



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

Diseño y Producción:

Omawa Huella Ecológica, S.L.

CONTENIDOS

1. NUESTRO COMPROMISO

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

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

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

4. VALOR COMPARTIDO

- 4.1 Innovación sostenible
- 4.2 Alianzas

5. ANEXOS

- 5.1 Glosario
- 5.2 Correspondencia aspectos materiales
- 5.3 Cuestionario sobre el informe
- 5.4 Índice contenidos GRI

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.

CARTA DEL PRESIDENTE



HACE 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 Hm³, 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 (REDA)**, 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 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:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			
Presidente	Consejera Delegada	Consejeros	Secretario
Braulio Medel Cámara	Matilde Mancha Montero de Espinosa	Angel Rodríguez de Gracia Asunción Martínez García Marcos Contreras Manrique Javier Segovia Pastor	José María de Paz Arias

COMITÉ DE DIRECCIÓN						
Directora Regional Andalucía	Director Financiero	Director de Operaciones	Director de Clientes	Director de Recursos Humanos	Director de Desarrollo Sostenible e Innovación	Director Jurídico
Matilde Mancha Montero de Espinosa	Rafael Jurado Palomares	Marcelino Manzanares Gijón	Fernando Rincón Salas	Antonio Álvarez Baeza	Gustavo Calero Díaz	Jorge Palomino Morales

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



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.

MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO



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:



www.hidralia-sa.es



www.aguasdebenahavis.es



www.aguashuelva.com



www.aguasdemontilla.es



www.aguasvira.net



www.aguasdetorremolinos.es



www.emasagra.es

UTE EDAR BAHÍA GADITANA
E.D.A.R. CÁDIZ - SAN FERNANDO

HIDROGESTION
HIDRALIA GS Inima

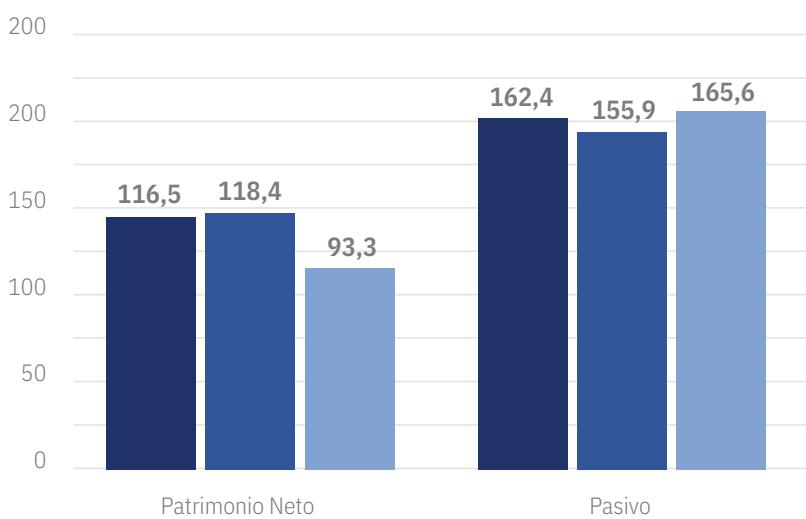


Eficiencia en redes de distribución (hm ³)	2014	2015	2016	2017	2018
Volumen suministrado	147,44	148,9	141,3	139,72	132,36
Agua consumida en la red	103,1	106,6	103,2	102,2	97,31
Rendimiento técnico	69,92%	71,61%	72,94%	73,15%	73,52%
Agua no registra (ANR)	44,35	42,26	38,27	37,5	35,05

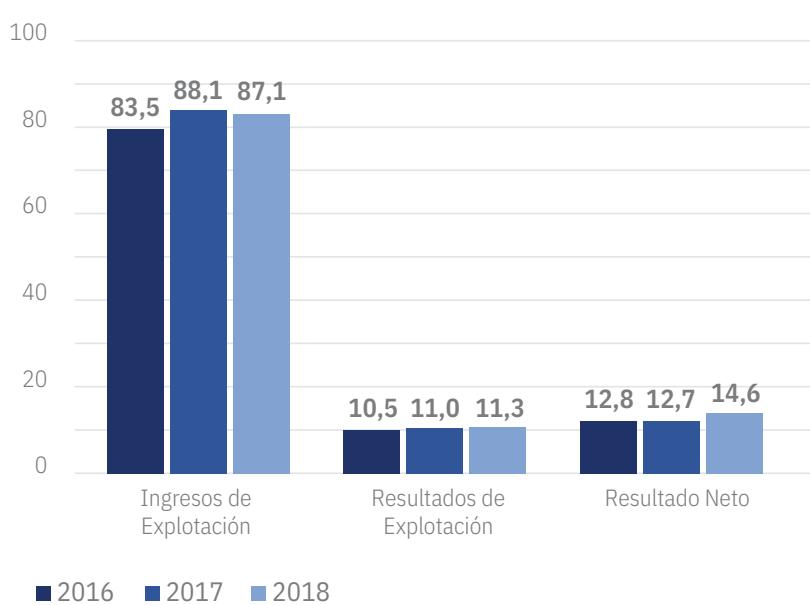
Magnitudes económicas*

Las principales magnitudes económicas de Hidralia en 2018 fueron:

Patrimonio Neto y Pasivo (M€)



Cuenta de resultados



*Origen datos: cuentas anuales de Hidralia 2018

**MÁS DE
9'3 Hm³
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
TOTAL	3.370,7	6.493,8	3.702,9

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 €¹ 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.



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



DIGITALIZACIÓN



INNOVACIÓN



SOSTENIBILIDAD



COMPROMISO SOCIAL

"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."

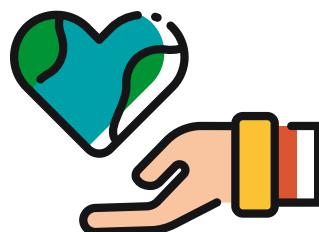


Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores: Valor Compartido, Personas y Planeta.



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.



	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
	1 FIN DE LA POBREZA
	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

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.**

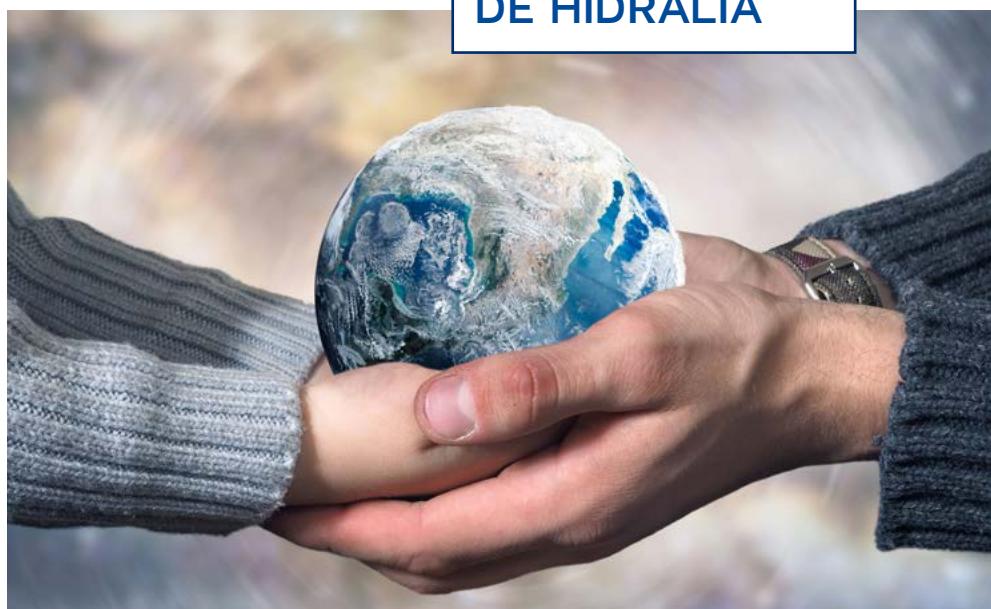
La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Hidralia se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP**, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, los compromisos, actuaciones e indicadores establecidos para su evaluación y seguimiento. Esta hoja 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
1. Lucha contra el cambio climático	Reducir las emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.	13. Acción por el Clima.	13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.
2. Preservación del agua	Reducir el consumo de agua por habitante al año.	6. Agua limpia y saneamiento.	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
3. De lineal a circular	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos de la construcción.	11. Ciudades y comunidades sostenibles.	11.6 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
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles	15. Vida de ecosistemas terrestres.	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	1. Fin de la pobreza.	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	12. Producción y consumo responsable.	12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.	8. Trabajo decente y crecimiento económico.	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	8. Trabajo decente y crecimiento económico.	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación sostenible	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	9. Industria, innovación e infraestructuras.	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas	17. Alianzas para lograr los objetivos.	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianza.





2

PLANETA

- 2.1 Lideraremos 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 Hm³
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).

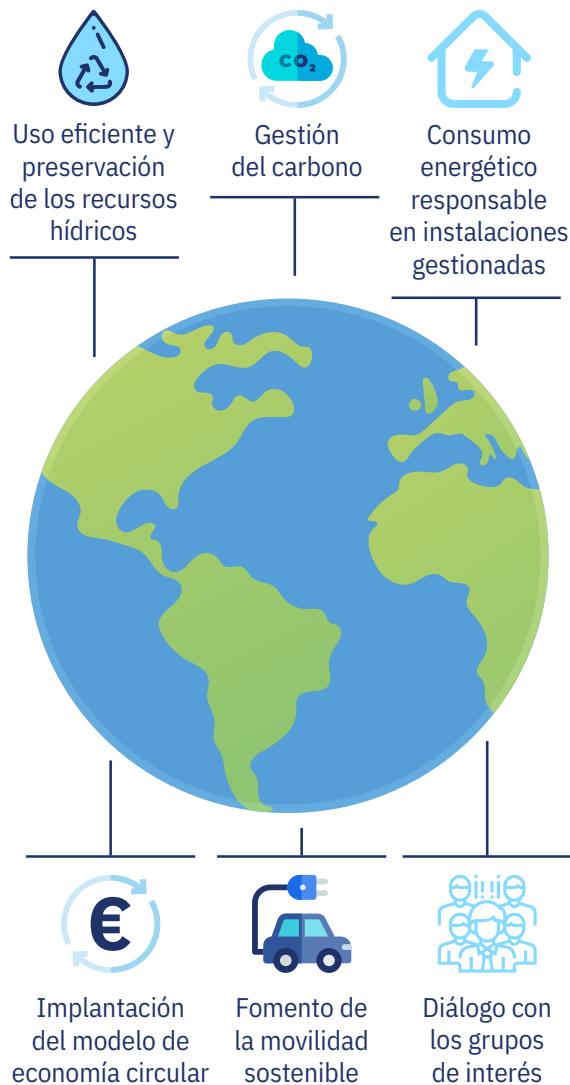
Un proyecto en el que la empresa lleva largo tiempo trabajando para fomentar la colaboración, el diálogo y la participación en la sensibilización y conocimiento sobre la necesidad de actuar en la lucha contra cambio climático. REDAC es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Granada (**Cátedra Hidralia + UGR**), consistente en la creación de una plataforma (www.redac.es), 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
CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAPs			
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
CONSUMO ENERGÍA EN LAS EDARs			
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
CONSUMO EN REDES DE ABASTECIMIENTO			
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	38.330.962	36.565.115	31.977.273
Energía Eléctrica Producida (kWh)	-	44.757	956.765
CONSUMO EN REDES DE SANEAMIENTO			
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	1.054.335	1.003.195	1.634.302

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2016	2017	2018
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	69.245.461	68.300.082	58.860.082
Consumo de Gasoil (m ³)	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	Electrolineras
Hidralia	25	9	4
UTE Bahía Gaditana	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
TOTAL	33	33	19

Cálculo Huella de Carbono de Hidralia

Resultados	
Huella de Carbono	2018
Alcance 1	Emisiones kgCO ₂ eq
Combustión móvil	621.191
Gases fluorados	5.578
Emisiones de procesos	99.820
TOTAL	784.572
Alcance 2	
Electricidad	35.095

ALCANCES 1+2 (kgCO ₂ eq)	819.664
--------------------------------------	---------

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 [tCO₂e/m³ 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.

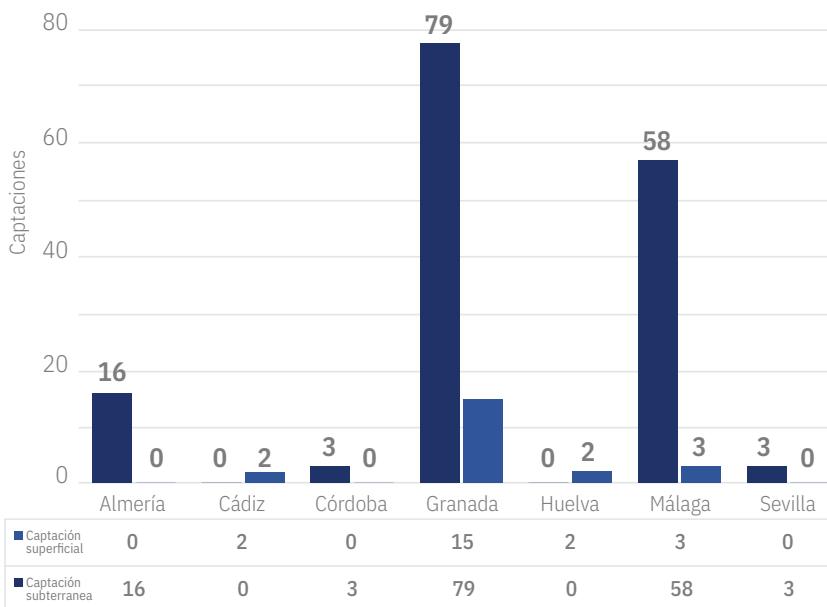
En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, 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 m³/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 Hm³ de agua desalada los que se están introduciendo en la red de agua potable, lo que representa un altísimo porcentaje del agua suministrada a la población, reduciéndose así, además, el impacto sobre el acuífero del Poniente Almeriense.

Laboratorios

Hidralia y sus 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

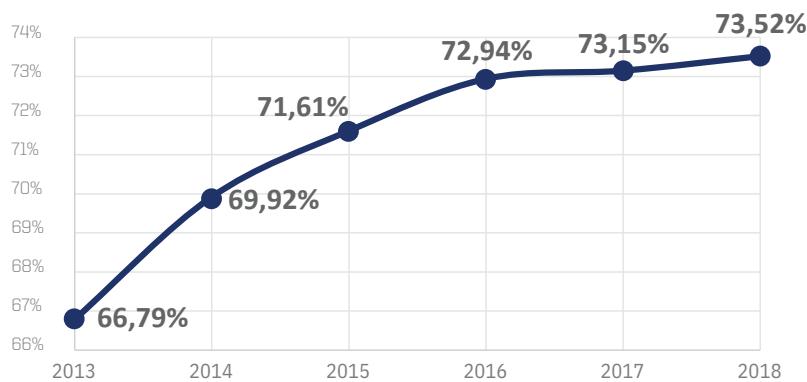
Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Hidralia y sus empresas participadas realizan una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude, la reutilización de aguas depuradas, y en general, todo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

Origen del agua (Hm ³)	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
TOTAL volumen de agua propia	91,0	86,5	80,3
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
TOTAL volumen de agua comprada	50,3	53,2	52,1
TOTAL agua suministrada	141,3	139,7	132,4

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 CO₂ 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



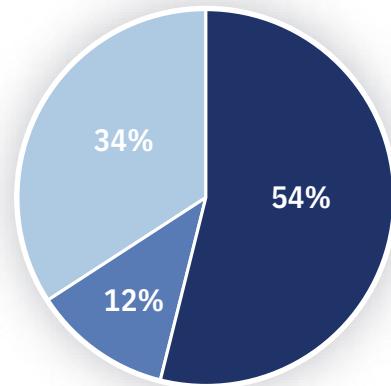
Recarga de acuíferos subterráneos Hidralia Marbella	2016	2017	2018
Recarga en profundidad de acuíferos	62.744	71.082	96.583
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga	364.321	561.732	874.865

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



■ Mar ■ Cauce público ■ Agricultura ■ Uso interno (0,02%)



Buenas Prácticas Aplicadas

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

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

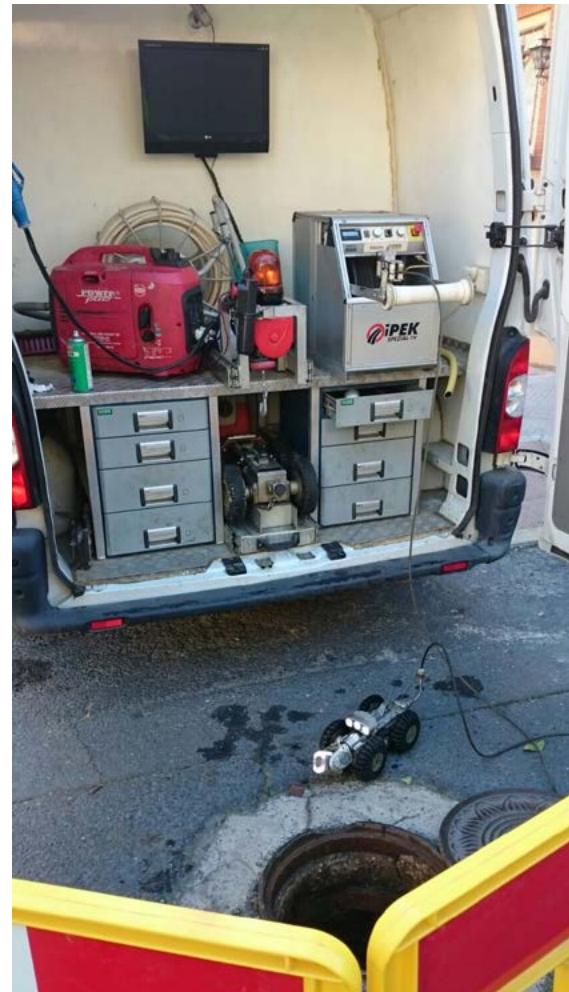
Limpieza preventiva y correctiva

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 escaparte 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.

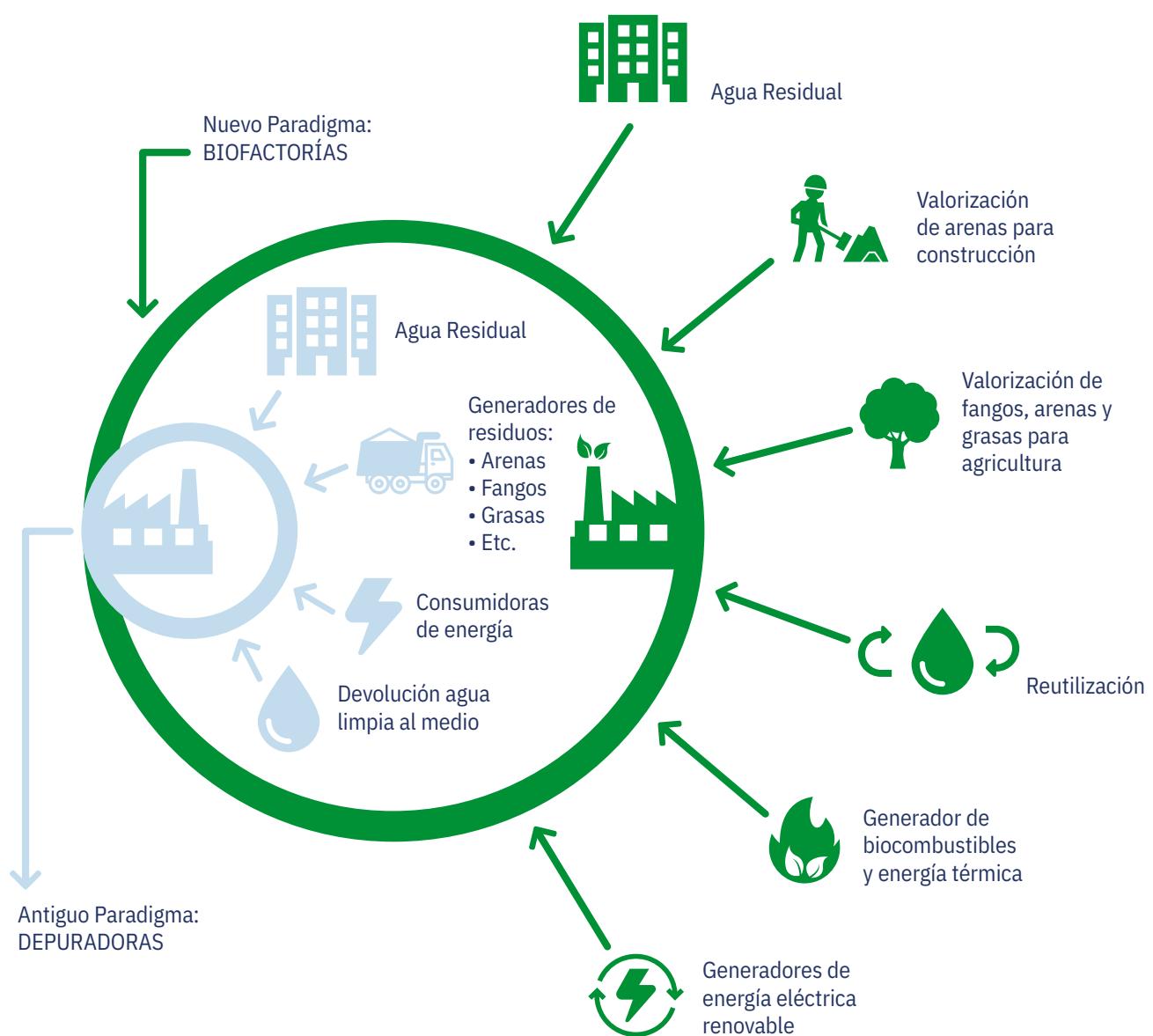
De este modo, se pasa de hablar de un modelo de búsqueda de la eficiencia en el tratamiento de los recursos (minimización de residuos, eficiencia en el consumo, eficiencia en los costes de producción) a buscar el modelo de Biofactoría, es decir, la sostenibilidad en la recuperación de recursos (se pasa 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 km² de extensión y son de producción, excepto los depósitos que son de almacenamiento.

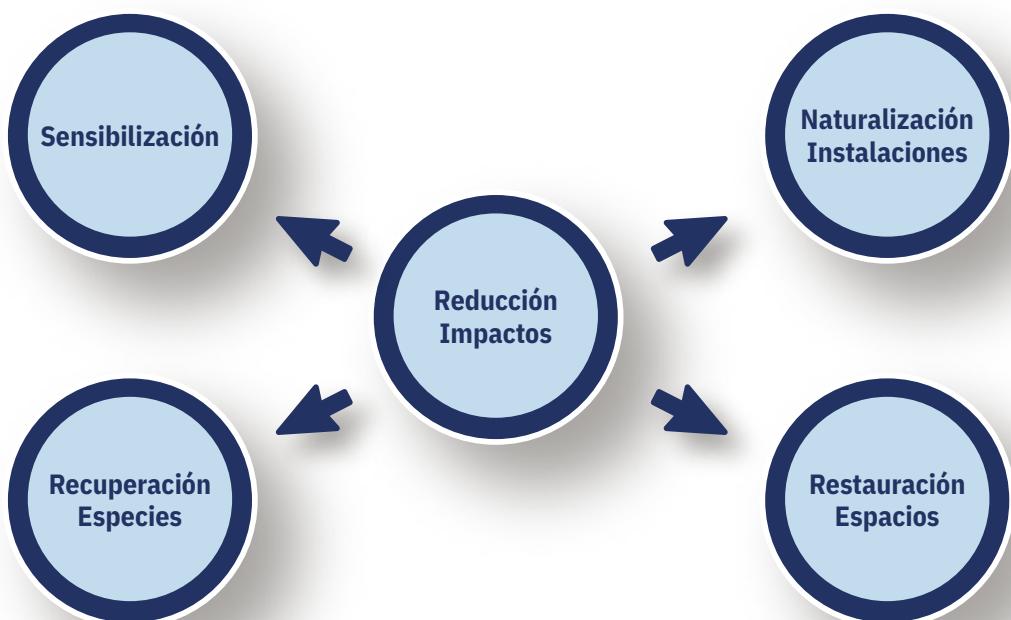
Emasagra posee diversas instalaciones en espacios protegidos. Los depósitos ubicados en Cumbres Verdes (La Zubia) y el pozo Huenes, que sirve al abastecimiento de La Zubia, están dentro del Parque Natural de Sierra Nevada. Igualmente se sitúa en una zona de especial sensibilidad, en el límite de la Dehesa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

En el área de Sierra Nevada se concentran más de 80 especies endémicas, que constituyen el 17% del total de los endemismos andaluces y el 23% de todos los endemismos béticos. En cuanto a la fauna, encontramos la cabra montesa, el águila real o el jabalí, entre otros.

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

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

Se 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.



1

FIN
DE LA POBREZA



12

PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



8

TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO





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
5COMPROMISOS

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 subtitulación 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
Andalucía	678.845	680.719	691.455
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 períodos 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 llenar 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



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

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.

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.

Innovamos para ofrecerte cada día un mejor servicio.

Ponemos a tu disposición diferentes alternativas para tramitar el pago de tus facturas que garantizan una gestión más ágil, cómoda y rápida:

- Domiciliación bancaria**
Evita desplazamientos, es cómoda, segura y en caso de no estar conforme con el importe, puedes devolver la factura a través de tu entidad bancaria y recuperar el importe inmediatamente. Además, el cliente puede elegir el día de cargo en su cuenta. Los canales para poder domiciliar son:
 - OFICINA VIRTUAL**
A través de nuestra página web www.hidralia-sa.es puedes acceder a nuestra oficina virtual <https://hidralia.aguasonline.es> y domiciliar tus recibos de forma cómoda y segura.
 - TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
Llama al 900 555 566 y te indicaremos cómo puedes domiciliar tus recibos.
 - EN CUALQUIER ENTIDAD BANCARIA**
 - DIRECTAMENTE EN TU OFICINA DE HIDRALIA**
- Tarjeta de crédito**
TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Llama al 900 555 566 y realiza el pago de tus recibos mediante tarjeta de crédito.
- PAGO ONLINE**
Accede a través de nuestra página web: <https://hidralia.aguasonline.es>
- Entidades bancarias colaboradoras**
Consulta los horarios habituales de cobro de cualquiera de las entidades con las que trabajamos: Caixabank, BBVA, Banesto/Santander, Cajaser y Unicaja.
- Oficinas de correos**
También podrás realizar los pagos con tarjeta o en efectivo en oficinas mecanizadas de Correos. Consulta en la web de Correos el Localizador de Oficinas.

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
Total	8.290	7.558	7.237

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,

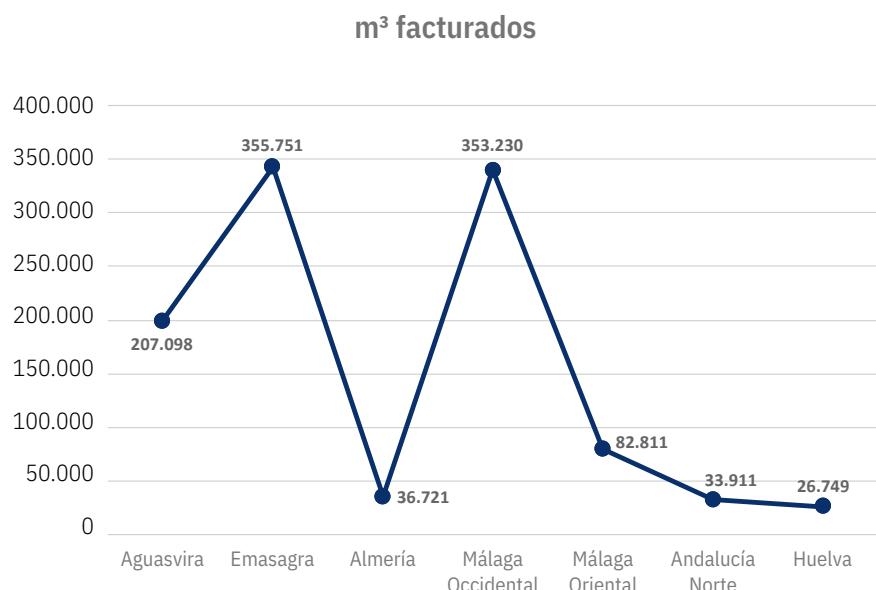
App de la Oficina Virtual

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.

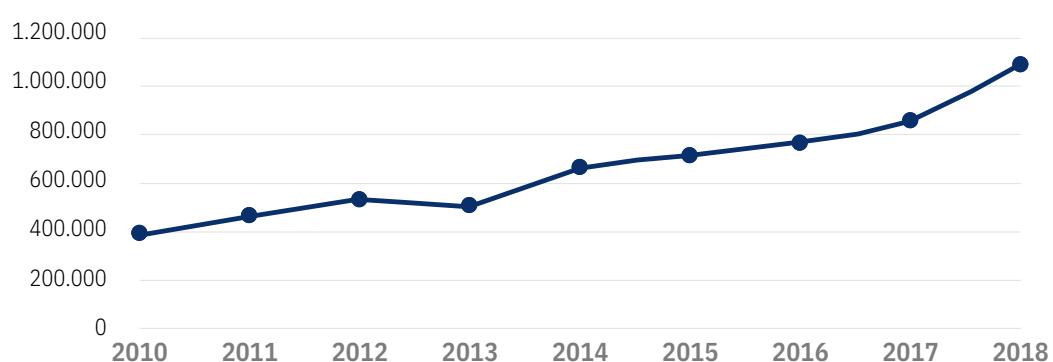


3.1.3 Lucha contra el fraude

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.



Evolución de los m³ recuperados en concepto de fraude de agua





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**

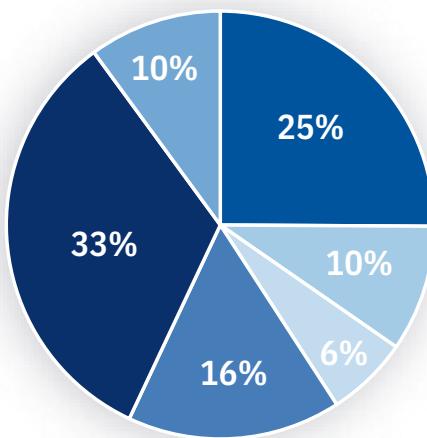
De la aplicación de este modelo se desprende que la contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 977.457 €, incluyendo la aportación a la Fundación AguAGranada.

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.**

Aguas de Torremolinos
@H2OTorremolinos

Hoy hemos estado junto a nuestros compañeros de @InfoHidralia clasificando los alimentos de la #GranRecogidaDeAlimentos2018 en la nave de @BancosolOficial. Una experiencia solidaria y muy gratificante 😊



8:25 p. m. · 3 dic. 2018 · Twitter for Android

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 Paralíticos 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 ofreciendo 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**



ONCE @ONCE_oficial Interpretación de lengua de signos on-line, documentación en braille, balizas guía... estos son algunos de los servicios que ofrece Aguas de Huelva, ¡Gran iniciativa por la #accesibilidad! 🌟

@AguasDeHuelva @Outbarriers @globalpassword @AytoHuelva vía @La1_tve

2:20 585 reproducciones 1:43 - 14 may. 2018 14 Retweets 26 Me gusta



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 viene 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.

Andalucía	2015	2016	2017	2018
ISC	6,21	6,42	6,48	6,59
Organolepsia				
La calidad del agua	7,31	6,19	6,21	6,56
Servicio				
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
Factura				
La claridad de la factura	6,79	6,86	6,75	6,95
Precio				
	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

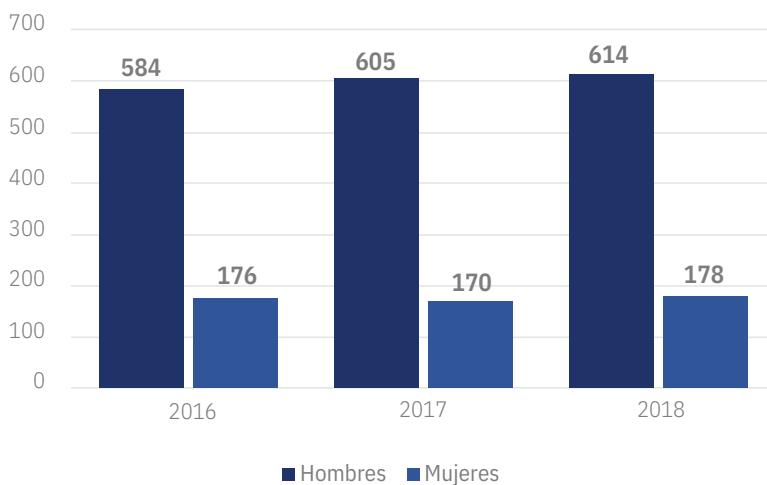
**86%
DE LA
PLANTILLA
ES FIJA**

**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 ¹	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 5.002¹ horas en temáticas de Seguridad y Salud.

¹ No incluye información de Aguas de Huelva.



Colaboraciones con instituciones de educación superior

- ▶ Aguas de Huelva colabora con el Máster de Tecnología Ambiental de la **Universidad de Huelva**, tanto a nivel de impartición de conocimientos como acogiendo becarios de dichos cursos en sus instalaciones.
- ▶ Emasagra contribuye a la formación de expertos en la gestión del agua a través de la organización de Seminarios y Jornadas, la publicación de trabajos de investigación asociados a temáticas alineadas con el negocio, etc. en colaboración **Universidad de Granada** (Instituto del Agua y ETSI de Caminos, Canales y Puertos).
- ▶ Emasagra también colabora con el máster propio de la UGR en Consumo y Empresa y en el Máster de Auditoría de cuentas. Además, varios alumnos del Máster Oficial en Técnicas y Ciencias de la Calidad del Agua han realizado sus prácticas en Hidralia, Aguasvira y Emasagra.
- ▶ También se colabora habitualmente con la **Universidad de Málaga** en diferentes proyectos educativos.
- ▶ Convenios de colaboración para el Máster de Derecho del Agua de la UGR y con la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo**.

The image shows promotional material for the RHYMA Master's program. At the top, logos for the University of Málaga, CEHUMA, and the Spanish Ministry of Science and Innovation are displayed. Below this is a large blue banner with the word "RHYMA" in white, stylized letters. Underneath the banner is a photograph of a snowy landscape with a frozen body of water and a wooden fence. Overlaid on the photo is text for the "MÁSTER UNIVERSITARIO EN RECURSOS HÍDRICOS Y MEDIO AMBIENTE" (11th edition, 2018/2019), which "Contributes to the International Hydrological Programme of UNESCO". The bottom section contains logos for various participating institutions and companies, including HIDRALIA, CETAQUA, AMPHOS, ACOSOL, OPELA, and the Spanish Water Agency (ANA). A footer provides website addresses and contact information.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL FAMILIAR Y LABORAL



①

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, PROMOCIÓN Y FORMACIÓN



②

RETRIBUCIONES



③

SALUD LABORAL



④

COMUNICACIÓN Y LENGUAJE NO SEXISTA



⑤

ACCESO AL EMPLEO



⑥

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

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**



**“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

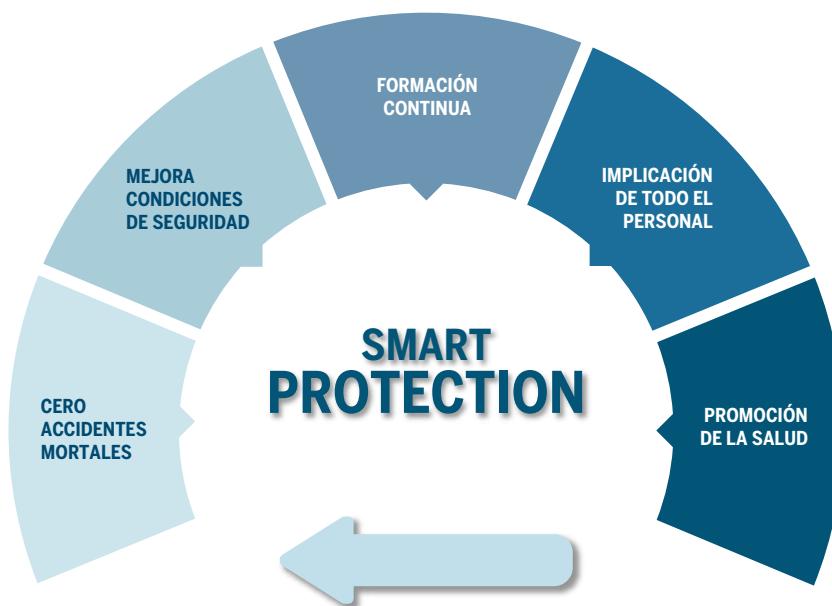
DÍA **SALUD** 
SEGURIDAD
SEGURIDAD VIAL

 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 reacondicionado sesiones y talleres entre sus trabajadores para mejorar la salud en el trabajo.



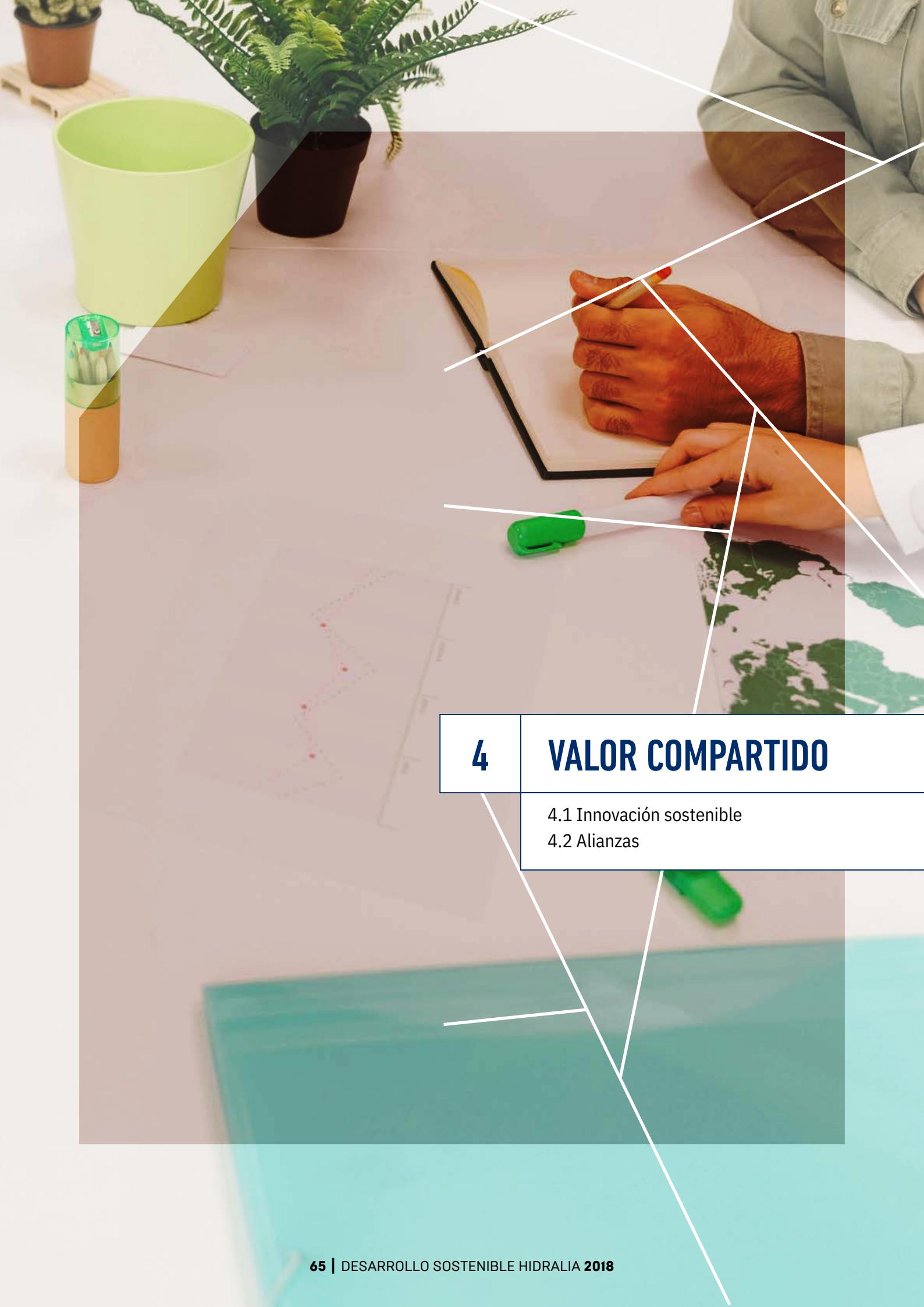
▲ Simulacro de Incendios.

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 revierten 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 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
SECASOL	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 31/12/19	 
CLEAN UP	Validación del material absorbente y de las técnicas de oxidación avanzada para eliminar contaminantes emergentes en agua tratada.	01/10/17 30/09/20	
HEALTHY JEART	App para aprender jugando y compartir hábitos de vida saludable.	09/01/17 20/12/19	

AGUAS DE MONTILLA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
REUTIVAR	Modelo de riego sostenible del olivar mediante el uso de aguas regeneradas.	01/10/18 31/12/19	

AGUAS DE TORREMOLINOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
PRESS	Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	01/02/17 28/02/18	
ECALM	Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga.	03/07/17 02/07/18	
ECALM Fase II	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 04/07/19	
QUIMIORED II	Influencia del cloro del agua de red sobre sus propiedades organolépticas.	01/11/17 30/04/18	

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

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

HIDRALIA

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

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.

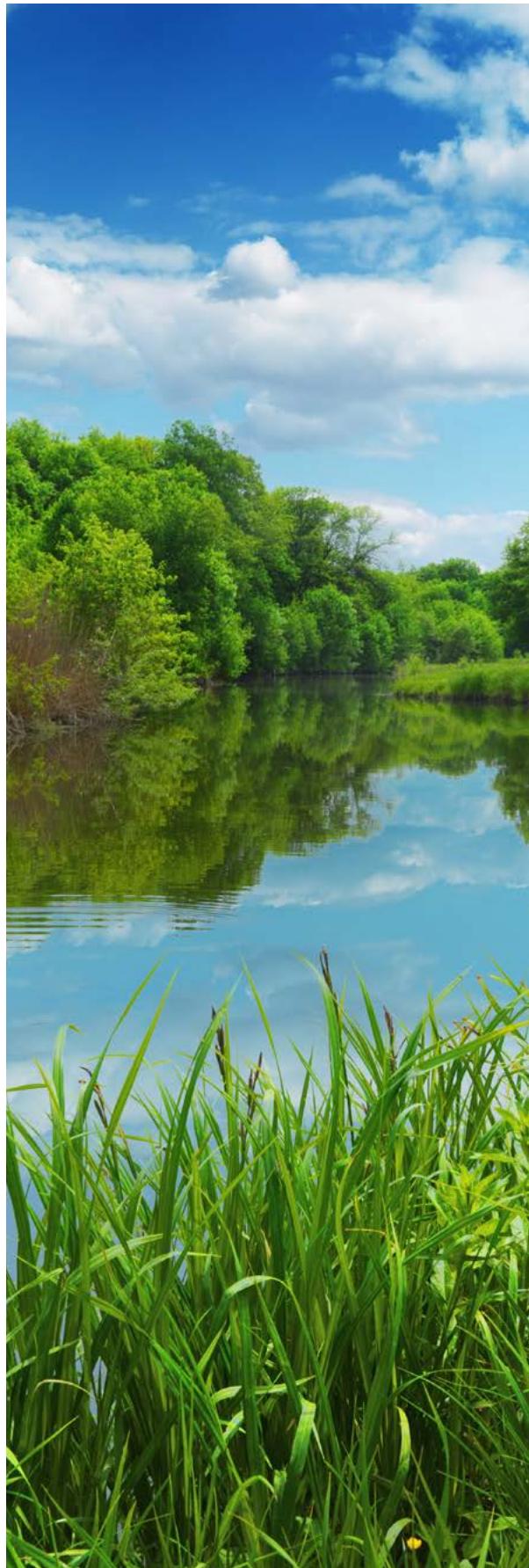
Líneas de investigación:

- ▶ 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 telelectura 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
- ▶ BIOCOP: estudio de las causas de formación de biofilm en sondos 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 telelectura 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 (REDA), 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 Business 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. Tuvo 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.

 **Emasagra** [@Emasagra](#) [Seguir](#)

Hemos recibido el premio #Prevenga en la modalidad de Empresas por nuestra reducida tasa de siniestralidad, política inversora y gestión preventiva. El reconocimiento nos anima a seguir trabajando en #PRL. Gracias y enhorabuena al resto de premiados #EmasagraDISS #CulturaJusta



4:13 - 19 dic. 2018

10 Retweets 35 Me gusta 

2 Inst. Andaluz PRL, Inst. Tico Prevención, Fac. Relaciones Laborales y Recursos Humanos y 6 más

 **Aguas de Huelva** [@AguasDeHuelva](#) [Seguir](#)

Un reconocimiento más en las vitrinas #AguayMuchoMás de nuestra sede. Un premio a la labor de equipo e implicación de toda la plantilla en materia de seguridad y salud #PRL #BaróPRL #CulturaPreventiva #EquipoHumano #CeroAccidente



3:12 - 7 nov. 2018 desde Huelva, España

6 Retweets 19 Me gusta 

 **Jose Luis Trapero** [@jltvlogue](#) [Seguir](#)

La adaptación de la oficina de @InfoHidralia en @AyroSanFernando para la accesibilidad de personas con Autismo realizada con la colaboración de @AUTISMO_CADIZ juntos en el congreso de @AETAPI. Un ejemplo a seguir por la accesibilidad universal.



11:27 - 17 nov. 2018

3 Retweets 17 Me gusta 

Reconocimiento por baja siniestralidad

Hidralia, Emasagra, 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

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 **Reduczo** 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>

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

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

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

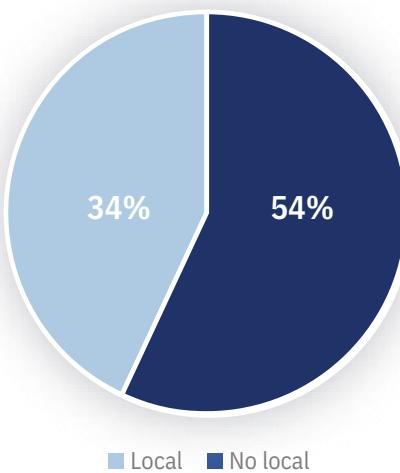
<https://www.aguasdemontilla.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

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 Pùblicas
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
- 5.4 Índice contenidos GRI

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

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

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

Cogeneración

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

COLECTOR

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

Compostaje

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

Comunidad local

En un primer nivel, la comunidad local, está constituida por los municipios en los que Hidralia, ejerce su actividad, pero podemos decir que la comunidad local es toda Andalucía ya que, además, de su actividad industrial, Hidralia realiza actividades en toda la región, 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 CO₂ dióxido de carbono, CO monóxido de carbono, CH₄ 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 H2S 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	► Ética e integridad (transparencia).	GRI 102 (del 16 al 39)
3.3 Personas y equidad	► Equipo humano. ► Compromiso con la comunidad local.	GRI 201-203, GRI 205-206, GRI 401-407
3.1 Acceso al agua	► Gestión segura y sostenible del agua. ► Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes. ► Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones.	GRI 415, GRI 307
4.2.4 Compra responsable	► Ética e integridad (transparencia). ► Compromiso con la comunidad local. ► Transparencia en la adjudicación de contratos.	GRI 308, GRI 204, GRI 414
2 Planeta	► Concienciación sobre el uso racional de los recursos. ► Preservación de la biodiversidad. ► Sostenibilidad del ciclo del agua. ► Economía Circular. ► Lucha contra el cambio climático. ► Gestión segura y sostenible del agua.	GRI 301 al GRI 308
3.2 Implicación social y concienciación	► Compromiso con la comunidad local. ► Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones. ► Concienciación sobre el uso racional de los recursos.	GRI 418, GRI 413, GRI 415
4.1 Innovación sostenible	► Compromiso con la comunidad local. ► Calidad y seguridad del servicio . ► Sostenibilidad del ciclo integral.	Sin equivalencia en la guía
4.2.5 Relación con los grupos de interés	► Comunicación y compromiso con los grupos de interés.	GRI 102 (40 al 44)
4.2.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa y gestión ética	► Rendición de cuentas y transparencia.	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

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

www.hidralia-sa.es

CUESTIONARIO

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

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

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

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.

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

H
C
5

5.4 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- 102-1 Nombre de la organización
- 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
- 102-3 Ubicación de la sede
- 102-4 Ubicación de las operaciones
- 102-5 Propiedad y forma jurídica
- 102-6 Mercados servidos
- 102-7 Tamaño de la organización
- 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
- 102-9 Cadena de suministro
- 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
- 102-11 Principio o enfoque de precaución
- 102-12 Iniciativas externas
- 102-13 Afiliación a asociaciones

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES. ESTRATEGIA

- 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
- 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES. ÉTICA E INTEGRIDAD

- 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
- 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES. GOBERNANZA

- 102-18 Estructura de gobernanza
- 102-19 Delegación de autoridad
- 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
- 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
- 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
- 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno 86
- 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
- 102-25 Conflictos de intereses
- 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
- 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
- 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
- 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

- 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
- 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales
- 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas
- 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas
- 102-35 Políticas de remuneración
- 102-36 Proceso para determinar la remuneración
- 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración
- 102-38 Ratio de compensación total anual
- 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual
- 102-40 Participación grupos de interés
- 102-41 Acuerdos de negociación colectiva
- 102-42 Identificación y selección de grupos de interés
- 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés
- 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

- 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
- 102-46 Contenido Memoria
- 102-47 Lista de temas materiales
- 102-48 Reexpresión de la información
- 102-49 Cambios en la elaboración de informes
- 102-50 Periodo objeto del informe
- 102-51 Fecha del último informe
- 102-52 Ciclo de elaboración de informes
- 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
- 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
- 102-55 Índice de contenidos GRI
- 102-56 Verificación externa

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1: Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2: Definición del enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3: Evaluación del enfoque de gestión

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 201-1: Valor económico directo generado y distribuido
- 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático
- 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación
- 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno

GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO

- 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.
- 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS

- 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.
- 203-2: Impactos económicos indirectos significativos

GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

- 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales

GRI 205: ANTICORRUPCIÓN

- 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
- 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
- 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL

- 206-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

GRI 301 MATERIALES

- 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen
- 301-2 Insumos reciclados
- 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

GRI 302: ENERGÍA

- 302-1 Consumo energético dentro de la organización
- 302-2 Consumo energético fuera de la organización
- 302-3 Intensidad energética
- 302-4 Reducción del consumo energético
- 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

GRI 303: AGUA

- 303-1 Extracción de agua por fuente
- 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua
- 303-3 Agua reciclada y reutilizada

GRI 304: BIODIVERSIDAD

- 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas
- 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
- 304-3 Hábitats protegidos o restaurados

GRI 305: EMISIONES

- 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)
- 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
- 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
- 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI
- 305-5 Reducción de las emisiones de GEI
- 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)
- 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS

- 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino
- 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación
- 306-3 Derrames significativos
- 306-4 Transporte de residuos peligrosos
- 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

- 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

- 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales
- 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

GRI 401: EMPLEO

- 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
- 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
- 401-3 Permiso parental

GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

- 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

- 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa
- 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional
- 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad
- 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos

GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

- 404-1 Media de horas de formación al año por empleado
- 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
- 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
- 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN

- 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

- 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

GRI 408: TRABAJO INFANTIL

- 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

- 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

- 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

- 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas

GRI 412: EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

- 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
- 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos
- 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sujetos a evaluación de derechos humanos

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES

- 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
- 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales

GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

- 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
- 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA

- 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos

GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

- 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
- 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO

- 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
- 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
- 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE

- 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

- 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

GRI 102**CONTENIDOS GENERALES**

(Perfil de la organización)

Contenido 102-1 Nombre de la organización

a. Nombre de la organización

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

Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

a. Descripción de las actividades de la organización

b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.

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

Su actividad está centrada en el sector del agua y el medio ambiente a través de la gestión de todos los procesos relacionados con el ciclo integral del agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución y almacenaje, el control de las garantías sanitarias y el suministro del agua.

También lleva a cabo el saneamiento, la depuración, la devolución del agua tratada al medio natural y la reutilización del gas y los fangos que se generan durante el tratamiento. Paralelamente, y de forma complementaria, oferta soluciones innovadoras de gestión del agua allí donde se precise como la gestión de regadíos, o los campos de golf.

Contenido 102-3 Ubicación de la sede

a. Ubicación de la sede de la organización

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

Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones

a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.

Desarrolla su actividad en Andalucía (España).

Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica

a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

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

Contenido 102-6 Mercados servidos

a. Mercados servidos, e incluir: i. las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. los sectores servidos; iii. los tipos de clientes y beneficiarios.

Hidralia, sólo presta sus servicios en Andalucía. Los clientes y destinatarios son la población de los municipios en los que presta servicio. En particular:

Cada mixta, excepto Emasagra (49%) y Aguasvira (40%), presta sus servicios sólo en la ciudad en la que está radicada, respectivamente: Benahavís (49%), Huelva (49%), Montilla (49%) y Torremolinos (95%).

Emasagra gestiona 15 municipios: Granada, Alhedín, Armilla, Cájar, Cenes de la Vega, Churriana de la Vega, Cúllar Vega, Gójar, Huétor Vega, La Zubia, Las Gabias, Ogíjares, Otura, Pinos Genil y Pulianas.

Aguasvira lleva la gestión de 22 municipios: Albbolete, Alfacar, Atarfe, Calicasas, Chauchina, Chimeneas, Cijuela, Cogollos Vega, Colomera, Fuente Vaqueros, Güevéjar, Íllora, Jun, Lanchar, Maracena, Nívar, Peligros, Pinos Puente, Santa Fe, Valderrubio, Vegas del Genil y Víznar.

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

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

Contenido 102-7 Tamaño de la organización

a. Tamaño de la organización, e incluir:

1. El número total de empleados.
2. El número total de operaciones.
3. Las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público).
4. La capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital.
5. La cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.
 - ▶ Número de empleados a 31/12/2018: 792 (incluyendo las participadas)
 - ▶ Número de operaciones = Hm³ suministrados en 2018: 132,36. Más información en el apartado 1.1 QUIENES SOMOS de este informe (Página 2).
 - ▶ Importe neto de la cifra de negocios (= Ventas Netas) = 87'1 M€
 - ▶ La información relacionada con la capitalización en términos de deuda y patrimonio se encuentra en las cuentas anuales de la empresa y en el apartado 1.1 de este informe (Página 13).
 - ▶ Los productos y servicios ofrecidos son los indicados en C102-2.

Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

- a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.
- b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.
- c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.
- d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.
- e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura).

- f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.

77,5%	22,5%	86%	14%
% Hombres	% Mujeres	% Fijos	% Temporales

En conjunto, el 86% de los contratos es fijo.

- d) Todos los centros de trabajo están ubicados en Andalucía.
e) En la empresa no hay trabajadores que desempeñen su trabajo por cuenta propia.
f) No ha habido.

Contenido 102-9 Cadena de suministro

- a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.

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

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

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

En 2018 no se conocen impactos sociales negativos en la cadena de suministro de Hidralia. Para más información sobre el origen del agua para suministro ver el indicador C303-1.

Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

- a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos:

1. Los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones.
2. Los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado).
3. Los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.

Durante el año 2018 no se registra ningún cambio de actividad, ni se ha recibido ni cerrado ninguna instalación.

Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución

a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.

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

La organización no prevé realizar nuevas líneas de producto.

Contenido 102-12 Iniciativas externas

a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

Véase en las páginas 52 y 59 de este informe.

Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones

a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.

Hidralia participa activamente en asociaciones profesionales como ocurre con la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA). Dentro del marco del Grupo de Trabajo innovación de la ASA colabora, entre otras comisiones, en los trabajos de la Agrupación Empresarial Innovadora @qua, de tecnologías del Agua y de los Residuos de Andalucía. Hidralia es también miembro de AEAS, Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento, donde participa activamente en varios grupos de trabajo. Además, es patrona fundadora de Cetaqua Andalucía y socia de CESUR. En 2018 ha entrado a formar parte de DIRSE y de Climate-Kic España.



GRI 102**CONTENIDOS GENERALES**
(Estrategia)**Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones**

a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.

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

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

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

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

1. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

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

2. EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

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

3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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

4. FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

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

5. RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE

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

6. IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, en cooperación con las organizaciones públicas o privadas, y trasladar el conocimiento acumulado por nuestra compañía a la sociedad para fomentar un uso sostenible del agua. Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.

7. INNOVACIÓN SOSTENIBLE

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

8. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

9. PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

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

10. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

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

La Política de Desarrollo Sostenible tiene una implementación y materialización efectiva a través de acciones, compromisos e indicadores, que se reportan a través del Informe de Desarrollo Sostenible. Asimismo, se complementa con el desarrollo de otras políticas y normativas internas que desarrollan estos principios y que establecen el marco de actuación concreto para cada uno de ellos.

Además de la política de Desarrollo Sostenible, en la página 5 del presente documento, la Dirección General de Hidralia realiza una declaración donde expone la visión general y la estrategia de la empresa a corto, medio y largo plazo, con especial atención a la gestión de los efectos ambientales y sociales significativos propiciados por la organización. También hay un apartado específico para el Plan a Medio Plazo, PMP, 2017-2021.

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

Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

a. Una descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

De esta manera, se realiza un análisis DAFO en el que se identifican las siguientes:

→ Debilidades

- ▶ Confusión en la factura por multiorganismo (depuración, desalación, alcantarillado...)
- ▶ Indefinición interna corporativa.
- ▶ Precio (costes).
- ▶ Formalismos internos en la Organización. Aplicaciones corporativas.
- ▶ Pliegos desfasados.
- ▶ Imaginario común: nos consideran poco transparentes.
- ▶ Origen agua en la zona costera (sabor).
- ▶ Precio agua (costes).

→ Fortalezas

- ▶ Contrato de Larga Duración.
- ▶ Implicación con los clientes.
- ▶ Posicionamiento como empresa referente en gestión del ciclo integral del agua, totalmente consolidada e implicada con la comunidad local.
- ▶ Calidad del servicio.
- ▶ Saber Hacer.
- ▶ Implicación social.
- ▶ Objetivo Energía Cero.
- ▶ Eficiencia Hidráulica:
 - > Sectorización.
 - > Control de calidad del agua.
- ▶ Fomento Hábitos saludables.

→ Amenazas

- ▶ Remunicipalización.
- ▶ Crisis Económica.
- ▶ Discrepancia de criterios con Consumo.
- ▶ Pérdida de eficiencia y de continuidad del suministro:
 - > Reducción de inversión pública en infraestructuras.
 - > Obsolescencia de infraestructuras.
- ▶ Episodios cíclicos de escasez hídrica:
- ▶ Puntos negros en episodios de lluvia extrema
- ▶ Vertidos (de terceros) ocasionales en la franja costera
- ▶ Nuevo Escenario regulatorio.
- ▶ Identidad.
- ▶ Dificultad para hacer campañas de cortes.
- ▶ Corrupción en la AA.PP. (por asociación).

→ Oportunidades

- ▶ Acción social y medioambiental.
- ▶ Transparencia.
- ▶ Convenios de Colaboración.
- ▶ Difusión hacia el cliente.
- ▶ Smart cities.
- ▶ Planes directores de Agua y Saneamiento.
- ▶ Seguridad y salud: - Fomento actividades saludables.
- ▶ Nuevo posicionamiento en DS:
 - > Motor del cambio.
 - > Planteamientos disruptivos.
 - > Implicación con la comunidad local.
- ▶ Nuevas formas de gestión y trabajo en red:
 - > Nuevas aplicaciones.
- ▶ Diálogo con los GG.II.

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido una estrategia de Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones cuya eficacia y resolución irá siguiendo a lo largo de este 2018. La estrategia y objetivos tienen un carácter transversal, por lo que cada área ha ido incorporando acciones en esta dirección. En la estrategia de Desarrollo Sostenible se han definido tres ejes: Planeta – Personas – Valor Compartido y acciones para conseguir los mismos.

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

La gestión de riesgos permite conseguir los siguientes objetivos:

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

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

- ▶ Política de Gestión Integrada.
- ▶ Política de Seguridad y Salud Laboral.
- ▶ Política de biodiversidad.
- ▶ Política Desarrollo Sostenible.
- ▶ Política de relaciones con funcionarios públicos.
- ▶ Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
- ▶ Protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.

GRI 102**CONTENIDOS GENERALES**
(Ética e Integridad)**Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta**

a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.

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

El Código Ético. Valores

- ▶ La excelencia en la prestación de servicios.
- ▶ La innovación como ventaja competitiva y fuente de valor, orientada a la mejora de procesos, productos y servicios.
- ▶ Un modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad.
- ▶ La promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.
- ▶ El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde operamos.
- ▶ Las alianzas y colaboraciones para extender y mejorar el acceso al agua.
- ▶ Las políticas que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto:
 - > En las relaciones con funcionarios públicos.
 - > En la actuación en el sector privado.
 - > En la gestión de conflictos de interés.
 - > En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
 - > En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
 - > En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.

En 2014 se distribuyó a todos los trabajadores el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético. En 2017 se aprobó el código ético de Hidralia junto con las políticas, hasta esa fecha estaba adherida al Código Ético de Suez España. Todos los trabajadores han recibido esta nueva documentación y han sido formados.

Además, todos los documentos de Estructura Ética están a disposición de forma íntegra en la intranet, en el apartado Estructura Ética.

Más información en el apartado 4.2.2 de este informe (Páginas 79-80).

Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

a. Descripción de los mecanismos internos y externos para: i. solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización; ii. informar preocupaciones relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización.

Hidralia como tal no cuenta con un comité asesor sobre este tema, no obstante, dispone de los mecanismos proporcionados por Suez Agua y lo establecido en los Estatutos de la sociedad. Las consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita se deben dirigir al Chief Compliance Officer a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@hidralia-sa.es

GRI 102

CONTENIDOS GENERALES (Gobernanza)

Contenido 102-18 Estructura de gobernanza

La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.

Apartado 1.1 de este informe (Página 8-9).

Contenido 102-19 Delegación de autoridad

a. El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.

La alta dirección (Consejera Delegada) es nombrada por el Consejo de Administración, formalizándose dicho nombramiento en escritura pública, en la cual se indican las competencias y facultades conferidas.

La Consejera Delegada podrá nombrar los restantes cargos de la Dirección General en régimen de subapoderamiento.

Contenido 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales

a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.

La tiene la Consejera Delegada, que rinde cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración.

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

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

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

Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales. Si la consulta se delega, debe indicarse a quién se delega y cómo se facilitan los comentarios resultantes al máximo órgano de gobierno.

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

Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

a. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités de acuerdo con las siguientes variables: i. nivel ejecutivo o no ejecutivo; ii. independencia; antigüedad en el órgano de gobierno; número de cargos significativos y compromisos de cada persona y naturaleza de los compromisos; v. sexo; afiliación a grupos sociales infrarrepresentados; competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales; viii. representación de los grupos de interés.

El órgano superior de gobierno existente es el Consejo de Administración, cuya estructura ya ha sido indicada en el apartado 1.1 de este informe (Página 9).

Todos los miembros del consejo tienen una antigüedad en el cargo inferior a 5 años. Esto es así porque ningún miembro del consejo puede permanecer más de 5 años en el ejercicio de su cargo (art. 13 de los estatutos).

Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno

Si el presidente del máximo órgano de gobierno también es un ejecutivo de la organización. Si el presidente también es un ejecutivo, debe indicarse su función en la gestión de la organización y los motivos para esta disposición.

No ocupa un puesto ejecutivo.

Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

Los procesos de designación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités. Los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno e incluir si y cómo: i. participan los grupos de interés (incluidos los accionistas); ii. se tiene en cuenta la diversidad; iii. se tiene en cuenta la independencia; iv. se tienen en cuenta los conocimientos y la experiencia en temas económicos, ambientales y sociales

El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, artículo 7 y, supletoriamente, por la Ley de Sociedades de Capital y artículos correlativos de la Ley de Registro Mercantil.

Contenido 102-25 Conflictos de intereses

Los procedimientos que sigue el máximo órgano de gobierno para asegurarse de evitar y gestionar los conflictos de intereses. Si los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés, incluidos, como mínimo: i. la afiliación a distintas juntas; ii. la participación accionaria cruzada con proveedores y otros grupos de interés; iii. la existencia de un accionista controlador; iv. las publicaciones de la parte relacionada

La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en el artículo 7, apartado 3, de los estatutos de la compañía, así como en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235.

Los miembros del Consejo de Administración, ante la detección de un conflicto de intereses deberán ponerlo en conocimiento del propio Consejo de Administración.

Además, el Consejo de Administración aprobó en su día el Protocolo Interno de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales de Hidralia.

Más en el apartado 4.2.2 de este informe (pág. 79-80).

Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

a. “Las funciones que desempeñan los altos ejecutivos y el máximo órgano de gobierno en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales.”

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados, Art. 44 de los Estatutos.

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

Contenido 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

a. Las medidas adoptadas para desarrollar y potenciar el conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno en temas económicos, ambientales y sociales.

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

Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

a. Los procesos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales. b. Si dicha evaluación es independiente o no y su frecuencia. Si dicha evaluación es una autoevaluación. Las medidas tomadas en respuesta a la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, lo que incluye, como mínimo, los cambios en la composición del mismo y en las prácticas de la organización.

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

Contenido 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

La función del máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades (incluida su función en la aplicación de los procesos de debida diligencia).

Si la consulta al grupo de interés se usa para ayudar al máximo órgano de gobierno en la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

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

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

b) En 2018 no se han realizado consultas de manera directa a los grupos de interés en este ámbito, si en cuanto a los temas materiales. Se ha contado con el conocimiento experto de las personas que dentro de la organización están en contacto directo con éstos para identificar estos aspectos, especialmente en lo relacionado con colectivos en riesgo de exclusión.

Contenido 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

a. La función del máximo órgano de gobierno en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en temas económicos, ambientales y sociales.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES:

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

Las consultas y comunicaciones objeto del Protocolo han de ser comunicadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: codigoetico@hidralia-sa.es (es la dirección válida en 2017).

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

Se pone, también, a disposición, un tríptico informativo, que se presenta con la estructura pregunta respuesta, con detallada información sobre dicho Protocolo.

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

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

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

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

Contenido 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

a. La frecuencia con la que el máximo órgano de gobierno lleva a cabo la evaluación de temas económicos, ambientales y sociales y sus impactos, riesgos y oportunidades.

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

Contenido 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

a. El comité o cargo encargados de la evaluación y aprobación formal del informe de sostenibilidad de la organización y de garantizar que se traten todos los temas materiales.

La Dirección General aprueba el Informe de Desarrollo Sostenible de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.

El Informe se entrega a todos los miembros del Consejo de Administración.

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

Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas

a. El proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno

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

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

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

Contenido 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas

La naturaleza y el número total de preocupaciones críticas notificadas al máximo órgano de gobierno. Los mecanismos utilizados para abordar y solventar preocupaciones críticas.

Las preocupaciones económicas, medioambientales y sociales relevantes se presentan y evalúan periódicamente en los diferentes comités de dirección de zona, aquellas que se consideran relevantes se elevan al comité de dirección de Hidralia, que a su vez valora si procede o no transmitirlas al consejo de administración de Hidralia, o bien, a la Junta de Gobierno, según proceda. Éstos últimos evalúan y resuelven las mismas de acuerdo a lo establecido en los estatutos de la sociedad, así como, a la legislación vigente que pueda ser de aplicación.

Contenido 102-35 Políticas de remuneración

a. Las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos en lo que atañe a los siguientes los tipos de remuneración:

El sueldo fijo y el sueldo variable, incluidos el sueldo en función del desempeño, el sueldo en función de la participación en las utilidades, las bonificaciones y las acciones diferidas o conferidas; Las bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación; iii. Las indemnizaciones por despido; iv. Los reembolsos; v. Los beneficios por jubilación, incluida la diferencia entre los planes de beneficios y las tasas de contribución

del máximo órgano de gobierno, los altos ejecutivos y todos los demás empleados.

b. La relación existente entre los criterios de desempeño de las políticas de remuneración y los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.

De conformidad con lo establecido en el apartado 11 del artículo 11 de los Estatutos Sociales vigentes, la Junta acuerda la retribución anual del Consejo de Administración por importe para cada ejercicio, a distribuir como dietas de asistencia de igual importe entre sus miembros y en doble cuantía para su presidencia.

Por otro lado, y al amparo de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, y en base a su artículo 217 por el que la remuneración de los administradores deberá en todo caso guardar una proporción razonable con la importancia de la sociedad, la situación económica que tuviera en cada momento y los estándares de mercado de empresas comparables, y tomando como base la evolución creciente y sostenida en el tiempo del Resultado Recurrente de la Sociedad.

Sistema de Gestión del Desempeño (SGD).

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

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

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

Contenido 102-36 Proceso para determinar la remuneración

El proceso para determinar la remuneración. Si, en la determinación de la remuneración, participan consultores especializados y si son independientes a la dirección. Cualquier otra relación que los consultores especializados tengan con la organización.

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

Contenido 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración

Cómo se solicita la opinión de los grupos de interés y cómo se tiene en cuenta en lo que atañe a la remuneración. Si procede, los resultados de los votos sobre las propuestas y políticas de remuneración.

La representación legal de la plantilla es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condicio-

nes salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes.

Contenido 102-38 Ratio de compensación total anual

a. Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.

El ratio es de 2,33. Para el cálculo se han comparado los convenios vigentes en Hidralia, cogiendo el más alto y el más bajo y se ha realizado sobre la remuneración en efectivo.

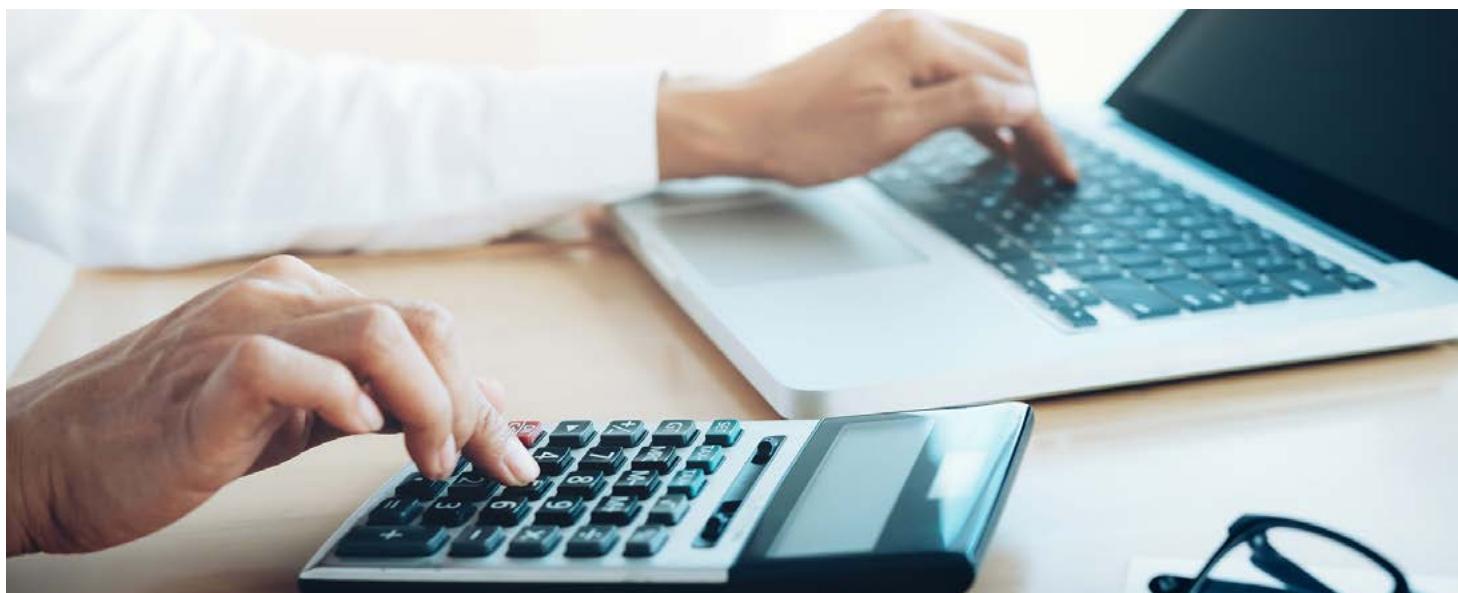
Nota: El más alto es el GP6 de Hidralia San Fernando (2018): 2.050,08 €. El más bajo es el GP1 del convenio estatal de aguas, que tomamos el de 2017 ya que a día de hoy no se ha firmado el nuevo convenio y no hay tablas actualizadas para 2018: 878,17 €

Contenido 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

a. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) del mismo país.

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

Convenios vigentes en Hidralia 2018	Incremento
Convenio Estepona (abastecimiento)	1,05%
Convenio Hidralia Málaga	1,20%
Convenio SF (abastecimiento)	1,60%
Convenio estatal	Pte. Firma
Estepona Saneamiento	1,75%
ADRA	1,75%



GRI 102**CONTENIDOS GENERALES**
(Gobernanza)**Contenido 102-40 Participación grupos de interés**

a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.

Grupos de Interés (C102-40)	Subgrupo	C102-43	C102-44
Trabajadores y GG.II. Internos	Empleados	Sin ellos no sería posible hacer lo mostrado en este informe	Colaboración periódica, coordinación
	Comités de empresa	Gestión de Relaciones Laborales	Todo el personal está sujeto a políticas de SSL
	Ayuntamientos	RSC, mejoras en las infraestructuras	Colaboración continua
Ayuntamientos y administraciones	Confederación	Regula las concesiones de abastecimiento	Puntual
	Junta	Legalización instalaciones, control sanitario, Defensor del pueblo, aprobación, tarifas, Legislación...	Periódica
Subcontratas	Servicios	Nos suministran los servicios básicos: Electricidad, combustible, telefonía, agua...	Continuo
Proveedores	Obra	La calidad en la ejecución de las obras repercute en la imagen del servicio	Continuo
Competencia	Material	Afecta a la calidad del servicio y la duración de las reparaciones	Continuo
Sociedad Civil	Asociaciones de empresarios	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	Asociaciones de amas de casa o de vecinos	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
	ONG's	Transparencia, cercanía y colaboración	Periódica
Instituciones educativas o de investigación	Universidades y OPIS	Colaboraciones en máster, proyectos, I+D+i, divulgación, prácticas de alumnos, convenios de colaboración	Periódica
	Colegios e institutos	Colaboraciones campañas educativas, implicación con la comunidad docente, visita a instalaciones	Periódica
Medios de comunicación	Televisión, radio y prensa	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
	Medios sociales	Transparencia, continuidad en contenidos, veracidad...	Periódica
Socios / colaboradores	Cetaqua	Colaboración en I+D+i	Periódica
Clientes	Administración	Transparencia en la información, RCS, eficiencia, equilibrio contable, colaboración en eventos o campañas...	Continua
	Usuario final	Trasparencia en la información, calidad y precio en el servicio, garantías sanitarias del producto, continuidad	Continua

Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva

a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

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

Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés

a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.

Se ha hecho un levantamiento general de GG.II. en todas las explotaciones por grupo/subgrupo y luego se ha identificado dentro de cada uno de ellos a los existentes (sistemas de gestión certificados según ISO 9001:2015). Se han incluido los que la empresa ha considerado como más representativos, en una fase posterior se clasifican según su influencia.

Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.

Anualmente se realizan encuestas de satisfacción del cliente, en 2018 se realizó una encuesta a los GG.II. sobre aspectos materiales y, además, se realizaron dos "focus Group", estando previsto hacer 4 en 2019.

Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes; ii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.

Ver tabla, última columna.

GRI 102**CONTENIDOS GENERALES**
(Prácticas para la elaboración de informes)**Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados**

Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe.

Hidralia no tiene la obligación de realizar estados financieros consolidados.

Contenido 102-46 Contenido Memoria

Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe.

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

- ▶ Asuntos materiales relevantes: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la compañía, teniendo en cuenta, en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.
- ▶ Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés: se han identificado las expectativas de los GG.II de la compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de encuestas.
- ▶ El presente informe incluye las principales conclusiones alcanzadas en el análisis realizado, así como el detalle del mismo.

Para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto se ha elaborado un estudio de Materialidad con las fases que se indican a continuación.

Pieza clave para la identificación de los aspectos materiales ha sido el taller de materialidad por parte de la empresa y la encuesta a los GG.II.

En él han participado los representantes más significativos de cada área, buscando que tuviera una visión clara de los intereses de la organización y de los grupos de interés con los que la empresa se relaciona en el desarrollo de su actividad.

Este informe se realizó en 2018.

Contenido 102-47 Lista de temas materiales

a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.

A continuación, se expone un listado de Aspectos materiales relevantes, puntuado por los GG.II., según orden de relevancia: los 10 primeros temas son los más votados en la encuesta realizada a los GG.II., además, se han añadido dos más que la empresa considera estratégicos difundir.

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

No se han determinado los aspectos materiales fuera de la organización.

Contenido 102-48 Reexpresión de la información

- a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión.

Los datos de agua suministrada y no registrada se han ajustado al perímetro actual de la empresa, eliminando los datos correspondientes a aquellas explotaciones que ya no se gestionan.

Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes

- a. Cambios significativos con respecto a los períodos objeto del informe anterior en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.

No aplica, se mantienen los temas materiales del anterior informe. Dichos temas materiales se obtuvieron mediante la realización de una encuesta a los GG.II., que se han complementado con otros dos considerados estratégicos por la empresa. En años anteriores los temas materiales se priorizaban con conocimiento experto.

Contenido 102-50 Período objeto del informe

- a. Período objeto del informe para la información proporcionada: 2018

Contenido 102-51 Fecha del último informe

Si procede, la fecha del informe más reciente: 2017

Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes

El ciclo de elaboración de informes: Ciclo anual.

Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe

El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos: Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la dirección de correo electrónico: desarrollosostenible@hidralia-sa.es

Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

a. “Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas:” i. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial”; ii. “Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva”.

El IDS Hidralia 2018 ha sido elaborado en base a los criterios establecidos por los nuevos estándares GRI (versión 2016) y opción de conformidad exhaustiva.

Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI

a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI); los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados; iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario.

Índices de este informe.

Contenido 102-56 Verificación externa

a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe.

b. Si el informe se ha verificado externamente: i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización.

a) La política de Hidralia y sus participadas con respecto a los proveedores de servicios de verificación de la memoria sigue los siguientes principios:

- ▶ Sean independientes de la organización y, por tanto, capaces de producir y publicar opiniones o conclusiones objetivas e imparciales sobre la memoria.
- ▶ Puedan probar su competencia tanto en la materia como en las prácticas de verificación;
- ▶ Apliquen procesos de control de la calidad a su trabajo de verificación.
- ▶ Desempeñen su trabajo de forma sistemática, debidamente documentada, con base empírica.

ca y de acuerdo con una serie de procedimientos establecidos previamente.

- ▶ Evalúen si la memoria ofrece una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general del contenido.
 - ▶ Evalúen en qué medida se ha aplicado la Guía para alcanzar las conclusiones de la memoria.
 - ▶ Hagan público un informe por escrito en el que se plasmen sus opiniones o conclusiones, con una descripción de los responsables de la memoria y de la verificación, y un resumen del trabajo desarrollado, a fin de explicar qué clase de informe de verificación se ha elaborado.
- b) Se adjunta informe (cuando esté el definitivo).

Se trabajará siempre con empresa auditora externa para la verificación del informe DS. Esta empresa sólo hará la verificación, sin que haya otra relación con ella en relación con el DS.

La alta dirección conoce la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.



GRI 103**ENFOQUE DE GESTIÓN****Contenido 103-1: Explicación del tema material y su cobertura**

- a La explicación del motivo por el que el tema es material.
- b La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.
- c Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.

Contenido 103-2: Definición del enfoque de gestión y sus componentes

- a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.
- b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión.
- c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas; ii. Compromisos; iii. Objetivos y metas; iv. Responsabilidades; v. Recursos; vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación; vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas.

Contenido 103-3: Evaluación del enfoque de gestión

- a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.

Aspecto material	GRI 103-1	GRI 103-2	GRI 103-3
Sostenibilidad del ciclo del agua	Pág. 85	Pág. 28-29	Pág. 28-32
Economía circular	Pág. 85	Pág. 33-35	Pág. 33
Transparencia en la adjudicación de contratos	Pág. 85	Pág. 83, 125	Pág. 83, 125
Lucha contra el cambio climático	Pág. 85	Pág. 22-25	Pág. 137-139
Gestión segura y sostenible del agua	Pág. 85	Pág. 26-27	Pág. 26-28
Equipo humano	Pág. 85	Pág. 55, 58-59, 61-63	Pág. 55-63
Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	Pág. 85	Pág. 40-47	Pág. 40-47
Preservación de la biodiversidad	Pág. 85	Pág. 37, 133	Pág. 37, 133-135
Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos	Pág. 85	Pág. 51-52	Pág. 51-52, 76-78
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	Pág. 85	Pág. 53, 43-44	Pág. 53, 43-44
Rendición de cuentas y transparencia	Pág. 85	Pág. 82	Pág. 79-82
Compromiso con la comunidad local (Acción Social)	Pág. 85	Pág. 48, 76	Pág. 48-52,76

GRI 201

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido

a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos:

- ▶ Valor económico directo generado: ingresos.
- ▶ Valor económico distribuido: gastos operativos.
- ▶ Sueldos y prestaciones de los empleados.
- ▶ Pagos a los proveedores de capital.
- ▶ Pagos a los gobiernos (por país).
- ▶ Inversiones en comunidades.
- ▶ Valor económico retenido según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»

b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.

Creación de riqueza (miles de euros)	2016	2017	2018
A) Valor económico directo generado	91.320	95.549	94.513
A) Ingresos	91.320	95.549	94.513
B) Valor económico distribuido	73.287	76.380	73.233
B) Costes operativos	52.254	55.352	53.606
C) Salario y beneficios de los empleados	14.819	15.687	14.326
D) Pagos a proveedores de capital	2.743	2.263	2.103
Accionistas (dividendos pagados)	731	242	142
Entidades financieras	2.011,60	2.022	2.103
E) Impuestos	2.832	2.755	2.718
F) Recursos destinados a la sociedad	638	323	480
Valor económico retenido = (A)-(B)	18.033	19.169	21.280

Contenido 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del Cambio Climático

a. “Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir:

- ▶ una descripción del riesgo o de la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de cualquier otro tipo;
- ▶ una descripción del impacto relacionado con el riesgo o la oportunidad;
- ▶ las implicaciones financieras del riesgo o la oportunidad antes de tomar medidas;
- ▶ los métodos utilizados para gestionar el riesgo o la oportunidad;
- ▶ los costes de las acciones tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.

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

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

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

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

Contenido 201-3: Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.

b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.

c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.

d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.

e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).

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

Contenido 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno

- a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo:
- ▶ Desgravaciones y créditos fiscales.
 - ▶ Subvenciones.
 - ▶ Ayudas a la inversión.
 - ▶ Becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones.
 - ▶ Premios con dotación económica.
 - ▶ Exención de regalías.
 - ▶ Ayuda financiera de los organismos de crédito a la exportación.
 - ▶ Incentivos financieros.
 - ▶ Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.
- b. Desglose la información anterior por países.
- c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.

En 2018 Hidralia recibió 2.666,56 € en concepto de subvenciones, en dicha cantidad se contemplan únicamente las subvenciones recibidas por Hidralia.

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

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

Más información en el apartado 1.1.2, "Magnitudes Económicas" (pág. 13-14)

GRI 202**PRESENCIA EN EL MERCADO****Contenido 202-1: Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local**

- a) Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- b) Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando.
- c) Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

La remuneración de toda la plantilla está establecida en base a lo dispuesto en el correspondiente Convenio Colectivo negociado con las representaciones legales de los trabajadores, en ningún caso se basa en la normativa relativa al salario mínimo.

No lo hay.

Andalucía.

Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

- a. Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local. b. Facilite la definición empleada para establecer los «altos directivos». c. Indique cómo define la organización el término «local». d. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

El 100% de los directivos vive en Andalucía.

Se entiende como Alta Dirección al personal directivo de la empresa.

El término “local” se interpreta en términos de radicado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

d) Andalucía.

GRI 203

IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS

Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

- a. Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.
- b. Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas.
- c. Indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, por bono o en especie.

Inversiones consolidadas (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	1754,8
Total	3.370,7	6.493,8	3.702,9



Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos

a. De ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. Entre otros:

- ▶ Cambios en la productividad de organizaciones. Promoción de capacidades o conocimientos en una comunidad profesional, sectores o el conjunto de la economía o una zona geográfica.
- ▶ Desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza. Creación de puestos de trabajo en la cadena de suministro y distribución. Impacto económico de la mejora o el deterioro de las condiciones sociales o ambientales. Estimulación, facilitación o limitación de las inversiones foráneas directas. Impacto económico del traslado de operaciones o actividades. Disponibilidad de productos y servicios para las personas con rentas bajas. Impacto económico del uso de productos y servicios.

b. Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.

Además de lo establecido en el Contenido 203-1, es de destacar el impacto económico sobre las familias con rentas bajas de las tarifas sociales o bonificadas para clientes singulares o en riesgo de exclusión. Para más información se puede consultar el apartado 3.1.1 (Página 42) de este informe.



GRI 204

PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales

- a. Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se gasta en proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local). b. Indique cómo define la organización el término «local». c. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».

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

En la política de compras de Hidralia se establecen pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses de la organización, la estructura ética y la política de desarrollo sostenible de Hidralia. Esta política de compras es de obligado cumplimiento.

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

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

Tenemos como objetivo que el 100% de los proveedores considerados estratégicos sean seleccionados siguiendo estos criterios en 2021.

En consecuencia, 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 mira el total de 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.

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

Durante 2018, se ha continuado aplicando como procedimiento para identificar el porcentaje del volumen de compra a proveedores o subcontratistas locales y no locales respecto al volumen global el código postal de la razón social de cada proveedor o subcontratista. Se han buscado en todo momento los proveedores de referencia para los que existe alternativa local, pues son los que realmente indican la voluntad de empleo de recursos locales.

En términos contractuales, todo contrato de nueva creación o renovación incorpora las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). El 100% de los contratos firmados en 2018 cuentan con estas cláusulas.

Más información sobre este punto se encuentra disponible en el apartado 4.2.4 Compra Responsable (pág. 64) de este informe.

GRI 205**ANTICORRUPCIÓN****Contenido 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**

- a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.
- b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones

No se han realizado evaluaciones específicas más allá de las auditorías de cuentas y las auditorías de los sistemas de gestión. No ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción. Se tiene implantado un mecanismo para formular consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita, según se detalla en el indicador C102-16.

Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

- a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones.
- b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
- c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región.
- d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.
- e. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.

Toda la plantilla ha sido informada sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, incluida la Dirección, al igual que los accionistas. El personal de la Organización ha recibido formación sobre la Estructura Ética y la documentación adaptada a cada empresa.

d) 100%. En años anteriores todo el personal directivo ha realizado cursos de Prevención del Acoso Laboral y de Estructura Ética-Riesgos Penales.

No procede distinción por región, ya que Hidralia sólo presta sus servicios en Andalucía.

Contenido 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

- a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.
- b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.
- c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.

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

GRI 206

COMPETENCIA DESLEAL

Contenido 206-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

a Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante.

b Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.

No hubo.

GRI 301**MATERIALES****Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen**

a. “El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por:”

- ▶ materiales no renovables utilizados;
- ▶ materiales renovables utilizados.

Debido a las características de la actividad de abastecimiento de agua a la población, no se utilizan materiales en el envasado, pero sí en el tratamiento.

Consumo de los principales reactivos en las EDAR's (Kg/año)	2016	2017	2018
Línea de agua			
Polielectrolito Aniónico	3.237	2.237	2.030
Policloruro de Aluminio	347.403	250.462	360.587
Hipoclorito	9.960	11.558	-
Dióxido de Carbono	-	-	173.862
Línea de fangos			
Polielectrolito Catiónico	118.625	140.900	78.888
Cloruro Férrico	177.526	413.144	233.250

Consumo de los principales reactivos en las ETAP (Kg/año)	2016	2017	2018
Adsorción – Carbón Act Polvo	2.535	0	0
OCoagflocu - WAC o PAC	1.108.980	972.769	937.017
Coagflocu -Hidróxido Cálcico	32.861	29.290	250
Desinfección Cloro Gas - L. Convencional	18.770	17.364	18.182
Desinfección Hipoclorito Sódico - L. Convencional	426.000	311.716	271.720
Ox. - Cloro gas	29.990	29.565	29.416
Ox. - Hipoclorito Sódico	108.108	86.704	88.000
Ox. - Permanganato Potásico	1.625	2.600	775
Ox. - Ozono	311.356	301.252	334.484

Datos correspondientes a Hidralia y participadas.

Contenido 301-2 Insumos reciclados

- a. “El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.”

En cuanto al papel utilizado en nuestras oficinas durante 2018, el 100% procede de material reciclado o de origen sostenible.

Contenido 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

- a. El porcentaje de productos y materiales de envasado recuperados para cada categoría de producto.

- b. Cómo se han recabado los datos destinados a este contenido.

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



GRI 302

ENERGÍA

Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización

- a. “El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados”.
- b. “El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.”
- c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:
 - ▶ Consumo de electricidad.
 - ▶ Consumo en calefacción.
 - ▶ Consumo en refrigeración.
 - ▶ Consumo de vapor.
- d. Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos:
 - ▶ la electricidad vendida
 - ▶ la calefacción vendida
 - ▶ la refrigeración vendida- el vapor vendido
- e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.
- f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.
- g. La fuente de los factores de conversión utilizados

Consumo total de energía eléctrica en el ciclo integral del agua Hidralia y participadas	2016	2016	2017	2018
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	63.498.563	69.245.461	68.300.082	58.860.082
Energía Eléctrica Comprada (kWh)	58.789.953	64.630.721	63.557.351	52.752.316
Energía Eléctrica Autogenerada Consumida (kWh)	4.708.610	4.614.740	4.742.731	5.566.930
Energía Eléctrica Autogenerada Vendida (TJ)	8,37	12,08	4,90	16,06
Energía Eléctrica Consumida (TJ)	228,59	249,28	245,88	211,90
Ratio (TJ/trabajadores)	0,31	0,33	0,32	0,27
% Energía autoconsumida / Energía Consumida	7,42%	6,66%	6,94%	9,46%
Variación consumo energía eléctrica	0,20%	9,05%	-1,37%	-13,82%
Variación producción energía generada	0,07%	13,33%	-23,44%	73,21%
Variación producción energía eléctrica cogenerada	0,07%	-1,99%	1,80%	9,64%

El consumo de energía en la Organización fue de **228,59 TJ**, mientras que la energía vendida fue de **16,06 TJ**. Se han usado los datos de facturación de las compañías suministradoras de electricidad, así como los datos medidos en los contadores instalados.

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

Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización

El consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos.

- a. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.
- b. La fuente de los factores de conversión utilizados

De momento, Hidralia no considera necesario realizar el cálculo de su huella de carbono de nivel 3. Tiene en cartera realizar el cálculo de su huella de carbono de nivel 1 + 2 del periodo 2014-2018 y que sea auditada externamente, con la intención de fijar la línea base en 2014. Una vez finalizado dicho cálculo y fijada la línea base, se replanteará la decisión de realizar el cálculo de huella de carbono de nivel 3.

Contenido 302-3 Intensidad energética

- a. El ratio de intensidad energética de la organización.
- b. Los parámetros (denominador) específicos que se hayan seleccionado para calcular el ratio.
- c. Los tipos de energía incluidos en el ratio de intensidad (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos).
- d. Si el ratio abarca el consumo energético dentro de la organización, fuera de ella o ambos.

El ratio es: 228,59 TJ / 792 Trabajadores = 0,27 TJ/Trabajador. (Hidralia y participadas)
Se han tenido en cuenta sólo los consumos internos debidos al consumo de energía eléctrica.

Contenido 302-4 Reducción del consumo energético

- a. “La reducción de consumo energético lograda como resultado directo de las iniciativas de conservación y eficiencia, en julios o múltiplos.”
- b. “Los tipos de energía incluidos en dicha reducción (combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todos)”
- c. “La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.”
- d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.
 - a. El consumo global de energía ha disminuido al no ser necesario captar tanta agua debido al buen año hidrológico. Véase también el apartado correspondiente de este informe (Página 38).
 - b. Electricidad.
 - c. Identificación de usos energéticos 2018 a 2016.
 - d. Agencia Catalana del Cambio Climático (ACCC) y MITECO (antiguo MAPAMA).

Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios

- a. “Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logradas durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos.”
- b. “La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base incluida la justificación de la selección.”
- c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados

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

GRI 303**AGUA****Contenido 303-1 Extracción de agua por fuente**

- a. El volumen total de agua extraída, desglosado por las siguientes fuentes:
 - aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos;
 - aguas subterráneas;
 - agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización;
 - aguas residuales de otra organización;
 - suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.

- b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

Ver apartado 2.2.2 (Página 28) de este informe.

Contenido 303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua

- a. El número total de fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción por tipo:
 - el tamaño de la fuente de agua;
 - si dicha fuente forma parte de un área protegida a nivel nacional o internacional;
 - el valor para la biodiversidad (como la diversidad y el endemismo de las especies y el número total de especies protegidas); -el valor o la importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.

- b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados

Al no estar en una situación oficial de sequía ninguna fuente ha sido afectada significativamente.

Contenido 303-3 Agua reciclada y reutilizada

- a. El volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización.
- b. El volumen total de agua reciclada y reutilizada expresado como porcentaje de la extracción total de agua, como se indica en el Contenido 303-1.
- c. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

Véase el Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino de este informe.

GRI 304

BIODIVERSIDAD

Contenido 304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

a. Para cada centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, debe presentar la siguiente información:

- ▶ Ubicación geográfica.
- ▶ Tierras subsuperficiales y subterráneas que puedan ser propiedad, estar arrendadas o ser gestionadas por la organización;
- ▶ "Posición con respecto al área protegida (dentro del área, junto al área o con parcelas en el área protegida) o zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida;"
- ▶ Tipo de operación (oficina, fabricación, producción o extracción);
- ▶ Tamaño del centro de operaciones en km² (u otra unidad, si corresponde);
- ▶ Valor de la biodiversidad, caracterizado por los atributos del área protegida o de la zona de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistemas terrestres, marinos o de agua dulce);
- ▶ Valor de la biodiversidad, caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido (como las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN, la Convención de Ramsar y las legislaciones nacionales).

Todas las instalaciones tienen menos de 1 km² dentro de espacio protegido y son de producción, excepto los depósitos que son de almacenamiento.

UTE EDAR BAHÍA GADITANA

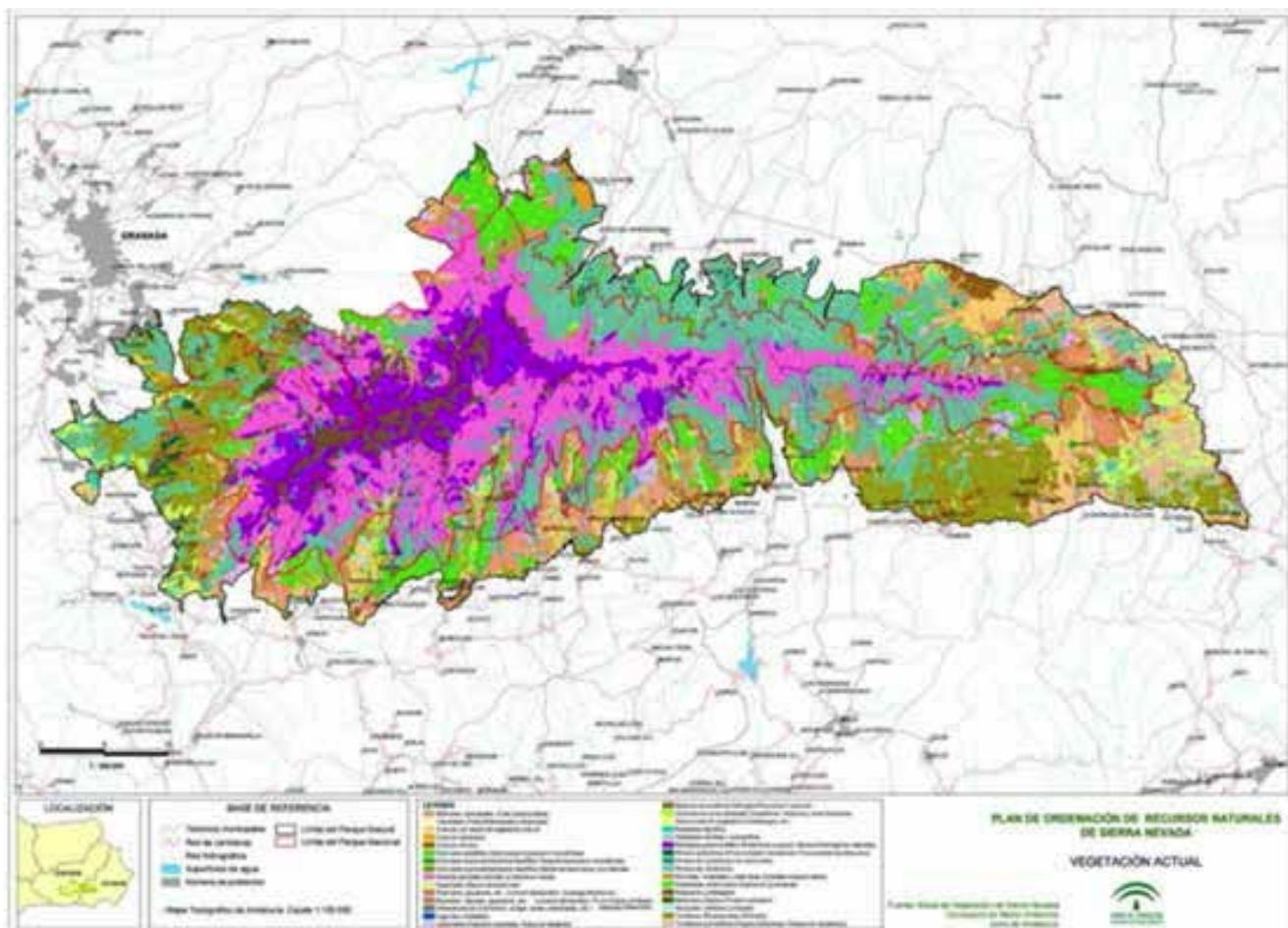
La depuradora de Cádiz-San Fernando se encuentra situada en el Parque Natural de la Bahía de Cádiz (59.900 m²), y destaca por su cuidadoso respeto del medio natural.

AGUAS DE HUELVA Y LAS ORILLAS DEL RÍO TINTO

En el apartado de recuperación de espacios, Aguas de Huelva ha desarrollado en su planta depuradora de Huelva, un proyecto de recuperación de los fosfoyesos de las orillas del Tinto, un espacio degradado por la actividad de la industria química en años pasados. Gracias a la aplicación de biosólidos producidos en la EDAR se pudo realizar una plantación de flora local en el dicho entorno, con el subsiguiente incremento de su valor ambiental.

EMASAGRA

Emasagra posee diversas instalaciones en espacios protegidos. Los depósitos ubicados en Cumbres Verdes (La Zubia) y el pozo Huenes, que sirve al abastecimiento de La Zubia, están dentro del 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).



El Espacio Natural de Sierra Nevada, con dos parques incluidos, se extiende por 60 municipios de las provincias de Granada y Almería, entre las que figuran algunas servidas por Emasagra como Gójar y La Zubia.

Se trata de uno de los enclaves naturales más importantes de toda la Península Ibérica. En su área se concentran más de 80 especies endémicas, que constituyen el 17% del total de los endemismos andaluces y el 23% de todos los endemismos béticos. En cuanto a la fauna, encontramos la cabra montés, el águila real o el jabalí, entre otros.

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

<http://www.iucnredlist.org>

<http://www.magrama.gob.es/es/biodiversidad/temas/conservacion-de-especies/especies-proteccion-especial/ce-proteccion-listado-situacion.aspx>

PARQUE PERIURBANO DEHESA DEL GENERALIFE

El parque periurbano Dehesa del Generalife es un espacio natural situado en las proximidades de Granada que atiende a las necesidades recreativas de la población. La declaración y gestión de parques periurbanos son competencias municipales; no obstante, se requiere informe previo de la consejería competente en materia de medio ambiente de la Junta de Andalucía. Los terrenos de la “Dehesa del Generalife” están compuestos por el monte Dehesa El Generalife de 207,70 Has, propiedad del Patronato de la Alhambra, el monte Lancha del Genil de 119,30 Has, propiedad del Estado y montes Jesús del Valle y otros con 131 Has., propiedad de particulares.

Más en el apartado correspondiente de este informe.

Contenido 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

a. La naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad en lo que atañe a uno o más de los siguientes puntos:

- ▶ La construcción o el uso de plantas de fabricación, minas e infraestructuras de transporte;
- ▶ La contaminación (introducción de sustancias que no se producen de forma natural en un hábitat de fuentes tanto localizadas como no localizadas);- Introducción de especies invasoras, plagas y patógenos.
- ▶ Reducción del número de especies.
- ▶ Conversión de hábitats.
- ▶ Los cambios en los procesos ecológicos fuera del rango natural de variación (como la salinidad o los cambios en nivel freático).

b. Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos:

- ▶ Especies afectadas.
- ▶ Superficie de las áreas afectadas.
- ▶ Duración de los impactos.
- ▶ La reversibilidad o irreversibilidad de los impactos.

a. El único impacto que podría tener la actividad desarrollada por la organización en estas áreas sería la referente a la emisión de CO₂ por el uso de vehículos, en el traslado de operarios para realizar las operaciones de mantenimiento. El impacto por ruido en el funcionamiento de las instalaciones es despreciable, ya que las instalaciones cumplen la normativa de ruido y se encuentran en lugares muy localizados y con espacio de parcela de la empresa alrededor.

b. En la evaluación de aspectos ambientales, este punto no se identifica como significativo. Se estima que por este asunto no hay especies afectadas o si las hay no es de manera significativa.

Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados

a. El tamaño y la ubicación de las áreas protegidas o restauradas de los hábitats y si el éxito de la medida de restauración estuvo o está aprobado por profesionales externos independientes.

b. Si se han creado asociaciones con terceras partes para proteger o restaurar áreas de hábitats distintos de los que ha supervisado la organización y en los que ha aplicado medidas de restauración o protección.

c. El estado de cada área en función de su condición al final del periodo objeto del informe.

d. Los Estándares, las metodologías y los supuestos utilizados

En 2018 no se han restaurado espacios protegidos.

Contenido 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

a. El número total de especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones de la organización, por nivel de riesgo de extinción:

► **en peligro crítico** ► **en peligro** ► **vulnerables** ► **casi amenazadas** ► **preocupación menor**

<http://www.magrama.gob.es/es/biodiversidad/temas/conservacion-de-especies/especies-proteccion-especial/ce-proteccion-listado-situacion.aspx>

https://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/web/Bloques_Tematicos/Publicaciones_Di-vulgacion_Y_Noticias/Documentos_Tecnicos/Flora_S_Nevada/pdfs/flora_amenazada_7.pdf

<http://www.juntadeandalucia.es/medioambiente/site/portalweb/menuitem.7e1cf46ddf59b-b227a9ebe205510e1ca/?vgnextoid=a23f3e9f6127c410VgnVCM1000001325e50aRCRD&vg-nextchannel=91aacc879a47c410VgnVCM1000001325e50aRCRD>

<http://www.iucnredlist.org/>



GRI 305

EMISIONES

Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

- a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- b. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
 - ▶ la justificación de la selección; ▶ las emisiones en el año base;
 - ▶ el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.

A continuación, se indican las emisiones de CO₂ equivalente producidas en el ciclo integral del agua en Hidralia. Los datos primarios usados para realizar los cálculos corresponden al periodo 2018.

Huella de carbono de Hidralia 2018 ⁴	
Alcance 1	Emisiones kgCO ₂ eq
Combustión Móvil	621.191
Gases Fluorados	5.578
Proceso	99.820
TOTAL	784.572
Alcance 2	
Electricidad	35.092
Alcances 1+2	819.664

- ▶ Año Base: 2018
- ▶ Último año de cálculo: 2018 (pendiente de verificación)

Para más información véase el apartado de Huella de Carbono de este informe (Páginas 24-25).

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

Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

- a. El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- b. Si procede, el valor bruto –en función del mercado– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
 - ▶ La justificación de la selección;
 - ▶ Las emisiones en el año base;
 - ▶ El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

Los datos se encuentran en el indicador C305-01. Hidralia no dispuso durante 2018 de instalaciones de generación de energía.

Para la realización del cálculo se ha empleado la hoja de cálculo proporcionada por la Junta de Andalucía para el cálculo de la huella de carbono de 2018.

Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

- a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- c. Las emisiones biogénicas de CO₂ en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.
- e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:
 - ▶ La justificación de la selección;
 - ▶ Las emisiones en el año base;
 - ▶ El contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.
- f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.
- g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

No se han considerado en este cálculo de la Huella de Carbono de Hidralia.

Contenido 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI

- a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.
- b. Los parámetros (denominador) específicas que se hayan seleccionado para calcular el ratio.
- c. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) y otras indirectas (alcance 3).
- d. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.

El ratio considerado es el total de emisiones dividido por los m³ suministrados a la red en el año de cálculo: 819.664/55.386.411=0,015 kgCO2eq/m³.

Contenido 305-5 Reducción de las emisiones de GEI

- a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO₂ equivalente.
- b. Los gases incluidos en el cálculo: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆, NF₃ o todos.
- c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.
- d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).
- e. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

No disponemos de información suficiente para elaborar este indicador. Hidralia tiene el proyecto de calcular su huella de carbono desde el 2014 y auditar externamente el cálculo, el próximo año dispondremos de datos suficientes para cumplimentar este indicador.

Contenido 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)

- a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente.
- b. Las sustancias incluidas en el cálculo.
- c. La fuente de los factores de emisión utilizados.
- d. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.

Hidralia no produce, importa o exporta estas sustancias.

Contenido 305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire

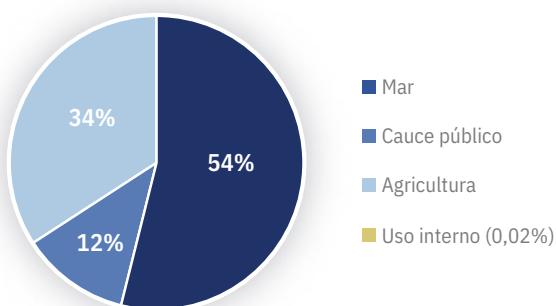
- a. Las emisiones significativas al aire, en kilogramos o múltiplos, para cada uno de los siguientes:
 - NOX - SOX ► Contaminantes orgánicos persistentes (COP) ► Compuestos orgánicos volátiles (COV) ► Contaminantes del aire peligrosos (HAP) ► Partículas (PM) ► Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes
- b. La fuente relativa a los factores de emisión utilizados.
- c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados

La actividad de la empresa no emite de manera directa este tipo de contaminantes.

GRI 306**EFLUENTES Y RESIDUOS****Contenido 306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino**

- a. El volumen total de vertidos de agua programados y no programados por: destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento; si el agua fue reutilizada por otra organización. b. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados La calidad mínima del agua es la fijada por la administración competente según el destino final de la misma.
- Para realizar las mediciones se han usado caudalímetros.

Destino agua depurada

**Contenido 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación**

- a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:
- ▶ Reutilización - Reciclaje - Compostaje
 - ▶ Recuperación, incluida la recuperación energética
 - ▶ Incineración (quema de masa)
 - ▶ Inyección en pozos profundos
 - ▶ Vertedero - Almacenamiento en el sitio
 - ▶ Otros (que debe especificar la organización)
- b. El peso total de los residuos no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:
- ▶ Reutilización - Reciclaje - Compostaje
 - ▶ Recuperación, incluida la recuperación energética
 - ▶ Incineración (quema de masa) - Inyección en pozos profundos - Vertedero
- c. Cómo se ha decidido el método de eliminación de los residuos:
- ▶ Eliminación directa por parte de la organización o confirmación directa de cualquier otro modo
 - ▶ Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos
 - ▶ Valores predeterminados por la organización del contratista de eliminación de residuos

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y en valorizarlos, siempre que sea posible.

Se han incluido los residuos más significativos procedentes de distribución, depuración, potabilización y oficinas. El resto de residuos generados se considera despreciable con respecto a la cantidad representada en esta tabla.

No se incluye en la tabla el volumen de envases debido a que disponemos de un sistema de depósito, devolución y retorno para la mayor generación de residuo peligroso procedente de envases vacíos de hipoclorito sódico y otros productos o reactivos químicos, suponiendo el 99,9% del total.

Todos los residuos calificados como peligrosos son retirados por un Gestor de Residuos Peligrosos autorizado por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. En el caso de otros residuos, algunas empresas han llegado a acuerdos con entidades que trabajan para la inclusión social de colectivos con riesgo de marginación. Este es el caso de Emasagra que tiene un acuerdo con la ONG Madre Coraje, a la que entrega otro tipo de residuos como pilas convencionales, aparatos eléctricos y electrónicos, tóner de impresoras y tintas ink-jet, etc. La ONG “Madre Coraje” ha sido declarada de Utilidad Pública (nº 118.908 del Registro Nacional de Asociaciones) y cumple con todos los principios de transparencia y buenas prácticas de la Fundación Lealtad y está autorizada como Gestor de Residuos Peligrosos por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía (AN-0120).

Los métodos de tratamiento de los residuos generados vienen determinados por los gestores autorizados, valorándose para su elección el destino que les van a dar a los mismos. En la evaluación y selección de estos, se valora entre otros criterios, que dispongan de la certificación por la norma ISO 14001, de gestión medioambiental.

En los documentos de aceptación de los residuos peligrosos que emite cada Gestor, se identifica el destino al que van dirigidos los residuos gestionados. En el caso de residuos no peligrosos, el Gestor de residuos facilita esta información.

Residuo (Kg/año)	Valorizado
TOTAL Fangos Materia Seca (MS)	16.591.574
TOTAL Basuras	2.381.970
TOTAL Arenas	917.740
TOTAL Grasas	80.020
Destino (Kg/año)	
MS Compostaje	2.146.149
MS Agricultura Directa	13.009.696
MS Recuperación Espacios	1.412.609
MS Vertedero	0
Desbaste - Vertedero	3.379.674
Arenas Valorización Agrícola	517.900
Arenas Valorización Material	12.860
Arenas Vertedero	386.980
Grasas Gestor Autorizado	103.760
Grasas Valorización Agrícola	56.280

Datos año 2018 de Hidralia y participadas.

Contenido 306-3 Derrames significativos

- a. El número y el volumen total de los derrames significativos registrados.
- b. La siguiente información adicional para cada derrame, de los que informara la organización en sus estados financieros: Ubicación del derrame; volumen del derrame; material del derrame, clasificado por: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua), derrames de combustible (superficies de suelo o agua), derrames de residuos (superficies de suelo o agua), derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua) y otros (que debe especificar la organización).
- c. Impactos de los derrames significativos.

No ha habido derrames significativos en 2018.

Contenido 306-4 Transporte de residuos peligrosos

- a. El peso total de cada uno de los siguientes:
 - Residuos peligrosos transportados ► Residuos peligrosos importados
 - Residuos peligrosos exportados ► Residuos peligrosos tratados
- b. El porcentaje de residuos peligrosos transportados a otros países.
- c. Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados.

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

Contenido 306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías

- a. Los cuerpos de agua y los hábitats relacionados que se ven significativamente afectados por los vertidos de agua y/o escorrentías, e incluir:
 - el tamaño del cuerpo de agua y del hábitat relacionado;
 - si el cuerpo de agua y el hábitat relacionado se consideran áreas protegidas a niveles nacional o internacional;
 - el valor para la biodiversidad, como el número total de especies protegidas.

No ha habido vertidos de agua según se define en el indicador. Por tanto, no ha habido masas de agua ni hábitats relacionados afectados por este motivo.

GRI 307

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

Contenido 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental

- a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las
 - ▶ leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:
 - ▶ el valor monetario total de las multas significativas;
 - ▶ el número total de sanciones no monetarias;
 - ▶ los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.
- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.
- a) En 2018 no hubo reclamaciones, sólo algunos avisos relativos a olores en el alcantarillado, en estos casos, se ha realizado la correspondiente inspección y gestionado la misma, eliminando la causa cuando dependía de nosotros.
- b) Estos avisos se resolvieron durante el periodo objeto de la memoria.

GRI 308

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

- a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.

El porcentaje es del 100%, además se incluyen cláusulas medioambientales en los contratos.

Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

- a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales.
- b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.
- c. Los impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro.
- d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.
- e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales significativos negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.
- a) No se han evaluado porque se considera que ninguno tiene impacto ambiental significativo

- en la cadena de suministro. b) No hay proveedores con impactos ambientales significativos. c) No se conocen impactos ambientales significativos en la cadena de suministro en 2018. d) No se han evaluado proveedores con impactos ambientales significativos. e) No se ha puesto fin a ningún proveedor por este motivo.



Todos los datos que se aportan en los indicadores EXH400 corresponden a Hidralia y sus empresas participadas, excepto que se indique lo contrario.

GRI 401

EMPLEO

Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

- a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región

	H	M
Altas	109	43
Bajas	132	41
Creación de ocupación neta *(Altas/plantilla media)*100	17,75%	24,16%
Índice de rotación **(Bajas/plantilla media)*100	21,50%	23,03

Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

- a. Los beneficios habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo: i. seguro de vida; ii. asistencia sanitaria; iii. cobertura por incapacidad e invalidez; iv. permiso parental; v. provisiones por jubilación; vi. participación accionaria; vii. otros.

- b. La definición utilizada para “instalaciones con operaciones significativas”.

- a) No hay diferencia entre los beneficios que se aplican a los empleados, independientemente de si son fijos, temporales o a tiempo parcial. Hay un seguro de vida, que no está contemplado en todos los convenios, para las personas que usan el coche por motivos de trabajo, que se aplica cuando llevas dos años en la empresa.

- b) N/A

Contenido 401-3 Permiso parental

- a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.
- b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.
- c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.
- d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.
- e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.

(**) El 100% del personal que se benefició del permiso por maternidad/paternidad durante 2017/2018, están trabajando 12 meses después.

	H	M
Trabajadores que han sido padres/madres	5	1
Trabajadores con permiso de paternidad/maternidad	15	4
Trabajadores con excedencia parental/maternal	0	1
Nº Trabajadores que continúan pasados 12 meses de la reincorporación**	16	3

GRI 402

RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA

Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

- a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.
- b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.

El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo es de 15 días, según establece el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1995.

GRI 403

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Contenido 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

- a. El nivel al que los comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad funcionan dentro de la organización.
- b. El porcentaje de trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

100%. Todos los trabajadores se encuentran representados en los comités de Seguridad y Salud.

Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

- a. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA), la tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), la tasa de días perdidos (TDP), la tasa de absentismo laboral (TAL) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los empleados, desglosados por: i. región; ii. sexo.
- b. Los tipos de accidentes, la tasa de frecuencia de accidentes (TFA) y las muertes por accidente laboral o enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por: i. región; ii. sexo.
- c. El sistema de reglas aplicado al registro y la presentación de información de estadísticas de accidentes.

En el indicador no se distingue por región, puesto que todos los centros se encuentran en Andalucía. Para el registro y comunicación de accidentes, se utiliza el sistema Delt@ de la Seguridad social.

	Días teóricos		Días de baja		Índice de absentismo		Total
	H	M	H	M	H	M	
Índice de absentismo	221.232	63.610	10.949	1.558	4,95%	2,45%	4,39%

Tabla de datos significativos salud y seguridad	2017	2018
Porcentaje de plantilla al amparo de las comisiones de seguridad y salud (%)	100%	100%
Índice de frecuencia (n.º de accidentes totales con baja/n.º Total de horas trabajadas) *1.000.000	11,34	11,64
Índice de gravedad (n.º jornadas no trabajadas por accidente con baja/n.º total de horas trabajadas) *1.000	0,23	0,24
Tasa de enfermedades profesionales (%)	0%	0%
Tasa total de accidentes mortales (%)	0%	0%
Horas de formación impartidas en SSL	5.556,5	5.002*
Absentismo (%)	3,85%	4,39%

*No incluye información de Aguas de Huelva

Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.

a. Si hay algún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo sea controlado por la organización y esté implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.

Existen trabajadores expuestos a riesgos especiales: atex, ruido y trabajo en espacios confinados. Para todas las actividades realizadas que implican estos riesgos, se adoptan las medidas preventivas necesarias para desarrollar los trabajos en las mejores condiciones posibles.

No ha habido trabajadores que tengan incidencias de enfermedad o accidentes graves debido a la profesión que desarrollan dentro de la empresa.

Contenido 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos

a. Si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad.

b. En tal caso, hasta qué punto, expresado a modo de porcentaje, se abordan ciertos temas de salud y seguridad en dichos acuerdos.

a. Los acuerdos con los delegados de prevención, elegidos de entre y por los trabajadores, cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

b. El 100% de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales

GRI 404

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Para más información véase el apartado 3.3.1 de este informe (páginas 56-57).

Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado

- a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:
- i. sexo; ii. categoría laboral.

Promedio horas	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	14,88	20,86	16,63
Titulados Superiores	22,70	99,50	44,30
Titulados de Grado Medio	10,63	6,06	8,90
Mandos intermedios y Encargados	21,92	12,57	19,86
Oficiales Administrativos	3,28	3,46	3,39
Oficiales Operarios	7,86	0,00	7,86
Resto Plantilla	11,25	3,63	10,03
Total	12,45	15,58	13,15

Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

- a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.
- b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continua y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Los empleados reciben una formación continua que fomentan su empleabilidad. Esta formación se encuadra en diferentes materias:

Conocimientos técnicos transversales, Cultura, Estrategia, Informática de usuario, Sistemas de Gestión, Seguridad y Salud Laboral. Impartidos en diferentes modalidades presencial y/o teleformación. Se da especial importancia a la formación en prácticas éticas y formación en igualdad.

Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

- a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.

En 2018 se puso en marcha la plataforma Talent'up para realizar las evaluaciones periódicas, entre otras acciones como gestionar formación, currículum, vacantes, etc. El sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores de Hidralia se realiza a través de esta plataforma, así como, los de Aguas de Torremolinos (95% Hidralia).

28 mujeres y 44 hombres realizaron y recibieron estas evaluaciones en 2018, de los cuales 5 hombres y 2 mujeres pertenecen a Aguas de Torremolinos y el resto a Hidralia.

GRI 405**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES****Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados**

a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).

Para más información véase el apartado 3.3 de este informe (página 54).

	< 30		>=30 y <50		<=50		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	Total
Directivos	0	0	9	7	8	0	17	7	24
Titulados Superiores	2	0	29	18	15	0	46	18	64
Titulados de Grado Medio	1	2	11	11	16	4	28	17	45
Mandos Intermedios y Encargados	4	5	27	15	68	8	99	28	127
Oficiales Administrativos	1	1	18	37	20	29	39	67	106
Oficiales Operarios	1	0	81	0	89	0	171	0	171
Resto Plantilla	7	4	142	27	65	10	214	41	255
TOTAL	16	12	317	115	281	51	614	178	792

	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores con discapacidad	14	6	20
En porcentaje	2,28%	3,37%	2,53%

Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para “ubicación con operaciones significativas”.

El 100% de los trabajadores/as queda cubierto por los convenios, que establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y el ratio es de 1.

No obstante indicar que Hidralia y sus participadas están incluidas dentro de la información no financiera de Suez España de 2018, como parte de ese grupo empresarial. La información referida a este punto puede encontrarse en las páginas 133-134 de dicho informe, que puede descargarse en <https://www.suez.es/es-es/quienes-somos/un-grupo-comprometido/informe-de-desarrollo-sostenible-2018>

Todos los centros de trabajo están situados en Andalucía.

GRI 406

NO DISCRIMINACIÓN

Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

- a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.
- b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.
- a. En el año 2018 no se tuvo constancia de casos de discriminación.

GRI 407

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Contenido 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

- a. Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo en cuanto a alguno de los siguientes puntos: i. el tipo de operación (como una planta de fabricación) y el proveedor; ii. los países o las áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.
- b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y dirigidas a apoyar el derecho a ejercer la libertad de asociación y negociación colectiva.

Los Convenios Colectivos vigentes en cada uno de los centros de trabajo de Hidralia y sus participadas regulan el derecho de reunión y de asamblea.

Hidralia y sus participadas ni incurren en operaciones, ni trabajan con proveedores que puedan limitar el derecho de asociación o acogimiento a convenios colectivos. Se cumple con lo establecido en la legislación española al respecto.

GRI 408

TRABAJO INFANTIL

Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

- a. Operaciones y proveedores que se ha considerado que corren un riesgo significativo de presentar casos de: i. trabajo infantil; ii. trabajadores jóvenes expuestos a trabajo peligroso
- b. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo infantil en cuanto a: i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor; ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.
- c. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.

Todos nuestros centros de trabajo están en Andalucía y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo infantil.

GRI 409

TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO

Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

- a. Operaciones y proveedores que corran un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio en cuanto a: i. tipo de operación (como una planta de fabricación) y proveedor; ii. países o áreas geográficas con operaciones y proveedores que se considere que están en riesgo.
- b. Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir a la abolición de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Todos nuestros centros de trabajo están en Andalucía y nos regimos por la legislación vigente autonómica, española y europea. No se han hallado centros ni proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso.

GRI 410

PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

- a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.
- b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.

Hidralia no tiene en plantilla personal de seguridad, cuando lo necesita, éste lo contrata a una empresa de seguridad privada homologada que realiza la capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad.

Coordinación Empresarial se encarga de enviar a los proveedores todos los procedimientos de aplicación, así como, a recopilar los registros necesarios.

GRI 411

DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS

Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígena

- a. El número total de casos identificados de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas durante el periodo objeto del informe.

El estado de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso revisado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación implementados cuyos resultados hayan sido evaluados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso no sujeto a acciones.

Ninguno, todos nuestros centros de trabajo están ubicados en Andalucía.

GRI 412

EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Contenido 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

- a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país

Ninguna, todos nuestros centros de trabajo están ubicados en Andalucía.

Contenido 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

- a. El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.
- b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.

Hidralia y sus participadas están comprometidas con un desarrollo sostenible y responsable, por ello disponen de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética, y que describen los valores y principios éticos que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Durante 2018 no se ha realizado formación específica en DD.HH.

Más información en el apartado 4.2.2 de este informe (Página 79-80).

Contenido 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

- a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.
- b. La definición de “acuerdos de inversión significativos”.

Son proveedores de bienes o servicios nacionales sometidos a la legislación nacional donde ya se contempla.

GRI 413

COMUNIDADES LOCALES

Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

- a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:
 - ▶ evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos;
 - ▶ evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;
 - ▶ contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;
 - ▶ programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;
 - ▶ “planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés;”
 - ▶ comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables;
 - ▶ consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos; - procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.

En el 100% de los centros se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en la comunidad.

Más información en los apartados: 3.1.1 (Página 42), 3.2 (Página 48-49), 3.4 (Página 61) y 4.2.2 (Página 81) de esta memoria.

Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales

a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales, e incluir:

- ▶ la ubicación de las operaciones;
- ▶ las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales

No hay centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.

GRI 414

EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales.

A los proveedores sí que se les aplican criterios de selección de tipo social y medioambiental, igualmente se incluyen en las nuevas contrataciones cláusulas sociales y ambientales.

Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales.

b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales.

c. Los impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro.

d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.

e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales significativos negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.

a. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

b. 0. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

- c. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- d. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.
- e. 0%. No se han evaluado por ser todos ellos de ámbito español con unas condiciones laborales dentro de la legalidad.

GRI 415

POLÍTICA PÚBLICA

Contenido 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos

- a. El valor monetario total de las contribuciones a partidos y/o representantes políticos –financieras o en especie– que la organización haya realizado directa o indirectamente por país y destinatario/beneficiario.
- b. Si procede, cómo se estimó el valor monetario de las contribuciones en especie
 - a. La organización no realiza este tipo de aportaciones.
 - b. No procede.

GRI 416

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Más información en el apartado 2.2 de este informe (páginas 21-22).

Contenido 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios

- a. El porcentaje de categorías de productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad a fin de hacer mejoras.

El 100%. Para controlar la calidad del agua potable suministrada, se sigue lo establecido en el RD 140/2003 y lo fijado por la legislación de la Junta de Andalucía, cumpliéndose los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de la calidad del agua.

Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

- a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios en el periodo objeto del informe, por:
 - ▶ casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones; - casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias; - casos de incumplimiento de códigos voluntarios.
- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria.

GRI 417

MARKETING Y ETIQUETADO

Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

a. Si los procedimientos de la organización obligan a aportar los siguientes tipos de datos sobre la información y el etiquetado de productos y servicios:

- ▶ el origen de los componentes del producto o servicio;
- ▶ el contenido, especialmente en relación con las sustancias que podrían generar un impacto ambiental o social;
- ▶ el uso seguro del producto o servicio;
- ▶ la eliminación del producto y los impactos ambientales y sociales;- otros (explicar).

b. El porcentaje de categorías significativas de productos o servicios cubiertas y evaluadas en relación con el cumplimiento de dichos procedimientos.

No aplica, ya que no tratamos un producto susceptible de ser etiquetado, si bien se publica periódicamente información sobre la calidad del agua a través de la plataforma de acceso público SINAC, que garantiza el acceso a la información a todos los ciudadanos, <http://sinac.msc.es>

Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios, por:

- ▶ casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;
- ▶ casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias;
- ▶ casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

a. No hubo incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

b. No hubo incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios.

Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

a. El número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio, por:

- ▶ casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a multas o sanciones;
- ▶ casos de incumplimiento de las normativas que den lugar a advertencias;
- ▶ casos de incumplimiento de códigos voluntarios.

b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

La organización no ha tenido casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

GRI 418

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

a. El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, clasificadas por:

- ▶ reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización;
- ▶ reclamaciones de autoridades regulatorias.

b. El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

c. Si la organización no ha identificado ninguna reclamación fundamentada, basta con señalar este hecho en una declaración breve.

a. Ninguna.

b. No se han detectado filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

GRI 419

CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

- a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:
- ▶ el valor monetario total de las multas significativas;
 - ▶ el número total de sanciones no monetarias;
 - ▶ los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.
- b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.
- c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.
- a. No se han impuesto multas.







UTE EDAR BAHÍA GADITANA **HIDROGESTION**
E.D.A.R. CÁDIZ - SAN FERNANDO

www.hidralia-sa.es

Oficina Virtual

