

# RESUMEN EJECUTIVO

Informe de  
Desarrollo  
Sostenible

## 2017



HiDRAliA





### Edita:

Dirección de Desarrollo  
Sostenible Hidralia

### Dirección:

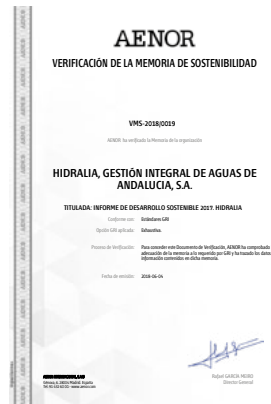
Alisios, 1 (Edificio Ocaso)  
41.012 Sevilla

### Contacto:

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

### Diseño y Producción:

Ecoterrae Global Solutions SL



La versión completa de este informe se encuentra en:

[www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es),

en el apartado de publicaciones.

Dicho informe ha sido verificado externamente por AENOR, con el resultado de que es conforme con los estándares de GRI, en su opción exhaustiva.



## MENSAJE DEL PRESIDENTE

**M**e alegra poder presentar este informe de Desarrollo Sostenible. Ésta es la mejor oportunidad para mostrar y compartir lo que implica la Sostenibilidad para Hidralia y cómo estamos afrontando los retos que nos plantea el futuro.

Con este objetivo hemos definido una hoja de ruta, con la vista puesta en el horizonte 2021, en la que alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la ONU, se ha establecido un ambicioso plan a medio plazo para garantizar el futuro de Hidralia.

Así, la lucha contra el cambio climático, el acceso al agua potable y al saneamiento, la ética y la transparencia o el fomento de la generación de energías limpias, son exigencias que hemos tenido en cuenta a la hora de definir los objetivos a conseguir en los próximos 4 años. Para ello se ha vertebrado la estrategia de sostenibilidad de Hidralia en la conjunción de tres ejes básicos: Personas, Planeta y Valor Compartido.

Y es que las **Personas** están en el centro de nuestra estrategia, por ello, la capacitación y empoderamiento de nuestro personal, la innovación abierta y colaborativa, son las bases sobre las que se sustenta el servicio integral, eficiente y de calidad que ofrecemos. Igualmente, hemos trabajado en la accesibilidad universal, con especial atención a las personas con discapacidad auditiva y visual. Y, en nuestro compromiso de ayudar a los colectivos más vulnerables, 14.320 familias se han acogido a tarifas o fondos sociales.

Nos implicamos con la sociedad y **Compartimos Valor**, en conjunto, hemos realizado más de 150 actuaciones de acción social que se cuantifican mediante la métrica LBG (ampliamente aceptada a escala internacional) en casi un 1.000.000 de euros. Y hemos ido un paso más allá, gracias al voluntariado empresarial que arrancamos el año pasado, colaborando con la Gran Recogida de Alimentos y con el Campus Deportivo J.M Pavón.

A través de una política de alianzas y colaboraciones con distintos centros de investigación, universidades, administraciones y

empresas públicas y privadas, nos esforzamos en extender las prácticas de desarrollo sostenible más allá del ámbito de nuestras empresas. Como ejemplo de la clara vocación innovadora de Hidralia, a lo largo de 2017 se han desarrollado 29 proyectos, con una inversión de 607.000 euros, todo ello con nuestro centro tecnológico, Cetaqua Andalucía y en colaboración con socios estratégicos, tanto públicos como privados.

Como respuesta a nuestro compromiso medioambiental con el **Planeta**, seguimos trabajando en el desarrollo de ambiciosos programas tendentes a la autosuficiencia energética de nuestros servicios y la consecución de residuo cero, en un claro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación de los recursos naturales y los principios de la economía circular. Como muestra, en el periodo 2013-17 se han recuperado 17,6 Hm<sup>3</sup>, equivalentes al consumo de una ciudad de 270.000 habitantes.

Continuando con nuestra apuesta por la sensibilización medioambiental de la sociedad empezando por los más pequeños, más de 10.000 niños han participado en los programas educativos realizados en colaboración con los centros educativos, además, hemos recibido en nuestras instalaciones a más de 4.500 visitantes.

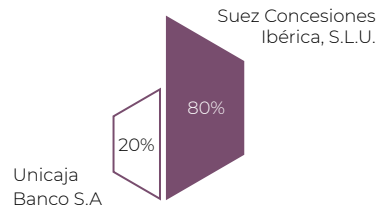
Todo lo anterior se ha visto reconocido en los premios Andalucía Management 2017, donde se nos hizo entrega del galardón en la categoría Responsabilidad empresarial.

Por último, desde estas líneas quiero mostrar en el nombre de Hidralia, de sus trabajadores y en el mío propio, nuestro más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han confiado en nosotros, esperando que los contenidos de este Informe les ofrezca un mejor conocimiento de nuestro desempeño y realidad institucional.

**Braulio Medel.** Presidente.

## QUIÉNES SOMOS

Somos Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., en adelante **Hidralia**, una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla.



VALOR  
COMPARTIDO

A nivel local, estamos comprometidos con el desarrollo de los municipios donde prestamos servicios, bien directamente, bien a través de nuestras empresas participadas:

Aguas de Huelva, Aguas de Montilla, Aguas de Benahavís, Emasagra, Aguasvira, UTE EDAR Bahía Gadi-tana y Aguas de Torremolinos, así como con el de Andalucía en su conjunto. Este compromiso está presente en nuestro modelo de gestión DISS.

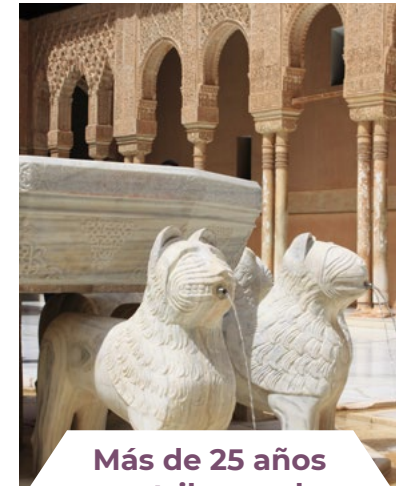
Damos servicio a más de **1.314.000** **ciudadanos/as**, en **53 municipios** de:

- Almería
- Granada
- Málaga
- Cádiz
- Huelva
- Sevilla
- Córdoba





Nuestro modelo de gestión gira en torno a los **10 principios** que constituyen nuestra Política de Desarrollo Sostenible.



**Más de 25 años contribuyendo al desarrollo de Andalucía.**

## DIGITALIZACIÓN, INNOVACIÓN, SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL, LOS EJES DE LA ESTRATEGIA DE HIDRALIA

“Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la total conectividad. Consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital.”

“Apostamos por un modelo de gestión que integra criterios económicos, sociales y medioambientales con el fin de hacer un uso responsable de los recursos.”



“La escasez de recursos hídricos exige optimizar la eficiencia de la gestión del agua. Para hacer frente a este desafío, innovamos en la oferta de productos y servicios y para ello disponemos del conocimiento y la tecnología necesarios.”

“El desarrollo sostenible es motor de nuestra actividad y crecimiento”

# HIDRALIA EN CIFRAS

144  
Tomas de  
Captación

3  
Estaciones  
Potabilizadoras

6.626 km  
de Red  
de Distribución

MEDIO NATURAL

POTABILIZACIÓN

ABASTECIMIENTO  
Y DISTRIBUCIÓN

CONSUMO

DRENAJE

DEPURACIÓN

REUTILIZACIÓN

308  
Centrales de  
Bombeo

5.320 km  
de Red  
de Alcantarillado

16  
Estaciones  
Depuradoras de  
Aguas Residuales  
(EDAR)

37,13 %  
del Agua  
Depurada

Más de **17'6 Hm<sup>3</sup>** es el agua ahorrada  
entre 2013-2017, equivalente al consumo anual  
de una ciudad de unos  
**270.000 habitantes**

689.299  
Clientes

421.437 €  
Asignados

984.041 €  
Invertidos

CLIENTES

FONDOS SOCIALES

ACCIÓN SOCIAL

NUESTRO EQUIPO

775  
Trabajadores

SENSIBILIZACIÓN

> 10.000  
Niños formados  
> 4.500  
Visitantes atendidos

GENERACIÓN DE  
ENERGÍA

6,1 GWh  
de Energía Verde  
producida

SUMINISTRO

139,7 Hm<sup>3</sup>  
de Agua  
Suministrada

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

VALOR  
COMPARTIDO

## VISIÓN

### QUÉ QUEREMOS SER

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

Una empresa 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 empresa competente, ágil en su operativa y **comprometida con la comunidad** y el desarrollo sostenible.

## MISIÓN

### QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

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

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

Trasladamos a la sociedad la experiencia acumulada, **generando valor** para nuestros grupos de interés.

Contribuimos a alcanzar los **objetivos de desarrollo sostenible**, ODS.

## 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 nuestros trabajadores y proveedores.

**Prevención de Riesgos Laborales** en las actividades que llevamos a cabo, por encima de cualquier otro aspecto.

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



Nuestro código ético constituye una guía de conducta estableciendo pautas de actuación compartidas, aceptadas y que deberán ser respetadas por todos nuestros profesionales, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de Hidralia y que identifica cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

## Sistemas de Gestión

Durante 2017, el hecho más relevante ha sido la implantación de la **ISO 22000**, tanto en Aguas de Huelva como en Emasagra, también se ha trabajado en dicha implantación en Hidralia San Fernando.

En cuanto a la **ISO 50001** de Eficiencia Energética, se ha implantado en Estepona, Rincón de la Victoria y Emasagra, en una clara apuesta por ir un paso más allá en ese ámbito. Además, la práctica totalidad de los servicios están certificados en 9001, 14001 y 18001.

Como en años anteriores, la totalidad de nuestros trabajadores han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, denominado **"Smart Protection"**. Este programa se está complementando con lo que se ha llamado **"Cultura Justa"** cuyo objetivo es el reporte de información sobre situaciones de riesgo y refuerzo positivo.



El código ético está disponible en  
<http://www.hidralia-sa.es/es/codigo-etico>



Además, se ha dado continuidad a los programas de promoción de la salud para la plantilla. Estos programas incluyen actividades relacionadas con la alimentación saludable, el ejercicio

físico, campaña de cálculo de riesgo cardiovascular, inclusión de nuevas pruebas predictivas en los reconocimientos médicos de vigilancia de la salud, etc.



### Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL - ISO 14001:2015

Este documento certifica que:  
HIDRALIA, GESTIÓN INTEGRAL  
DE AGUAS DE ANDALUCÍA, S.A.  
C/ Alisos 1,  
Sevilla  
41012  
España

Dispone del certificado Nº: **EMS 631225**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión Medioambiental que cumple los requisitos de ISO 14001:2015 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

Andrew Launn - EMEA Systems Certification Operations and Compliance  
Director

Fecha de certificación inicial: 2006-11-20  
Fecha de última emisión: 2017-04-25



Fecha efectiva: 2017-05-02  
Fecha de caducidad: 2020-05-02

Página: 1 de 3

...making excellence a habit™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.  
No puede ser reproducido, copiado, alterado o usado sin el consentimiento escrito de BSI. Cualquier uso no autorizado de este certificado o de la información contenida en él puede dar lugar a acciones legales. Para más información, consulte el sitio web de BSI en [www.bsi.com.uk](http://www.bsi.com.uk).



### Certificado de Registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA - ISO 50001:2011

Este documento certifica que:  
HIDRALIA, GESTIÓN INTEGRAL  
DE AGUAS DE ANDALUCÍA, S.A.  
C/ Alisos 1,  
Sevilla  
41012  
España

Dispone del certificado Nº: **ENMS 653732**

y mantiene operativo un Sistema de Gestión de la Energía que cumple los requisitos de ISO 50001:2011 para las actividades indicadas en el siguiente alcance:

Consulte la página de alcances, por favor.

Por y en nombre de BSI:

Andrew Launn - EMEA Systems Certification Operations and Compliance  
Director

Fecha de certificación inicial: 2017-02-23  
Fecha de última emisión: 2017-04-25



Fecha efectiva: 2017-05-02  
Fecha de caducidad: 2020-05-02

Página: 1 de 2

...making excellence a habit™

Este certificado fue emitido electrónicamente, es propiedad de BSI y está sujeto a las condiciones contractuales.  
No puede ser reproducido, copiado, alterado o usado sin el consentimiento escrito de BSI. Cualquier uso no autorizado de este certificado o de la información contenida en él puede dar lugar a acciones legales. Para más información, consulte el sitio web de BSI en [www.bsi.com.uk](http://www.bsi.com.uk).

Certificados disponibles en [www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)

VALOR COMPARTIDO

## PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

### Creación de Cátedras



### Talent Hub Málaga



Pasión por el Talento

### Jornadas y Congresos



Programas de Radio



Encuentros y Jornadas



Tiempo de Mujeres en Cadena Ser

## Reconocimiento a la Excelencia



Aguasvira como finalista del II Premio "Mi empresa es Saludable"



Bonus por Baja Siniestralidad

A Hidralia y participadas



Premios Andalucía Management

Categoría Responsabilidad Social  
a Hidralia



Rincón de la Victoria y Benahavís

Reconocimientos a nuestros  
trabajadores en Seguridad y Salud



Reconocimiento "Vida Sostenible  
en ciudades" de Forética

Por la gestión sostenible de la  
Biofactoría Sur Granada

## Foro Agua y Desarrollo





## HOJA DE RUTA 2017-2021

### VALOR COMPARTIDO

#### SOSTENIBILIDAD

La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Hidralia se materializa a través del Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP, llamado “**Rewater Global Plan**”, RGP.

#### EVALUACIÓN

COMPROMISOS

+

ACTUACIONES

+

INDICADORES

#### SEGUIMIENTO

#### COMPROMISO SOCIAL

El desarrollo sostenible es la base del modelo de gestión de Hidralia e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido entre todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales.



La integración del desarrollo sostenible se ha ido gestando poco a poco, pero a conciencia. Nuestro objetivo es aplicar este modelo tanto a Hidralia como a cada una de las empresas participadas, para que el enfoque del negocio basado en las personas, el planeta y el valor compartido sea nuestro sello allí donde operamos.

Valor  
Compartido

Planeta

Personas

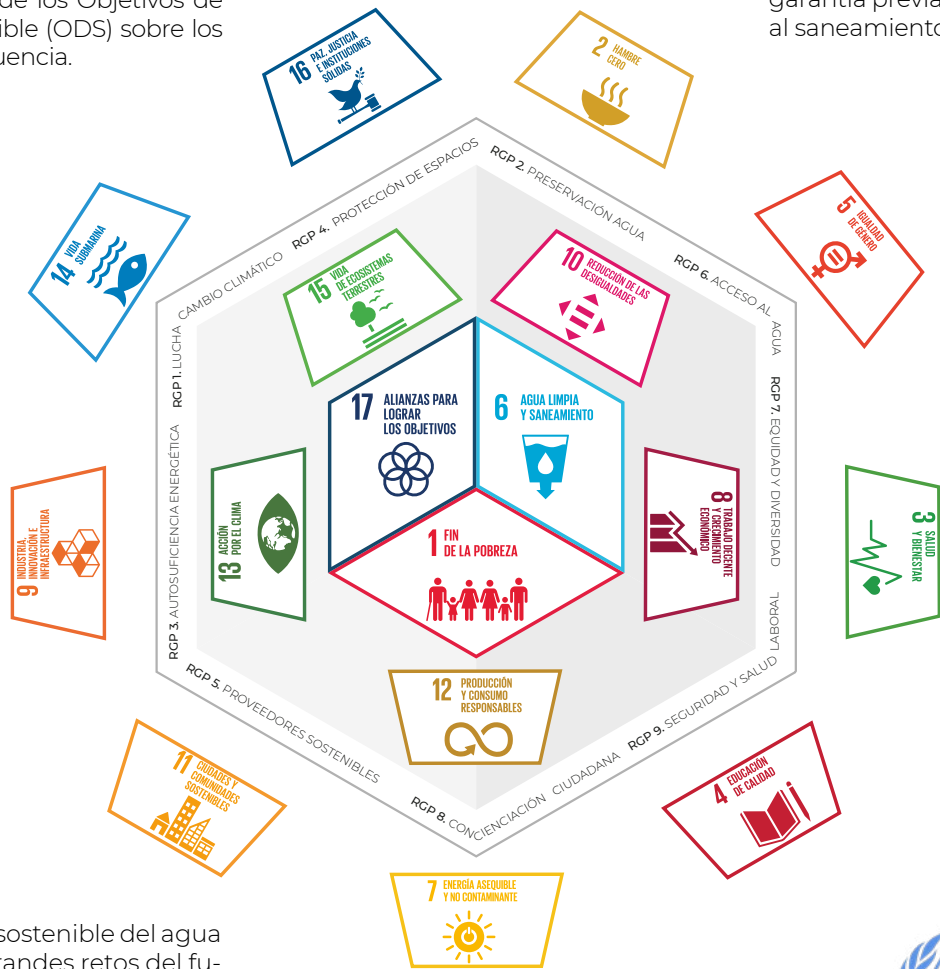


# Orientamos Nuestra Estrategia hacia la consecución de los ODS

Desde Hidralia apoyamos a Naciones Unidas, posicionándonos como empresa comprometida con la Sostenibilidad, capaz de asumir compromisos concretos que impulsen el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que tenemos influencia.

El acceso universal al agua y al saneamiento ocupa su propio lugar en los objetivos establecidos por Naciones Unidas (ODS 6).

Además, se reconoce como inherente al logro efectivo del resto de los ODS, ya que su presencia es transversal en todos ellos. Ninguno puede ejercerse con plenitud si no existe la garantía previa del derecho al agua y al saneamiento.



Desde la gestión sostenible del agua abordamos los grandes retos del futuro que se centran en garantizar un suministro de calidad, pasando por la reutilización y la mejora de infraestructuras en la depuración de las aguas residuales.



# LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

PLANETA

## PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

Garantizamos los más altos niveles de calidad, conscientes de que el servicio de acceso al agua potable cubre una **necesidad básica de la población**. El agua que distribuimos 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.

Distribuimos un volumen de **382.849 m<sup>3</sup>/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.314.000 habitantes.



## CALIDAD DEL AGUA

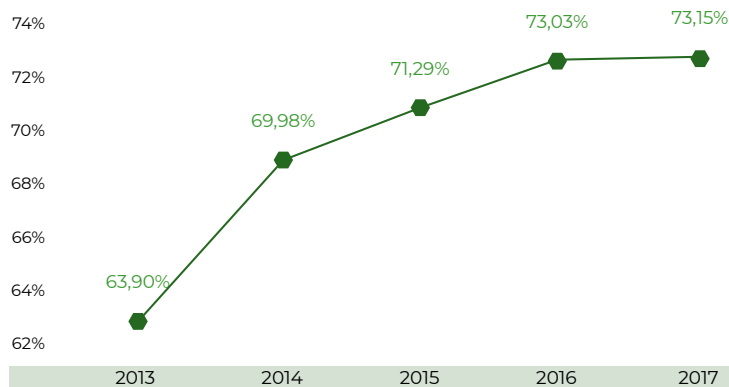
Realizamos análisis en continuo para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad y pH, cloro residual, etc., además de controlar otras características como el olor, el color y el sabor.

Este control analítico se comunica a través de la plataforma de acceso público "Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo", SINAC.

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



## EFICIENCIA DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN



**73'15%**  
rendimiento  
técnico

## LA SOSTENIBILIDAD DEL CICLO DEL AGUA

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, gestionamos la demanda, luchamos contra el fraude, reutilizamos aguas depuradas, y fomentamos el uso racional del agua.

Tenemos como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un

bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.

Todos los años llevamos a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable. Además, apostamos por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano.



El **37'13%** del  
agua tratada se  
ha destinado a la  
agricultura

En 2017 hemos apostado claramente por seguir usando técnicas avanzadas para la recuperación de captaciones, como el uso de CO<sub>2</sub> líquido, y por la innovación sostenible con la realización de proyectos para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos.

### OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

Nuestro objetivo en relación con las actuaciones frente a lluvias intensas es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y, de este modo, evitar inundaciones.

Disponemos de actuaciones permanentes de mantenimiento, además

de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas.

En el caso de las redes de abastecimiento, el objetivo es centrar los esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

### TECNOLOGÍA 4.0 AL SERVICIO DEL AGUA

#### DIGITALIZACIÓN - AGIS

El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS.

#### GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

Optimiza los procesos propios de la gestión de operaciones, desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, y sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar.

#### INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO

La inspección mediante cámara de TV, CCTV, facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2017 se han inspeccionado 459 km de redes y colectores (89 con CCTV).

#### GALIA

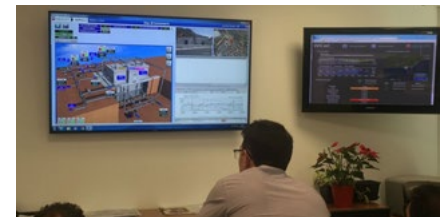
Gestión avanzada de la limpieza del alcantarillado, permite aplicar los recursos disponibles allí donde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red.

#### WICOT

Sistema avanzado de alertas: que permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería y de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

#### AQUACIS GA

Con ella gestionamos y controlamos de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras que gestionamos. Optimizando así su ciclo de vida y alargando su vida útil.





Junto con Personas y Valor Compartido, el Medio Ambiente engloba uno de los tres pilares en los que se basa nuestra Estrategia de Sostenibilidad, por ello incluimos esta directriz en todo nuestro quehacer diario.

Nuestra política de mejora continua se traduce en un proceso constante de minimización del impacto ambiental y de protección y regeneración del medio natural, de esta forma, recogemos los valores de referencia “excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible”.

## Cambio de Paradigma:

Integramos los principios de economía circular en nuestro modelo de gestión, transformando nuestras estaciones depuradoras en Biofactorías autosuficientes.

De acuerdo con lo anterior, 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.



De este modo, en materia de depuración de aguas, en lugar de promover un modelo simple y lineal de búsqueda de la eficiencia en el tratamiento de los recursos (minimización de residuos y eficiencia en el consumo y en los costes de producción) apostamos por un modelo de Biofactoría, basado en la economía circular. Así, pasamos de ser consumidores a productores de energía, valorizando el 100% de los residuos generados y reutilizando el 100% del agua depurada.



Vista aérea de la Biofactoría Sur de Emasagra

## LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Entre nuestras premisas, tenemos la lucha contra el Cambio Climá-

tico siendo nuestras líneas de actuación:

Uso eficiente y preservación de los recursos hídricos

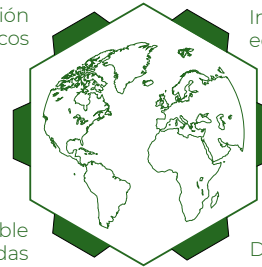
Implantación del modelo de economía circular

Gestión del carbono

Fomento de la movilidad sostenible

Consumo energético responsable en instalaciones gestionadas

Diálogo con los grupos de interés



PLANETA

### ALCANZAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

Aunque la escasez hídrica ha hecho que aumente el consumo eléctrico en captaciones, la gestión eficiente de las instalaciones que gestionamos y las actuaciones de mejora continua que realizamos nos han permitido disminuir el consumo en un 1,37% con respecto a 2016. En cuanto a ge-

neración de energía verde, es de destacar la entrada en funcionamiento de las dos centrales minihidráulicas de Granada, Cartuja y Conejeras, con una producción de 44,7 MW, así como, un pequeño aporte de energía solar fotovoltaica al mix que generamos.

# 6,1 GWh

 de **Energía Verde** producidos

El autoconsumo eléctrico en la Biofactoría Sur de Granada alcanzó el 100% a finales de año.

## REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

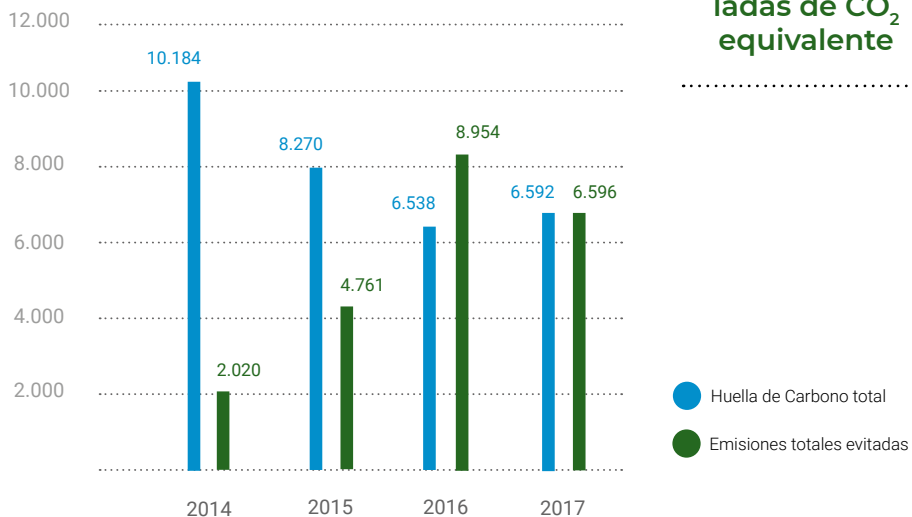
En nuestro compromiso de lucha contra el Cambio Climático, seguimos estudiando la evolución de nuestra Huella de Carbono.

Como prueba de ello, hemos conseguido inscribir el cálculo para Emasa de los años 2014, 2015 y 2016, en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) y en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE).

Actualmente, estamos calculando nuestra contribución al calentamiento global en 2017, con el objetivo final de centrar esfuerzos en reducir nuestra huella de carbono.

Con este objetivo, Hidralia también se ha adherido a SACE a principios de 2018.

### EMISIONES GENERADAS Y EVITADAS DE EMASAGRA (tCO<sub>2</sub>e)



Hemos conseguido evitar en 2017

**6.596 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente**

## Coches eléctricos e híbridos

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en transformar, la flota de vehículos convencional por otros híbridos o eléctricos.

A las seis electrolineras ya existentes, se ha unido la instalada por Aguas de Huelva en 2017.

En cuanto a la flota de vehículos, contamos con 7 coches eléctricos,

otras tantas furgonetas y una moto. Además, ya se han sustituido 13 vehículos de la flota por híbridos.





# PROTEGEMOS Y RECUPERAMOS LOS ESPACIOS NATURALES

PLANETA

## BIODIVERSIDAD

Hemos realizado estudios para identificar las instalaciones que están ubicadas en espacios protegidos o áreas de alta biodiversidad a partir de la cartografía actualizada del MAPAMA y la información geográfica disponible de nuestras instalaciones, adoptando diferentes medidas para preservar estos hábitats protegidos cuando llevamos a cabo nuestra actividad.



Águila Real sobrevolando Sierra Nevada

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, aunque fuera de la Dehesa del Generalife, la Planta de potables de Lancha del Genil ETAP).

+  
de

80

especies  
endémicas

También se encuentra dentro de parque natural la EDAR Cádiz-San Fernando, gestionada por la UTE Bahía Gáditana.



Estamos trabajando en la eliminación del uso de fitosanitarios, así como, en la implantación de un protocolo de actuación frente a especies invasoras. También están en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento.



EDAR de Cádiz - San Fernando



Trabajamos la innovación de forma transversal cooperando en todos los ámbitos de la empresa, facilitando las relaciones entre departamentos siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

En clara muestra de nuestro compromiso con la innovación y la sostenibilidad somos patronos junto al CSIC y la Universidad de Málaga, del centro tecnológico Cetaqua Andalucía.

**Apostamos por las alianzas estratégicas para mejorar en investigación**



**Proyecto Natas**



**Proyecto Stop-It**



**Centro de Investigación**

## LA I+D+i EN HIDRALIA

**29**  
**Proyectos**  
**Ejecutados**

**I+D+i**

**607**  
**Mil Euros**  
**de Presupuesto**

A lo largo del año 2017, con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía como principal punta de lanza, y gracias también a los convenios y colaboraciones establecidos con un amplio conjunto de socios estratégicos, tanto públicos como privados, desde Hidralia se ha impulsado el desarrollo de proyectos en áreas tan diversas como la economía circular, la eficiencia en la gestión de recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático, las Smart Cities o la innovación social, entre otras.



## IMPLICACIÓN SOCIAL

PERSONAS

Ponemos todo el empeño en transmitir a la sociedad nuestros valores de protección del medio ambiente y,

especialmente, de los recursos hídricos a través de **acciones educativas, divulgativas o de sensibilización.**

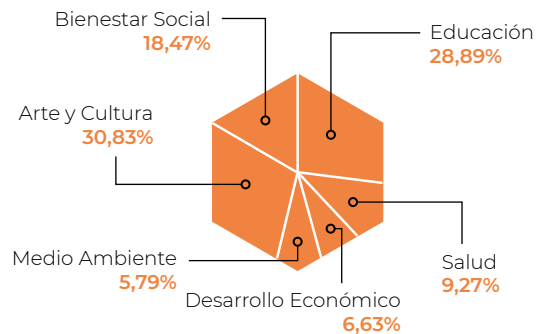
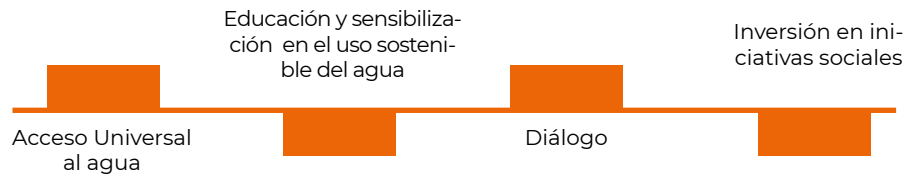
### COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

Para valorar nuestra contribución a la comunidad local usamos la metodología del London Benchmarking Group, LBG, que se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de la propia actividad.

**984.041 €**

**Contribución de Hidralia a la Comunidad Local**

### DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD



Más de  
**150**  
acciones  
realizadas  
en 2017



Campañas de Prevención  
Cáncer de Mama



Voluntariado en Banco de Alimentos



Visitas guiadas



Campamentos de Verano



Aqualogía



Concursos Escolares

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ISC

Uno de nuestros principales objetivos es lograr la confianza y la satisfacción de nuestros clientes. A ello dedicamos esfuerzos y recursos para mejorar continuamente los productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. Por eso estamos comprometidos en medir regularmente el grado de satisfacción de nuestros clientes.

El **85%** de  
nuestros clientes  
está **satisfecho**

## Evolución del ISC

	2015	2016	2017
<b>ISC</b>	6,21	6,42	6,48
<b>ORGANOLEPSIA</b>			
LA CALIDAD DEL AGUA	7,31	6,19	6,21
EL SABOR DEL AGUA	7,38	6,24	6,22
EL COLOR DEL AGUA)	7,84	7,33	7,27
EL OLOR DEL AGUA	7,42	7,33	6,79
<b>SERVICIO</b>			
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,42	8,37	8,34
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGÁ EL AGUA A SU CASA	7,87	7,47	7,52
LA FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LA COMPAÑÍA	6,52	7,25	6,94
LA ATENCIÓN RECIBIDA	6,53	7,52	7,31
<b>FACTURA</b>			
LA PRECISIÓN DE LA FACTURA	7,21	7,27	7,26
LA CLARIDAD DE LA FACTURA	6,79	6,86	6,75
LA REGULARIDAD EN LA RECEPCIÓN DE LA FACTURA	7,49	7,55	7,57
<b>PRECIO</b>	4,17	4,31	4,36



## PERSONAS

### LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, NUESTRO OBJETIVO

Una de nuestras prioridades ha sido y es la accesibilidad universal, con especial atención a las personas con discapacidad auditiva o visual. En 2017 Aguas de Huelva inició este ambicioso proyecto de innovación social al que se ha sumado Hidralia en 2018, con el firme compromiso de implantar estas actuaciones progresivamente en nuestras oficinas.



En Huelva cuentan ya con un **Servicio de lengua de signos**, que es un servicio de vídeo-interpretación on-line en tiempo real orientado al cliente tanto en oficinas como de manera no presencial. Además, los trabajadores del área de clientes recibieron un curso de lenguaje de signos.

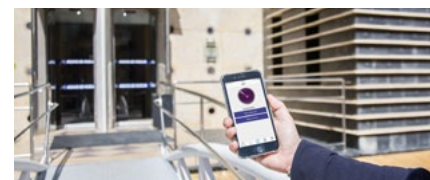
→ <https://www.youtube.com/watch?v=hM-vdeYD55-U>

Pensando en el colectivo de las personas con discapacidad visual, en colaboración con ONCE Huelva, se ha elaborado un **Manual Adaptado al Sistema Braille** para facilitar a este colectivo las gestiones relacionadas con sus contratos de suministro. En este sentido, desde finales de 2017, disponen de una impresora Braille.

En 2018, como valor añadido, se ha incorporado en la sede de Aguas de Huelva un **sistema de Baliza Inteligente** situada en la entrada del



edificio de la sede de nuestras oficinas, para que las personas ciegas identifiquen el edificio y reciban instrucciones para el acceso y manejo en su interior.



Además, se ha implantado un **Servicio de Video Traducción** con el objetivo de romper las barreras de comunicación que pudieran existir con colectivos que hablan otros idiomas.

Otro colectivo al que prestamos especial atención es el de las personas con TEA (trastornos del espectro autista), por ello, también en 2018, hemos adaptado nuestras oficinas en San Fernando al mismo con la instalación de los elementos gráficos (**pictogramas**) necesarios, entre otras medidas.



## TARIFAS SOCIALES

Prestamos una atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua. 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 nº de miembros familiares, personas en paro de larga

duración o en riesgo de exclusión social.

**12.414 Familias**  
se acogieron a algún tipo de  
tarifa bonificada

## FONDOS SOCIALES

Están dirigidos a paliar la grave situación económica de personas especialmente afectadas por la situación de crisis económica, teniendo en cuenta, además, circunstancias personales y familiares.

La asignación de estos fondos se realiza con la ayuda de los Servicios

Sociales de los correspondientes ayuntamientos. Dichos organismos se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada de los mismos.

**Jamás interrumpimos  
el suministro a una  
familia que no pueda  
pagar por problemas  
económicos.**

**En 2017 se  
consignaron  
421.437€  
a fondos sociales,  
a los que  
se acogieron  
1.906 familias**



# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

PERSONAS

## GRUPOS DE INTERÉS

Nos implicamos en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que operamos para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones llevamos a cabo:

Reuniones en barrios  
antes de las obras

Jornadas de Puertas  
Abiertas y Visitas a las  
Instalaciones

ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN



ENCUESTAS  
INTERNAS

ENCUESTAS  
A GRUPOS  
DE INTERÉS

FOCUS  
GROUPS

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.



## GESTIÓN COMERCIAL

De acuerdo con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, desde Hidralia ayudamos a nuestros clientes a gestionar mejor su propio consumo de agua a través de campañas de sensibilización.

Así, tenemos la iniciativa promovida en Emasagra de vigilancia sobre las instalaciones en periodos de olas de frío, la impulsada por Hidralia y Aguas de Huelva “Cuidamos del Agua, cuidamos de ti”, y la promovida por la Fundación Aquae y Suez “Todo es agua”.

Durante el año 2017  
se han registrado

**708.934**  
**contactos**

en los diferentes  
centros de Andalucía



Oficina Virtual

### Servialertas

También, hay establecido un servicio de Servialertas al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita, para recibir notificaciones (cortes programados, avisos exceso consumo, nuevos servicios,...) vía SMS o correo electrónico.

### Innovación en la Gestión

Aguasvira, que gestiona el ciclo integral del agua en 22 municipios de Granada, ha realizado un proyecto de innovación en el que se ha diseñado un kiosko de teleasistencia que, por ejemplo, puede instalarse en una dependencia municipal, y así los vecinos podrían acudir a la misma en vez de desplazarse a la oficina en Atarfe.



Teleasistencia Aguasvira

### Carta de 5 Compromisos con los Clientes

Es una herramienta eficaz para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de nuestros clientes.

## NUESTROS COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

### 1 RESPONSABILIDAD

#### AVISO INMEDIATO DE EXCESO DE CONSUMO

Siempre que detectemos un consumo por encima de lo habitual, se lo comunicaremos enviándole una carta o un mensaje en su factura. Si no le avisamos por ninguno de estos canales, recibirá una indemnización de 10€.

### 2 PRECISIÓN

#### LECTURA DEL CONTADOR SIN ERROR

Si su factura contiene algún error de lectura, se la refacturamos antes de diez días hábiles, si no le indemnizamos con 10€.

### 3 CONFIANZA

#### GESTIONES COMERCIALES DE FORMA INMEDIATA

Realizamos de forma inmediata las Gestiones Comerciales más corrientes, cambios de titular, actualización de datos,... en caso contrario obtendrá una indemnización de 10€.

### 4 EFICACIA

#### CONTESTAMOS A SUS RECLAMACIONES EN 10 DÍAS

Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de diez días hábiles. Si tardamos más, le compensaremos con 10€.

### 5 EFICIENCIA

#### INSTALAMOS SU CONTADOR EN UN MÁXIMO DE 3 DÍAS

Una vez formalizado su contrato, nos comprometemos a instalarle su contador en un plazo máximo de 3 días hábiles. Si no, le compensaremos con 10€.

# EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

PERSONAS

## FORMACIÓN

En la línea de mejorar las aptitudes de nuestros trabajadores, la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa, especialmente los nuevos retos planteados.

Apostamos firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales.

La formación e información de los trabajadores se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva: 5.665 horas impartidas en 2017 en temáticas de Seguridad y Salud Laboral.



Actividades Formativas  
y de concienciación

## Colaboraciones con Instituciones de Educación Superior

- Aguas de Huelva colabora con el **Máster de Tecnología Ambiental** de la **Universidad de Huelva**, tanto a nivel de impartición de conocimientos como acogiendo becarios en sus instalaciones.
- Contribuimos a la formación de expertos en la gestión del agua en colaboración con la **Universidad de Granada** (Instituto del Agua y ETSI de Caminos, Canales y Puertos).
- Colaboramos con el máster propio de la UGR en **Consumo y Empresa** y en el **Máster de Auditoría de cuentas**.
- Entre otros proyectos educativos, colaboramos con la **Universidad de Málaga (UMA)** en el Máster en Recursos Hídricos y Medioambiente (**RHYMA**).
- Realizamos convenios de colaboración para el **Máster de Derecho del Agua** de la UGR
- También colaboramos con la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo**.

**12.333** HORAS TOTALES  
DE FORMACIÓN



## IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Avanzamos en nuestro compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón

de sexo u otra causa como principio rector de su actividad. Por ello, tenemos Planes de Igualdad en todas las sociedades, inde-

pendientemente de que haya obligación legal o no, durante 2017 se ha firmado el último de ellos, el de Aguas de Benahavís.



La **conciliación** es la forma de trabajar que permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Conciliación de la vida personal,  
familiar y laboral

Clasificación profesional,  
formación y promoción

Retribuciones

Acceso al empleo

Salud laboral

Comunicación y Lenguaje  
no sexista

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Hemos trabajado continuamente para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de nuestros trabajadores, como de los proveedores a los que contratamos.

Se trata de crear Cultura Preventiva, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores.

Trabajamos permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo especial hincapié en los objetivos: CERO accidentes mortales y

tolerancia cero en accidentes graves. Durante 2017 sólo hubo 7 accidentes con baja.

### Implicación de todo el Personal

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que estamos realizando, por ello estamos adheridos a la Red de Centros de Trabajo Promotores de la Salud en Andalucía. Realizamos desayunos saludables, promovemos el uso de la bici, día de la fruta, un millón de pasos, etc.



# ESTUDIO DE MATERIALIDAD

PERSONAS

Este estudio recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. En el mismo se recogen los aspectos materiales que son de relevancia tanto para Hidralia como para nuestros Grupos de Interés.

Para realizarlo, hemos encuestado a nuestros grupos de interés, este proceso se ha iniciado con Emasagra, que además, ha realizado dos talleres con una selección de sus GG.II. para validar los resultados de dichas encuestas.

Posición	ASPECTOS MATERIALES	Valoración
1	Sostenibilidad del ciclo del agua	602
2	Economía Circular	577
3	Transparencia en la adjudicación de contratos	577
4	Lucha contra el cambio climático	569
5	Gestión segura y sostenible del agua	569
6	Equipo humano	561
7	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	561
8	Preservación de la biodiversidad	559
9	Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos	557
10	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	554
13	Rendición de cuentas y transparencia	525
15	Compromiso con la comunidad local (Acción Social)	521

Estos doce aspectos materiales son la base sobre la que vamos a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario.

# CAMPAÑAS SENSIBILIZACIÓN

En 2016 nos adherimos 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 sigue materializando en la difusión periódica de imágenes y vídeos 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.

Otra campaña que ha vuelto a tomar fuerza es la de consejos para realizar un uso eficiente del agua, especialmente importante dada la escasez de lluvias que hubo en 2017.

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

Desde Hidralia, proponemos 10 reglas "de oro" cuyo incumplimiento supone la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro de Grupo Suez.

**CUIDA TU INODORO**

**Utiliza la papelera para tirar las toallitas higiénicas**

**Recuerda:**

- Aunque lo ponga en sus etiquetas, las toallitas no son biodegradables
- Acumulan fibras y heces en las tuberías, provocando averías, atascos, reboses en las redes de saneamiento y problemas en las estaciones de bombeo y depuradoras
- Aumentan el riesgo de inundaciones
- Dañan y contaminan el medio ambiente

**Un simple gesto, marca la diferencia ¡Usa la papelera!**

**HIDRALIA**

**Campaña "Buen Uso de las Toallitas"**

**CONSEJOS SOBRE CONSUMO RESPONSABLE EN EL HOGAR**

**EN LA COCINA**

- Cierra el grifo mientras enjabonas los platos y utiliza el agua sólo para enjabonar.
- Evita que los grifos goteen cuando no los estás empleando.
- Utiliza el lavavajillas y la lavadora cuando estén completamente llenos y utiliza un programa economizador del agua.
- Lava las frutas y verduras en un recipiente y no bajo el grifo abierto. Para descongelar alimentos puedes hacer helados.
- Remoja las sillas y sartenes unos minutos antes de fregarlas para evitar el gasto desproporcionado de agua.
- Instala filtros atomizadores o difusores en todos los grifos de la casa.
- Acorda siempre una batalla de agua fresca en la nevera, evitando dejar correr el agua del grifo.
- En el momento de hacer que insertar en nuestra electrodomésticos, valora el consumo de agua.

**EN EL BAÑO**

- Cierra el grifo mientras te afeitas, te lavas los dientes, los lavas, el cuerpo o al pelo.
- Recoge el agua en un recipiente mientras se calienta, para no desperdiciar una ducha.
- Duchate en lugar de bañarte y no exijas demasiado tiempo bajo el agua.
- Verifica que el sistema del inodoro no gotee.
- Instala sistemas economizadores de agua: descarga y doble presión (operada voluntaria) y si el inodoro es antiguo, instálalo una bandeja plana de agua o arena en la cisterna.
- No tires toallitas, bactericidas ni productos de higiene íntima por el inodoro. Recuerda al momento de las toallitas.

**EN EL JARDÍN**

- Evita las horas de mayor evaporación del agua para regar el jardín y las plantas.
- Corta plantas, arbustos y ten en cuenta sus necesidades hídricas.
- Revisa fugas en grifos, mangueras y bombas de agua.
- Utiliza una escoba para barrer hojas y zonas exteriores en lugar de la manguera.
- Instala un depósito para recoger el agua de lluvia que sale de los canales (en casas individuales, adosados, terrazas) para disponer de agua para regar las plantas.
- Acorda a una estación de lavado automático de coches en lugar de utilizar la manguera.
- Bañar a los mascotas en un terreno que manche riego.

**EN LA PISCINA**

- Evita la evaporación del agua cubriendo la piscina cuando sea posible.
- Comprueba que no haya fuga por problemas estructurales y de impermeabilización.
- Mantén el agua en la piscina para garantizar la propia estructura del vaso, además de no desperdiciar el volumen.
- Instala un skidder en la ducha de la piscina (que automatice).

**RECUERDA CERRAR LA LLAVE DE PASO GENERAL SI VAS A ESTAR VARIOS DÍAS FUERA DE CASA**

**HIDRALIA**

**Campaña "Consejos sobre Consumo Responsable en el Hogar"**

**NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN**

**OBJETIVO**

**CERO ACCIDENTES MORTALES**

- No peso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida.
- Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento.
- Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida.
- Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas.
- Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior está
- Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión.
- Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)
- No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco.
- No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas.
- Antes de girar o hacer marcha atrás, señalo, reduzo la velocidad y miro.

**HIDRALIA**

**Campaña de PRL "Cero Accidentes"**

Puede ver el Informe Completo  
de Desarrollo Sostenible en:

[www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)

Accede a nuestra App



Esta comunicación está impresa en papel reciclado 100% CyclusOffset. CyclusOffset se fabrica a partir de pasta 100% reciclada que requiere menos agua y permite realizar una reducción considerable en cuanto a consumo de energía, respecto a un papel fibra virgen.