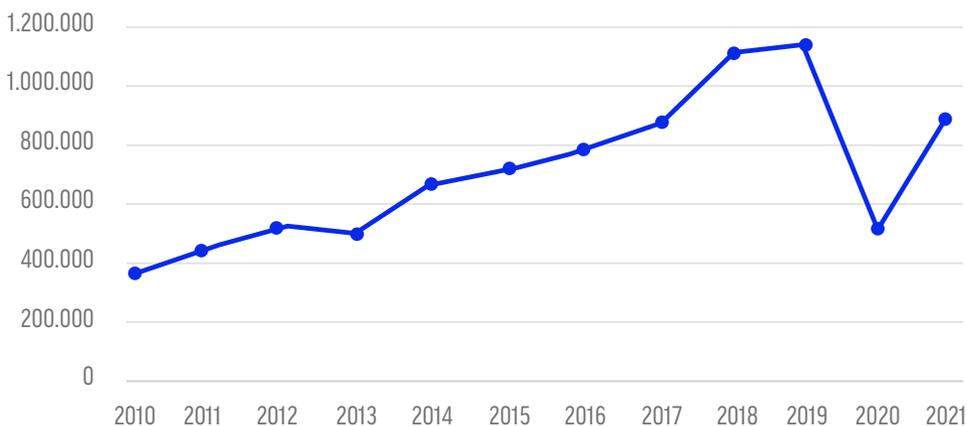
El gestor de órdenes de trabajo en el terreno permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada y eficiente, con el

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 2021 asciende a **874.772 m³**, de los cuales **182.872 m³** correspondieron a HIDRALIA. Dicho volumen hace referencia a **fraudes detectados recuperados**, lo que supone una fuerte recuperación frente 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

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual a disponer de agua suficiente (50-100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).



En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular,

a través del ODS número 6 en el que se propone “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”.

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

Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, los niveles de servicio y a las inversiones que se



realicen. Han de ser aprobadas por el regulador, que es quien tiene la competencia, y, en la mayoría de los casos, deben ser autorizadas por la Comisión de Precios (u organismos similares) de las comunidades autónomas. Las tarifas de saneamiento, aunque están incluidas en la factura del agua, suelen obedecer a las diferentes figuras impositivas diseñadas para cubrir sus costes de operación por la Administración competente.

Además, a través de la factura del agua, algunas administraciones añaden tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua. En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más barato que la media europea, según datos de la International Water Association.

En 2018, y según el INE, el precio medio del agua en España fue de 1,91 €/m³, de los que 1,13 € por metro cúbico corres-

ponden al abastecimiento y 0,78 €, al saneamiento. Cabe destacar que hay una importante diversidad en el precio del servicio en España, que oscila entre la más cara (2,67 €/m³ en Cataluña) hasta la más barata (1,01 €/m³ en La Rioja).

Respecto a 2016, la media del precio del suministro ha experimentado un descenso del 3,4% y el saneamiento ha permanecido invariable. El consumo medio de los hogares se sitúa en 133 litros/habitante/día y muestra un descenso del 2,2% respecto al año 2016.

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

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 Administración, 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 tenga 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.





03

47

PLANETA



03 PLANETA



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 HIDRALIA 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

HIDRALIA 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 HIDRALIA y sus empresas participadas se distribuye un **volumen de 375.881 m³/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.344.183 habitantes.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consu-

mo humano, a lo largo de 2021 se han implantado y comunicado a las administraciones locales y de la Consejería de Sanidad todos los Planes Sanitarios del Agua en las siguientes Zonas de Abastecimiento MANCOMUNIDAD DE AGUAS

DEL TEMPLE y FUENTE GRANDE. Con esto todas las Zonas de Abastecimiento de la DR Andalucía mayores de 50.000 habitantes, 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 más de 9,1 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

HIDRALIA 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. Igualmente 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.

HIDRALIA 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:

<https://sinac.msc.es>

3.1.2 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.

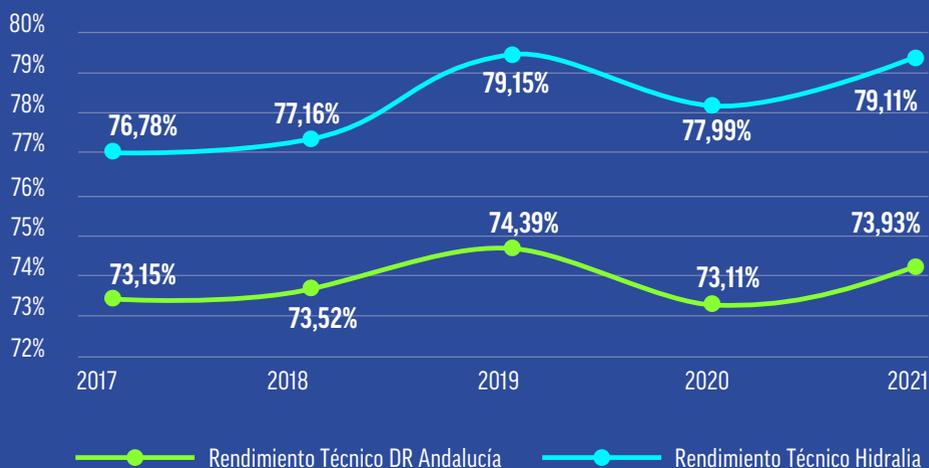
HIDRALIA y sus empresas participadas tienen como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando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



ORIGEN DEL AGUA (Hm ³) DR ANDALUCÍA	2019	2020	2021
Agua propia no adquirida - Subterránea	32,6	33,0	31,3
Agua propia no adquirida - Superficial	2,1	2,0	2,1
Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora	46,4	46,0	46,2
TOTAL volumen de agua propia	81,1	81,0	79,7
Agua comprada origen marino	8,5	8,5	9,1
Agua comprada - Subterráneo	0,1	0,1	0,1
Agua comprada - Superficial	49,3	46,4	48,4
TOTAL volumen de agua comprada	57,9	55,0	57,6
TOTAL Agua suministrada	139,0	136,0	137,3

RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS HIDRALIA MARBELLA (M ³)	2019	2020	2021
Recarga en profundidad de acuíferos	0	17.528	5.398
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga	954.226	741.166	617.609

Rendimiento Técnico Hidráulico



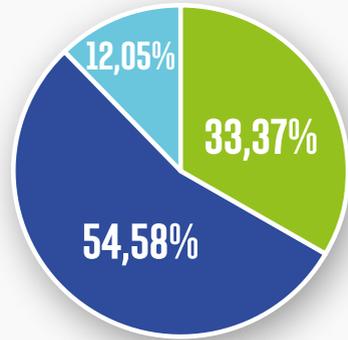
Todos los años se llevan a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. 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 bombeos 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.



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.

DESTINO DEL AGUA TRATADA DR Andalucía



■ Destinado al mar ■ Uso agrícola
■ Caudal depurado con destino a cauce

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 dis-tantes 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 2021 se han detectado:

- ▶ Fugas visibles: 6.773
- ▶ Fugas visibles provocadas: 417
- ▶ Fugas ocultas: 3.675

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.

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 sociedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2021 **se han inspeccionado 977,6 km de redes y colectores, de los cuales 197,81 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.



MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO DR ANDALUCÍA			
	2019	2020	2021
Longitud red saneamiento (km)	5.812	5.933	5.835
Longitud red limpiada red (km/año)	814	498	515,1
Número imbornales limpiados	164.051	134.515	142.516

Operación inteligente de redes de abastecimiento y saneamiento: visión 360°

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.

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 sobremanera 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 dónde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red. En 2021 se ha finalizado la implantación de esta aplicación de Gestión Avanzada de Limpieza de Redes de Drenaje Urbano a las explotaciones **Aguasvira, Aguas de Huelva, Aguas de Benahavís, Estepona y Manilva (HIDRALIA)**. Estas

explotaciones se suman a Marbella, Aguas de Torremolinos, EMASAGRA, San Fernando y Rincón de la Victoria las cuales ya contaban con esta aplicación inteligente que eficiente 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. En funcionamiento en todos los municipios que gestionamos.

DIGITALIZACIÓN AVANZADA

Dentro de la iniciativa de securización de los centros de control de nuestros telecontroles, a lo largo de 2021 **se ha finalizado la migración de los CCO de Adra, Roquetas de Mar, Estepona y Aguas de Torremolinos**, que se unen a los ya migrados de Marbella y Emasagra.

PLANIFICACIÓN Y 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 posibilidades económicas del servicio, para su traslado a las diferentes administraciones. Esta herramienta durante el 2021 se ha implantado en el conjunto de Emasagra, Roquetas de Mar y San Fernando, lo que se suma a Marbella, Estepona, Rincón de la Victoria, Aguas de Torremolinos y Manilva.



PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJOS EN CAMPO

Este proyecto es una de las líneas estratégicas de la Dirección de Operaciones, cuyo principal objetivo es la normalización de las principales tareas del personal operario 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 a lo largo de 2021 se ha implantado en **HIDRALIA** (Rincón de la Victoria, Algarrobo, San Fernando y La Carlota), **Aguas de Torremolinos, Aguas de Montilla y Aguas de Huelva**, lo que se suma a las implantadas en 2020 en HIDRALIA (Marbella, Estepona y Manilva).

Gestión integral de recursos hídricos

GESTIÓN DE LAS AGUAS SUBTERRÁNEAS: POZOS.

Este servicio permite:

- la integración de la información sobre litoestratigrafía del pozo, sus características (profundidad, diámetros, ranurados) y las características y funcionamiento de los equipos electromecánicos;
- visibilidad de la situación actual, la evolución y los pronósticos, si existen modelos calibrados;

c) Recomendaciones de intervención basadas en el sobrecoste del bombeo de agua subterránea debido al deterioro hidrogeológico o electromecánico.

La gestión avanzada de pozos se implantó en 2021 en diferentes sondeos de **Emasagra, Aguas de Benahavís, Adra y La Mojonera**, los cuales se suman a la red ya establecida a lo largo de la Costa del Sol Occidental (Marbella, Estepona, Manilva) y Aguas de Torremolinos.

PLANIFICACIÓN HIDROLÓGICA: SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

Este servicio consistente en la integración y seguimiento de la información del estado de las masas de agua; seguimiento de los planes; seguimiento de impactos y presiones sobre las masas de agua y seguimiento de caudales ecológicos, entre otros se implantó en el Hub Operativo de la Costa del Sol Occidental (HIDRALIA).

Hubs operativos

En abril de 2021 se procede a la inauguración de centro Dinapsis Marbella desde el que se gestiona toda la operativa diaria de HIDRALIA (Estepona, Marbella y Manilva).

Operación avanzada de plantas

HIPERVISIÓN

Servicio de centralización de la información disponible en plantas y visualización por indicadores para facilitar la toma de decisión. A lo largo de 2021 se llevó a cabo la implantación en las instalaciones de EDAR de Huelva y ETAP El Conque-ro (**Aguas de Huelva**), BioSur y ETAP Lancha del Genil (**Emasagra**), ETAP El Chaparral (**Aguasvira**), EDAR Montilla (**Aguas de Montilla**) y EDAR Roquetas (**HIDRALIA**).

Gestión Inteligente de Procesos (Control Avanzado de la Aireación):

Servicios de gestión avanzada de procesos en planta basados en la sensorización del proceso, monitorización del mismo y aplicación de algoritmia para ejecutar directamente en campo la opción más eficiente a nivel de calidad y necesidad de recursos. En el caso de la DR Andalucía la gestión inteligente se ha centrado en el control avanzado de la aireación en los biológicos. Durante 2021 este servicio se implantó en **EDAR de Huelva, UTE EDAR Bahía Gaditana y EDAR de Montilla**, lo que se une a la EDAR de Roquetas de Mar la cual contaba con este servicio con anterioridad.

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 sentido, la Fundación Aqua e ha continuado su programa STEM con la colaboración de HIDRALIA que en 2020 se pasó a una versión totalmente digital con la que los colegios pudieron seguir participando en el mismo. Durante 2021 han participado 10 colegios y 297 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.

Los programas educativos y de visita a instalaciones han seguido suspendidos la mayor parte de 2021. No obstante, en el cuarto trimestre de 2021 se puso en marcha Aqualogía en un formato digital y con un monitor vía videoconferencia. En este formato han participado 14 colegios y 650 niños.

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**.

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.



Concursos escolares

La Fundación AguaGranada convocó su XV Concurso de Redacción y Dibujo e HIDRALIA y sus empresas participadas lanzaron a principios de 2021 el VII 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.



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.

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 (RHYMA), 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.

Además de con el IES Rosaleda, HIDRALIA colabora con el IES Río Verde (Marbella) en las prácticas del ciclo superior de Administración y Finanzas cursos 2020-2021 y 2021-2022 y con el IES Turiana (Roquetas de Mar) para prácticas de Grado Medio de operarios y Grado Superior de Sistemas Informáticos. Contamos con un participante en cada programa.

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.

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 en 2021, parte de los congresos han seguido siendo virtuales, a modo de ejemplo se ha participado en numerosos eventos relacionados con la economía circular y el desarrollo sostenible, entre otras temáticas.

Dinapsis @dinapsis

En [#GreencitiesMLG](#), @gjespinosa2, director Desarrollo Sostenible en [@InfoHidralia](#)

🗣️ "Nuestro modelo de [#Biofactoría](#) supone cambio de paradigma 🏡 autogenera de manera sostenible + [#Energía](#) de la que necesita, valoriza 100% de [#Residuos](#) y reutiliza todo el [#Agua](#) que depura"



Gonzalo Jiménez y 9 más

2:04 p. m. · 29 sept. 2021 · Twitter Web App

Mobile Week Malaga @mWeekMalaga

📸 Foto de familia con los organizadores, colaboradores y partners que hacen posible la celebración de [#mWeekMalaga21](#) | [mweek.com/malaga/](#) ¹⁷ Del 9 al 12 de diciembre | [@mWeek_MWC](#) [@MWCcapital](#) [@malaga](#) [@Fycma](#) [@PoloDigitalMLG](#)



Vodafone España y 8 más

12:02 p. m. · 9 dic. 2021 · Twitter for Android

Catedra Hidralia @CatedraHidralia

Por fin, mañana día 25 de noviembre celebramos el [#VForoCatedraHidralia](#), esta vez sobre [#EconomíaCircular](#)

¿Somos consumidores responsables? Descubrámoslo juntos.

Inscripción: [forms.gle/KeMnspeG5iFvQw...](#)

[#RedCátedrasdelAgua](#)



Hidralia y 9 más

1:46 p. m. · 24 nov. 2021 · Twitter Web App

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 directa 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 incluido un Chatbot en las páginas web para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones durante la pandemia.

En 2021 se ha seguido trabajando en mejorar la Oficina Virtual para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones durante la pandemia. Igualmente, durante el pasado año se ha concedido el uso del sello ILUNION WCAG 2.0 AA para todas las páginas web de HIDRALIA y sus empresas participadas.

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. Desde finales de 2020 se aplican en todas las plantas los principios de la jardinería sostenible y se dejó de usar productos fitosanitarios en las mismas.

Los jefes de planta siguen reportando la existencia o no de especies exóticas e invasoras dentro de sus instalaciones mediante una app especialmente desarrollada por el Grupo llamada Biobserva StopInvasoras.

Siguen en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello como la instalación de hoteles de insectos. De este modo, al hotel de insectos instalado por Emasagra, se han sumado los instalados por Aguas de Torremolinos y Aguas de Montilla.



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 fomentar 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. Cuenta con casi 600 empresas adheridas.



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

3.4.2 ALCANZAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

DR ANDALUCÍA	2019	2020	2021
CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAPS			
Consumo Eléctrico Tratamiento (kWh)	5.253.822	5.487.124	6.516.418
Energía Eléctrica Producida (kWh)	1.692.586	1.423.000	417.055
CONSUMO DE ENERGÍA EN EDARS			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	20.593.788	20.947.881	19.983.005
Energía cogenerada (kWh)	5.228.376	5.584.958	7.400.939
CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE ABASTECIMIENTO			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	35.349.274	31.845.261	29.100.551
Energía eléctrica producida (kWh)	1.075.983	1.007.130	1.621.206
CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE SANEAMIENTO			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	1.121.582	1.091.125	1.517.580
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	62.318.466	59.371.391	57.117.555
Variación consumo energía eléctrica	5,88%	-4,73%	-3,95%

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

**9,4 GWH
DE ENERGÍA VERDE
PRODUCIDOS**

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 2021 se ha realizado la compensación completa de la Huella de Carbono de 2019 de HIDRALIA, además, se ha realizado el cálculo de la huella de carbono de 2020 de HIDRALIA, cálculo que ha sido verificado a principios de 2021 y registrado ante el MITERD, obteniendo el sello Calculo del Ministerio para el año 2020, el Reduzco para 2020 y el Compenso para 2019.

Tanto los inventarios (2020) 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 MITECO y obtiene también el Compenso.

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 Torremolinos, 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.



HUELLA DE CARBONO DE HIDRALIA (T CO₂EQ)

	2017	2018	2019	2020
ALCANCE 1				
TOTAL	918	783	978	731
ALCANCE 2				
TOTAL	332	217	18	4
ALCANCES 1+2	1.250	1.000	996	735

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.

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.

COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

	Diesel	Gasolina	Híbrido	Eléctrico	Total	% Sostenible
HIDRALIA	114	0	57	27	198	42,42%
AdB	3	0	3	2	8	62,50%
AdM	4	0	3	2	9	55,56%
AdT	6	0	11	8	25	76,00%
Emasagra	40	9	3	10	62	20,97%
Aguasvira	33	1	4	0	38	10,53%
Aguas de Huelva	25	0	8	4	37	32,43%
Total	225	10	89	53	377	37,67%

Hidralia @InfoHidralia

🚗 En **#Manilva**, hemos incorporado nuestro primer coche eléctrico a nuestra flota de vehículos

♻️ Con él reducimos nuestras emisiones de CO2 y apostamos por las energías verdes

🌐 Toda la info, aquí: hidralia-sa.es/-/hidralia-inc...



Ayuntamiento Manilva

8:22 p. m. · 11 mar. 2021 · Twitter Web App

Hidralia @InfoHidralia

✅ Sustituimos las bombas del depósito Peñoncillo de **#Manilva**

👉 ¿A que son grandes?

👉 Tienen una potencia 45 kW cada una

🌱 Así, reducimos las emisiones de CO2 a la atmósfera: unas 26 toneladas al año

👉 Mejoramos nuestras infraestructuras para seguir ofreciéndote el mejor servicio



Ayuntamiento Manilva y 4 más

2:02 p. m. · 10 feb. 2021 · Twitter Web App

Hidralia @InfoHidralia

♻️ Hoy participamos en la Feria de la Movilidad de **#Roquetas** mostrando nuestra flota de vehículos eléctricos y nuestras iniciativas para reducir emisiones de CO2

🚲 **#SemanaEuropeadelaMovilidad**



Cetaqua

12:17 p. m. · 19 sept. 2021 · Twitter for Android

Hidralia @InfoHidralia

📺 Hoy, @gjespinosa2, ha participado en "Las energías renovables y el medio natural", de @OTD_Claner

👉 Ha destacado cómo desde @RedAndaluzaCCC aportamos valor en la concienciación, experiencias compartidas y fomento de alianzas entre nuestros casi 600 adheridos en **#Andalucía**



CEA y 5 más

2:58 p. m. · 7 oct. 2021 · Twitter Web App

Germán Salmerón @GermanSal

Nuevo punto de carga para vehículos eléctricos en la EDAR Roquetas. Convencidos de la necesidad de reducir las emisiones y proteger la atmósfera, desde **@InfoHidralia** seguimos trabajando en transformar la flota de vehículos convencionales por otros híbridos **#cocheselectricos**.



8:43 p. m. · 16 jul. 2021 · Twitter for Android

Mejoras de eficiencia energética realizadas

En Andalucía a lo largo de 2021 se han puesto en marcha 10 nuevas actuaciones de generación de energías renovables con una capacidad de generación equivalente de 0,266 GWh/año.

Eficiencia energética: Realización de actuaciones de mejora de la eficiencia energética en EBAP Peñoncillo (Manilva) donde se ha capturado un equivalente a un consumo de aproximadamente 97.118 KWh/año.

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN	PREVISTAS (t CO ₂ /año)
HIDRALIA	Algarrobo - Deposito Trayamar Alto	Bombeo Solar aislado	20,1
HIDRALIA	Estepona	Valle Romano 1 Estepona	6,1
HIDRALIA	Estepona	Buenas Noches Estepona	3,7
HIDRALIA	Estepona	Depósito Cancelada Estepona	6,1
HIDRALIA	Marbella	Sierra Blanca 3 Marbella	6,6
HIDRALIA	Marbella	Aloha alto Marbella	6,1
HIDRALIA	Marbella	Nave Molinillo Ubic 2	11,8
HIDRALIA	Rincón de la Victoria	Instalación fotovoltaica	3,7
Emasagra	Depósito Nueva Granada (fase 2). Granada	Instalación fotovoltaica	18,1
Aguas de Benahavís	Depósito Flamingo (Benahavís)	Instalación fotovoltaica	1,8





04

**PROSPERIDAD:
VALOR
COMPARTIDO**



04 PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO

4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

El mayor activo de HIDRALIA y sus empresas participadas lo constituyen sus propios trabajadores

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".

90,1%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA

25,2%
MUJERES

TRABAJADORES DR ANDALUCÍA	2019	2020	2021
Hombres	77%	76%	74,8%
Mujeres	23%	24%	25,2%

Evolución de la plantilla DR Andalucía



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.

HORAS DE FORMACIÓN	2021
Horas totales de formación	12.663
Horas de formación por empleado	16,3
Total horas de formación mujeres	4.342
Porcentaje horas formación mujeres (%)	34,3%
Horas formación por empleada	22,2
Total horas de formación hombres	8.320
Porcentaje horas formación hombres (%)	65,7%
Horas de formación por empleado	14,30

Durante 2021 se han llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para el futuro de la organización. Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas online de autoaprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.

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 2021 se han impartido 4.823 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**, así como, de la **FP dual**.
- ▶ 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 con la **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

La pandemia nos obligó a aplicar cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. Durante este último año, con el objetivo de seguir avanzando en el bienestar de la plantilla, se ha formalizado el nuevo modelo de trabajo híbrido dirigido a todos los colectivos de oficina cuyos puestos de trabajo permiten el trabajo a distancia. Durante 2021 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- ▶ Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- ▶ Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos

En HIDRALIA trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erra-

dique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales o de discapacidad, entre otras, como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación. Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

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 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**.

HIDRALIA y sus empresas participadas cuentan con Planes de Igualdad, independientemente del número de trabajadores. En 2021 se empezó a negociar la renovación de los Planes de Igualdad de HIDRALIA (III) y Torremolinos (II).

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



Conciliación de la vida personal, familiar y laboral



Clasificación profesional, promoción y formación



Retribuciones



Salud Laboral



Comunicación y lenguaje no sexista



Acceso al empleo



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 2021 se ha colaborado con ellos en las campañas:

- ▶ “Día de la Mujer” - marzo 2021
- ▶ “Diversidad Funcional”- octubre 2021.

En este mismo sentido se ha firmado un convenio de colaboración entre Fundatul e HIDRALIA Marbella, por el cuál la responsable de clientes de HIDRALIA Marbella ha colaborado en una formación organizada por Fundatul. Así, son habituales, entre otras, las colaboraciones con Asprogrades, Asogra, asociaciones locales de personas con TEA o con Comunicados.

Aguas de Huelva tiene firmado un Convenio de colaboración con Madre Coraje de Huelva para la difusión publicitaria de las actividades de esta organización, en especial, la de recogida y retirada de residuos (aceite doméstico).

En 2021 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.

Para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad, continuamos con nuestro Plan de accesibilidad en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- ▶ **Programa Iguales.** Un año más, el personal de HIDRALIA dispone de un servicio corporativo de acompañamiento y asesoramiento gratuito y confidencial sobre el certificado de



discapacidad. El objetivo es informar de todas las ayudas y prestaciones a las que tienen acceso las personas que disponen del certificado, además de asesorar y acompañar a aquellas que están en el proceso de tramitación o renovación del mismo.

- ▶ **Mascarillas transparentes** a disposición de profesionales que estén en contacto con personas con dificultades

auditivas. Esta medida inclusiva permite la lectura labial, el reconocimiento de la expresión facial y, en consecuencia, mejora la comunicación.

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 de mejora de la cultura de seguridad, iniciado en 2016, persigue una transformación cultural de HIDRALIA y sus empresas participadas basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas. El proyecto se ha desplegado a partir de tres ejes: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial. En 2021 se ha dado continuidad al proyecto impartiendo la tercera edición del taller de Cultura Justa en las instalaciones piloto y realizando encuestas para evaluar la eficacia de la acción formativa.

"Ser justo no es preocuparse sólo por las conductas no aceptables, sino también por las que deben ser reconocidas"

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 ISO 45001.

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 interiore 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 2021 en la DR Andalucía hubo **16 accidentes con baja**, frente a los 12 ocurridos en 2020, quedando el Índice de Gravedad en 0,52 y el Índice de Frecuencia en 13,79. Para reducir estos índices se ha preparado un ambicioso plan de actuación a desarrollar durante 2022.

SMART PROTECTION



CERO ACCIDENTES MORTALES



MEJORA CONDICIONES DE SEGURIDAD



FORMACIÓN CONTINUA



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL



PROMOCIÓN DE LA SALUD

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. La realización de estas visitas de seguridad a las instalaciones u operaciones, por parte de la Dirección y de los mandos intermedios, propicia el diálogo y la visión compartida de la seguridad, lo que permite identificar acciones o condiciones peligrosas y reconocer las buenas prácticas en seguridad.

En estas visitas se han recorrido plantas de tratamiento de aguas residuales, de agua potable, trabajos en la vía pública y obras. Constituyen una acción proactiva diseñada para conseguir un impacto positivo en la organización, aumenta el nivel de compromiso de la Dirección con la seguridad en el trabajo y, como consecuencia:

- ▶ Incrementa la integración de la acción preventiva en la línea de trabajo.
- ▶ Genera un clima de confianza que promueve la comunicación de situaciones de riesgo, incidentes y oportunidades de mejora por parte del personal.

En 2021, a pesar de las restricciones fijadas a causa de la pandemia, la Alta Dirección realizó 115 visitas.

Además, se ha desarrollado una app para la digitalización de las visitas del personal directivo, tanto en versión móvil como de escritorio, que permite registrar dichas visitas, generando posteriormente el informe correspondiente. En estos informes se identifican puntos positivos, así como acciones y condiciones peligrosas, y las acciones correctivas asociadas

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 ACCIDENTES 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 formativas sobre teletrabajo, estrés tecnológico y desconexión digital.



Otras acciones realizadas en 2021 han sido las Campañas anuales de vacunación de la Gripe, soporte psicológico COVID-19, pruebas diagnósticas COVID-19 (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-19).

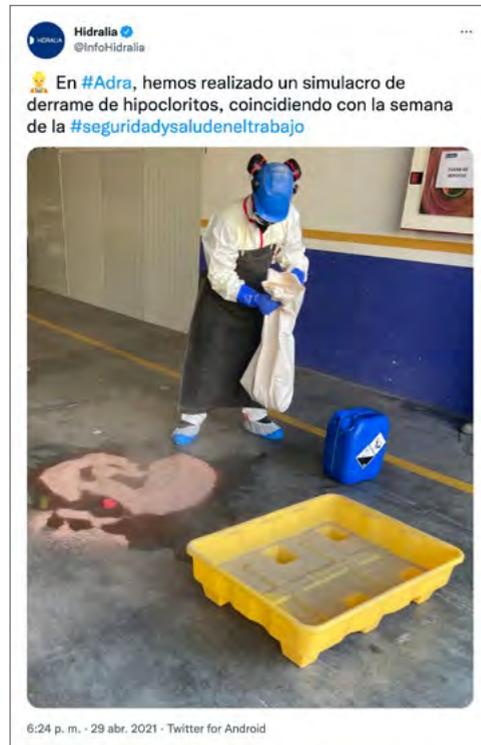
Otra acción relevante es la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon.

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.

Simulacros

Durante 2021 se realizaron 7 simulacros: HIDRALIA (3), Aguasvira (1), Emasagra (2).

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, Extinción de Incendios, Derrame de Productos Químicos, etc.



4.3 CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR 2021



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 Interés 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 abastecimiento y alcantarillado suponen el segundo residuo de HIDRALIA. Por ello, en 2021 se tiene como objetivo promover su valorización, siempre que sea técnicamente

Nuevo Paradigma: BIOFACTORÍAS



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, CONTINÚA ESTUDIANDO CÓMO VALORIZAR EL 100% DE LOS RESIDUOS PROCEDENTES DEL DESBASTE

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 2021 - HIDRALIA se encuentra la memoria anual del área.

21⁹ PROYECTOS EJECUTADOS

422 m€⁹ DE PRESUPUESTO

⁹ Los datos corresponden a HIDRALIA y sus empresas participadas.

A) ESTRATEGIA

Para conseguir mantener el posicionamiento de HIDRALIA como un claro referente en materia de innovación en Andalucía, su estrategia se basa en los llamados Proyectos MAESTRO que permiten realizar:

- ▶ 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 siguientes:

- ▶ 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 permitan a HIDRALIA obtener nuevos productos o procesos, o mejorar los ya existentes, mediante los proyectos MAESTRO, se definen 3 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 tecnosoles.
- ▶ **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.
- Quimiores (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 HUELVA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
NOVO_Huelva	Indicadores de Servicios Ecosistémicos ligados a Zonas Verdes y Turismo Sostenible.	12/11/2021 12/11/2022	 Empresa Municipal de AGUAS DE HUELVA, S.A.
RETO AGUA 365	Evaluar la receptividad y la comunicación de los usuarios de Aguas de Huelva.	01/05/2018 31/12/2021	 Empresa Municipal de AGUAS DE HUELVA, S.A.

AGUAS DE TORREMOLINOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
PRESS 2.0	Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	01/06/2019 31/01/2022	 Aguas de Torremolinos
TERRA 2021_TRM	Aplicación de un Modelo predictivo a 2 pozos del acuífero de Mijas con datos históricos.	01/06/2021 31/12/2021	 Aguas de Torremolinos

EMASAGRA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
TERRA_Granada	Modelizarán tanto las aguas superficiales como el entorno del acuífero de la Vega en los pozos de la ronda sur, con la posibilidad de comparar los modelos obtenidos con otros ya preexistentes.	15/11/2021 15/07/2022	
NOVO_Granada	Foco en el potencial impacto del anillo verde de Granada y en especial en cuanto a su impacto a nivel de mitigación del cambio climático.	16/11/2021 16/07/2022	
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 01/07/2022	

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	
SYMBI	Simbiosis Industrial y Economía Circular para el Crecimiento Regional Sostenible y Eficiente en Recursos (Interreg Europe).	01/04/16 31/03/21	
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 16/12/21	
iONWIPES_ Rincón	Monitorización de la acumulación de residuos sólidos en bombes de aguas residuales mediante técnicas de visión por computador.	01/02/19 18/10/21	
iON ClearWater Roquetas	Estudio y análisis de la formación de Natas en el litoral de la costa de Roquetas de Mar.	15/10/2020 31/08/2021	
TERRA2020_ 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	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Marbella, Roquetas y Adra.	01/07/2020 30/09/2021	
NOVO_ Rincón	Piloto Rincón de la Victoria (Parque Periurbano). Poner en valor los espacios verdes urbanos mediante la metodología de análisis espacial del territorio.	01/06/2021 31/01/2022	

HIDRALIA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
NOVO_Roquetas	Piloto Roquetas de Mar (Las Salinas). Poner en valor los espacios verdes urbanos mediante la metodología de análisis espacial del territorio.	01/06/2021 31/01/2022	
NOVO_San Fernando	Piloto San Fernando (Parque del Oeste). Poner en valor los espacios verdes urbanos mediante la metodología de análisis espacial del territorio.	01/06/2021 31/01/2022	
iON EBAR_San Fernando	Monitorización y seguimiento del proceso de acumulación de residuos sólidos flotantes desde su entrada en la EBAR a un posible vertido al medio natural para reducir el impacto medioambiental.	01/06/2021 31/12/2021	
TERRA2021_Marbella	Desarrollo de una herramienta de SSD para una gestión de la explotación (Marbella/ Estepona) teniendo en cuenta predicciones de evolución de los niveles piezométricos y estados de sequía/escasez.	01/06/2021 31/12/2021	
TERRA NERO_Marbella	Identificar nuevas zonas de explotación para la obtención de recursos propios y evaluar los recursos del acuífero de Guadalmanza (Marbella-Estepona).	01/06/2021 02/06/2022	
DECMAR_Roquetas	Definición y evaluación de estrategias de mejora de la decantación secundaria de la EDAR de Roquetas de Mar.	01/06/2021 31/12/2021	

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.

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.



Proyectos destacados

NERO (MARBELLA)

Cartografía del potencial de aguas subterráneas en la Costa del Sol y mejora del conocimiento hidrogeológico del entorno del río Guadalmanza.



El proyecto NERO tiene como objetivo la adaptación y aplicación de novedosas metodologías para el diagnóstico espacial de zonas susceptibles de almacenar y/o transmitir el agua de forma factible, es decir, de cartografiar lugares donde potencialmente existen acuíferos y sus características hidrogeológicas permitan un uso del agua racional y sostenible.

Así mismo, y de forma paralela, en este proyecto se está llevando a cabo una caracterización hidrogeológica en detalle de los acuíferos de la zona del río Guadalmanza (Estepona - Málaga), para evaluar sus recursos hídricos y así poder llevar a cabo una planificación hidrológica que permita extracciones de agua sostenibles.

PROYECTO: Proyecto TERRA-NERO (Marbella).

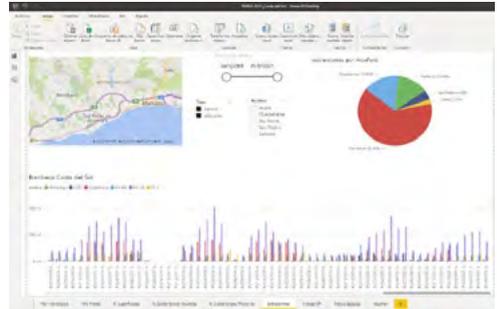
DURACIÓN: 01/06/2021 al 02/06/2022

EMPRESA:  **HIDRALIA**

TERRA

(Marbella, Torremolinos, Granada)

El proyecto TERRA usa modelos de aprendizaje automático que son capaces de predecir la evolución del agua embalsada o el nivel de los acuíferos con hasta un año de anticipación y un error inferior al 20%. Se ha aplicado en 3 pilotos de diferente naturaleza: Marbella y Granada donde se hace uso conjunto de recursos hídricos superficiales regulados y subterráneos de acuíferos detríticos y Torremolinos donde se explotan recursos de un acuífero de naturaleza kárstica.



Todos estos resultados se recopilan en una herramienta de visualización desarrollada mediante Power BI que, gracias su interfaz amigable y sencilla, permite al usuario visualizar los principales parámetros de gestión de las masas de agua y ayudar a la hora de tomar decisiones preventivas o de mitigación de la sequía e incluso en la elaboración de los presupuestos anuales.

PROYECTO: Aplicación de Inteligencia Artificial para la predicción de los recursos hídricos.

DURACIÓN: Varias.

EMPRESA:  **HIDRALIA**

LAGAR

(Adra, Roquetas de Mar, Marbella)

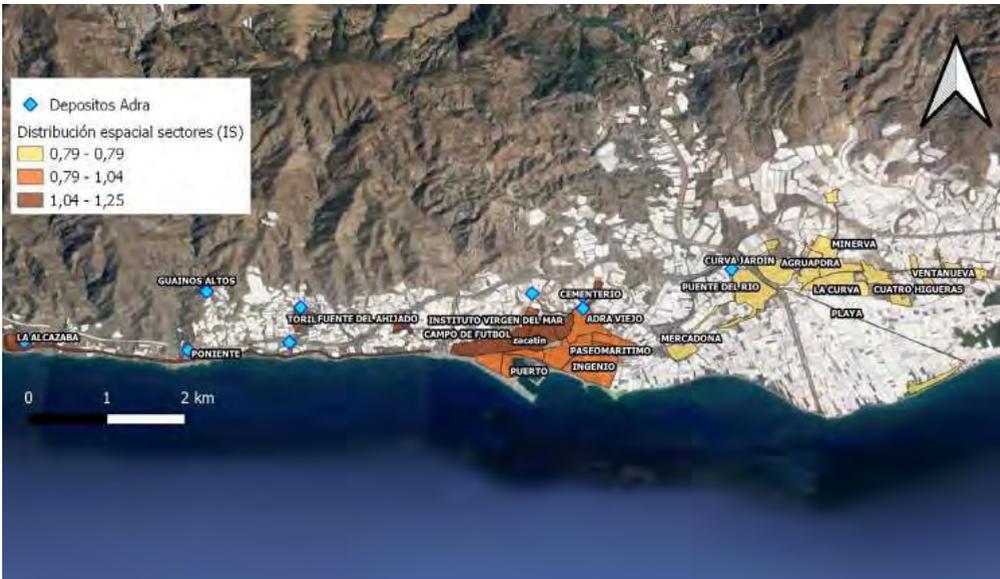
El proyecto tiene dos objetivos: Por un lado, minimizar el impacto sobre las infraestructuras de la red de abastecimiento de agua potable gracias al apoyo de mapas de riesgo de corrosión e incrustación por la circulación de aguas de diferente origen. Para ello, se ha trabajado en automatizar la generación de mapas a fin establecer protocolos y hacer un seguimiento de los puntos más vulnerables de la red. De esta forma, se pueden implementar de forma ágil las acciones necesarias en los planes de mantenimiento de red y, en consecuencia, actuar con mayor eficiencia minimizando el impacto sobre los activos y sobre el servicio de agua potable.

Por otro lado, LAGAR pretende monitorizar diferentes parámetros de calidad en red de distribución de agua potable. Para ello, se han instalado una serie de sensores y se están desarrollando modelos de Machine Learning para la predicción y creación de un sistema de alerta de trihalometanos (THM).

PROYECTO: Inteligencia Artificial aplicada a la mejora de la gestión del agua.

DURACIÓN: Varias.

EMPRESA:  **HIDRALiA**



CETAQUA ANDALUCÍA

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:

► **PATHOCERT:** Detección de microorganismos y contaminantes en el agua

El proyecto PathoCert tiene como objetivo principal la detección de eventos de contaminación por patógenos transmitidos por el agua aplicando técnicas de visión artificial. La solución monitorizará tanto la turbidez como cambios del color del agua para enviar alertas por posibles contaminaciones. Así mismo se realizará un estudio para intentar asociar los diferentes cambios del estado del agua con los posibles patógenos que han podido provocar esta situación.

La viabilidad de la solución se comprobará primeramente en el laboratorio provocando posibles eventos y finalmente se realizará una prueba piloto en el embalse de Canales (Granada).

► **LIFE Matrix:** Recarga Gestionada de Acuíferos con agua regenerada, un sistema para combatir el estrés hídrico

El proyecto LIFE Matrix tiene como objetivo principal demostrar la viabilidad técnica, medioambiental y sanitaria de un sistema de Recarga Gestionada de Acuíferos con agua regenerada, aguas residuales depuradas sometidas a procesos de tratamiento complementarios para su reutilización.

LIFE Matrix demostrará su solución en la Costa del Sol, más concretamente en la Estación Depuradora de Agua Residual (EDAR) de la Víbora, en Marbella, gestionada por ACOSOL. Este proyecto está liderado por Cetaqua Andalucía, junto con Cetaqua Barcelona, ACOSOL y la UMA.

4.4.1 CENTROS DINAPSIS

Durante el año 2021 **HIDRALIA** puso en marcha el centro Dinapsis Costa del Sol, especializado en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono. A continuación, se describe brevemente en qué consiste la red de centros Dinapsis.

La red Dinapsis despliega soluciones de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes. Ofrece colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía para lograr territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030.

Los centros Dinapsis tienen como objetivos:

► **Gestionar**, en tiempo real, los servicios y activos relacionados con el ciclo integral del agua y la salud ambiental, vía los centros de control operativos;

► **Co-crear y desarrollar** nuevas soluciones mediante la colaboración con terceros (start-up, universidades, administraciones, centros tecnológicos, empresas, etc.), vía los labs de innovación;

► Establecer un **contacto directo** entre ciudadanía y empresas, vía los showrooms, donde se presentan todas las iniciativas y tecnologías vanguardistas desarrolladas junto con el ecosistema emprendedor de la región, con el objetivo de difundir la excelencia de la ciudad y el territorio. Además, pretenden sensibilizar a la ciudadanía sobre la gestión responsable del agua por medio de juegos, realidad aumentada y otros soportes de educación.

Actualmente existen nueve centros Dinapsis a lo largo del territorio nacional. Cada uno de ellos está especializado en una temática concreta atendiendo a la sensibilidad del territorio en el que se ubica, actuando como acelerador de innovación en el ecosistema local.

Dinapsis ofrece soluciones digitales enfocadas en tres áreas:

► **Dinapsis for Water.**

Soluciones digitales para optimizar el ciclo del agua.

► **Dinapsis for City.** Soluciones digitales para acelerar y mejorar la transición ecológica de las ciudades.

► **Dinapsis Circular Economy.** Soluciones digitales para ayudar a las industrias a ser más sostenibles.





05

93

ALIANZAS



05 ALIANZAS

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.

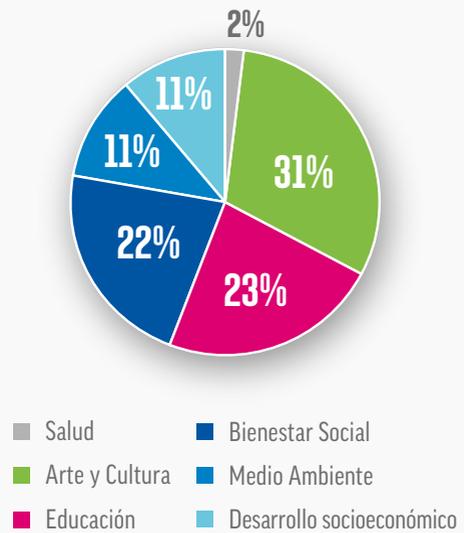
HIDRALIA respalda el desarrollo socioeconómico e iniciativas locales de diversa índole allí donde opera. A continuación, se encuentra una pequeña muestra de esta tarea. En cuanto a las acciones directamente relacionadas con la protección del medioambiente la información se encuentra disponible en el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

1.392.249€
CONTRIBUCIÓN A LA
COMUNIDAD LOCAL

Distribución de las contribuciones a la comunidad por área de actuación de la DR Andalucía



De la aplicación de este modelo se desprende que **la contribución estimada de HIDRALIA y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 1.211.308 €**, superando el 1.392.249 € si se incluyen las acciones aplicadas a sus trabajadores. (388.737 € corresponden a HIDRALIA) y han participado en más de 550 acciones relevantes (199 de ellas desarrolladas por HIDRALIA).

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.

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.

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 HIDRALIA sigue colaborando con **Autismo Cádiz**, la **Sonrisa de Melania** o con la **Fundación Olivares**, entre otras.

Aguas de Huelva continua con su colaboración con la ONG **Bomberos sin Fronteras Huelva**, entre otras muchas acciones realizadas.

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. 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.

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 47ª 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 una 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 2021 diversas iniciativas 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 liquillas 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

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.

CÁTEDRA HIDRALIA-UGR



Por quinto 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 dentro de la Universidad de Granada de expansión de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible.**

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 Municipal 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.

Creación Red de Cátedras



Las tres Cátedras anteriores, se han unido a otras nueve promovidas por empresas del Grupo Agbar para formar así la **Red de Cátedras del Agua**, con el objeto de compartir conocimiento y buscar sinergias entre ellas. Además, se han creado dos grupos de trabajo, uno dirigido por el Director de la Cátedra Ciencias del Litoral y el otro por la Directora de la Cátedra HIDRALIA-UGR.



Pacto mundial

HIDRALIA, Emasagra, Aguas de Torremolinos, Aguas de Benahavís, Aguasvira y la más reciente, Aguas de Huelva, confirman su compromiso con Global Compact y la Red Española del Pacto Mundial.

Reconocimiento a la excelencia

Nuestros trabajadores siguen siendo reconocidos por su labor durante el confinamiento, como por el municipio de Torremolinos.

Por otro lado, Emasagra ha sido reconocida por su implicación con la lucha contra el cambio climático en los Premios Andalucía de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía 2021, mientras que HIDRALIA ha recibido el reconocimiento de los Premios Andalucía + Social 2020, cuya entrega se retrasó debido a la pandemia.



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-publico>

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

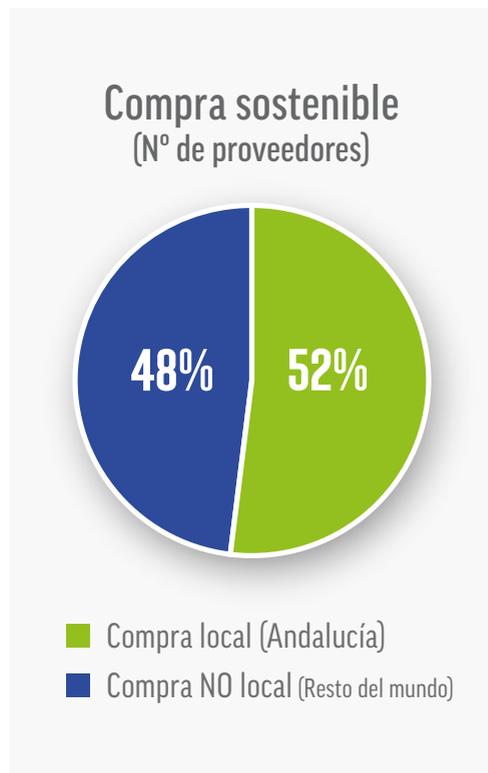
<https://www.aguasdebenahavis.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

<https://www.aguadetorremolinos.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 52% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 69% del importe total de compras.



Más información en el anexo, en el indicador C204-01.

5.4 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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 Interés

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 Interés, GG.II., 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. II.

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 Interés y nuestros compromisos con ellos.

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

COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

CLIENTES	TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS	AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CALIDAD Y EFICIENCIA INNOVACIÓN COMUNICACIÓN EFECTIVA CALIDAD Y SALUD	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL FORMACIÓN Y DESARROLLO COMUNICACIÓN CONCILIACIÓN E IGUALDAD	TRANSPARENCIA ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA SERVICIO DE CALIDAD
SOCIEDAD CIVIL		AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
GESTIÓN SOSTENIBLE GESTIÓN AMBIENTAL BIODIVERSIDAD EFICIENCIA ENERGÉTICA	EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CALIDAD DE VIDA MEJORA INTERNA COMUNICACIÓN	DIÁLOGO, INTEGRIDAD Y HONESTIDAD PRÁCTICAS SOSTENIBLES TRANSPARENCIA



Estudio de Materialidad

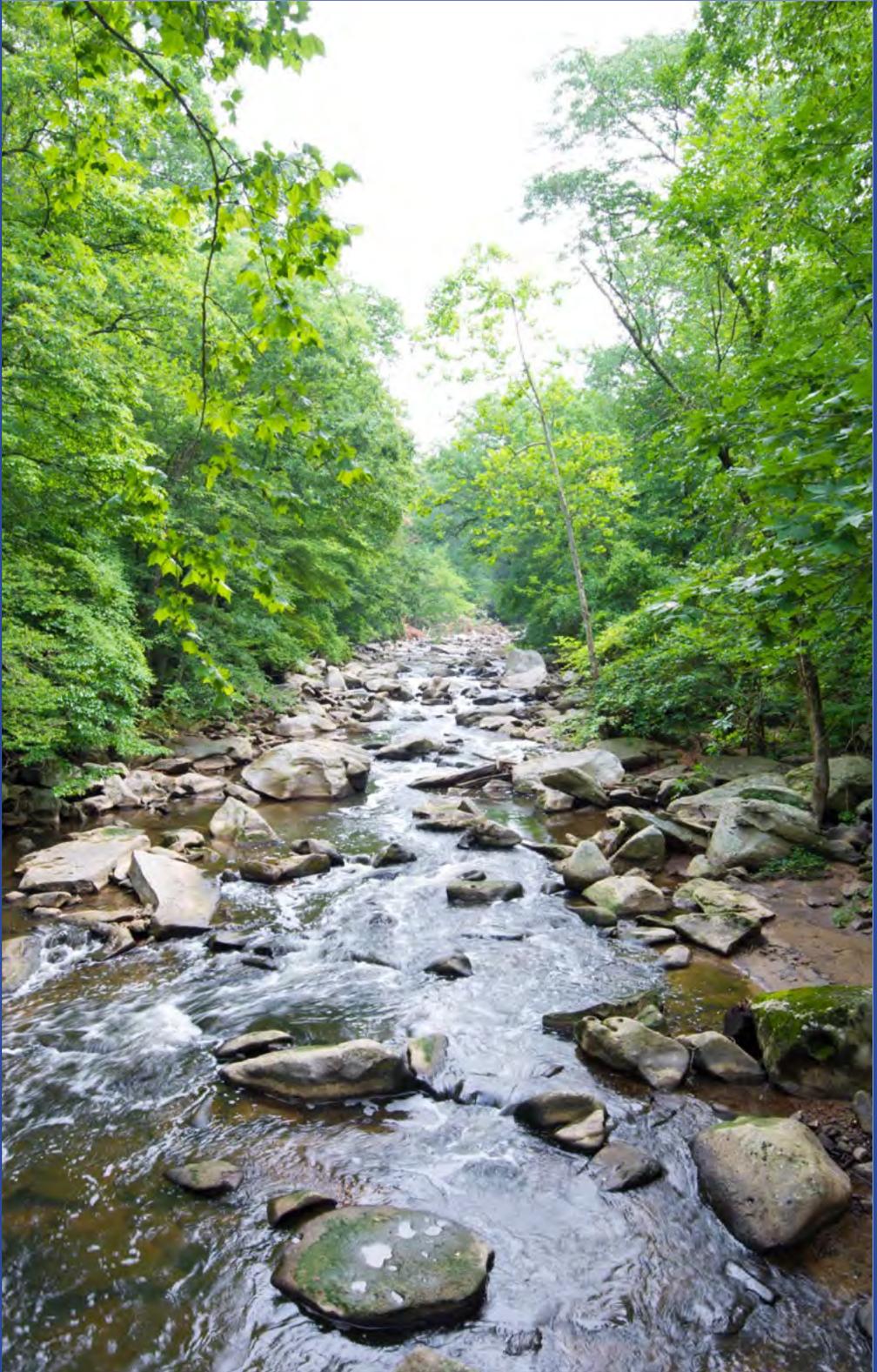
Durante 2021 se realizaron tres sesiones de presentación del IDS de HIDRALIA de 2020, además de los informes locales, destacando las acciones más relacionadas con cada zona. Durante la

celebración de dichas sesiones se lanzó la encuesta de materialidad de 2021 a los participantes, los resultados de las encuestas recibidas se muestran a continuación. Tras esta encuesta se han identificado los siguientes asuntos como relevantes:

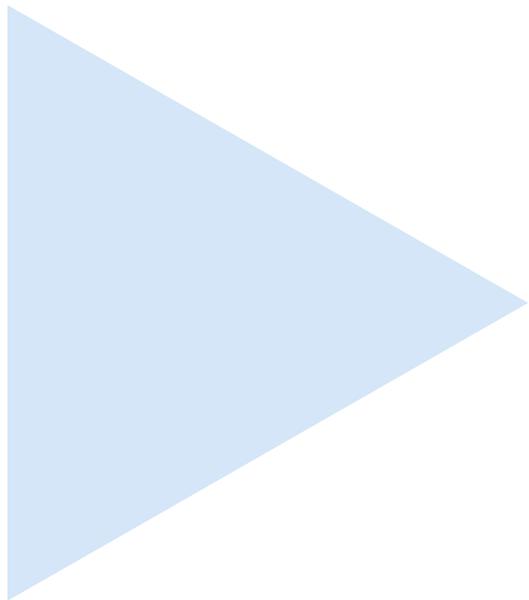
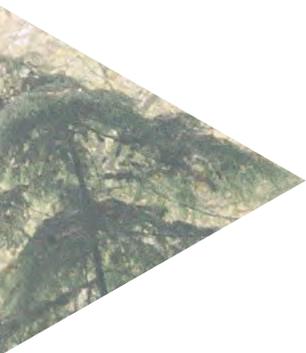
POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL	VALORACIÓN	DÓNDE OCURRE EL IMPACTO*
1	Ética e Integridad Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	4,806	D y F
2	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.	4,750	D y F
3	Compromiso con la comunidad local (acción social) Compromiso de diálogo y participación de los ciudadanos en cada fase de un proyecto que podría afectar a su día a día e implicación social.	4,656	D y F
4	Seguridad y Salud Laboral Promover la salud y seguridad de los empleados propios y subcontratados y reforzar las actividades de prevención de riesgos laborales. Implantar medidas para prevenir.	4,656	D y F
5	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.	4,581	D y F
6	Garantizar el suministro a colectivos vulnerables Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas.	4,563	D y F
7	Gestión de datos personales y ciberseguridad Gestionar de forma responsable y segura los datos de clientes/usuarios, empleados y proveedores, así como, invertir en ciberseguridad.	4,531	D y F
8	Claridad en las tarifas y las facturas Comunicar con mayor claridad los conceptos de la tarifa, así como los costes operacionales asociados al suministro y depuración del agua.	4,516	D y F
9	Colaboración y alianzas entre el sector público y el privado Fomentar colaboraciones y asociaciones entre los sectores público y privado para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios.	4,469	D y F
10	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación Aplicar las mejores prácticas para la comunicación, reforzando los canales de difusión y comunicación (web, redes sociales, etc.)	4,469	D y F

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

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 Interés.







06

ANEXOS



06 ANEXO

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.

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 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 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 potables. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas potables de la ciudad y bombearlas de una parte de la red a otra.

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.

EFEECTO 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.

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 Interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión, denominada G4.

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 inmovilizado 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

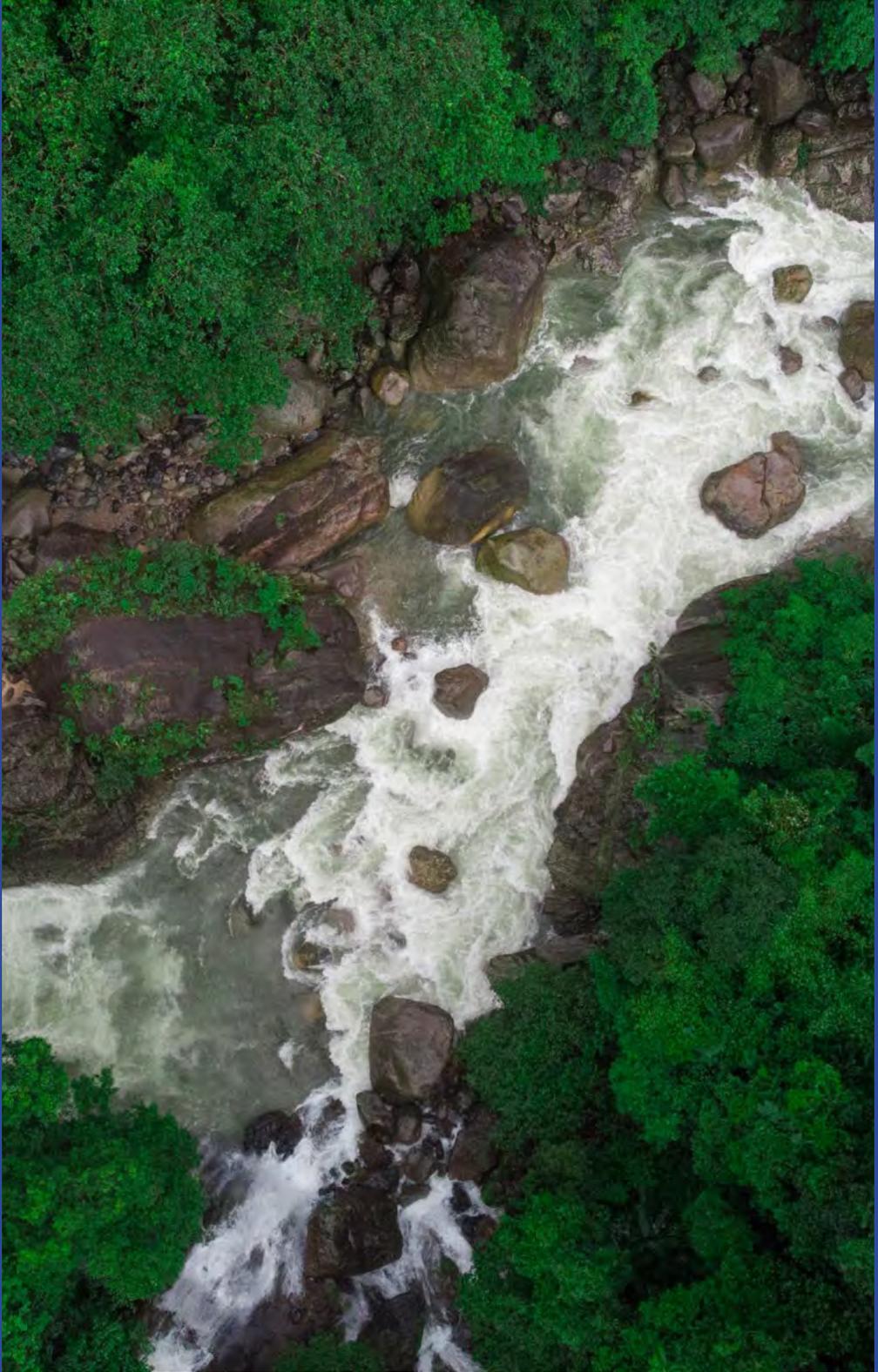
El patrimonio neto lo componen los fondos propios y las subvenciones de capital.

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 Interés. 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

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?

- Clientes
- Empleados
- Administración pública
- Comunidad local
- Proveedores
- Asociaciones profesionales
- Otros:

2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2021?

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 2021 DE HIDRALIA RESPECTO AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2020.
- 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:

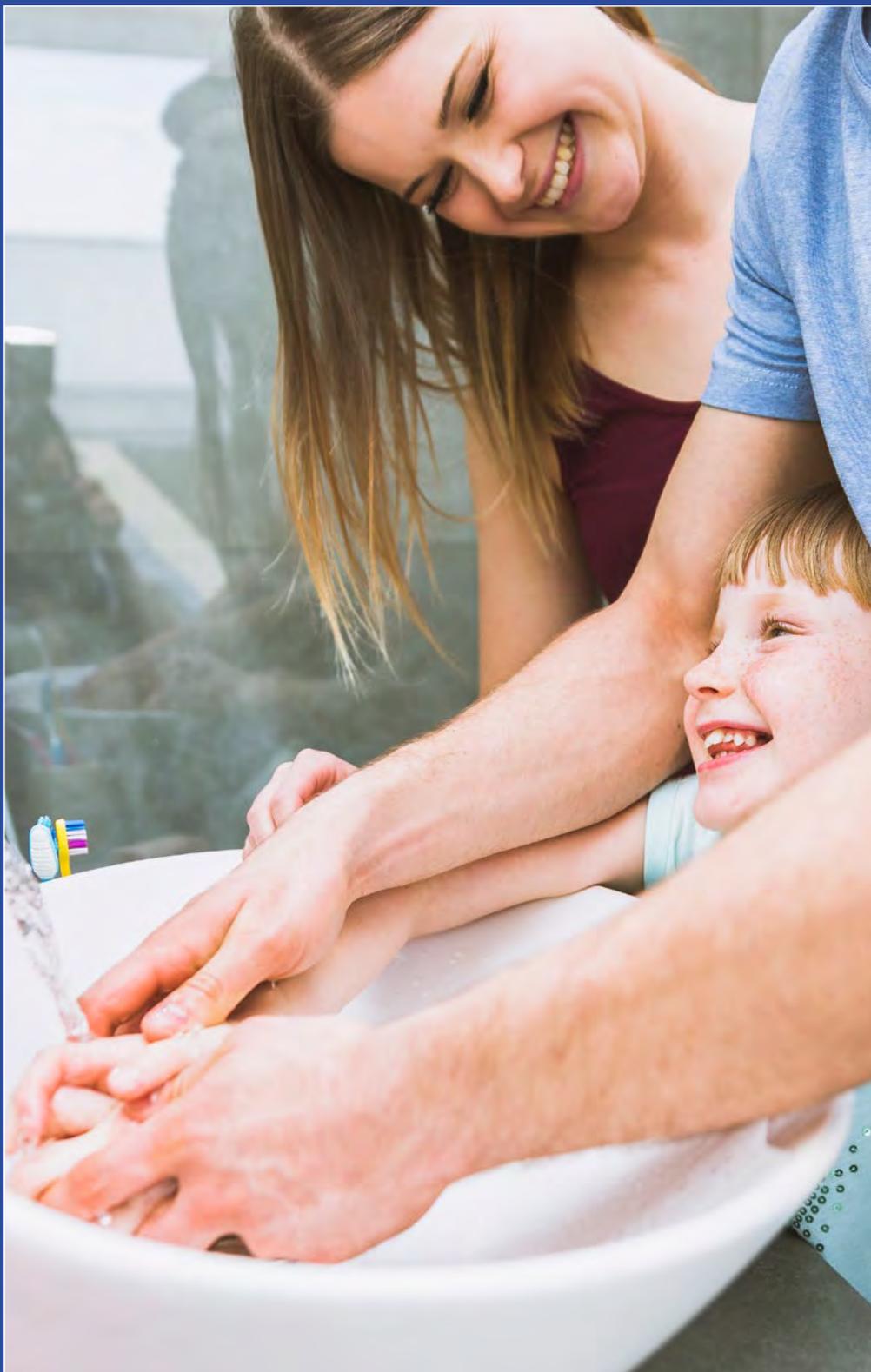
Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Número aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.





aguasvira

emasagra

Aguas de
Torremolinos

Aguas de
Benahavís

AGUAS DE HUELVA

aguas de Montilla

UTE EDAR BAHÍA GADITANA HIDROGESTION
E.D.A.R. CAJAZ-GAN FERNANDEZ | HUELVA | 2011



	<p>Esta es nuestra Contribución a Water for People en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</p> <p>Agradecemos cualquier comentario sobre el contenido.</p>
<p>AFORVADOS AL PACTO MUNDIAL</p>	