

A dynamic splash of water in various shades of blue, with many small bubbles and droplets, set against a white background. The splash is contained within a tilted rectangular frame. Outside this frame, there are several thin, dark blue lines forming a geometric pattern.

# INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018



HiDRAliA

**Edita:**

Dirección de Desarrollo Sostenible Hidralia

**Dirección:**

Alisios, 1 (Edificio Ocaso)  
41.012 Sevilla

**Contacto:**

[desarrollosostenible@hidralia-sa.es](mailto:desarrollosostenible@hidralia-sa.es)

**Diseño y Producción:**

Omawa Huella Ecológica, S.L.

# CONTENIDOS

|                       |                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. NUESTRO COMPROMISO | 1.1 Quienes somos<br>1.2 Hoja de Ruta 2017-2021                                                                                                                                                     |
| 2. PLANETA            | 2.1 Lideramos la lucha contra el Cambio Climático<br>2.2 Preservamos el agua como fuente de vida<br>2.3 Caminando hacia la economía circular<br>2.4 Protegemos y recuperamos los espacios naturales |
| 3. PERSONAS           | 3.1 Acceso al agua<br>3.2 Concienciación e implicación social<br>3.3 Equidad y personas<br>3.4 Seguridad y salud en el trabajo                                                                      |
| 4. VALOR COMPARTIDO   | 4.1 Innovación sostenible<br>4.2 Alianzas                                                                                                                                                           |
| 5. ANEXOS             | 5.1 Glosario<br>5.2 Correspondencia aspectos materiales<br>5.3 Cuestionario sobre el informe                                                                                                        |

El siguiente informe tiene por objeto mostrar y dar a conocer el desempeño de Hidralia y sus empresas participadas en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés.

El mismo se ha elaborado siguiendo el modelo de los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI. En los anexos se ha incluido un índice que indica la localización de cada uno de los indicadores GRI reportados en el informe, usando las siglas NA para la información que No Aplica y ND para la No Disponible. Todos los datos numéricos son a 31 de diciembre de 2018, salvo que se indique lo contrario.







**H**ACE YA MÁS DE SIETE AÑOS que tengo el honor de presentar este informe de Desarrollo Sostenible. Ha sido un camino largo, no sin dificultades, pero muy fructífero en cuanto a nuestro desempeño social y medioambiental. Hemos sido constantes en nuestro compromiso con la sociedad y nuestro entorno, primero contribuyendo en la medida de nuestras posibilidades a la consecución de los Objetivos del Milenio y, desde hace dos años, a lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por la ONU dentro de su Agenda 2030, desarrollando para ello múltiples alianzas con entidades tanto públicas como privadas.

Con este objetivo definimos hace dos años una hoja de ruta, con la vista puesta en el horizonte 2021, en la que, alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, establecimos un ambicioso plan 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 tuvimos en cuenta a la hora de definir los objetivos a conseguir. Para ello tomamos como núcleo de nuestra estrategia los ODS 1 (Fin de la pobreza), ODS 6 (Acceso a agua limpia y saneamiento) y muy especialmente el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos), en conjunción con los tres ejes básicos de la misma: Personas, Planeta y Valor Compartido.

En un segundo nivel, nuestros compromisos van dirigidos a contribuir a los ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura), ODS 11 (Ciudades y

comunidades sustentables), ODS 12 (Producción y consumo responsables), ODS 13 (Acción por el Clima) y ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres).

A lo largo de este informe comparto con vosotros lo que implica la **Sostenibilidad** para Hidralia, a través de los principales resultados y logros alcanzados en 2018, así como de qué manera seguimos afrontando los retos que nos plantea el futuro.

**Las Personas** siempre están en el centro de nuestra estrategia, por ello, la capacitación y empoderamiento de nuestro personal, así como 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. Además, en nuestro compromiso de ayudar a los colectivos más vulnerables, contamos con tarifas o fondos sociales en 49 de los 53 municipios que gestionamos.

Nos implicamos con la sociedad y **Compartimos Valor**. En conjunto, Hidralia y sus empresas participadas han realizado más de 190 actuaciones de acción social que se cuantifican mediante la métrica LBG en casi un 1.000.000 de euros. Empoderamos a nuestros trabajadores gracias al voluntariado empresarial, colaborando, entre otras acciones, con la Gran Recogida de Alimentos o con el Campus Deportivo J.M Pavón, o promoviendo las vocaciones STEM entre jóvenes.

## NOS IMPLICAMOS CON LA SOCIEDAD Y COMPARTIMOS VALOR

Como ejemplo de la clara vocación innovadora de Hidralia, a lo largo 2018 se han desarrollado 34 proyectos de carácter local, regional, nacional e internacional, con una **inversión de 518.000 euros**, todo ello con nuestro centro tecnológico,

**Cetaqua Andalucía**, como punta de lanza y en colaboración con socios estratégicos tanto públicos como privados.

Hemos seguido desarrollando nuestro modelo de Biofactoría, como respuesta a nuestro **compromiso medioambiental con el Planeta**, promoviendo 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. En ese sentido, nuestro **compromiso con la eficiencia** en la gestión hídrica y con la gestión avanzada de los acuíferos, nos mantiene como uno de los principales referentes nacionales. Como muestra, sólo en el periodo 2013-18 se han recuperado 13,4 Hm<sup>3</sup>, equivalentes al consumo de una ciudad de 210.000 habitantes.

Una de las iniciativas más ilusionantes desarrolladas a lo largo de este ejercicio, ha sido la creación de la **Red Andaluza Contra el cambio climático (REDAC)**, espacio abierto y participativo que pretende reunir a todos los agentes económicos y sociales andaluces para poner en marcha medidas que frenen los efectos adversos asociados al cambio climático. En muy pocos meses hemos conseguido la adhesión de más de 200 Organizaciones y esperamos que el rotundo éxito que estamos teniendo sirva también para contribuir a la concienciación social sobre este grave problema.

No olvidamos la importancia de sensibilizar medioambientalmente también a los más pequeños y en ese sentido más de 10.000 niños han participado durante este año en los programas educativos realizados en colaboración con los centros escolares, habiendo recibido, además, en torno a 4.500 visitantes en nuestras instalaciones.

Por último, no quiero despedirme sin mencionar, 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 ofrezcan un mejor conocimiento de nuestro desempeño y realidad institucional.

**Braulio Medel**  
Presidente







# 1

## NUESTRO COMPROMISO

- 1.1 Quienes somos
- 1.2 Hoja de Ruta 2017-2021



En [www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es) puede ampliarse la información aquí disponible.

## 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**  
CONTRIBUYENDO  
AL DESARROLLO  
DE ANDALUCÍA



## Organización

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto. A 31 de diciembre de 2018 estaba constituido por:



## Misión, Visión, Valores

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.



### VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER



### MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO



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

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

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

Contribuir a alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, ODS.

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 empresa.



### VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN





## Principales hitos, magnitudes y operaciones

Damos servicio a más de **1.322.342 ciudadanos/as** en 53 municipios de:



**792**  
TRABAJADORES

**691.455**  
CLIENTES

**682.827**  
CLIENTES AGUA

**132,36 Hm<sup>3</sup>**  
DE AGUA SUMINISTRADA

**242.943€**  
ASIGNADOS A FONDOS  
SOCIALES

**977.457€**  
INVERTIDOS EN ACCIÓN  
SOCIAL



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



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



[www.aguashuelva.com](http://www.aguashuelva.com)



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



[www.aguasvira.net](http://www.aguasvira.net)



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



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



E.D.A.R. CÁDIZ - SAN FERNANDO



HidRALiA GS Inima

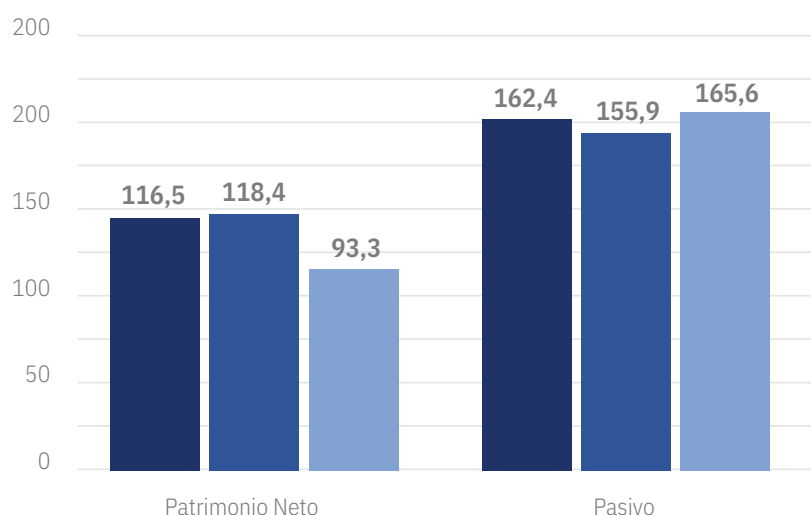


| Eficiencia en redes de distribución (hm³) | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|-------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Volumen suministrado                      | 147,44 | 148,9  | 141,3  | 139,72 | 132,36 |
| Agua consumida en la red                  | 103,1  | 106,6  | 103,2  | 102,2  | 97,31  |
| Rendimiento técnico                       | 69,92% | 71,61% | 72,94% | 73,15% | 73,52% |
| Agua no registra (ANR)                    | 44,35  | 42,26  | 38,27  | 37,5   | 35,05  |

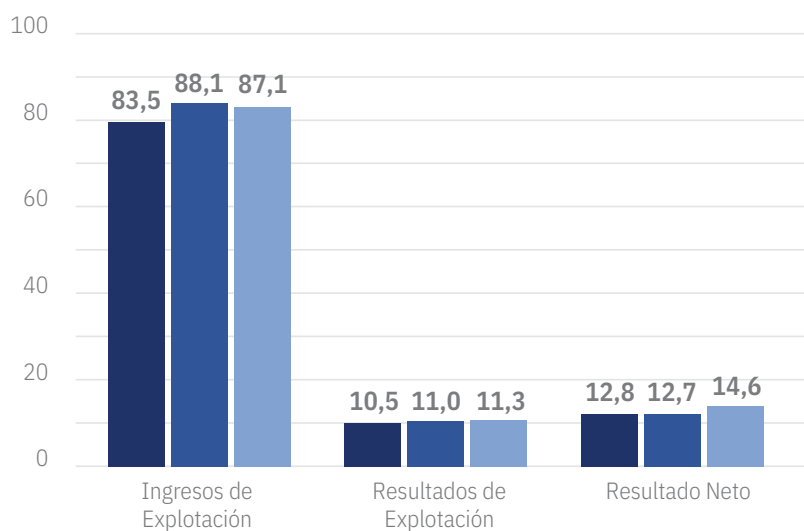
## Magnitudes económicas\*

Las principales magnitudes económicas de Hidralia en 2018 fueron:

Patrimonio Neto y Pasivo (M€)



Cuenta de resultados



■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

\*Origen datos: cuentas anuales de Hidralia 2018



MÁS DE  
**9'3 Hm<sup>3</sup>**  
ES EL AGUA  
AHORRADA  
ENTRE 2014-18,  
EQUIVALENTE AL  
CONSUMO ANUAL  
DE UNA CIUDAD  
DE MÁS DE 145.000  
HABITANTES



| Inversiones consolidadas Hidralia (m€) | 2016           | 2017           | 2018           |
|----------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Inversiones intangibles                | 2.899,0        | 3.216,0        | 1.942,6        |
| Inversiones materiales                 | 471,7          | 498,0          | 105,5          |
| Inversiones financieras                | 0,0            | 2.779,9        | 1.754,8        |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>3.370,7</b> | <b>6.493,8</b> | <b>3.702,9</b> |

Las cuentas anuales de cada una de las empresas mixtas en las que participamos 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: 242.943 €<sup>1</sup>** han sido consignados en 2018 para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de familias en riesgo de exclusión. Ha dejado de contabilizarse el fondo social de Aguas de Huelva que ha sido sustituido por la figura de mínimo vital.



<sup>1</sup> 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 Implicación Social de este informe.

## 1.2 Hoja de ruta 2017-2021

La estrategia de negocio de Hidralia (DISS) 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.



*"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."*



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



*"El desarrollo sostenible y la economía circular son una tendencia imparable que se sitúan en el corazón de nuestra compañía. Apostamos por un modelo de gestión que integra criterios económicos, sociales y medioambientales con el fin de hacer un **uso responsable** de los recursos."*



*"**Las personas** son las protagonistas de nuestro enfoque. En un mundo de creciente urbanización, debemos liderar la construcción de las nuevas ciudades, para convertirlas en espacios más sostenibles y que ofrezcan una mayor calidad de vida a sus habitantes."*



Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores: Valor Compartido, Personas y Planeta.



### PLANETA

Gestionar de manera responsable los **Recursos hídricos**.  
Impulsar la **autosuficiencia Energética**.  
Lograr **Residuo 0** y preservar la **Biodiversidad**.



### PERSONAS

Proporcionar **Calidad de vida** a nuestros empleados.  
Consolidar nuestra **Implicación social**.  
Sensibilizar en el **Uso sostenible** de los recursos.



### VALOR COMPARTIDO

Posicionándonos como empresa responsable, **Ética** y colaborativa, que promueve las **Inversiones socialmente responsables**, invierte en **Innovación** e impulsa la **Gestión sostenible** de sus compras.

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





|                                                                                     |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|    | 1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO     |
|    | 2. PRESERVACIÓN DEL AGUA                |
|    | 3. DE LINEAL A CIRCULAR                 |
|   | 4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD       |
|  | 5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL |
|  | 6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA             |
|  | 7. EQUIDAD Y PERSONAS                   |
|  | 8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL            |
|  | 9. INNOVACIÓN                           |
|  | 10. ALIANZAS COMO MOTOR                 |

**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 para 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 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, que recoge, en detalle, los compromisos, actuaciones e indicadores establecidos para su evaluación y seguimiento. Esta hoja de ruta, a su vez, se ha desarrollado de forma que ayude a la consecución de los ODS y así contribuir al cumplimiento a la Agenda 2030.

Durante los dos años transcurridos, Hidralia ha evolucionado y ha ido adaptándose a su entorno, al igual que ha ido ajustando sus objetivos. Fruto de esta evolución ha visto necesario ampliar sus compromisos, siendo ahora un decálogo.

Es de reseñar, que realmente los dos compromisos incluidos ahora siempre han estado presentes en el quehacer diario de la compañía, pero se les ha querido dar la relevancia que merecen por su importancia para conseguir los otros ocho compromisos.

Por ello, se ha planteado este informe entorno a estos tres ejes, mostrando el desempeño de Hidralia en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

**EL  
DESARROLLO  
SOSTENIBLE  
ES LA BASE DEL  
MODELO DE  
GESTIÓN  
DE HIDRALIA**





| COMPROMISO RGP                                 | OBJETIVO RGP                                                                                     | ODS                                                 | META                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Lucha contra el cambio climático</b>     | Reducir las emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico.                 | <b>13.</b> Acción por el Clima.                     | <b>13.a</b> 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.                                                                                                                                                            |
| <b>2. Preservación del agua</b>                | Reducir el consumo de agua por habitante al año.                                                 | <b>6.</b> Agua limpia y saneamiento.                | <b>6.4</b> 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.                    |
| <b>3. De lineal a circular</b>                 | Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos de la construcción. | <b>11.</b> Ciudades y comunidades sostenibles.      | <b>11.6</b> Reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo                                                                                                                                      |
| <b>4. Protección de la biodiversidad</b>       | Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles            | <b>15.</b> Vida de ecosistemas terrestres.          | <b>15.1</b> 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                                                                  |
| <b>5. Acceso al Agua, un derecho universal</b> | Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.                    | <b>1.</b> Fin de la pobreza.                        | <b>1.4</b> 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.                                                                                                                                    |
| <b>6. Compromiso con la comunidad</b>          | Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.                       | <b>12.</b> Producción y consumo responsable.        | <b>12.8</b> 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.                                                                                                                                             |
| <b>7. Equidad y personas</b>                   | Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.                                | <b>8.</b> Trabajo decente y crecimiento económico.  | <b>8.5</b> 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.                                                                                                    |
| <b>8. Seguridad y salud laboral</b>            | Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.                             | <b>8.</b> Trabajo decente y crecimiento económico.  | <b>8.8</b> 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.                                                                                          |
| <b>9. Innovación sostenible</b>                | Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.                             | <b>9.</b> Industria, innovación e infraestructuras. | <b>9.4</b> 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. |
| <b>10. Alianzas como motor</b>                 | Promover alianzas público-privadas                                                               | <b>17.</b> Alianzas para lograr los objetivos.      | <b>17.17</b> 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.                                                                                                        |



**13** ACCIÓN  
POR EL CLIMA



**6** AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



**11** CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES



**15** VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES







## 2

## PLANETA

- 2.1 Lideramos la lucha contra el Cambio Climático
- 2.2 Preservamos el agua como fuente de vida
- 2.3 Caminando hacia la economía circular
- 2.4 Protegemos y recuperamos los espacios naturales





## 2.1 Lideramos la lucha contra el cambio climático

**9,3 Hm<sup>3</sup>**  
**RECUPERADOS**  
**ENTRE 2014-18**

**10,57GWh**  
**DE ENERGÍA**  
**VERDE**  
**PRODUCIDA**

**73,52%**  
**RENDIMIENTO**  
**TÉCNICO**

### 2.1.1 Red Andaluza Contra el Cambio Climático



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

En el compromiso de Hidralia de luchar contra el cambio climático, ha promovido la creación de la **Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC)**.

Un proyecto en el que la empresa 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](http://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.

## 2.1.2 Alcanzamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua

|                                           | 2016       | 2017       | 2018       |
|-------------------------------------------|------------|------------|------------|
| <b>CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAPs</b>        |            |            |            |
| Consumo Eléctrico Tratamiento (kWh)       | 10.074.441 | 11.122.708 | 4.877.511  |
| Energía Eléctrica Producida (kWh)         | 3.356.014  | 1.359.805  | 4.462.356  |
| <b>CONSUMO ENERGÍA EN LAS EDARs</b>       |            |            |            |
| Consumo de Energía Eléctrica (kWh)        | 19.785.723 | 19.609.064 | 20.370.996 |
| Energía cogenerada (kWh)                  | 4.614.740  | 4.697.974  | 5.151.001  |
| <b>CONSUMO EN REDES DE ABASTECIMIENTO</b> |            |            |            |
| Consumo de Energía Eléctrica (kWh)        | 38.330.962 | 36.565.115 | 31.977.273 |
| Energía Eléctrica Producida (kWh)         | -          | 44.757     | 956.765    |
| <b>CONSUMO EN REDES DE SANEAMIENTO</b>    |            |            |            |
| Consumo de Energía Eléctrica (kWh)        | 1.054.335  | 1.003.195  | 1.634.302  |

| <b>CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|---------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Consumo de Energía Eléctrica (kWh)                            | 69.245.461  | 68.300.082  | 58.860.082  |
| Consumo de Gasoil (m³)                                        | 0,11        | 0,26        | 0,35        |
| Variación consumo energía eléctrica                           | 9,05%       | -1,37%      | -13,82%     |
| Variación producción energía generada                         | 13,33%      | -23,44%     | 73,21%      |
| Variación producción energía cogenerada                       | -1,99%      | 1,80%       | 9,64%       |

Es de destacar que hemos aumentado la producción de energía verde en más de un 70% con respecto a 2017.





### 2.1.3 Reducimos nuestra huella de carbono

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

En nuestro compromiso de lucha contra el Cambio Climático, la pionera ha sido Emasagra que ha estudiado de forma exhaustiva la evolución de su Huella de Carbono, mediante la actualización anual de su Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Este indicador de Sostenibilidad permite conocer el grado de contribución al calentamiento global de todos los focos de emisión de GEIs presentes en los procesos e instalaciones que gestiona Emasagra a lo largo del Ciclo Integral del Agua.

En esta línea, Hidralia se adhirió a SACE (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones) a principios de 2018 con el compromiso de calcular su huella a lo largo de dicho año.



### Coches eléctricos e híbridos

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros híbridos o eléctricos, según el uso al que se dediquen. **En 2018 se han incorporado 18 coches eléctricos y 20 híbridos.**

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

Otras medidas ejecutadas han sido, el cambio de luminarias en varias instalaciones por otras de menor consumo tipo led, como en las biofactorías, cambio de bombas de recirculación y otros equipos por otros más eficientes, etc.

| Parque móvil                     | Híbridos  | Eléctricos | Electrolíneas |
|----------------------------------|-----------|------------|---------------|
| Hidralia                         | 25        | 9          | 4             |
| UTE Bahía Gáditana               | 0         | 0          | 0             |
| Aguas de Benahavís               | 1         | 2          | 2             |
| Aguas de Montilla                | 1         | 1          | 0             |
| Aguas y Saneamiento Torremolinos | 4         | 8          | 5             |
| Aguasvira                        | 0         | 0          | 0             |
| Emasagra                         | 0         | 9          | 3             |
| Emahsa                           | 2         | 4          | 5             |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>33</b> | <b>33</b>  | <b>19</b>     |

### Cálculo Huella de Carbono de Hidralia

| Resultados            |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| Huella de Carbono     | 2018                           |
| Alcance 1             | Emisiones kgCO <sub>2</sub> eq |
| Combustión móvil      | 621.191                        |
| Gases fluorados       | 5.578                          |
| Emisiones de procesos | 99.820                         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>784.572</b>                 |
| Alcance 2             |                                |
| Electricidad          | 35.095                         |

|                                           |                |
|-------------------------------------------|----------------|
| <b>ALCANCES 1+2 ( kgCO<sub>2</sub>eq)</b> | <b>819.664</b> |
|-------------------------------------------|----------------|

Nota: Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen de la energía consumida. Estos resultados están pendientes de auditoría externa.

Se ha calculado la huella de Carbono de Hidralia mediante la hoja de cálculo desarrollada por el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE) de la Junta de Andalucía.

### Cálculo Huella de Carbono de Emasagra



Dentro del control de las emisiones a la atmósfera, Emasagra ha calculado su huella de los años 2014-2017 y la ha inscrito en el registro del ministerio. Como premio al esfuerzo y a consecuencia de la reducción del ratio [tCO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup> de agua suministrada] a lo largo de los últimos años, se ha obtenido del MITECO el sello oficial de Huella de Carbono para cada uno de ellos, logrando acceder a la categoría “REDUZCO” con el de 2017.



## 2.2 Preservamos el agua como fuente de vida

El medioambiente, junto con personas y valor compartido, es uno de los tres pilares sobre los que se sustenta nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible, por ello Hidralia y sus participadas incluyen este vector en todo su quehacer diario.

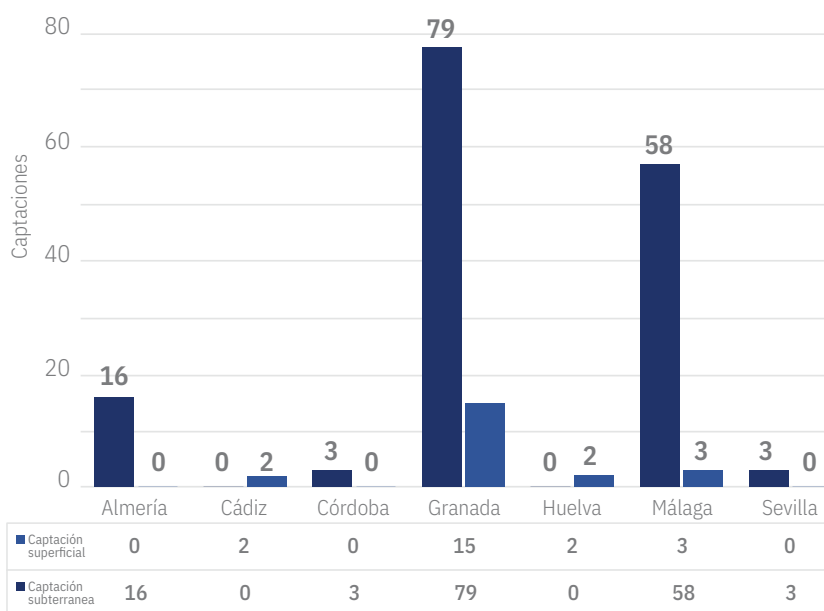
En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible,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

### 2.2.1 Calidad del agua

Hidralia busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una **necesidad básica de la población**. El agua que distribuyen las empresas de Hidralia 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 se distribuye un **volumen de 382.849 m<sup>3</sup>/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.322.342 habitantes.

### 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 8'5 Hm<sup>3</sup> 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 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 comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida** realizados y sus resultados a través de la plataforma **SINAC** (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público.

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



## 2.2.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

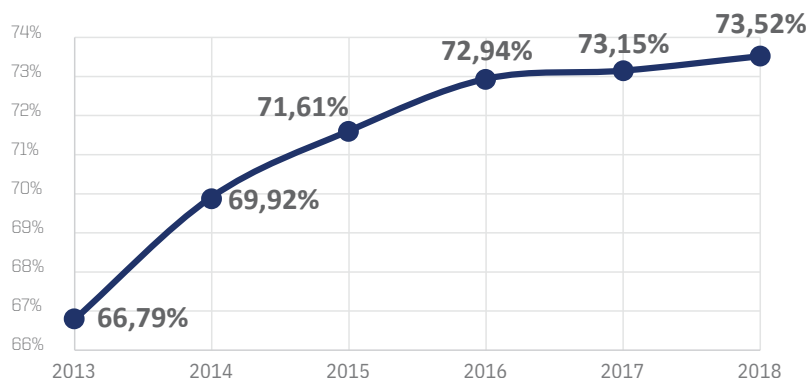
Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Hidralia y sus empresas participadas realizan una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas depuradas, y en general, todo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

| Origen del agua (Hm³)                               | 2016         | 2017         | 2018         |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Agua propia no adquirida - Subterránea              | 40,5         | 36,4         | 35,5         |
| Agua propia no adquirida - Superficial              | 2,1          | 2,1          | 1,8          |
| Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora | 48,4         | 48           | 43,0         |
| <b>TOTAL volumen de agua propia</b>                 | <b>91,0</b>  | <b>86,5</b>  | <b>80,3</b>  |
| Agua comprada origen marino                         | 2,8          | 6,3          | 8,5          |
| Agua comprada - Subterráneo                         | 0,9          | 0,2          | 10,1         |
| Agua comprada - Superficial                         | 46,7         | 46,8         | 43,5         |
| <b>TOTAL volumen de agua comprada</b>               | <b>50,3</b>  | <b>53,2</b>  | <b>52,1</b>  |
| <b>TOTAL agua suministrada</b>                      | <b>141,3</b> | <b>139,7</b> | <b>132,4</b> |

Hidralia tiene 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.

En 2018 se ha apostado claramente por seguir usando técnicas avanzadas para la recuperación de captaciones, como el uso de CO<sub>2</sub> líquido, y se han realizado proyectos para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos como se describe más ampliamente en la sección de Innovación Sostenible de este informe.

### Rendimiento Técnico



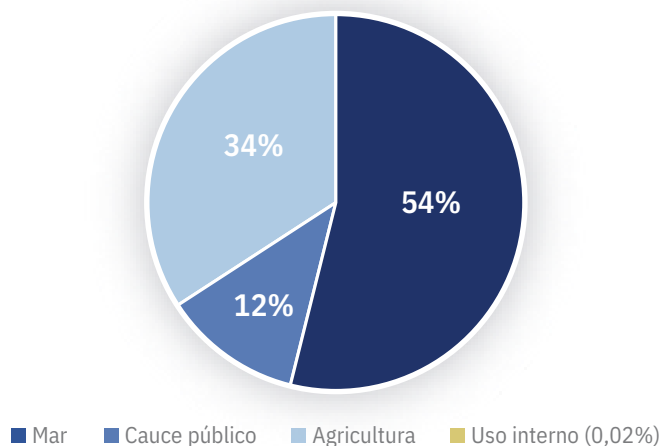
| Recarga de acuíferos subterráneos<br>Hidralia Marbella | 2016    | 2017    | 2018    |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Recarga en profundidad de acuíferos                    | 62.744  | 71.082  | 96.583  |
| Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga  | 364.321 | 561.732 | 874.865 |

Por otro lado, Hidralia apuesta por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano.

Todos los años Hidralia lleva 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.

A lo largo del 2018 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores.

### Destino del agua depurada





## Buenas Prácticas Aplicadas

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

- ▶ Dimensionado e implantación de la **sectorización**: Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.
- ▶ Estudio y **regulación de presiones**: Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.
- ▶ **Búsqueda de fugas**: Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollo en este ámbito, en 2018 se han detectado:
  - Fugas visibles: 5.486
  - Fugas ocultas: 2.919

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, NESS (Network Efficiency Sectorization Software) 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 suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2018 se han inspeccionado **1410,3 km de redes y colectores, de los cuales 85,68 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      | 2016    | 2017    | 2018    |
|------------------------------------|---------|---------|---------|
| Longitud red Saneamiento (km)      | 5.062   | 5.320   | 5.624   |
| Longitud red limpiada red (km/año) | 947,78  | 770     | 1.199,4 |
| Número imbornales limpiados        | 152.370 | 154.970 | 164.103 |

► Equipo de TV para inspección de la red de saneamiento.

▼ EDAR Roquetas de Mar.



## Aplicaciones

### ► Got: 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.

Ya está en funcionamiento en **todos** los municipios que gestionamos.

### ► 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. Esto facilita sobremanera su gestión y reduce el tiempo de intervención inicial en caso de avería.

### ► 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, así como, de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

### ► Aquacis GA

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 participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil.

### ► Operativo ante lluvias intensas

El objetivo de Hidralia 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. Por tal motivo, se disponen de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo y tanques de tormentas, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

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

### ► Sistema de Información Integral de Previsión de la Calidad de las Aguas y Zonas de Baño

**La aplicación COWAMA** (Coastal Water Management), permite predecir en tiempo real el estado de las playas en situación de vertido, también gestionar los episodios de vertido mediante notificación de alertas, así como la gestión de los parámetros diarios de las playas (bandera, estado del mar, avisos, etc.), accesibles al ciudadano a través de la aplicación móvil gratuita **IBeach**, lo que aporta un importante valor añadido a la gestión turística del municipio en cuestión.

Está instalado en Torremolinos y en Marbella.





## 2.3 Caminando hacia la Economía Circular

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.

De acuerdo con lo anterior, se debe destacar que 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.

Queremos ir más allá de la mera consecución de unos objetivos, queremos ser actores fundamentales en el reto de futuro que supone y nos ofrece la economía circular, en la vertebración de la sociedad, las administraciones y el entorno. En este sentido Emasagra se ha convertido en escaparate de este cambio de paradigma con las siguientes actuaciones contempladas en su hoja de ruta a medio plazo:

- ▶ Ampliación de la cogeneración, permitiendo superar el 100% de autoabastecimiento energético y garantizando el suministro a la flota de coches eléctricos.
- ▶ Proyectos de eficiencia energética de calorifugación de digestores.

- ▶ Instalación de jardines verticales alrededor de decantadores y digestores con el fin de preservar especies endémicas de flora y fauna.
- ▶ Otras actuaciones de biodiversidad con la implantación de un protocolo para la prevención de especies invasoras y la eliminación del uso de fitosanitarios.
- ▶ Nuevas formas de enriquecer el biogás mediante estudios de viabilidad del uso de microalgas como cosustrato.
- ▶ Instalación de placas fotovoltaicas y sustitución de luminaria por otras más eficientes de tipo LED.
- ▶ Cálculo de la Huella del Agua y de la Huella Hídrica.
- ▶ Proyecto de implantación de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable según la norma SGE21.

Algunas de estas actuaciones también se llevarán a cabo en otras instalaciones gestionadas por Hidralia y sus participadas, como el protocolo para la prevención de especies invasoras o la eliminación del uso de fitosanitarios.





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.

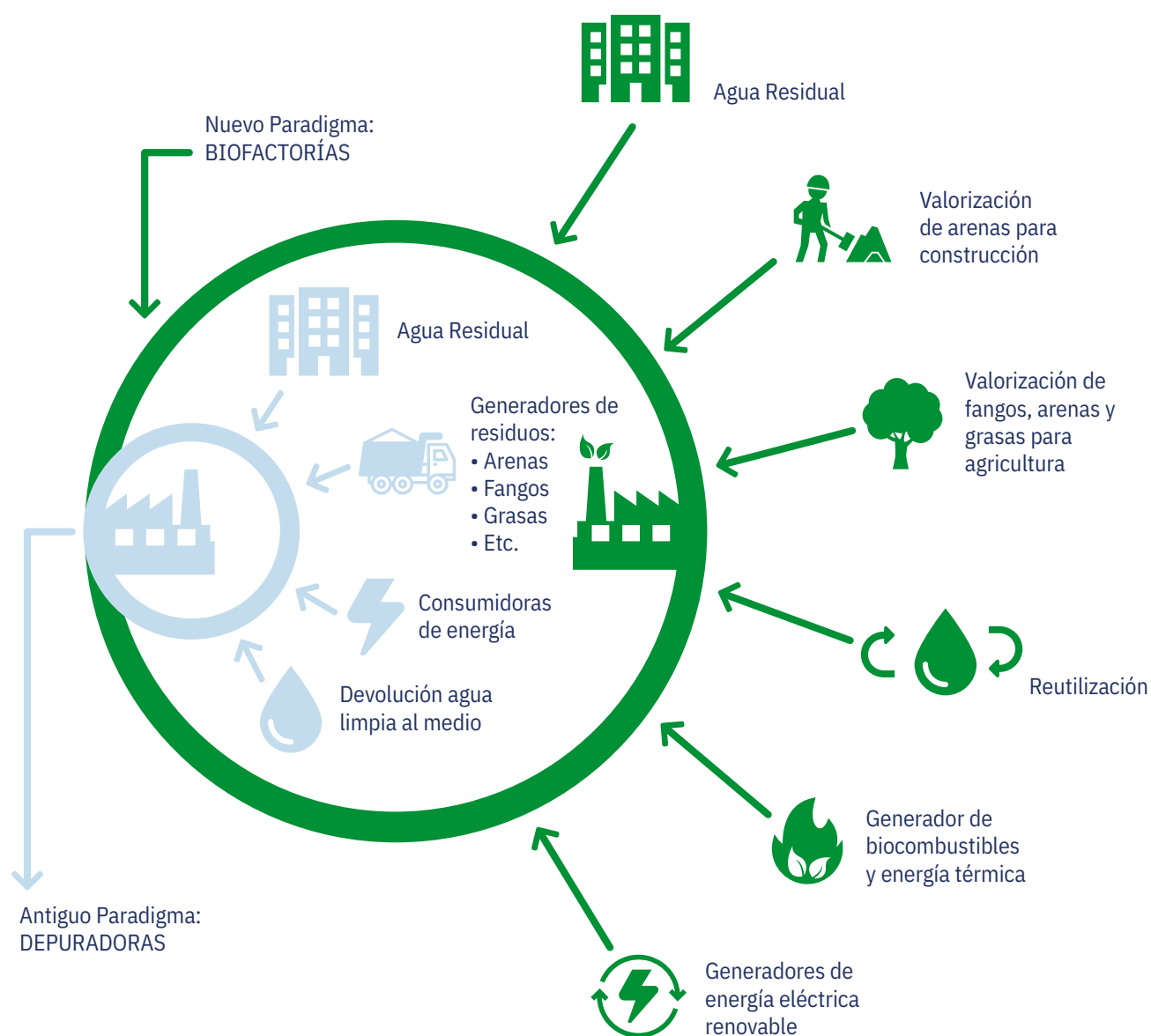
De este modo, se pasa de hablar de un modelo de búsqueda de la eficiencia en el tratamiento de los recursos (minimización de residuos, eficiencia en el consumo, eficiencia en los costes de producción) a buscar el modelo de Biofactoría, es decir, la sostenibilidad en la recuperación de recursos (se pasa de ser consumidores a productores de energía, a valorizar el 100% de los residuos y a reutilizar el 100% del agua depurada).

## Residuos

En cuanto a gestión de residuos, aplicando los principios de economía circular, se está tratando de valorizar todos ellos. Desde hace tiempo todos los lodos generados en las plantas que gestionamos se aplican a la agricultura, bien vía compostaje, bien vía uso directo.

Dentro de este proyecto de economía circular, en las biofactorías de Emasagra se ha conseguido valorizar el 100% de las arenas, que se usan para estabilizar el compost y el 100% de las grasas. También se está estudiando cómo valorizar el 100% de los residuos procedentes del desbaste. En el resto de plantas se está estudiando la replicabilidad de estas medidas.

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.







## 2.4 Protegemos y recuperamos los espacios naturales

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 MITECO y la información geográfica disponible de las instalaciones de Hidralia o sus 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 km<sup>2</sup> de extensión y son de producción, excepto los depósitos que son de almacenamiento.

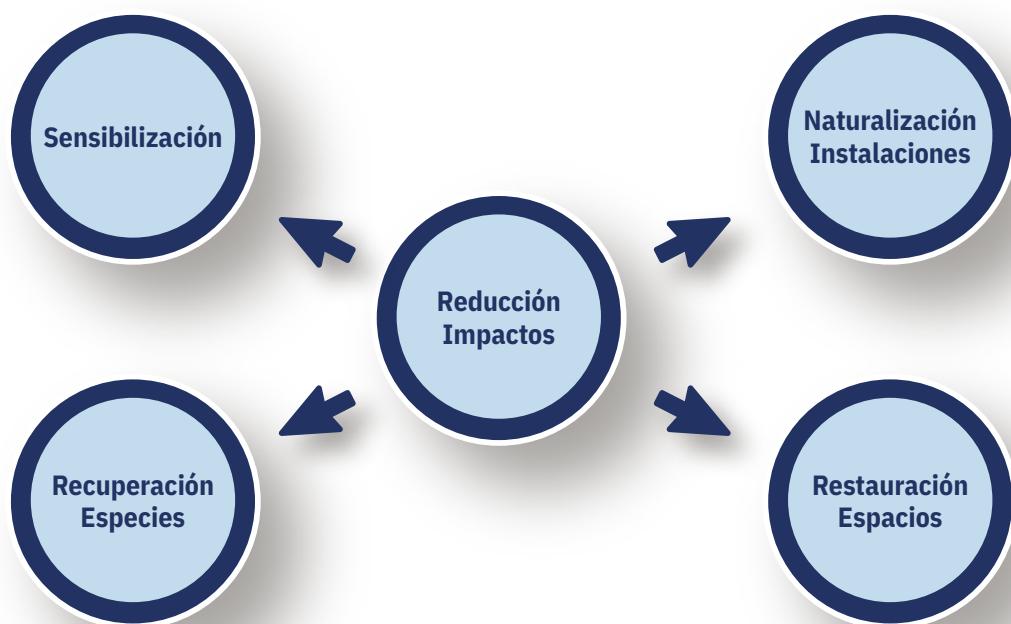
Emasagra posee diversas instalaciones en espacios protegidos. Los depósitos ubicados en Cumbres Verdes (La Zubia) y el pozo Huenes, que sirve al abastecimiento de La Zubia, están dentro del Parque Natural de Sierra Nevada. Igualmente se sitúa en una zona de especial sensibilidad, en el límite de la Dehesa 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 está trabajando 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. También está en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello.









## 3

## PERSONAS

- 3.1 Acceso al agua
- 3.2 Concienciación e implicación social
- 3.3 Equidad y personas
- 3.4 Seguridad y salud en el trabajo



### 3.1 Acceso al agua

Hidralia apuesta por la actualización constante de sus productos. La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas a las que la compañía presta especial atención.

**100%**  
DE LOS  
CLIENTES  
CUBIERTOS POR  
LA CARTA DE  
5 COMPROMISOS

**242.943€**  
CONSIGNADOS  
EN FONDOS  
SOCIALES

Por ello, en 2018 se ha aplazado deuda por un importe de casi 4 millones de euros y se han seguido promocionando los métodos de pagos y las vías de contacto no presenciales, para así proporcionar una mejor y más amplia atención a nuestros clientes. También se ha culminado la adaptación al nuevo reglamento de protección de datos de todos nuestros sistemas.

En la búsqueda de mejorar la accesibilidad de nuestras oficinas, Hidralia y sus participadas han estado en contacto con diversos colectivos y asociaciones para adaptarlas en la medida de lo posible a las necesidades especiales de dichos colectivos. Como la subtítulos de los videos informativos en el caso de Emasagra, o con la instalación de un avisador de caídas en los baños adaptados de Aguas de Torremolinos.

Hidralia y sus participadas cuentan con **líneas gratuitas de atención al cliente**, y de información/aviso de averías.

A continuación se desglosan las acciones que garantizan la calidad del servicio año a año. Igualmente, se incluye una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

**Hidralia y sus participadas** cerraron el ejercicio de 2018 con **691.455 clientes**, superior al del año anterior. En cuanto a la población censada abastecida se estima en **1.322.234 habitantes**.

| Número de clientes    | 2016           | 2017           | 2018           |
|-----------------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Andalucía</b>      | <b>678.845</b> | <b>680.719</b> | <b>691.455</b> |
| Emasagra              | 219.207        | 220.969        | 222.363        |
| Aguasvira             | 74.056         | 74.433         | 74.968         |
| Aguas de Montilla     | 9.384          | 9.404          | 9.436          |
| Aguas de Torremolinos | 47.863         | 48.098         | 48.341         |
| Aguas de Benahavís    | 8.243          | 8.384          | 8.769          |
| Hidralia              | 261.605        | 259.866        | 267.723        |
| Aguas de Huelva       | 58.487         | 59.565         | 59.855         |







### 3.1.1 Necesidades de los clientes

#### Tarifas sociales

Hidralia **presta 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 nº de miembros familiares, personas en paro de larga duración o en riesgo de exclusión social.

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

**HIDRALIA JAMÁS  
INTERRUMPE EL  
SUMINISTRO A  
UNA FAMILIA QUE  
NO PUEDA PAGAR  
POR PROBLEMAS  
ECONÓMICOS, SI  
ESTE HECHO ES  
CONSTATADO**

#### 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.

Así tenemos la 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”, “Todo es agua” promovida por la Fundación Aquae y Suez.

La inclusión en la factura de información sobre el consumo histórico de agua lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

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



## Satisfacción de los clientes

Uno de los instrumentos que reflejan esta voluntad de servicio es la Carta de 5 Compromisos que incluye una serie de garantías de calidad del servicio. Así mismo, se realizan acciones de formación en atención al cliente y se han ampliado los canales de atención, en especial los que permiten la atención no presencial para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas. En esta línea, también se han añadido nuevas formas de pago.

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

Además, se ha instalado un equipo que permite realizar una encuesta sencilla que el cliente puede rellenar antes de salir de las oficinas de Emasagra y Aguas de Huelva, pulsando sobre la “carita” que represente su satisfacción con la atención recibida. La pregunta irá variando con el tiempo.



◀ **Equipo** para realizar una encuesta sobre la satisfacción con la atención recibida.

## Gestión comercial

Durante el año 2018 se han registrado 708.934 contactos en los diferentes centros de Andalucía.

| Datos gestión comercial                       | 2016      | 2017      | 2018      |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Clientes atendidos en oficina                 | 336.852   | 219.925   | 201.831   |
| Clientes atendidos por teléfono cat           | 269.400   | 309.711   | 342.704   |
| Clientes atendidos por teléfono cat - averías | 58.279    | 63.250    | 58.704    |
| Facturas emitidas                             | 3.469.325 | 3.582.533 | 3.610.058 |
| Nº de contadores leídos                       | 3.284.526 | 3.419.864 | 3.456.979 |
| Nº de altas                                   | 36.566    | 34.836    | 35.240    |
| Nº de bajas                                   | 11.129    | 9.810     | 10.006    |

Aguasvira, que trabaja en la zona norte del área metropolitana de Granada **atendiendo a más de 40 núcleos urbanos**, cuenta con una oficina móvil que se desplaza a lo largo de la semana a las distintas localidades con el fin de ofrecer un servicio específico y adaptado a las necesidades de sus clientes. A través de la web, la población puede conocer el horario y el recorrido de dicha unidad móvil.

Además se ha realizado un proyecto de innovación, en el que se ha diseñado un **kiosco de teleasistencia** que se instala en una dependencia municipal y los vecinos pueden acudir a la misma en vez de desplazarse a la oficina en Atarfe.



▲ **Kiosco de teleasistencia** al que los vecinos pueden acudir para realizar gestiones.

## Cartas de compromisos con los clientes

La **Carta de 5 Compromisos** es una herramienta eficaz de la empresa 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 empresa incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica.

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

## Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2018 se han formulado un total de 7.237 reclamaciones, de las cuales 31 han llegado al Defensor del Cliente.

| Quejas recibidas por sociedad | 2016         | 2017         | 2018         |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Aguas de Benahavís            | 59           | 42           | 55           |
| Aguas de Montilla             | 690          | 642          | 336          |
| Aguasvira                     | 606          | 850          | 810          |
| Aguas de Torremolinos         | 793          | 725          | 848          |
| Emahsa                        | 567          | 430          | 393          |
| Emasagra                      | 2.832        | 2.388        | 2.324        |
| Hidralia                      | 2.743        | 2.481        | 2.471        |
| <b>Total</b>                  | <b>8.290</b> | <b>7.558</b> | <b>7.237</b> |

Hidralia tiene 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.



## 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, Emasagra mantiene un ambicioso plan de diálogo con reuniones con todas las AA.VV. y servicios sociales de su ámbito de actuación.

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

### REGULADOR

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

### OPERADOR

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



## 3.1.2 Innovación en la oferta

### Tele medida

En Andalucía hay instalados **7.399 contadores** con tele medida. 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.

### GOT- Gestión de Operaciones en el Terreno

GOT, 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.

### Factura sin papel

**138.485 clientes** han recibido puntualmente durante 2018 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,

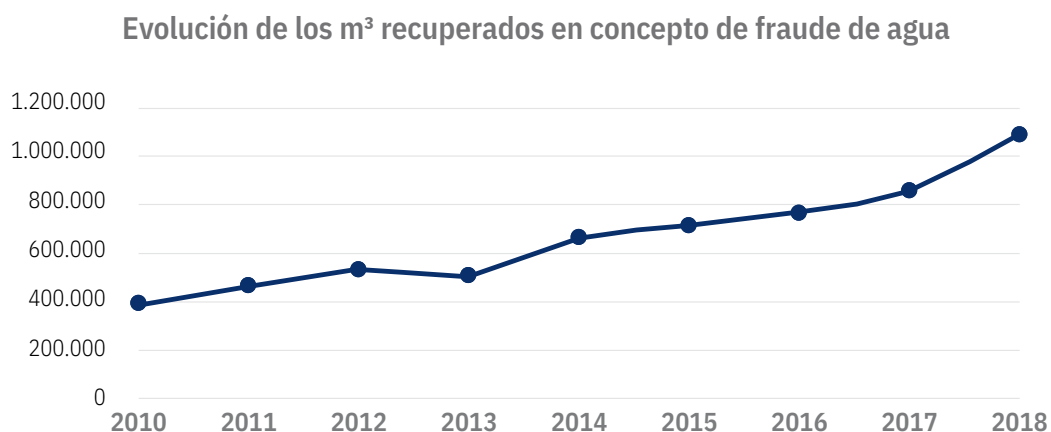
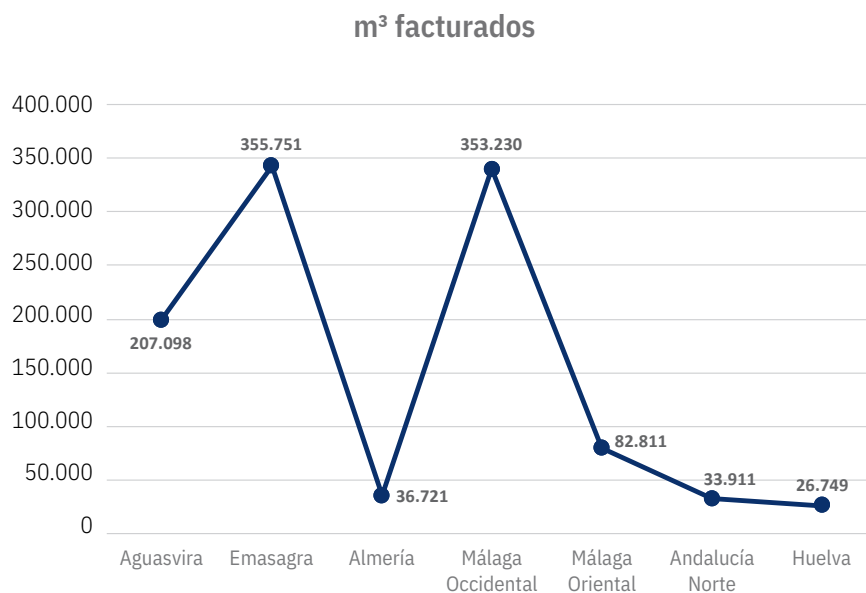
### App de la Oficina Virtual

Hay a disposición de los clientes de Hidralia y sus participadas una APP personalizada por sociedad. Las mismas son gratuitas y descargables para iOS y Android. Se está trabajando en una actualización de la misma que aumentará las funcionalidades disponibles para que el usuario pueda interactuar desde su móvil o tableta.



### 3.1.3 Lucha contra el fraude

En **Andalucía** el fraude recuperado en 2018 asciende a **1.096.271 m³**. Dicho volumen hace referencia a **fraudes detectados recuperados, lo que supone un incremento del 26,66% en m³ respecto al año anterior**. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.







## 3.2 Concienciación e implicación social

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, ya que Hidralia pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar Aqualogía o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el del Medioambiente.

Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Hidralia lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se han plasmado en múltiples iniciativas.

### 3.2.1 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.

**977.457€**  
**CONTRIBUCIÓN**  
**DE HIDRALIA A**  
**LA COMUNIDAD**  
**LOCAL**

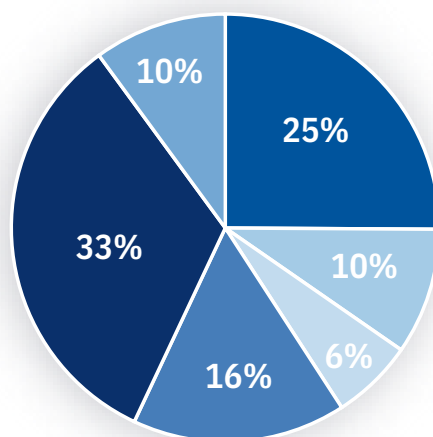
De la aplicación de este modelo se desprende que la contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 977.457 €, incluyendo la aportación a la Fundación AguaGranada.

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



**HIDRALIA**  
**DEMUESTRA SU**  
**IMPLICACIÓN**  
**SOCIAL CON LA**  
**REALIZACIÓN**  
**DE MÁS DE**  
**195 ACCIONES**  
**RELEVANTES EN**  
**2018**

## Distribución de las contribuciones a la comunidad en el 2018



■ Arte y Cultura ■ Bienestar Social ■ Educación ■ Salud ■ Desarrollo Económico ■ Medio Ambiente

### Iniciativas sociales y acciones solidarias

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

Este año, se ha vuelto a promocionar la **Gran Recogida de Alimentos**, en todas las empresas, promoviendo, además, que sus trabajadores pudieran participar como voluntarios en la misma.

Además de la colaboración continua con la **ONG Bomberos sin Fronteras Huelva**, Aguas de Huelva, entre otras muchas acciones ha participado en el **Campus deportivo JM Pavón**, donde varios trabajadores han colaborado como monitores.

**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. Además, tiene un programa de becas.

► **Gran Recogida de Alimentos 2018.**



## Otras acciones que se realizaron fueron:

- ▶ **Donación de sangre:** Emasagra colabora habitualmente con el **Centro Regional de Hemodonación**. Con este motivo se habilita todos los años en las oficinas un lugar donde realizar la donación, de modo que, durante la jornada de trabajo, el personal de la empresa pueda donar sangre.
- ▶ **Integración de la diversidad:** mencionar en este punto los patrocinios firmados por Aguas de Huelva con la Asociación de Parálíticos Cerebrales de Huelva, con la Asociación Protectora de Personas con Discapacidad (ASPROMIN) y con la Asociación de Familias de Personas Sordas de Huelva (ASPRODES-ORDOS). Hidralia ha renovado su colaboración con la asociación de Autismo Cádiz.
- ▶ Igualmente, Hidralia sigue renovando los convenios con Unicef para la difusión entre sus clientes del Reto de Unicef que combate la desnutrición infantil en el mundo.
- ▶ Otra actuación a destacar es la colaboración con varios **campamentos de verano** organizados por Cruz Roja en Huelva, Granada, Albolote, así como en Marbella, organizado por “Undebel Villela”, que han dado atención a 300 niños en riesgo de exclusión de dichos municipios.
- ▶ 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 contribuyen al desarrollo socioeconómico del territorio.

Es de resaltar el apoyo por parte de **Aguas de Huelva a la 44ª 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.

Además, **Aguas de Huelva** hace entrega de botellas de agua que se reparten entre los participantes del Rocío, de diversas pruebas deportivas populares y en el propio festival de cine.

**Aguas de Huelva e Hidralia Roquetas de Mar** han respaldado en 2018 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. También colaboramos de forma habitual con CIT Marbella en las Jornadas de Responsabilidad Corporativa y otros actos organizados por ellos.

**Hidralia Roquetas, Hidralia Estepona, Hidralia San Fernando, Aguas de Huelva, Aguas de Torremolinos e Hidralia Manilva** realizan colaboraciones con entidades deportivas, principalmente dirigidas a la promoción del deporte base dirigidas a niños y jóvenes: baloncesto, natación, fútbol, gimnasia rítmica, etc. financiando equipos y liguillas integrados en asociaciones sin ánimo de lucro.

- ▶ Firma del convenio entre Fundación Olivares e Hidralia.



## Educación

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

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

### 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 participadas.

**21.906** personas (**12.883 niños**) han asistido a nuestras formaciones o han visitado las instalaciones

La Fundación AguaGranada sigue ofertando a los Centros educativos de la provincia de Granada visitas guiadas, 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**. En estos programas también han participado centros de otras regiones.

### Concursos escolares

Aprovechando la celebración de las sesiones de Aqualogía en varios municipios se han organizado concursos de dibujo, relatos o lemas según el caso, como Marbella, Estepona, Manilva, Torremolinos...

Además, la Fundación AguaGranada convocó su XIII Concurso de Redacción y Dibujo e Hidralia y sus participadas lanzaron a finales de año el IV Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se ha hecho público en 2019.

### Día Mundial del Medio Ambiente, 5 junio

En colaboración con Diario Sur, se organizó una nueva jornada en el Arboretum de Marbella, en la que participaron 96 alumnos de colegio Miguel Hernández de San Pedro de Alcántara.



MÁS DE  
**12.000**  
NIÑOS HAN  
PARTICIPADO EN  
LOS PROGRAMAS  
EDUCATIVOS Y  
AMBIENTALES DE  
HIDRALIA Y SUS  
PARTICIPADAS





## Colaboraciones formativas con universidades

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

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

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

Hidralia Marbella colabora, conjuntamente 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.

En Emasagra, se han suscrito convenios de colaboración de prácticas para no titulados con la Universidad de Granada y los convenios indicados en otro apartado de esta memoria. También se ha seguido colaborando con el Máster de Derecho del Agua de la UGR a través de la Cátedra Hidralia-UGR

También se ha participado como ponentes en los cursos de verano de la UNIA, así como se han patrocinado los cursos de verano de la UMA en Marbella.

## Campañas de sensibilización

Desde 2016 Hidralia y todas sus 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 sigue materializando 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.

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 se vino arrastrando a lo largo de todo el año.

### 3.2.2 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.

### 3.2.3 Índice de satisfacción del cliente

Uno de los principales objetivos de Hidralia y sus participadas es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. A ello dedica esfuerzos y recursos para mejorar continuamente sus productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. 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 6,59 sobre 10, ligeramente mejor que el de 2017.

Los niveles de insatisfacción se localizan en la calidad y el precio del agua, con porcentajes del 19% y el 37%, respectivamente. Los encuestados de Roquetas de Mar (4,01 puntos) son los únicos que valoran la calidad del agua por debajo de los 5 puntos. En cambio, San Fernando y Granada son los únicos municipios en valorar el precio por encima de los 5 puntos. Los clientes están satisfechos con los aspectos relacionados con el servicio, especialmente, la continuidad del servicio con una valoración de 8,44 puntos.

| <b>Andalucía</b>                              | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ISC                                           | 6,21        | 6,42        | 6,48        | 6,59        |
| <b>Organolepsia</b>                           |             |             |             |             |
| La calidad del agua                           | 7,31        | 6,19        | 6,21        | 6,56        |
| <b>Servicio</b>                               |             |             |             |             |
| La continuidad del suministro                 | 8,42        | 8,37        | 8,34        | 8,44        |
| La presión con la que llega el agua a su casa | 7,87        | 7,47        | 7,52        | 7,69        |
| La facilidad para contactar con la compañía   | 6,52        | 7,25        | 6,94        | 7,03        |
| La atención recibida                          | 6,53        | 7,52        | 7,31        | 7,4         |
| <b>Factura</b>                                |             |             |             |             |
| La claridad de la factura                     | 6,79        | 6,86        | 6,75        | 6,95        |
| <b>Precio</b>                                 | 4,17        | 4,31        | 4,38        | 4,64        |





### 3.2.4 Comunicación interactiva

La **salida a 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 casi dos mil seguidores.

Así las cuentas existentes en la actualidad son:

-  **@Emasagra**
-  **@Aguasvira**
-  **@H2OTorremolinos**
-  **@AguasdeHuelva**
-  **@InfoHidralia**

Durante 2018 se ha trabajado en el rediseño de las páginas web, tanto de Hidralia como de las participadas, con un diseño mucho más moderno y accesible.



### 3.3 Equidad y personas

El mayor activo de Hidralia y sus participadas lo constituyen sus propios trabajadores

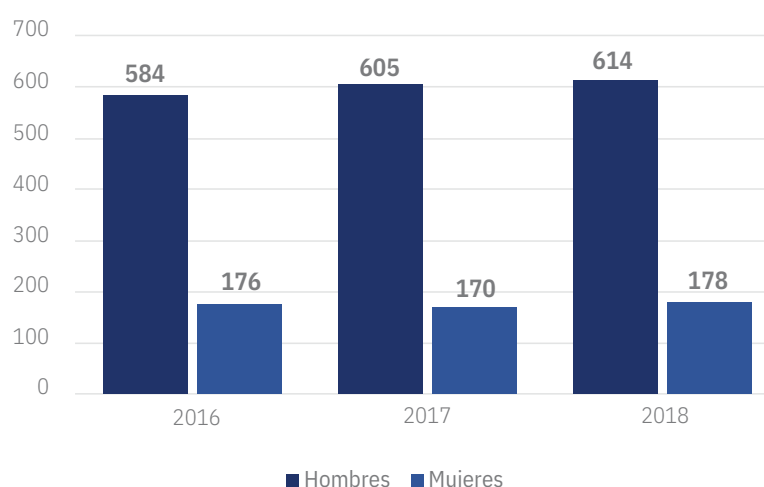
**86%**  
DE LA  
PLANTILLA  
ES FIJA

**22'5%**  
SON  
MUJERES

No sólo tiene 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”*, tanto en Hidralia como en sus empresas participadas.

| % Trabajadores | 2015 | 2016 | 2017 | 2018  |
|----------------|------|------|------|-------|
| Hombres        | 79%  | 77%  | 78%  | 77,5% |
| Mujeres        | 21%  | 23%  | 22%  | 22,5% |

Evolución de la plantilla





| Horas de formación <sup>1</sup>     | 2018   |
|-------------------------------------|--------|
| Horas totales de formación          | 10.421 |
| Horas de formación por empleado/año | 15,55  |
|                                     |        |
| Total horas de formación mujeres    | 2.774  |
| Porcentaje horas formación mujeres  | 26,6%  |
| Horas formación por empleada        | 18,74  |
|                                     |        |
| Total horas de formación hombres    | 7.647  |
| Porcentaje horas formación hombres  | 73,4%  |
| Horas de formación por empleado     | 14,65  |

### 3.3.1 Formación

En la línea de mejorar las aptitudes de sus trabajadores, Hidralia y sus participadas entienden 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.

Hidralia apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, 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 2018, se han dado 5.002<sup>1</sup> horas en temáticas de Seguridad y Salud.

<sup>1</sup> No incluye información de Aguas de Huelva.







### 3.3.2 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.

Tanto Hidralia como sus participadas cuentan con Planes de Igualdad, independientemente de que sea obligatorio por ley.

Aguas de Huelva cuenta con el **Sello de Igualdad de Oportunidades SGI 2010**.

Las políticas y los procedimientos 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 transmite igualdad de condiciones.

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.

Así, **Aguas de Huelva** viene colaborando con la **Asociación de Parálisis Cerebrales de Huelva** y con el **Club Deportivo Sordos de Huelva** y **Emasagra** tiene acuerdos de colaboración con la **Fundación Adecco**.

**Hidralia, Aguas de Huelva, Emasagra, Aguas de Torremolinos, Aguasvira y Aguas de Montilla** han suscrito el **Pacto de Estado por la Infancia** promovido por Unicef Comité Español en pro de los derechos de la infancia. El Pacto quiere blindar especialmente dos aspectos básicos para la población infantil: la protección contra la pobreza y la calidad e igualdad de oportunidades en el sistema educativo.

**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).

## Políticas de impacto en la sociedad y de responsabilidad social

En 2014 se suscribió un acuerdo de colaboración, que sigue vigente a día de hoy, con el Servicio Andaluz de Empleo relativo al programa Emple@ joven de la Junta de Andalucía para el fomento del empleo juvenil e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

“El Bono de Empleo Joven (BEJ) es una de las medidas desarrolladas por la Junta de Andalucía y puesta en marcha por la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, para favorecer la contratación de las personas jóvenes, de entre 18 y 35 años, que estén en posesión de un título universitario, de formación profesional o que haya obtenido el graduado en Educación Secundaria Obligatoria, a través del Programa de Segunda Oportunidad Educativa y que acceda a un contrato de trabajo con las condiciones del Bono”.

También 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.

Por otro lado, seguimos adheridos a la **Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven**, que es una iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social aprobada en febrero de 2013, tras un proceso de diálogo y participación con los Interlocutores Sociales, para dar respuesta a la situación laboral en la que se encuentran muchos jóvenes en España.

**LAS EMPRESAS  
DE HIDRALIA  
FAVORECEN  
LA  
CONTRATACIÓN  
DE PERSONAS  
CON DIVERSIDAD  
FUNCIONAL**



ESTRATEGIA DE  
EMPENDIMIENTO Y  
EMPLEO JOVEN

*garantía juvenil*



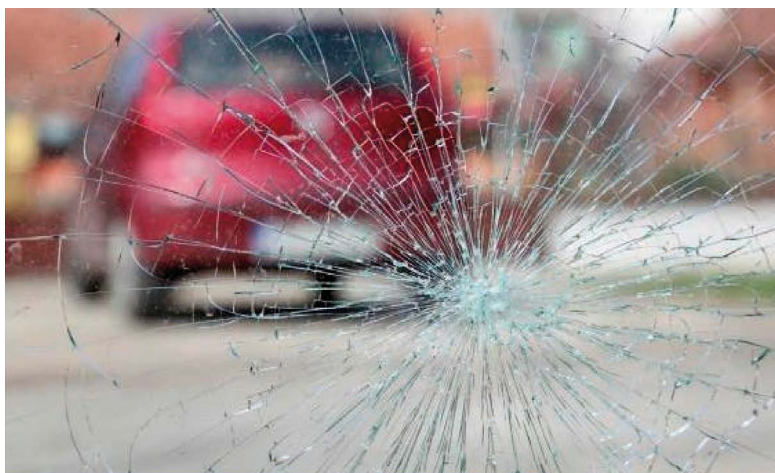
**“SER JUSTO NO ES PREOCUPARSE SÓLO POR LAS CONDUCTAS NO ACEPTABLES, SINO TAMBIÉN POR LAS QUE DEBEN SER RECONOCIDAS”**

### Cultura justa

En el ámbito de la seguridad y salud laboral es de destacar el **Proyecto Cultura Justa**, pilotado por la Dirección y que, sobre la previa realización de un diagnóstico, pretende la definición de un plan de acción. Todo ello sobre la base de 3 pilares:

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

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



**El 26 de abril de 2018**

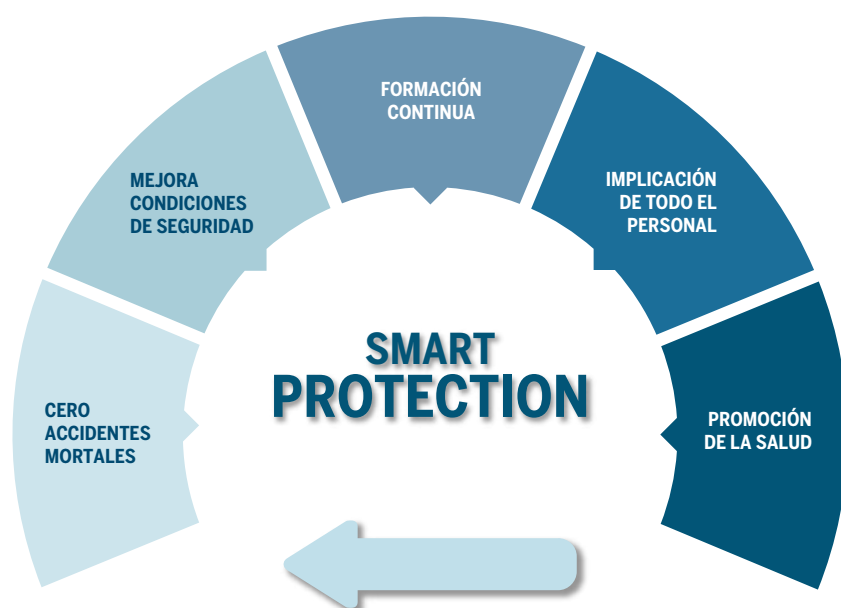
**DÍA** **SALUD**   
**SEGURIDAD**  
SEGURIDAD VIAL

 **HIDRALIA**



### 3.4 Seguridad y Salud en el Trabajo

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



Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia, se enmarcan dentro del proyecto “Smart Protection”, con la intención de **crear Cultura Preventiva**, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal.

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

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

Durante 2018 hubo **14 accidentes con baja**, frente a los 7 ocurridos en 2017, lo que ha supuesto un aumento de la siniestralidad laboral, quedando el Índice de Gravedad en 0,24 y el Índice de Frecuencia en 11,61.



▲ El proyecto **Smart Protection** tiene la intención de crear cultura preventiva.

## Implicación de todo el personal

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

Además, está 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.

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.

Concurso de Ideas en Prevención de Riesgos Laborales.



Anualmente celebramos un **concurso de ideas en PRL** entre los trabajadores, Con esta iniciativa se pretende:

- ▶ Reforzar la sensibilización de los trabajadores sobre la necesidad de trabajar con seguridad para evitar incidentes y accidentes laborales.
- ▶ Fomentar la participación activa de los trabajadores para que propongan ideas sobre cómo mejorar la seguridad de algún aspecto concreto y significativo de su trabajo habitual.
- ▶ Aprovechar el conocimiento de detalle que disponen los trabajadores sobre sus tareas para determinar problemas reales y encontrar soluciones de forma conjunta entre los representantes de la empresa, los del área de SSL y los propios trabajadores.



## Bonificaciones de la seguridad social

Como reconocimiento a su compromiso con la Seguridad y Salud, **Hidralia y sus empresas participadas** han conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. Desde 2011 se han ingresado 241.218,06 € correspondientes a las bonificaciones de los años 2009-2016.

## 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.

Hidralia y sus participadas han querido ir más allá, así se adhirieron a la **Red de Centros de Trabajo Promotores de la Salud en Andalucía**, programa de la Consejería de Salud, Igualdad y Política Social de la Junta de Andalucía.

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

También tiene implantado el día de la fruta, en el cual la empresa pone a disposición de los trabajadores fruta de temporada.

Otra acción relevante ha sido la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, por ejemplo, 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 2018 se realizaron 23 simulacros entre todas las sociedades e instalaciones gestionadas.

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo. Se realizan simulacros de Espacios Confiados, Extinción de Incendios, Derrame de Productos Químicos, etc.



▲ Hidralia y sus participadas han realizado sesiones y talleres entre sus trabajadores para mejorar la salud en el trabajo.



▲ Simulacro de Incendios.

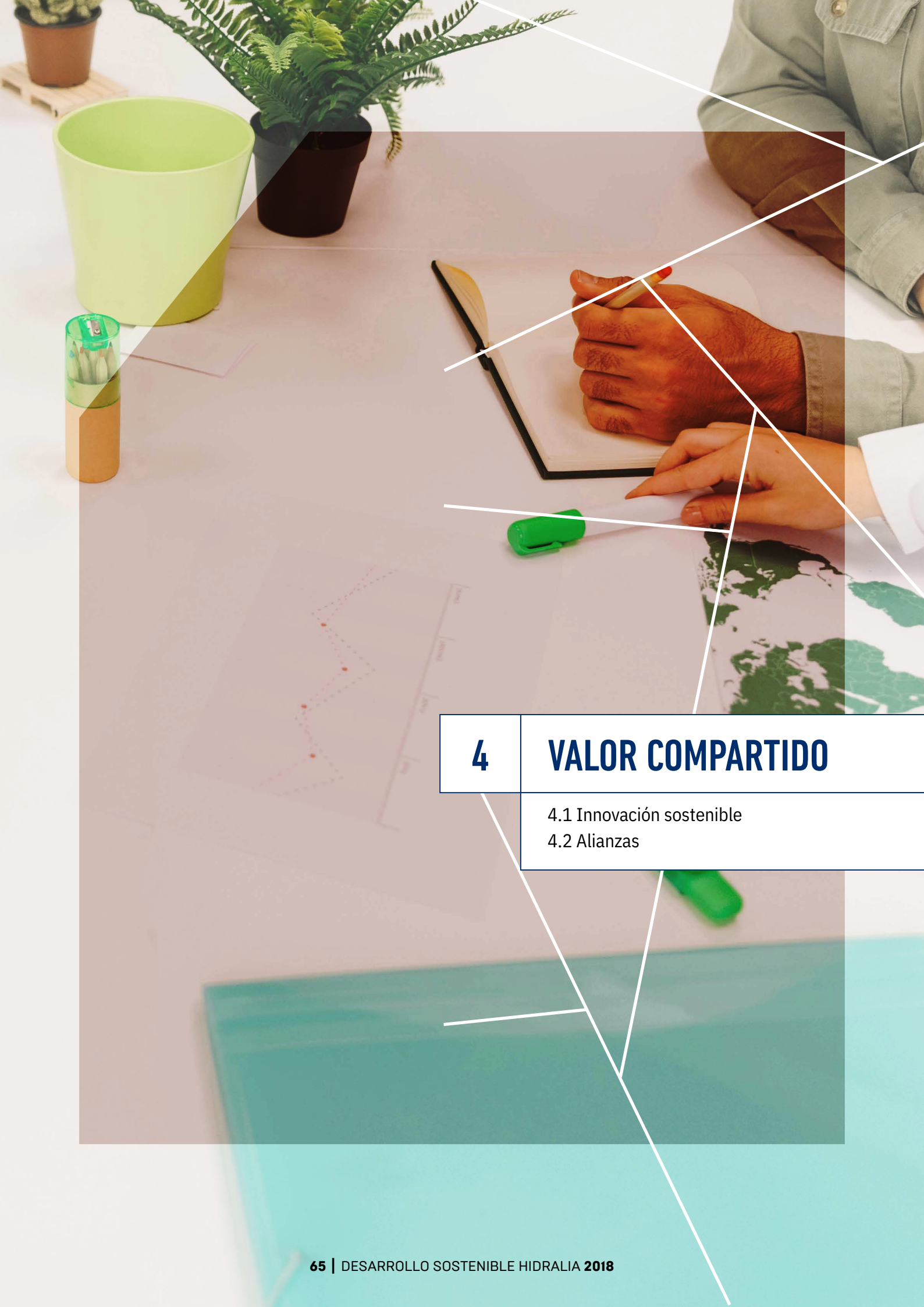
**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS







## 4

## VALOR COMPARTIDO

4.1 Innovación sostenible

4.2 Alianzas



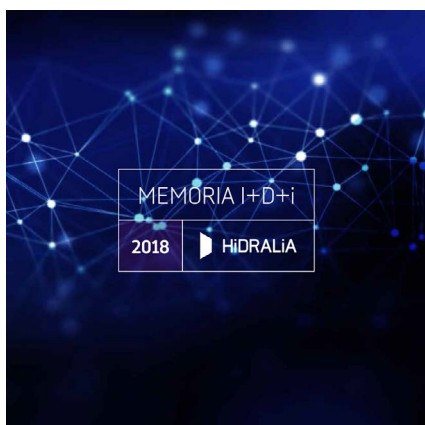


## 4.1 Innovación sostenible

Hidralia y sus 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 de centro tecnológico Cetaqua Andalucía.

**34**  
**PROYECTOS**  
**EJECUTADOS**

**518m€**  
**DE**  
**PRESUPUESTO**



▲ Memoria Hidralia I+D+i 2018.

### 4.1.1 La I+D+i en Hidralia

La apuesta de Hidralia por una Innovación Digital, Social y Sostenible no se queda en un mero catálogo de buenas intenciones, sino que estamos consiguiendo reflejarla en proyectos concretos, **con un foco local, pero alcance global**, dirigida a mejorar el bienestar de las personas y del territorio en el que se asientan, con soluciones innovadoras que reviertan directamente en la ciudadanía y reduzcan al máximo los impactos ambientales.

A lo largo del año 2018, con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía como principal punta de lanza y gracias, entre otras cosas, a los convenios y colaboraciones establecidas con un amplio conjunto de socios estratégicos tanto de ámbito público como privado, 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.

En [www.hidralia-sa.es/-/memoria-i-d-i-2018](http://www.hidralia-sa.es/-/memoria-i-d-i-2018) se encuentra la memoria anual del área.

#### Principales Líneas de Investigación

- ▶ Ciudades Inteligentes “Smart cities”
  - > Innovación Social.
  - > Tecnologías de la Información, TICs.
- ▶ Economía circular
  - > Desarrollo sostenible.
  - > Agua y Energía, “Watergy”.
- ▶ Recursos hídricos
  - > Conflictos hídricos.
  - > Lucha contra el cambio climático.

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

| AGUAS DE HUELVA      |                                                                                                                                                                                                                                           |                      |                                                                                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ACRÓNIMO             | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                               | DURACIÓN             | FINANCIACIÓN                                                                        |
| <b>SECASOL</b>       | Fomento de tecnologías innovadoras para la mejora de la eficiencia en el proceso de secado de lodos de aguas residuales y de secado de residuos sólidos urbanos mediante el uso de tecnologías solares en Andalucía – Algarve – Alentejo. | 01/10/17<br>31/12/19 |  |
| <b>CLEAN UP</b>      | Validación del material absorbente y de las técnicas de oxidación avanzada para eliminar contaminantes emergentes en agua tratada.                                                                                                        | 01/10/17<br>30/09/20 |  |
| <b>HEALTHY JEART</b> | App para aprender jugando y compartir hábitos de vida saludable.                                                                                                                                                                          | 09/01/17<br>20/12/19 |  |

| AGUAS DE MONTILLA |                                                                             |                      |                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ACRÓNIMO          | DESCRIPCIÓN                                                                 | DURACIÓN             | FINANCIACIÓN                                                                          |
| <b>REUTIVAR</b>   | Modelo de riego sostenible del olivar mediante el uso de aguas regeneradas. | 01/10/18<br>31/12/19 |  |

| AGUAS DE TORREMOLINOS |                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                                       |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ACRÓNIMO              | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                        | DURACIÓN             | FINANCIACIÓN                                                                          |
| <b>PRESS</b>          | Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.                                                                                                  | 01/02/17<br>28/02/18 |  |
| <b>ECALM</b>          | Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga.                                                      | 03/07/17<br>02/07/18 |  |
| <b>ECALM Fase II</b>  | Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo. | 03/07/18<br>04/07/19 |  |
| <b>QUIMIORED II</b>   | Influencia del cloro del agua de red sobre sus propiedades organolépticas.                                                                                                         | 01/11/17<br>30/04/18 |  |

| EMASAGRA          |                                                                                                     |                      |                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACRÓNIMO          | DESCRIPCIÓN                                                                                         | DURACIÓN             | FINANCIACIÓN                                                                                          |
| <b>GRWaterDSS</b> | Sistema Soporte a la Decisión para la Gestión del Agua en la Vega de Granada.                       | 01/08/17<br>01/02/19 |  <b>emasagra</b>   |
| <b>MBR II</b>     | Desarrollo de sistemas MBR en condiciones de media carga y bajo TRH (Fase II).                      | 01/03/17<br>01/03/18 |  <b>emasagra</b>   |
| <b>GRAN</b>       | Desarrollo Sistemas Granulares y análisis de Microbiología Vírca en depuradoras.                    | 01/09/16<br>01/07/19 |  <b>emasagra</b>   |
| <b>SUDS</b>       | Mejora en la eficiencia de pavimentos drenantes.                                                    | 01/10/17<br>01/10/19 |  <b>emasagra</b>   |
| <b>STOP-IT</b>    | Strategic, Tactical, Operational Protection of water Infrastructure against cyber-physical Threats. | 07/06/17<br>07/06/21 |                    |
| <b>MBR III</b>    | Desarrollo de sistemas MBR en condiciones de media carga y bajo TRH (Fase III).                     | 01/03/18<br>31/05/19 |  <b>emasagra</b>  |
| <b>GRAN II</b>    | Desarrollo Sistemas Granulares y análisis de Microbiología Vírca en depuradoras (Fase II).          | 01/03/18<br>01/07/20 |  <b>emasagra</b> |
| <b>ENERFAN</b>    | Reducción del consumo de energía del sistema de fangos activos.                                     | 18/06/18<br>01/04/19 |  <b>emasagra</b> |
| <b>EDARSOL</b>    | Valorización de residuos de EDAR mediante la elaboración de Tecnosoles.                             | 27/11/18<br>27/11/19 |  <b>emasagra</b> |



| HIDRALIA                  |                                                                                                                                                                                    |                      |                                                                                       |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ACRÓNIMO                  | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                        | DURACIÓN             | FINANCIACIÓN                                                                          |
| <b>ECALM</b>              | Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga.                                                      | 03/07/17<br>02/07/18 |    |
| <b>ECALM Fase II</b>      | Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo. | 03/07/18<br>04/07/19 |    |
| <b>VHFCO</b>              | Low cost CSO level monitoring with VHF169 communications.                                                                                                                          | 01/09/17<br>30/03/18 |    |
| <b>MuMO4PEC</b>           | Multiscale modeling and design of photo-electrochemical systems.                                                                                                                   | 01/03/17<br>31/03/20 |    |
| <b>GEOMAR</b>             | Incremento del recurso disponible mediante la mejora del conocimiento y de los límites de los acuíferos de Marbella.                                                               | 14/11/16<br>31/01/18 |   |
| <b>ALOHA</b>              | Estudio de los efectos hidroquímicos de la recarga gestionada del acuífero de Aloha y determinación del origen de su salinización.                                                 | 01/09/16<br>03/09/18 |  |
| <b>MONIT-PN</b>           | Estudio sobre medidas de monitorización de los vertidos en periodos de lluvia y su impacto en el Parque Natural de la Bahía de Cádiz.                                              | 01/09/17<br>31/03/18 |  |
| <b>TEDARs</b>             | Trabajos en el ámbito de estaciones depuradoras de aguas residuales.                                                                                                               | 01/02/18<br>31/01/20 |  |
| <b>TEDARs_ Compostaje</b> | Trabajos en el ámbito de estaciones depuradoras de aguas residuales: COMPOSTAJE.                                                                                                   | 01/02/18<br>16/03/18 |                                                                                       |
| <b>HIDROSOL2018</b>       | Seguimiento hidrodinámico e hidroquímico de los acuíferos de San Pedro de Alcántara y Guadalmina.                                                                                  | 14/02/18<br>31/12/18 |  |
| <b>RECOSOL SPA</b>        | Evaluación de recursos hídricos subterráneos disponibles en San Pedro de Alcántara.                                                                                                | 14/02/18<br>31/12/18 |  |
| <b>SYMBI</b>              | Simbiosis Industrial y Economía Circular para el Crecimiento Regional Sostenible y Eficiente en Recursos (Interreg Europe).                                                        | 01/04/16<br>31/03/21 |  |
| <b>GEOMOD</b>             | Uso conjunto de recursos hídricos en la Costa del Sol mediante sistemas de información Geográfica y Modelización.                                                                  | 01/09/18<br>31/12/18 |  |

| HIDRALIA       |                                                                                                                                                                |                      |                                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ACRÓNIMO       | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                    | DURACIÓN             | FINANCIACIÓN                                                                        |
| <b>PISCIA</b>  | Plataforma de interoperabilidad de servicios para el ciclo del agua.                                                                                           | 01/06/18<br>31/08/20 |  |
| <b>FeNLAB</b>  | Ensayos de columna para eliminación de nitratos en acuíferos con nanopartículas de Fe.                                                                         | 01/10/18<br>31/12/18 |  |
| <b>HONGOS</b>  | Desarrollo de un prototipo para la eliminación de contaminantes emergentes de origen farmacéutico mediante una nueva tecnología basada en hongos extremófilos. | 26/11/18<br>16/12/19 |  |
| <b>EDARSOL</b> | Valorización de residuos de EDAR mediante la elaboración de Tecnosoles.                                                                                        | 27/11/18<br>27/11/19 |  |

3

PARTICIPACIONES  
EN CONGRESOS

5

PONENCIAS  
Y PÓSTERS

3

PUBLICACIONES

### Difusión

Hidralia fomenta la divulgación y difusión de su conocimiento científico y técnico dentro del ciclo integral del agua mediante publicaciones en revistas de carácter científico, comunicaciones en congresos, ponencias, etc.

### 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.

A día de hoy, además de contar con Cetaqua Andalucía como Centro Tecnológico propio, Hidralia colabora activamente en materia de I+D+i con las principales universidades andaluzas.

## Proyectos destacados

### Conocer la geometría de los acuíferos de la Costa del Sol

Este estudio hidrogeológico ha permitido conocer la geometría en profundidad de los acuíferos que abastecen a la población de Marbella. Por medio de técnicas geofísicas y datos geológicos provenientes de sondeos, se ha definido la geometría, composición y delimitación de los acuíferos profundos formados por materiales del Plioceno que abastecen a la población. Asimismo, se han podido precisar las relaciones hidrogeológicas entre los diferentes acuíferos, y entre éstos y el mar. Todo ello ayudará a la toma de decisiones para hacer un uso más sostenible y eficiente de las aguas subterráneas, teniendo en cuenta la escasez de recursos hídricos que caracteriza a esta zona.

Una de las conclusiones de este proyecto es que, mediante la recarga gestionada de alguno de los acuíferos profundos presentes en el área, sería posible almacenar recursos invernales excedentarios que pueden ser utilizados durante los meses de verano, cuando la demanda de agua es mayor.

**Proyecto: Incremento del recurso disponible mediante la mejora del conocimiento y de los límites de los acuíferos de Marbella.**

**Duración: 14/11/2016-31/01/2018**

### Recargar un acuífero costero con recursos hídricos excedentarios

En este estudio analizamos la viabilidad técnica de mejorar la calidad y cantidad de agua del acuífero profundo costero de Aloha (Marbella) mediante el aporte de recursos excedentarios procedentes de otro acuífero cercano, cuyas aguas subterráneas circulan rápidamente hacia el mar, impidiendo su aprovechamiento durante los meses de mayor demanda.

Esta estrategia de gestión permite hacer un uso más sostenible de los recursos hídricos subterráneos en la Costa del Sol, y contribuye a mantener la buena calidad del agua del acuífero al evitar fenómenos de intrusión marina. Los resultados del estudio demuestran la viabilidad técnica, económica y medioambiental del proyecto, y confirman el alto potencial de la recarga gestionada de acuíferos como herramienta para el aprovechamiento sostenible de los recursos hídricos subterráneos en zonas con elevada demanda como la Costa del Sol.

**Proyecto: ALOHA.**

**Duración: 01/09/2016-03/09/2018**







## Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga

En este segundo año de estudio se ha realizado un seguimiento de la calidad de los análisis de los agregados flotantes para comprobar que las características son similares a los estudiados durante el primer año.

Como novedad, se han analizado los procesos de eutrofización que ocurren en el litoral, así como los sedimentos actuales de las playas del litoral malagueño, para conocer su influencia en la formación de las natas.

El resultado de los análisis nos permitirá desarrollar un modelo predictivo matemático que determinará cuándo van a aparecer las natas en el litoral malagueño.

**Proyecto: ECALM Fase II**

**Duración: 03/07/2018-04/07/2019**



## Adaptar la calidad del agua al gusto del consumidor

Con objeto de mejorar la percepción organoléptica (sabor y gusto) del agua por parte del consumidor de Torremolinos, inicialmente se realizaron catas de agua para evaluar la influencia de la composición química en agua sobre su sabor y se identificaron una preferencia del consumidor por valores bajos-intermedios de conductividad y de sólidos disueltos. En una segunda fase, se trabajó para determinar la influencia de la presencia y concentración de cloro residual sobre el gusto del agua de red mediante pruebas con catadores voluntarios no entrenados, en la que se observó una relación inversamente proporcional entre puntuación y concentración.

**Proyecto: Quimiorred**

**Duración: 01/11/2017-30/04/2018**

### 4.1.2 Cetaqua Andalucía

El Centro Andaluz de Investigaciones del Agua (Cetaqua Andalucía), es un centro tecnológico, nexo de unión entre los ámbitos científico, académico y empresarial, que genera y gestiona conocimiento y detecta oportunidades de I+D+i para promover la innovación, desarrollando y validando tecnologías y soluciones en el ciclo integral del agua en un modelo de innovación abierta.

Su principal órgano de gobierno es el patronato, que está integrado por sus miembros fundadores, que son: Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Universidad de Málaga.

#### → Recursos hídricos, producción y regeneración:

Desarrolla tecnologías y conocimiento que mejoran la gestión del recurso y su regeneración, generando soluciones aplicadas a una operación.

El cambio climático nos obliga a replantear el uso que realizamos del recurso agua. Gestionarla eficientemente y con una visión integral es esencial para la sociedad. Por ello, las soluciones abarcan varios vectores, como la gestión de los recursos subterráneos, evitando su sobreexplotación, avanzar en la búsqueda de fuentes alternativas y eficientes, así como la promoción de la regeneración y reutilización del agua residual como solución sostenible a largo plazo, superando retos técnicos, ambientales, sociales, y económicos.

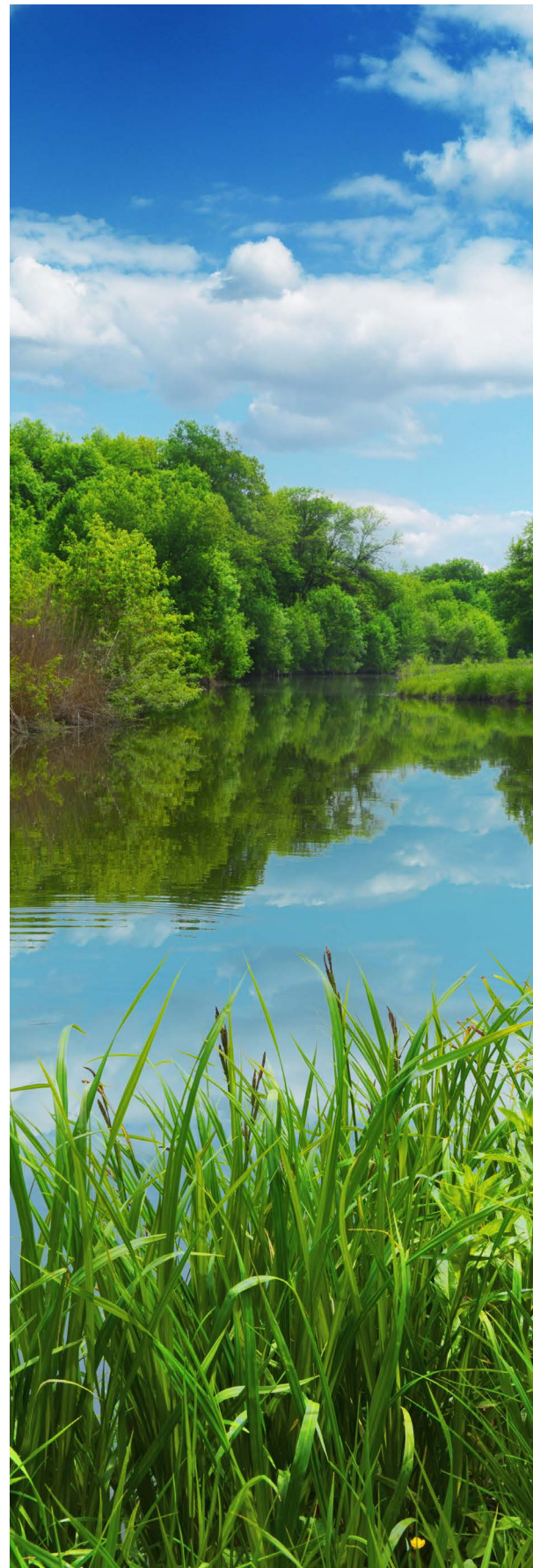
#### Líneas de investigación:

- ▶ Gestión integrada del agua superficial y subterránea.
- ▶ Preservación de agua subterránea y recarga artificial de acuíferos.
- ▶ Regeneración y reutilización del agua

#### → Agua 4.0, soluciones para la transformación digital:

Smart Water: La aplicación de las tecnologías digitales transforma los procesos de gestión del agua, en los que el procesamiento de datos posibilita unas operaciones más eficientes, sostenibles y seguras.

Los datos son ya el motor de la transformación digital en todos los ámbitos. Su adecuada generación y captura, tanto dentro de los propios procesos del ciclo integral del agua como en las ciudades en las que se desarrollan, y su tratamiento y análisis mediante diversas técnicas (Big Data, machine learning, etc.) nos permite ofrecer nueva información de alto valor añadido y, en el caso del ciclo del agua, facilitar unos procesos productivos y medioambientales más eficientes.







Otro campo con recorrido y aplicación en el ciclo integral del agua es el de la inteligencia artificial, como el Deep Learning aplicado al procesamiento de imágenes. Esto nos permite eficientar procesos, como por ejemplo la detección y clasificación de sedimentos en tuberías de saneamiento, o desarrollar productos innovadores como por ejemplo un servicio para la detección de vertidos en aguas de baño.

### **Líneas de investigación:**

- ▶ Internet Of Things (IoT) & Smart cities
- ▶ Big Data & Data analytics
- ▶ Visión por computador

Como muestra, a lo largo de este último ejercicio, los principales proyectos en los que Cetaqua ha colaborado han sido:

- ▶ AQUAPRED: mediante técnicas de análisis de big data el proyecto desarrolla un sistema para la detección precoz de clientes con consumo irregular, ayudando con ello a detectar posibles clientes fraudulentos
- ▶ VHFCSO: Desarrollo de un prototipo lowcost para la medida de niveles de agua en alcantarillado con radar y la comunicación de los datos vía la red de teletectura con VHF169.
- ▶ CARE: Desarrollo de algoritmos predictivos para la detección de clientes en riesgo de vulnerabilidad
- ▶ CODAS: estudio del estado del arte a nivel mundial en técnicas de remediación in situ de acuíferos con contaminación difusa de nitratos
- ▶ BIOCOL: estudio de las causas de formación de biofilm en sondeos para su posible predicción de formación
- ▶ iON Beach: mediante técnicas de inteligencia artificial (Deep learning) aplicadas a la visión por computador se detecta el nivel de ocupación en playas y situaciones de riesgo para bañistas (bañistas entrando en zonas reservadas a salidas de embarcaciones)
- ▶ HYDROSENSE SPEC. Proyecto de caracterización de equipos de teletectura para conocer con detalle la duración de las baterías en condiciones diferentes condiciones ambientales y de operación
- ▶ GRwaterDSS. Desarrollo de un sistema de ayuda a la decisión para la gestión del agua de la Vega de Granada
- ▶ PRESS. Experimentación de técnicas lowcost para la inhibición o eliminación de precipitaciones de calcita en la red de distribución de Torremolinos





## 4.2 Alianzas

### 4.2.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

#### Creación de Cátedras

##### → Cátedra para la Gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua

La Cátedra se consolida en este segundo año de actividad como referente en la Universidad de Granada del modelo de colaboración público-privada.

Sus acciones siguen girando alrededor de la gestión del agua, abarcando temas transversales como la cooperación o el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A continuación, se destacan las más relevantes:

- ▶ Desarrollo del II Foro Cátedra Hidralia+UGR titulado “Agua: fuente de vida y conflictos”
- ▶ Apoyo a los refugiados y demandantes de asilo mediante la presentación de un cuadro realizado por un refugiado ucraniano y que muestra la importancia del agua.
- ▶ Concurso de fotografía que tiene como objetivo plasmar la importancia del agua como motor de desarrollo social, medioambiental o económico.
- ▶ II Edición de los Premios “Tu Trabajo Fin de Grado y Tu Trabajo Fin de Máster en 3 Minutos”.
- ▶ Participación en el VIII Desafío Tecnológico de la Escuela de Informática, fomentando el emprendimiento y la participación de alumnos en el desarrollo de un Smart Metering.
- ▶ Colaboración con el Proyecto ESPERANZA y el Instituto Jane Goodall España en la recaudación de fondos para la creación de un pozo, un huerto y un vivero en la aldea de Sahoro en Guinea.
- ▶ Gestión de la Red Andaluza contra el Cambio Climático en Andalucía (REDAC), un proyecto promovido por Hidralia consistente en la creación de un espacio abierto y participativo dirigido a fomentar la conciencia social sobre el Cambio Climático.





#### → Cátedra Aguas de Huelva-UHU

La Cátedra se centra en el desarrollo de dos líneas de actuación fundamentales: la innovación social como herramienta de responsabilidad y fomento de nuevas fórmulas de progreso social, así como la mejora operativa de los procesos de eficiencia y sensibilización hacia un recurso tan imprescindible como es el agua.

Durante su segundo año, desde esta Cátedra se han desarrollado diferentes iniciativas, de entre las cuales cabría destacar:

- ▶ Participación y patrocinio del Máster en Tecnología Ambiental.
- ▶ Jornada Sostenibilidad Caja Rural.
- ▶ Apoyo a Carrera Solar.
- ▶ Participación en Bussines week de la UHU.
- ▶ Fomento del Patrimonio Cultural de Huelva: Vistas a la fuente Vieja.
- ▶ Jornada de Sensibilización de Universitarios con Discapacitados (ONCE).
- ▶ Jornada entrega de premios TFM y TFG.
- ▶ Programa alojamiento con Corazón de la casa Paco Girón.
- ▶ Participación en las jornadas sobre 'Estrategia de Sostenibilidad en el sector turístico'.
- ▶ Seminario Hispano-Luso de economía empresarial "la innovación social en la empresa".
- ▶ Participación en jornada Sciencity.

## II Foro Cátedra Hidralia+UGR



El año pasado tuvo lugar el II Foro organizado por la Cátedra Hidralia-UGR, centrado en la temática del Agua y los conflictos. Tubo como principal objetivo reflexionar sobre el contexto actual de crisis a distintos niveles y exponer cómo los organismos públicos y privados poseen la capacidad de mejorar la situación.

Se contó con la ponencia magistral del coronel Emilio Sánchez de Rojas. En el evento se llevó a cabo la presentación de la nueva Delegación DIRSE en Andalucía tras la cual se realizó un debate con varias sociedades en torno al papel de la Responsabilidad Social Empresarial en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Reconocimiento a la excelencia

Este año se ha hecho patente el esfuerzo dedicado, tanto por Hidralia como por todos sus trabajadores, quedando reflejado en los premios, reconocimientos y menciones obtenidos, tanto en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales como en responsabilidad social empresarial.



## Reconocimiento por baja siniestralidad

Hidralia, Emasaagra, Aguas de Torremolinos, Aguas de Montilla, Aguas de Benahavís recibieron, junto a otras firmas adheridas a Fraternidad Muprespa, el reconocimiento de la citada mutua por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral, algo que también ha distinguido el propio Ministerio de Trabajo mediante la concesión de los llamados “Bonus”. Aguas de Huelva también ha obtenido este “Bonus”.

## Jornadas y congresos

Hemos 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.

Es de destacar que el Director de Desarrollo Sostenible e Innovación de Hidralia participó en la cumbre internacional celebrada en Madrid el pasado junio, con la presencia destacada de Barack Obama, sobre economía circular. Además, ha sido seleccionado como una de las







300 personas más influyentes de nuestro país en economía circular e innovación.

Además, se ha participado en diversas actividades formativas realizadas con las universidades andaluzas.

## Asociaciones

Reflejo de la preocupación de Hidralia por estar presente y ser referente en todos los ámbitos relacionados con el desarrollo sostenible, ha entrado a ser miembro de diversas asociaciones como la Asociación de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE), siendo Gustavo Calero el representante de la misma para Andalucía o Climate-kic España. O el caso de Emasagra que ha entrado a formar parte del cluster tecnológico ON-Granada.



## 4.2.2 Buen gobierno y gestión ética

### Código ético

En el mes de marzo de 2017 el Consejo de Administración aprobó la implantación del **Sistema de Prevención de Riesgos Penales de Hidralia** y se entregó a los trabajadores una copia del Código Ético y de las Políticas que lo conforman dentro de la política de difusión y formación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de Hidralia.

El Código constituye una guía de conducta estableciendo pautas de actuación compartidas, aceptadas y que deberán ser respetadas por todos sus profesionales, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa 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.

Además, el Código se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como con la legisla-



ción aplicable. Las **Políticas del Sistema de Cumplimiento**, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto, son las siguientes:

- ▶ Política de Cumplimiento Fiscal.
- ▶ Política de Relaciones con Autoridades y Funcionarios Públicos.
- ▶ Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración.
- ▶ Política de Seguridad de la Información y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ("TIC").
- ▶ Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés.
- ▶ Política de Cumplimiento Ambiental

El Código Ético y Políticas que conforman el Sistema se integran en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación permanentemente actualizada y divulgada por diversos sistemas de comunicación interna, como su publicación en la intranet de la sociedad o cursos de formación y sensibilización entre nuestros trabajadores.

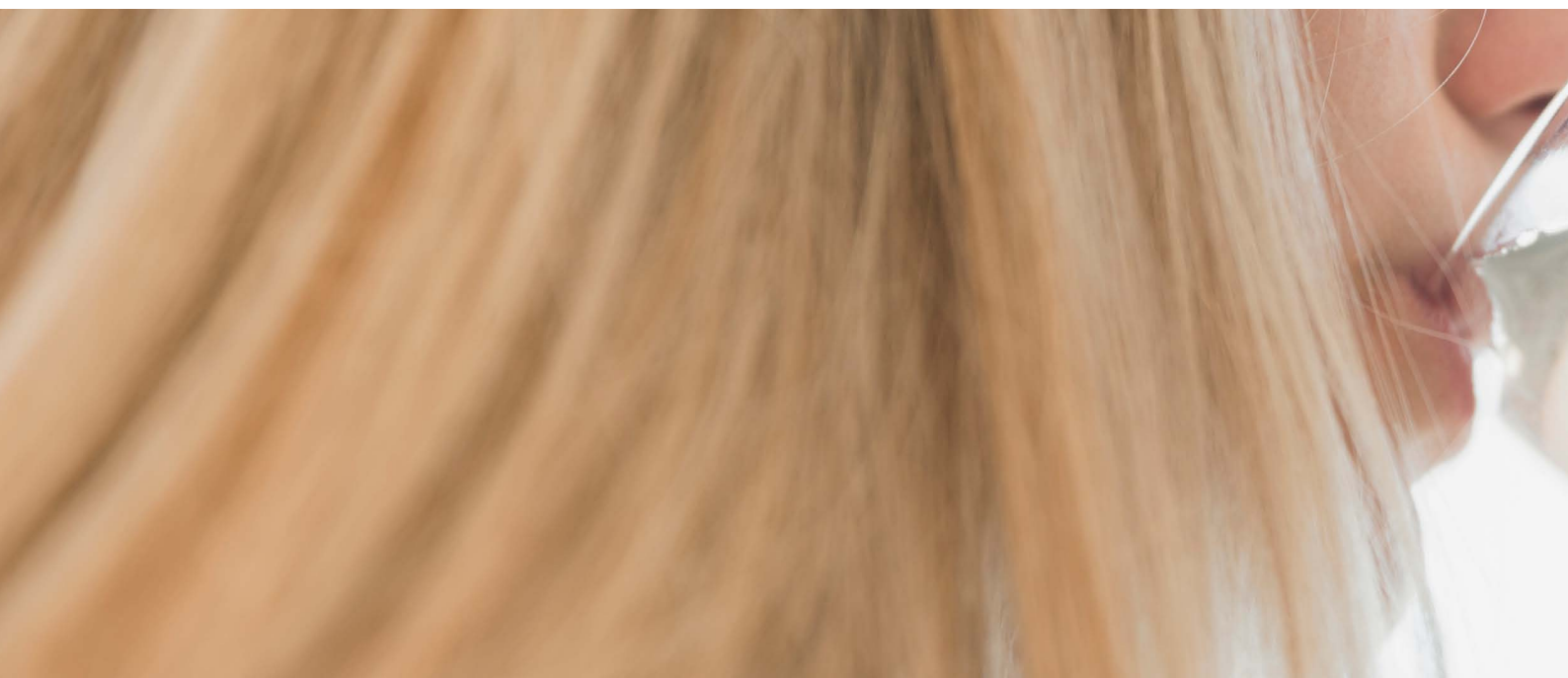
Existe una dirección correo electrónico a la que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen dentro del Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad:

**[codigoetico@hidralia-sa.es](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es)**

El código ético está disponible en:

**<https://www.hidralia-sa.es/codigo-etico>**

Cada una de las empresas mixtas, dispone de un código de conducta desarrollado de forma similar al de Hidralia. Los mismos están disponibles en cada una de sus respectivas webs.





## Sistemas de gestión integrados: certificaciones y acreditaciones

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

Durante 2018 el hecho más relevante ha sido la implantación de la ISO 22000 en Hidralia San Fernando y el inicio de la implantación de la SGE21 en Emasagra. En cuanto a la ISO 50001 de Eficiencia Energética se ha implantado en Manilva, en una clara apuesta por ir un paso más allá en ese ámbito.

Además, la práctica totalidad de los servicios están certificados en ISO 9001 e ISO 14001 y el 100% en OHSAS 18001.

Tanto los inventarios (2017) 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 ha recibido el sello oficial de **Reduzco** del Registro Nacional de Huella de Carbono del MITECO creado como una herramienta de lucha contra el cambio climático y cuyo objetivo principal es impulsar el control (cálculo y reducción) de las emisiones generadas por parte de las organizaciones españolas.

Hidralia ha formalizado 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, igualmente lo hizo Aguas de Torremolinos a finales de año.





Como en años anteriores, la totalidad de los trabajadores de Hidralia, Emasagra, Aguasvira, UTE EDAR Bahía Gaditana, Aguas de Montilla, Aguas de Benahavís, Aguas de Torremolinos y Aguas de Huelva 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.

Además, se ha dado continuidad a los programas de promoción de la salud para la mejora de las condiciones de salud de 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.

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 nº 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.

### 4.2.3 Rendición de cuentas y transparencia

Hidralia y sus 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 (Versión 2016), opción exhaustiva, y su posterior auditoría externa.

Además, 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 2018 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.



## 4.2.4 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 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.aguasdetorremolinos.es/condiciones-generales-de-contratacion>

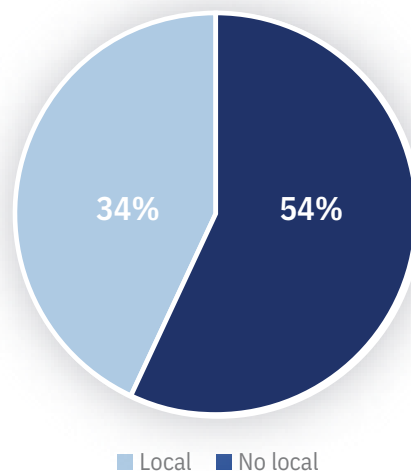
<https://www.aguasdemontilla.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

### 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 43% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 34% del importe total de compras.

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

### Proveedores Hidralia





### 4.2.5 Relación 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., igualmente hemos lanzado también una encuesta a una selección de dichos 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.

| COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS |                             |                                  |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Clientes                                           | Empleados                   | Administraciones Públicas        |
| Calidad y eficiencia                               | Seguridad y salud laboral   | Transparencia                    |
| Innovación                                         | Formación y desarrollo      | Anticipación a la normativa      |
| Comunicación efectiva                              | Comunicación                | Servicio de calidad              |
| Calidad y salud                                    | Conciliación e igualdad     |                                  |
| Medio Ambiente                                     | Comunidad Local             | Medio Ambiente                   |
| Gestión sostenible                                 | Educación y sensibilización | Diálogo, integridad y honestidad |
| Gestión ambiental                                  | Calidad de vida             | Prácticas sostenibles            |
| Biodiversidad                                      | Mejora interna              | Transparencia                    |
| Eficiencia energética                              | Comunicación                |                                  |

## Principales grupos de interés

- ▶ Trabajadores y GG.II. internos
- ▶ Ayuntamientos y administraciones públicas
- ▶ Sociedad civil
- ▶ Proveedores/subcontratas/competencia
- ▶ Instituciones educativas o de investigación universidades y OPIS
- ▶ Socios / colaboradores
- ▶ Medios de comunicación
- ▶ Clientes

## Estudio de materialidad

Hemos empezado a realizar encuestas a nuestros grupos de interés, este proceso se ha iniciado con Emasagra, que además, realizó dos talleres con una selección de sus GG.II. para validar los resultados de dichas encuestas. 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 la empresa como para nuestros Grupos de Interés.

Tras el estudio, se han identificado los siguientes asuntos como relevantes, donde los 10 primeros han sido seleccionados por los GG.II. y, además, se han añadido los dos últimos, ya que como empresa consideramos que también deben ser reportados, el número a la izquierda indica la posición que ha obtenido cada aspecto en la encuesta realizada.

| Posición | Aspecto material                                                             | 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, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés. En 2019 está previsto realizar este tipo de talleres en Emasagra y en Hidralia.







## 5

## ANEXOS

- 5.1 Glosario
- 5.2 Correspondencia aspectos materiales
- 5.3 Cuestionario sobre el informe

## 5.1 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, CH<sub>4</sub>, dióxido de carbono, CO<sub>2</sub>, y trazas de otros elementos como H<sub>2</sub>S, N<sub>2</sub>, H<sub>2</sub>O. En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, ya que puede ser purificado hasta alcanzar una calidad similar a la del gas natural.

### Climate Statement: The business Leadership Platform -Global Compact ONU-

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

### Cogeneración

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

### COLECTOR

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

### Compostaje

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

### Comunidad local

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

### Depuradora, EDAR

Instalación donde las aguas residuales se someten a tratamientos físicos, químicos y/o biológicos destinados a retirar del caudal de agua la fracción contaminante. De este proceso resultan dos efluentes principales, el agua depurada, eliminada por vertido directo a cauces próximos o al mar, y el fango.

### Deuda

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

### EBAP

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

### EBAR

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

### Efecto invernadero

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

### ETAP

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

### Fango

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

### Fotovoltaica, placa

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

### Gas de efecto invernadero, GEI

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO<sub>2</sub> dióxido de carbono, CO monóxido de carbono, CH<sub>4</sub> metano y los clorofluorocarbonos CFC.

### Global Packet Radio System, GPRS

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP -Wireless Application Protocol-. Este sistema es equivalente al ADSL.



### **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.

### **PAX**

Coagulante para el tratamiento del agua. Puede tener varios componentes dependiendo de las características del agua: nivel de pH, contaminación, etc.

### **PDA**

Ordenador de mano que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio: crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o video, entre otros.

### **Prelocalizadores de fugas**

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

### **Radar meteorológico**

Tipo de radar usado en meteorología para localizar precipitaciones, calcular sus trayectorias y estimar sus tipos: lluvia, nieve, granizo, etc.

### **SOx**

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H<sub>2</sub>S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

### **SINAC**

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

### **Tratamiento biológico**

Proceso que tiene lugar durante el tratamiento de las aguas residuales basado en el desarrollo de una comunidad de micro-organismos que consume, como sustrato, los componentes biodegradables del agua residual. Estos micro-organismos pueden crecer en presencia de oxígeno, aerobios, o en ausencia, anaerobios. Es una tecnología ampliamente utilizada en las plantas de tratamiento debido a su relativo bajo costo y alta eficiencia.

### **Tratamiento fisicoquímico**

Tratamiento que, mediante la adición de ciertos productos químicos, consigue la alteración del estado físico de sustancias estables en suspensión para convertirlas en partículas susceptibles de separación por sedimentación. El tratamiento físico-químico puede constituir una única etapa dentro del tratamiento del agua residual o bien puede interponerse como proceso de depuración complementario entre el pretratamiento y el tratamiento biológico.

### **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.



## 5.2 Correspondencia aspectos materiales

| Índice                                                                                     | Aspecto material                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Estándar GRI (versión 2016)           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 4.2.2 Buen gobierno y gestión ética                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ética e integridad (transparencia).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          | GRI 102 (del 16 al 39)                |
| 3.3 Personas y equidad                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Equipo humano.</li> <li>▶ Compromiso con la comunidad local.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 | GRI 201-203, GRI 205-206, GRI 401-407 |
| 3.1 Acceso al agua                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestión segura y sostenible del agua.</li> <li>▶ Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes.</li> <li>▶ Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones.</li> </ul>                                                                       | GRI 415, GRI 307                      |
| 4.2.4 Compra responsable                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ética e integridad (transparencia).</li> <li>▶ Compromiso con la comunidad local.</li> <li>▶ Transparencia en la adjudicación de contratos.</li> </ul>                                                                                                                                  | GRI 308, GRI 204, GRI 414             |
| 2 Planeta                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Concienciación sobre el uso racional de los recursos.</li> <li>▶ Preservación de la biodiversidad.</li> <li>▶ Sostenibilidad del ciclo del agua.</li> <li>▶ Economía Circular.</li> <li>▶ Lucha contra el cambio climático.</li> <li>▶ Gestión segura y sostenible del agua.</li> </ul> | GRI 301 al GRI 308                    |
| 3.2 Implicación social y concienciación                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Compromiso con la comunidad local.</li> <li>▶ Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones.</li> <li>▶ Concienciación sobre el uso racional de los recursos.</li> </ul>                                                                                                  | GRI 418, GRI 413, GRI 415             |
| 4.1 Innovación sostenible                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Compromiso con la comunidad local.</li> <li>▶ Calidad y seguridad del servicio .</li> <li>▶ Sostenibilidad del ciclo integral.</li> </ul>                                                                                                                                               | Sin equivalencia en la guía           |
| 4.2.5 Relación con los grupos de interés                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comunicación y compromiso con los grupos de interés.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         | GRI 102 (40 al 44)                    |
| 4.2.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa y gestión ética | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rendición de cuentas y transparencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        | GRI 102 (1 al 15 y del 45 al 56)      |

## 5.3 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

Fax: +34 954 983 374

[desarrollosostenible@hidralia-sa.es](mailto:desarrollosostenible@hidralia-sa.es)

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

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

### CUESTIONARIO

#### 1. ¿A qué grupo de interés de hidralia pertenece usted?

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

#### 2 ¿Qué le ha Parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2018?

##### 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 2018 de Hidralia respecto al Informe de Sostenibilidad 2017?

- ☐ No he leído el Informe de sostenibilidad 2017.
- ☐ Sí, ha mejorado.
- ☐ No he detectado cambios significativos.

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

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

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Núm. aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

**Gracias por su colaboración**















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

Oficina Virtual

