



Edita:

Dirección de Desarrollo Sostenible
Hidralia

Dirección:

Alisios, 1 (Edificio Ocaso)
41.012 Sevilla

Contacto:

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

Diseño y Producción:

Omawa Huella Ecológica S.L.

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

www.hidralia-sa.es

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

El mismo se ha elaborado siguiendo el modelo de los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI, versión 2016. 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 2019, salvo que se indique lo contrario.

01	BUEN GOBIERNO	07
	1.1 Quienes somos	08
	1.2 Buen gobierno y gestión ética	14
	1.3 Hoja de ruta 2017-2021	21
02	PERSONAS	25
	2.1 Acceso al agua	26
03	PLANETA	33
	3.1 Preservamos el agua como fuente de vida	34
	3.2 Concienciación ciudadana	41
	3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático	46
	3.4 Protección de la biodiversidad	49
04	PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO	51
	4.1 Equidad y personas	52
	4.2 Seguridad y salud en el trabajo	56
	4.3 Caminando hacia la economía circular	60
	4.4 Innovación con impacto	61
05	ALIANZAS	69
	5.1 Comprometidos con la comunidad local	70
	5.2 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa	73
	5.3 Compra responsable	76
	5.4 Relación con los grupos de interés	77
06	ANEXOS	79
	6.1 Glosario	80
	6.2 Correspondencia aspectos materiales	82
	6.3 Cuestionario sobre el informe	83

CARTA DEL PRESIDENTE



Braulio Medel
Presidente

UN AÑO MÁS, tengo el honor de presentar este informe teniendo muy presentes los compromisos asumidos, los alcanzados y los pendientes. Nos esforzamos y perseveramos para ser parte del grupo de empresas que han apostado por liderar la integración del desarrollo sostenible en su estrategia empresarial y han tomado el marco de la **Agenda 2030** impulsada por la ONU como una auténtica oportunidad para materializar sus objetivos a través de un plan compartido.

Hemos aceptado el reto de ser **motor del cambio** en Andalucía, definiendo una hoja de ruta completamente alineada con el cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ante una volatilidad y complejidad tan grande como la que nos rodea, somos conscientes de que sólo la conciliación de la variable económica con la ambiental y la social en el presente, nos garantizarán un futuro, que únicamente sobre este doble eje, llegará a ser próspero y lleno de oportunidades.

A lo largo de este año hemos seguido avanzando considerablemente en materia de inclusión social y equidad, consolidando nuestro posicionamiento como referente en la materia, tanto dentro, como fuera de nuestro sector. En paralelo, como se detalla en el informe, se han llevado a cabo multitud de iniciativas relacionadas con la lucha contra el cambio climático, el impulso de la economía circular, la preservación y el acceso al agua, la sensibilización ambiental y la protección de la biodiversidad, apostando siempre por las alianzas y la innovación tecnológica como vectores básicos de nuestro desarrollo y transformación.

En las páginas siguientes os describimos cómo hemos hecho de la **Sostenibilidad social, ambiental y económica**, nuestra razón de ser, a través de los principales resultados y logros alcanzados en 2019, sin olvidar, nuestras apuestas de futuro.

Las **Personas** siempre han estado y estarán en el centro de nuestra estrategia, por ello tenemos mecanismos para garantizar el acceso al agua a los colectivos más vulnerables, contando ya con tarifas o fondos sociales en 49 de los 53 municipios que gestionamos. Hemos seguido apostando igualmente por la accesibilidad universal, tanto a nuestras oficinas, como a los servicios que prestamos, con ambiciosos proyectos de adaptación de éstas. La última reformada ha sido la de Rincón de la Victoria.

Nos implicamos con la sociedad creando **Prosperidad** y compartiendo valor, capacitando y empoderando a nuestro personal con el firme convencimiento de que son la base sobre la que se sustenta el servicio in-

tegral, eficiente y de calidad que ofrecemos. Contribuimos a la economía circular con nuestro modelo de biofactorías y la valorización de residuos. Como muestra de nuestra apuesta continuada por la I+D+i, a lo largo de 2019 hemos desarrollado un total de 30 proyectos de la mano de los principales Centros Tecnológicos y Universidades de la región.

Respecto a nuestro compromiso con el **Planeta**, dentro de la lucha contra el cambio climático, trabajamos en la gestión eficiente de los recursos, fomentando la autosuficiencia energética con nuevas instalaciones implementadas en 2019, que nos han ayudado a generar **8 GWh** de energía verde. Por otro lado, nuestra eficiencia en gestión hídrica, en general, y de los acuíferos, en particular, nos mantiene un año más como uno de los principales referentes nacionales. Como muestra, solo en el último quinquenio se han recuperado **6,4 Hm³**, equivalentes al consumo de agua, durante un año, de una ciudad de más de 103.000 habitantes.

Todos estos hitos han ayudado al crecimiento de la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (**REDAC**), espacio abierto y participativo promovido por nuestra empresa con la colaboración de la Universidad de Granada, que pretende reunir a los principales agentes económicos y sociales andaluces para compartir buenas prácticas que ayuden a frenar los efectos adversos asociados al cambio climático. Durante este año, el número de entidades adheridas se ha ido incrementando hasta superar las 500.

Dentro de nuestro desempeño ambiental, no podemos olvidar la importancia de concienciar a la sociedad y, en especial, a los más pequeños. Dentro de este ámbito, me gustaría poner en valor que más de **13.000 niños** han asistido durante 2019 a alguno de nuestros programas educativos realizados en colaboración con los centros escolares.

En cuanto a **Alianzas**, queremos destacar que hemos colaborado con múltiples asociaciones y entidades de todo tipo, en más de **245 actuaciones** de acción social que se cuantifican, mediante la métrica LBG, en más de 1,1 millones de euros.

En suma, estamos decididos en seguir avanzando como agentes de cambio para lograr, de forma participativa y entre todos, concienciar y buscar soluciones para avanzar hacia un futuro que debe ser sostenible o no será.

Nos
implicamos
con la
sociedad y
compartimos
valor





01

BUEN GOBIERNO



1. Buen gobierno

1.1 Quiénes somos

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., en adelante **Hidralia**, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla, en la calle Alisios, 1. Está participada en un 20% por la caja andaluza **Unicaja Banco S.A.** mientras que el otro 80% corresponde a **Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L.U.**

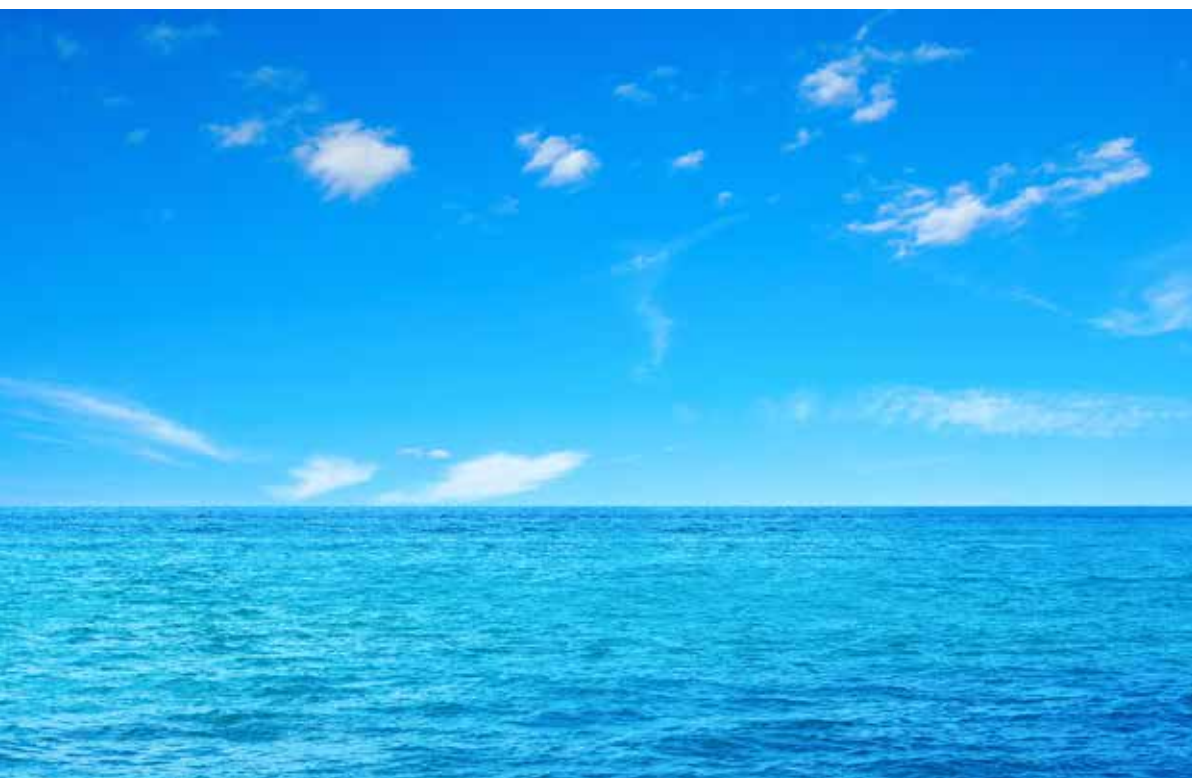


80%

20%

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

Más de
25 años
comprometidos con
Andalucía



VISIÓN, MISIÓN, VALORES



Visión: qué queremos ser

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

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

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



Misión: qué hacemos para lograrlo

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

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

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

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



Valores: principios que nos guían

Excelencia en la prestación de servicios.

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

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

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

Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

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

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

PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

Damos servicio a más de 1.331.504 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



790

TRABAJADORES

696.158

CLIENTES

687.461

CLIENTES AGUA

139,04 Hm³

DE AGUA SUMINISTRADA

149.802 €

ASIGNADOS A FONDOS
SOCIALES

1.173.303 €

INVERTIDOS EN ACCIÓN
SOCIAL

EN CIFRAS

1 MEDIO NATURAL



136 Captaciones

2 POTABILIZACIÓN



3 Estaciones
potabilizadoras

3 ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN



6.665 km de red

4 AGUA POTABLE



183 Bombeos
de agua potable

5 AGUA RESIDUAL



138 Bombeos
de agua residual

6 DEPÓSITOS



294

7 DRENAJE



5.812 km
de alcantarillado

8 DEPURACIÓN



16 Estaciones
depuradoras

9 REUTILIZACIÓN



36,12%

Eficiencia en redes de distribución (Hm³)

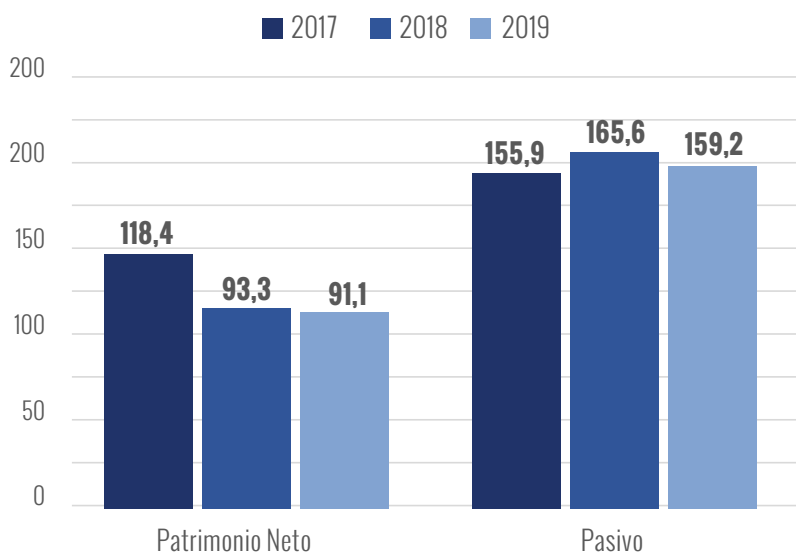
	2015	2016	2017	2018	2019
Volumen suministrado	148,9	141,3	139,7	132,4	139,0
Agua consumida en la red	106,6	103,2	102,2	97,3	103,4
Rendimiento técnico	71,6%	72,9%	73,1%	73,5%	74,4%
Agua no registrada (ANR)	42,3	38,3	37,5	35,0	35,6

Más de **6'4 Hm³** es el agua ahorrada
entre 2015 y 2019, equivalente al consumo anual de una
ciudad de más de 103.000 habitantes

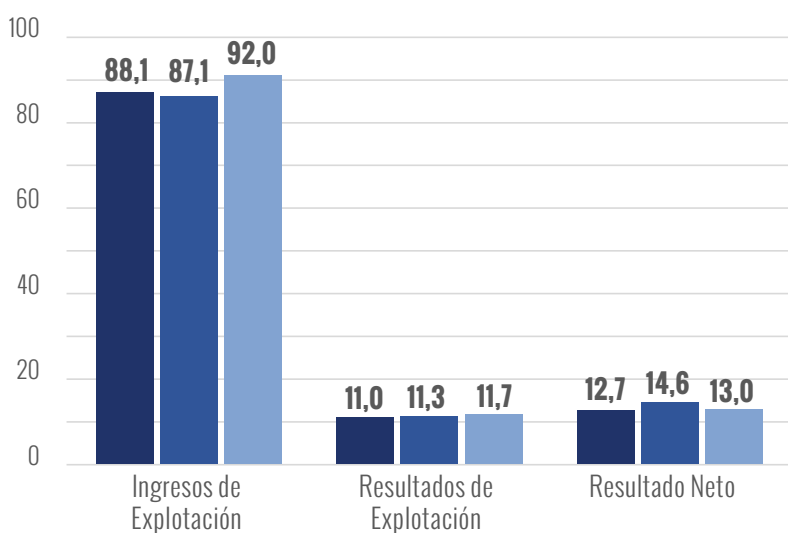
MAGNITUDES ECONÓMICAS

Las principales magnitudes económicas¹ de Hidralia en 2019 fueron:

Patrimonio Neto y Pasivo (M€)



Cuenta de Resultados (M€)



¹ Origen datos: cuentas anuales de Hidralia 2019. No se incluye información correspondiente a las empresas participadas.

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

Fondo Social: 149.802 €¹ han sido consignados en 2019 para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de familias en riesgo de exclusión. Aguas de Huelva cuenta con

la figura de mínimo vital y en Hidralia Marbella se ha procedido a ampliar el sistema de tarifas especiales.

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

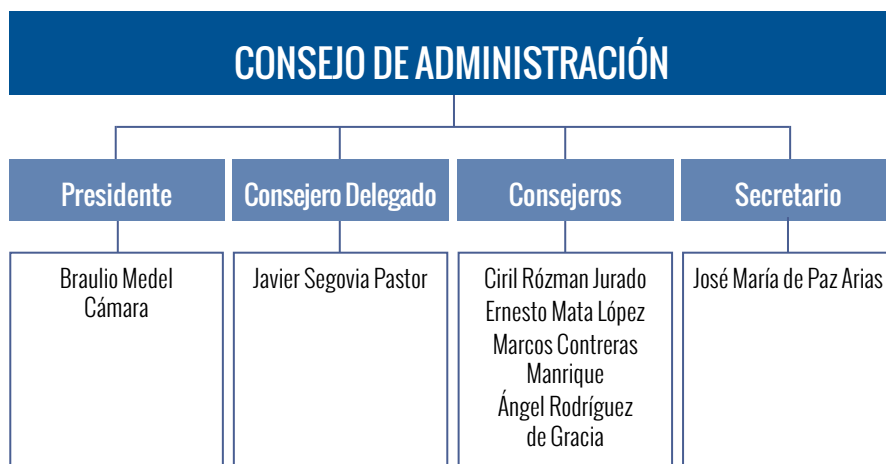
Inversiones consolidadas Hidralia (m€)	2017	2018	2019
Inversiones Intangibles	3.216,0	1.942,6	5.163,5
Inversiones Materiales	498,0	105,5	379,9
Inversiones Financieras	2.779,9	1.754,8	537,4
Total	6.493,8	3.802,9	6.080,8



1.2 Buen gobierno y gestión ética

Organización

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto.
A 31 de diciembre de 2019 estaba constituido por:



1.2.1 Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

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

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

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

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

Asimismo, **Hidralia promueve un comportamiento responsable, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma**, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida

u otras manifestaciones de diversidad. Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

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

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

Este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los trabajadores por diversos canales: entrega de trípticos, correos electrónicos, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables en relación de cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

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

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de *compliance* con formación específica en materia de responsabilidad para administradores y directivos con capacidad de gobierno, así como del entorno de riesgos propio de determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto de intereses, relaciones con los proveedores, relaciones con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia, en las que han participado 40 trabajadores. De igual forma, se han realizado píldoras formativas para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de activos, comunicación y derechos humanos.

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

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la Compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Asimismo, comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias:

→ Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal,

riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:

- ▶ Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
- ▶ Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- ▶ Política de patrocinios y colaboraciones.
- ▶ Política de cumplimiento ambiental.
- ▶ Política de cumplimiento fiscal.
- ▶ Política de seguridad de la información y uso de las TIC.
- ▶ Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas.

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

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

codigoetico@hidralia-sa.es

Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

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

En 2019 la CO de Hidralia ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas y ha realizado las diligencias informativas oportunas, así como, recomendaciones de mejora en el ámbito del proceso de control interno.

Cada una de las empresas mixtas participadas por Hidralia dispone de un código de conducta, desarrollado de forma similar al de Hidralia, disponible en su respectiva página web



PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

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



PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

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



¿A QUIÉN CONTACTAR?

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

codigoetico@hidralia-sa.es



PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

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



PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

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



FRAUDE

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



REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

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

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



CONFLICTO DE INTERESES

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



DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades.

La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa. No se permite la discriminación.



CORRUPCIÓN

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



CONFIDENCIALIDAD

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



COMUNICACIÓN

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

1.2.2 Sistemas de gestión integral: certificaciones y acreditaciones

El Sistema de Gestión de Hidralia² y sus empresas participadas agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la Compañía que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

- ▶ Implantación de la **ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio** en Hidralia Marbella (Centro de Control Operativo) y Emasagra (ETAP y Centro de Control Operativo). Las auditorías internas se pasaron en noviembre de 2019 y las externas en marzo de 2020, ambas con resultado positivo.
- ▶ Ampliación del alcance de la ISO 50001 en Hidralia Roquetas de Mar: abastecimiento y saneamiento, con anterioridad se había certificado la EDAR. Igualmente en Hidralia San Fernando. Ambas auditorías realizadas con resultado positivo.
- ▶ Implantación (ampliación del alcance) de la ISO 22000 de Emasagra en el resto de municipios abastecidos. Auditoría interna en noviembre de 2019 y externa (primera fase) en marzo de 2020.
- ▶ Implantación ISO 22000 Hidralia Rincón de la Victoria. Certificación para 2020.
- ▶ Continua el proyecto de implantación de la **SGE21** en Emasagra.

Además, todos los servicios están certificados en ISO 9001 y OHSAS 18000, en cuanto a la ISO 14001 sólo una explotación no está incluida en el alcance. En 2018 se publicó la **ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad**

y salud, durante 2019 se ha trabajado en la adaptación del sistema existente, basado en OHSAS 18001, a esta nueva norma.

Es de destacar también que Emasagra cuenta con un Laboratorio de Ensayo acreditado por ENAC bajo la norma UNE EN ISO/IEC 17025 según alcance indicado en el anexo técnico de la acreditación del laboratorio número 1040/LE2019, la cual garantiza el máximo nivel de competencia técnica de la actividad analítica y de toma de muestras bajo alcance de acreditación. El resto de las determinaciones analíticas para aguas de consumo, aguas superficiales, subterráneas y aguas residuales se realizan bajo la norma ISO 9001.

1.2.3 Rendición de cuentas y transparencia

Hidralia y sus empresas participadas evidencian su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, con el que se da respuesta al modelo de materialidad de los estándares GRI (versión 2016), opción exhaustiva, y su posterior auditoría.

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

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

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



Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2019 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.

1.2.4 Índice de satisfacción del cliente

Uno de los principales objetivos de Hidralia y sus empresas participadas es

lograr la satisfacción de sus clientes. Por eso está comprometida en medir regularmente el grado de satisfacción de sus clientes e impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

En Andalucía, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,74 sobre 10, una décima y media más que en 2018. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.775 entrevistas telefónicas, en los 12 municipios donde desarrolla su actividad Hidralia, más los municipios en los que están presentes sus participadas.

Los niveles de insatisfacción se localizan en la calidad y el precio del agua, con porcentajes del 22% y el 34%, respectivamente. Los clientes están satisfechos con los aspectos relacionados con el servicio, especialmente con la continuidad del servicio, con una valoración de 8,42 puntos y un 79% de encuestados satisfechos.

Por otro lado, como ha disminuido el consumo de agua del grifo entre los encuestados, desde finales de 2019 se han intensificado las campañas sobre la calidad del agua del grifo y su calidad sanitaria para aumentar su consumo.

Andalucía	2017	2018	2019
ISC	6,48	6,59	6,74
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	6,21	6,56	6,30
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,34	8,44	8,42
La presión con la que llega el agua a su casa	7,52	7,69	7,52
La facilidad para contactar con la compañía	6,94	7,03	7,48
La atención recibida	7,31	7,40	7,81
FACTURA			
La claridad de la factura	6,75	6,95	7,17
PRECIO	4,36	4,64	4,83

1.3 Hoja de Ruta 2017-2021

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

Digitalización

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

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, muestra el **compromiso de Hidralia con la Agenda 2030** y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este compromiso se asume desde tres enfoques. El primero se orienta al **fortalecimiento de las alianzas** y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operan Hidralia y sus empresas participadas. La segunda línea de trabajo se centra en el **desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los ODS. Por último, el tercer enfoque aborda la **aportación de Hidralia a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en**

sus operaciones y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de interés.

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales.

Hidralia ha integrado los ODS en su estrategia de desarrollo sostenible y aborda la Agenda 2030 a través de su plan estratégico de desarrollo sostenible que se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP**, llamado “Rewater Global Plan”, RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: Paz (Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas, mostrando el desempeño de Hidralia en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

Hidralia está trabajando en la elaboración de un cuadro de mando para dar cumplida cuenta del grado de avance, por sociedad, de los indicadores de seguimiento de cada compromiso, este cuadro estará acabado antes del verano de 2020.

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Reducir las emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.		13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.
2. Preservación del agua	Reducir el consumo de agua por habitante al año.		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.		11.6 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		15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.		1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.		12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.		8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.		8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación sostenible	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.		9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas		17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de la alianza.







02

PERSONAS



2. Personas

2.1 Acceso al agua

Hidralia apuesta por la actualización constante de sus productos. La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas a las que la Compañía presta especial atención. Por ello en 2019 se ha renovado, junto con el ayuntamiento, el fondo social de Hidralia San Fernando.

En cuanto a la **Accesibilidad Universal**, se han seguido adaptando las oficinas de atención al público, como la de Rincón de la Victoria, además, en las principales oficinas se ha dispuesto de un servicio de video-traducción de lenguaje de signos. Otra oficina que ha ampliado sus opciones de accesibilidad es la de Aguas de Torremolinos con la instalación de suelo podotáctil, señalización en Braille, bucle magnético, etc. También dispone de un servicio de atención vía Skype.

Aguasvira, en colaboración con Asprogrades ha trabajado en adaptar la documentación de atención al cliente a **lenguaje fácil**. También ha colocado pictogramas y señalización específica para la atención a personas con TEA.

La Digitalización es la otra gran apuesta de mejora en la gestión, en esta línea se han instalado unos 2.000 contadores con telelectura en Marbella, además, el 24% de los clientes reciben la factura sin papel.

Hidralia y sus empresas participadas cerraron el ejercicio de 2019 con **696.158 clientes**, superior al del año. Por otro lado, todas cuentan con **líneas gratuitas** de atención al cliente, y de información/aviso de averías. En cuanto a la población censada abastecida se estima en **1.331.504 habitantes**.



Número de clientes ³	2017	2018	2019
Andalucía	680.719	691.455	696.158
Emasagra	220.969	222.363	223.871
Aguasvira	74.433	74.968	74.775
Aguas de Montilla	9.404	9.436	9.479
Aguas de Torremolinos	48.098	48.341	48.583
Aguas de Benahavís	8.384	8.769	9.007
Hidralia	259.866	267.723	270.317
Aguas de Huelva	59.565	59.855	60.126

³ Cliente es toda persona, física o jurídica, con un contrato de suministro en vigor.

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

2.1.1 Necesidades de los clientes

TARIFAS SOCIALES

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

ACCESO AL AGUA

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

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

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

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

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

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

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



Hidralia jamás interrumpe el suministro a una familia que no pueda pagar por problemas económicos, si este hecho es constatado

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2019 se han registrado **812.226 contactos** a través de todos

los canales disponibles de atención al cliente.

Datos Gestión Comercial DR Andalucía	2017	2018	2019
Cientes atendidos en oficina	219.925	201.831	174.842
Cientes atendidos por teléfono CAT	309.711	342.704	346.549
Cientes atendidos por teléfono CAT - Averías	63.250	58.704	55.528
Facturas emitidas	3.582.533	3.610.058	3.651.976
Número de contadores leídos	3.419.864	3.456.979	3.509.490
Número de altas	34.836	35.240	35.897
Número de bajas	9.810	10.006	10.454

Aguasvira, que trabaja en la zona norte del área metropolitana de Granada **atendiendo a más de 40 núcleos urbanos**, durante 2019 contó con una oficina móvil que se desplazaba 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 se informaba sobre su horario y recorrido.

CARTAS DE COMPROMISO⁴ CON LOS CLIENTES

La Carta de 5 Compromisos es una herramienta eficaz de Hidralia y sus empresas participadas para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de sus clientes. Ésta recoge garantías sobre el plazo máximo de instalación del contador, el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones, las peticiones de cambios de uso y la resolución inmediata de gestiones comerciales relacionadas con la ejecución de acometidas. Si la Compañía incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica.

En esta línea de mantener informados a sus 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.

⁴ Más información en: <https://www.hidralia-sa.es/carta-de-compromisos>

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A lo largo de 2019 se han formulado un total de **6.729** reclamaciones, de las cuales 6 han llegado al Defensor del Cliente.

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

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

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

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

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

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

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

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

Reclamaciones recibidas por sociedad	2017	2018	2019
Aguas de Benahavís	42	55	61
Aguas de Montilla	642	336	258
Aguasvira	850	810	680
Aguas de Torremolinos	725	848	878
Emahsa	430	393	380
Emasagra	2.388	2.324	2.065
Hidralia	2.481	2.471	2.407
Total	7.558	7.237	6.729

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

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

OPERADOR

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

2.1.2 Innovación en la oferta

TELEMEDIDA

En Andalucía hay instalados **9.137 contadores** (2.207 gestionados por Hidralia) con telemida. 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

El gestor de órdenes de trabajo en el terreno, GOT, permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada y eficiente, con el objetivo de mejorar el servicio al cliente, de forma comprometida con el medio ambiente, implicando una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en la gestión de los partes de trabajo diario.



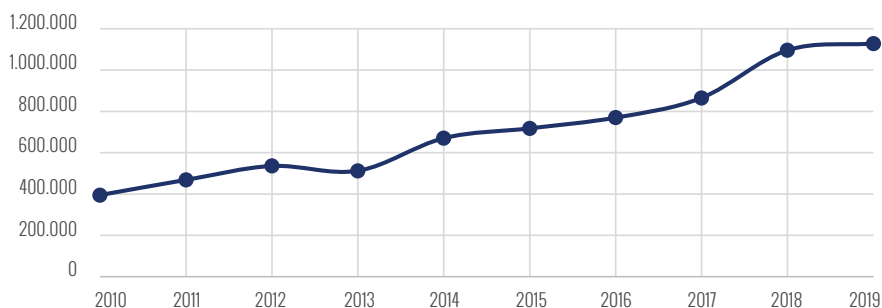
FACTURA SIN PAPEL

166.085 clientes (el 24,62% corresponden a Hidralia) han recibido puntualmente durante 2019 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.

2.1.3 Lucha contra el fraude

En **Andalucía** el fraude recuperado en 2019 asciende a **1.128.605 m³** (316.382 m³ corresponden a Hidralia). Dicho volumen hace referencia a **fraudes detectados recuperados**, lo que supone un incremento del 2,86% 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 DR Andalucía





03

PLANETA





3. Planeta

3.1 Preservamos el agua como fuente de vida

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

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

3.1.1 Calidad del agua

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

A través de Hidralia y sus empresas participadas se distribuye un **volumen de 380.941 m³/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.331.504 habitantes.

LABORATORIOS

Hidralia y sus empresas participadas realizan **análisis en continuo de más de sesenta parámetros** para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conducti-

vidad y pH, etc., además de controlar otras características, como el olor, el color y el sabor. Igualmente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

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

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

PROCEDENCIA DEL AGUA

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

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

3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

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

Hidralia y sus empresas participadas tienen como objetivo la reducción

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

En 2019 se han realizado proyectos para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos como se describe más ampliamente en el apartado 4.4 de Innovación con Impacto.



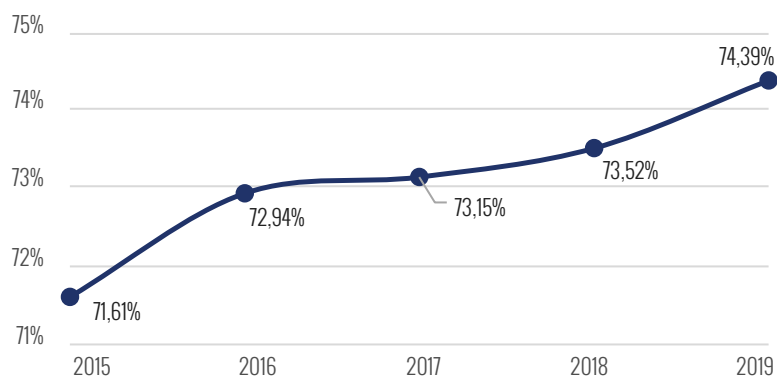
Origen del Agua (Hm³) DR Andalucía	2017	2018	2019
Agua propia no adquirida - Subterránea	36,4	35,5	32,6
Agua propia no adquirida - Superficial	2,1	1,8	2,1
Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora	48	43,0	46,4
TOTAL volumen de agua propia	86,5	80,3	81,1
Agua comprada origen marino	6,3	8,5	8,5
Agua comprada - Subterráneo	0,2	10,1	0,1
Agua comprada - Superficial	46,8	43,5	49,3
TOTAL volumen de agua comprada	53,2	52,1	56,0
TOTAL volumen de agua suministrada	139,7	132,4	139,0

Recarga de acuíferos subterráneos (m³) Hidralia Marbella	2017	2018	2019
Recarga en profundidad de acuíferos	71.082	96.583	0
Extracción total de los acuíferos sometidos a recarga	561.732	874.865	954.226

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

en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento. Así mismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

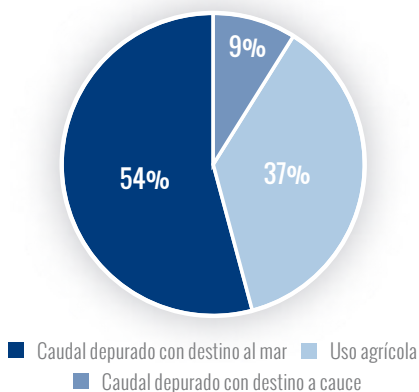
Rendimiento Técnico Hidráulico DR Andalucía



A lo largo del 2019 se ha continuado 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/ micro-sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores.

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

Destino del agua tratada DR Andalucía



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 pueden intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores

más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado, en el ámbito de la DR Andalucía, en 2019 se han detectado:

- ▶ Fugas visibles: 5.170
- ▶ Fugas ocultas: 421
- ▶ Fugas ocultas: 3.214



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 2019 se han **inspeccionado 480,7 km de redes y colectores**, de los cuales **77,28 han sido con CCTV**.

Limpieza preventiva y correctiva

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una



vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

Magnitudes red de saneamiento DR Andalucía	2017	2018	2019
Longitud red saneamiento (km)	5.320	5.624	5.812
Longitud red limpiada red (km/año)	770	1.199	814
Número imbornales limpiados	154.970	164.103	164.051

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. 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. Se ha ampliado la implantación de esta aplicación de Gestión Avanzada de Limpieza de Redes de Drenaje Urbano a las explo-

taciones de Estepona y Rincón de la Victoria (Hidralia). Estas explotaciones se suman a Marbella, Aguas de Torremolinos, Emasagra y San Fernando.

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 empresas participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil. En 2019 se ha implantado en Emasagra, Aguasvira, Aguas de Huelva e Hidralia Zona Almería.

Digitalización Avanzada (DCDC)

Dentro de la iniciativa de Dinapsis Control Data Center, cuyo principal objetivo es el aseguramiento de los centros de control operativo (CCO), Hidralia comenzó en el último trimestre de 2019 la migración del CCO de Marbella, que es Infraestructura Crítica, nombrada como tal mediante Resolución de la Secretaría de Estado de Seguridad.

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 dispone de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo y tanques de tormentas, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias

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



Emasagra e Hidralia en Roquetas de Mar y Marbella disponen de 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 Aquadvanced.

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.

Se encuentra disponible en Torremolinos y en Marbella.



EDAR ROQUETAS DE MAR.

3.2 Concienciación ciudadana

3.2.1 Programas de sensibilización ambiental

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

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

La Fundación Aquae ha lanzado también un programa STEM con la colaboración de Hidralia.

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 consu-



mo responsables. Así, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en casi todos los municipios gestionados por Hidralia y sus empresas participadas.

Más de 22.500 personas (13.383 niños) han asistido a estas 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.

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, etc. Además, la Fundación AguaGranada convocó su **XIV Concurso de Redacción y Dibujo** e Hidralia y sus empresas participadas lanzaron a finales del año 2018 el IV Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: **Relatos de Agua Inteligente**, cuyo fallo se hizo público en 2019, siendo ganadora una alumna del IES de Benahavís.

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 alumnos del colegio María Teresa León de San Pedro de Alcántara.

Hidralia ha participado en el proyecto 'Bahía de Plata' que es una iniciativa educativa que nace con el objetivo de sensibilizar y concienciar a la sociedad del ecosistema en el que vivimos, además de educar a los más pequeños



Mas de 13.000 niños han participado en los programas educativos y ambientales de Hidralia y sus empresas participadas

en la conservación del **Parque Natural Bahía de Cádiz** a fin de conseguir "un equilibrio que nos permita un desarrollo sostenible efectivo y real".

Se trata de un movimiento ciudadano, que cuenta con la colaboración, del Ayuntamiento de San Fernando, la Delegación de Educación, Universidad de Cádiz, Cruz Roja, Parque de Bomberos, Policía Nacional, Parque Bahía de Cá-

diz, Hidralia, Aguas de Cádiz, BahíaSur, Ecologistas en Acción y Greenpeace, entre otros.

En este proyecto también ha colaborado personal de Hidralia San Fernando como voluntarios, entre otras acciones, se ha ayudado a trasladar los residuos recogidos por los más de 2.400 niños participantes.

Otro voluntariado realizado por personal de Hidralia ha sido en las recogidas de residuos en zonas costeras de Rincón de la Victoria organizadas por Ecodive.

COLABORACIONES FORMATIVAS CON UNIVERSIDADES

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

Hidralia tiene 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, juntamente con diversas entidades y universidades, en el Máster Universitario en Recursos Hídricos y Medioambiente (RHYMA), de la **Universidad de Málaga**, que tiene por objetivos iniciar en la investigación científica a aquellos estudiantes que pudieran estar interesados en seguir la carrera investi-

gadora, 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 el máster RHYMA, así como se han patrocinado los cursos de verano de la UMA en Marbella.



3.2.2 Jornadas y congresos

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

Dentro de la colaboración en congresos está la presencia de Hidralia en el NESI Fórum celebrado en FYCMA, tanto con una zona de exposición como con la participación del Director de Desarrollo Sostenible en las actividades realizadas.

Es de destacar la participación de **Hidralia en la COP25** que finalmente tuvo lugar en diciembre en Madrid, dentro del Ágora de Suez, donde se presentaron varios proyectos como la Biofactoría Sur de Granada.

También estuvo presente y copatrocinó el 46º Congreso de la Asociación Internacional de Hidrogeólogos (IAH) celebrado en septiembre en Málaga.





3.2.3 Campañas de sensibilización

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

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

Otra campaña realizada ha sido la de la promoción del consumo del agua del grifo.

3.2.4 Comunicación interactiva

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

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible. La cuenta ya tiene más de 2.300 seguidores.

Así las cuentas existentes en la actualidad son:

- [@Emasagra](https://twitter.com/Emasagra)
- [@Aguasvira](https://twitter.com/Aguasvira)
- [@H2OTorremolinos](https://twitter.com/H2OTorremolinos)
- [@AguasdeHuelva](https://twitter.com/AguasdeHuelva)
- [@InfoHidralia](https://twitter.com/InfoHidralia)

Durante 2019 se ha continuado trabajado en el rediseño de las páginas web, siendo las de Aguas de Torremolinos y la de Aguasvira las últimas publicadas con el nuevo diseño, más moderno y accesible.



3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático

3.3.1 Red andaluza contra el cambio climático



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

Uno de los proyectos que refleja mejor el compromiso de Hidralia con el cumplimiento del ODS 13 es la **Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC)**. Un proyecto en el que la Compañía lleva largo tiempo trabajando para fomentar la colaboración, el diálogo y la participación en la sensibilización y conocimiento sobre la necesidad de actuar en la lucha contra cambio climático.

REDAC es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Grana-

da (**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.

En poco más de un año, ha superado las 500 empresas adheridas.

3.3.2 Alcanzamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua

El aumento del consumo, sobre todo en la red de agua, así como la disminución en la producción de energía verde se debe a la escasez de lluvias, lo que ha obligado a aumentar el consumo en las captaciones y ha disminuido considerablemente la producción de energía eléctrica en la ETAP.

8 GWh de
Energía
Verde
producidos⁵

Consumo de energía en ETAPs DR andalucía	2017	2018	2019
Consumo Eléctrico Tratamiento (kWh)	11.122.708	4.877.511	5.253.822
Energía Eléctrica Producida (kWh)	1.359.805	4.462.356	1.692.586
Consumo de energía en las EDARs			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	19.609.064	20.370.996	20.593.788
Energía cogenerada (kWh)	4.697.974	5.151.001	5.228.376
Consumo de energía en redes de abastecimiento			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	36.565.115	31.977.273	35.349.274
Energía Eléctrica Producida (kWh)	44.757	956.765	1.075.983
Consumo de energía en redes de saneamiento			
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	1.003.195	1.634.302	1.121.582

Consumo total de energía en el ciclo integral del agua dr andalucía	2017	2018	2019
Consumo de Energía Eléctrico (kWh)	68.300.082	58.860.082	62.318.466
Consumo de Gasoil (m³)	0,26	0,35	-
Variación consumo energía eléctrica	-1,37%	-13,82%	5,88%
Variación producción energía generada	-23,44%	73,21%	-24,34%
Variación producción energía cogenerada	1,80%	9,64%	1,50%

⁵ La energía verde generada corresponde a Aguas de Torremolinos, Aguas de Huelva y Emasagra

3.3.3 Reducimos nuestra Huella de Carbono

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

Hidralia ha revalidado su adhesión al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía, al igual que Aguas de Torremolinos, mediante la presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la propia Junta.

Tanto los inventarios (2018) de Huella de carbono de Emasagra como de Aguas de Huelva han sido verificados por una tercera parte independiente y conforme a UNE-EN ISO 14064 Tras esta verificación Emasagra mantiene el sello oficial de **Reduzco** del Registro

Nacional de Huella de Carbono del MAPAMA y ha empezado a compensar su huella de carbono.

Las cuatro están en proceso de calcular su huella correspondiente al año 2019.

Huella de carbono⁶ de Hidralia (kgCO₂eq)

2018⁷

Alcance 1

Combustión Móvil	621.191
Gases Fluorados	5.578
Proceso	99.820
Total	784.572

Alcance 2

Electricidad	35.092
--------------	--------

Alcances 1+2

819.664

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



⁶ Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen.

⁷ El cálculo de la HC de 2019 está pendiente de la publicación de la herramienta de la Junta.



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 2019 se han incorporado 5 coches eléctricos y 14 híbridos al conjunto de la flota.

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

	Híbrido	Eléctrico
Hidralia	36	14
Aguas de Benahavís	1	2
Aguas de Montilla	1	1
Aguas de Torremolinos	7	8
Aguasvira	1	0
Emasagra	0	9
Emahsa	2	4
Total	48	38

Generación de energía verde:

En Andalucía a lo largo de 2019 se han puesto en marcha nuevas actuaciones de generación de energías renovables con una capacidad de producción de **2,136 GWh/año**. Las principales actuaciones se resumen en:

- ▶ Hidralia: Instalación Bombeo Solar Fotovoltaico en Marbella (14.850 kWh/año)
- ▶ Emasagra: Instalaciones Fotovoltaicas (ETAP Lancha del Genil, Depósito Parque Nueva, Depósito Bola de Oro, Biofactoría Sur), Calorifugado (3 digestores Biofactoría Sur).

instalaciones donde se han capturado un equivalente a un consumo de **aprox. 1,01 GWh/año**. Algunas de las principales acciones son:

- ▶ Hidralia: sustitución de bombas (8 instalaciones), rehabilitación Aireación EDAR Marchena, implantación Sistema Inteligente Control Aireación Createch EDAR Roquetas. (245.191 kWh/año)
- ▶ Sustitución de bombas en Aguasvira, Aguas de Torremolinos y Aguas de Benahavís.
- ▶ Cambio del alumbrado exterior a led en la ETAP Lancha del Genil de Emasagra.

Eficiencia energética

Realización de actuaciones de mejora de la eficiencia energética en diversas

3.4 Protección de la biodiversidad

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

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

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

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

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

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

Se 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 están en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello.







04

PROSPERIDAD:
VALOR COMPARTIDO



4. Prosperidad: Valor compartido

4.1 Equidad y personas

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

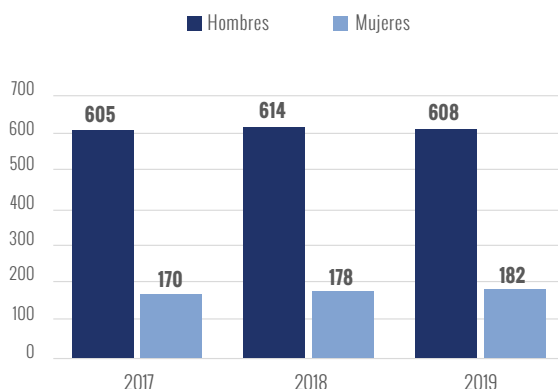
la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral "Smart Protection", tanto en Hidralia como en sus empresas participadas.

86,2%
de la plantilla es fija

23%
son mujeres

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

Evolución de la plantilla DR Andalucía



Trabajadores	2017	2018	2019
Hombres	78%	77,5%	77%
Mujeres	22%	22,5%	23%

4.1.1 Formación

Para garantizar la calidad, la satisfacción y la productividad en el trabajo es preciso contar con un equipo humano capacitado, diverso, talentoso e inclusivo. Por ello, Hidralia y sus empresas participadas están comprometidas con

la implantación de planes de formación y desarrollo del talento y a mejorar el acceso a trabajadores con discapacidad.

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

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva. Durante 2019, se han dado 5.959 horas en temáticas de Seguridad y Salud Laboral.

COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- En 2019, Hidralia firmó un convenio marco de colaboración con la **Universidad de Córdoba**.
- 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**. En 2019 hubo un becario trabajando en Hidralia Roquetas de Mar.
- Se colabora con la **Universidad de Málaga** en diferentes proyectos educativos como el Máster RHYMA.
- Convenios de colaboración para el Máster de Derecho del Agua de la UGR y con la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo**.
- Aguas de Huelva colabora, a través de la Cátedra, con el Máster de Tecnología Ambiental de la **Universidad de Huelva**, tanto a nivel de impartición de conocimientos como acogiendo becarios de dichos cursos en sus instalaciones. En 2019 se contó con un becario.

Horas de formación	2019
Horas totales de formación	12.356
Horas de formación por empleado	15,64
Total horas de formación mujeres	5.756
Porcentaje horas formación mujeres	47%
Horas de formación por empleada	31,63
Total horas de formación hombres	6.600
Porcentaje horas formación hombres	53%
Horas de formación por empleado	10,86



- 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 ET-SI de Caminos, Canales y Puertos).

4.1.2 Igualdad, diversidad y conciliación

Las políticas y los procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en

su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

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

Ámbitos de actuación

1



Conciliación de la vida personal familiar y laboral

2



Clasificación profesional, promoción y formación

3



Retribuciones

4



Salud laboral

5



Comunicación y lenguaje no sexista

6



Acceso al empleo

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

La 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, son habituales, entre otras, las colaboraciones con Asprogrades, asociaciones locales de personas con TEA o con Comunicados.

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

En 2019 se ha llevado a cabo la auditoría correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, obteniéndose la categoría **Bequal+** para Hidralia, Aguas de Torremolinos, Aguasvira, Aguas de Huelva y Emasagra.

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Acuerdo de colaboración 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.

CULTURA JUSTA

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

Todo sobre la base de 3 pilares:

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

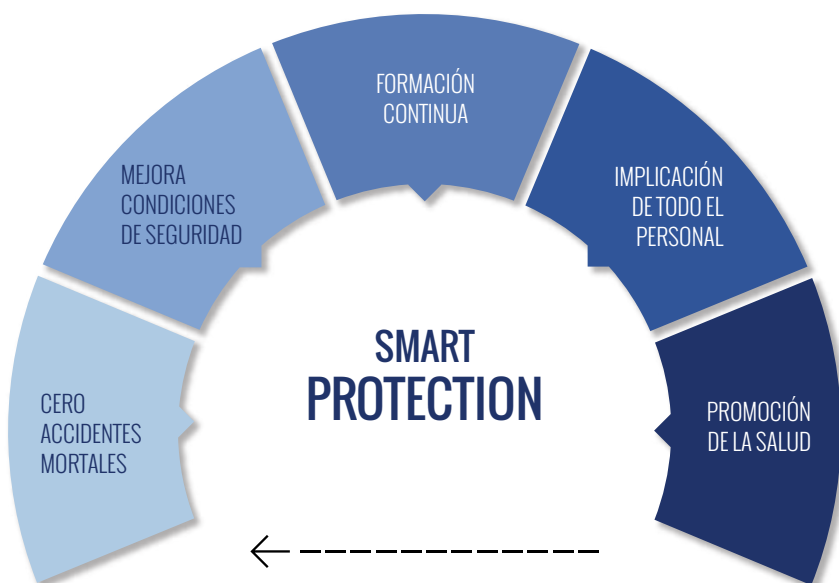
El objetivo final es establecer una línea clara entre conductas que deben ser reconocidas y conductas no aceptables en el ámbito de gestión de la seguridad y salud laboral.

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



4.2 Seguridad y salud en el trabajo

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





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

No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal. Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

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

Durante 2019 en la DR Andalucía hubo **22 accidentes con baja**, frente a los 14 ocurridos en 2018, lo que ha supuesto un aumento de la siniestralidad laboral, quedando el Índice de Gravedad en 0,54 y el Índice de Frecuencia en 18,77. Para reducir estos índices se ha preparado un ambicioso plan de actuación a desarrollar durante 2020.

IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la **visita de seguridad** u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática, durante 2019 han realizado 81 y 116 visitas, respectivamente.

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

Otras actividades realizadas:

- ▶ Formación Liderazgo SSL Executive: todos los Directores de Andalucía formados.
- ▶ Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.
- ▶ **Proyecto HEBE** (envejecimiento activo): implantación de gimnasia de calentamiento para operarios a inicio de jornada en San Fernando,

Rincón de la Victoria, Emasagra y Aguas de Torremolinos, con más de 100 operarios participantes en el programa.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las **reglas que salvan vidas**. Estas 10 reglas “de oro”, son directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Hidralia.

Aualmente 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 empresas 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 Compañía pone a disposición de los trabajadores fruta de temporada. Otra acción relevante es la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon.

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

Proyecto CHRODIS+

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

CHRODIS PLUS es una Acción Conjunta en la que participan 42 socios pertenecientes a 21 países europeos y su principal objetivo es identificar medios eficaces para reducir las enfermedades crónicas, promocionando una vida saludable y un envejecimiento activo en Europa. Promueve y facilita el intercambio y la transferencia de buenas prácticas en enfermedades crónicas entre países europeos en 6 áreas diferentes: alimentación saludable, tabaquismo, actividad física, seguridad vial (accidentes tráfico) y movilidad sostenible, alcohol y adicciones y bienestar y conciliación familiar. El proyecto se inició en 2018, con una duración de tres años, su término conllevará el reconocimiento de Emasagra como **EMPRESA PROMOTORA DE SALUD**.

SIMULACROS

Durante 2019 se realizaron 21 simulacros entre todas las sociedades e instalaciones gestionadas.

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





4.3 Caminando hacia la economía circular

Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía. Con la estrategia de biofactorías, Hidralia propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

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

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

RESIDUOS

La generación de residuos lleva consigo asociadas emisiones de gases de efecto invernadero y otras consecuencias ambientales negativas. Por eso, Hidralia está comprometida con la eliminación de residuos, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de estos.

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

Con ello se consigue mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando

Nuevo Paradigma: BIOFACTORÍAS



Antiguo Paradigma: DEPURADORAS

el uso de vertederos. Además, disminuyen gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Dentro del proyecto de economía circular, en la Biofactoría Sur de Granada, Emasagra ha conseguido valorizar el 100% de las arenas, que se usan para estabilizar el compost y el 100% de las grasas. También está estudiando cómo valorizar el 100% de los residuos procedentes del desbaste.

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



4.4 Innovación con impacto

La innovación, en cualquiera de sus formas, es parte fundamental del ADN de Hidralia y sus empresas participadas. Es transversal a todos los ámbitos de trabajo de la Compañía, facilitando las relaciones entre departamentos, siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

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

30 proyectos ejecutados⁸

541 m€ de presupuesto⁸

En www.hidralia-sa.es se encuentra la memoria anual del área.

El compromiso con la innovación de Hidralia y sus participadas se materia-

liza en 3 líneas de investigación que fomentan la generación de valor social, económico y medioambiental en todos los proyectos de innovación y muestran a Hidralia como empresa eficiente, que busca en continuo la excelencia, pero al mismo tiempo, como una empresa emprendedora, comprometida e innovadora.

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 de los proyectos en los que se ha trabajado a lo largo del pasado ejercicio:

⁸ Los datos corresponden a Hidralia y sus empresas participadas.

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.	01/10/17 30/09/20	

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

AGUAS DE TORREMOLINOS			
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
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	
PRESS 2.0	Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	01/06/19 01/07/20	

EMASAGRA			
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
GRWaterDSS	Sistema Soporte a la Decisión para la Gestión del Agua en la Vega de Granada.	01/08/17 31/10/19	
SUDS	Sistemas urbanos de drenaje sostenible. Análisis y diagnóstico de la eficiencia de los pavimentos permeables en Granada.	01/10/17 30/09/19	
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	
GRAN	Desarrollo Sistemas Granulares y análisis de Microbiología Vírica en depuradoras. (Fase II).	01/03/18 01/07/20	
ENERFAN	Reducción del consumo de energía del sistema de fangos activos.	18/06/18 01/04/19	
EDARSOL	Valorización de residuos de EDAR mediante la elaboración de Tecnosoles.	27/11/18 27/11/19	
ELIAUTNITRO	Estudio de nuevos reactores de biofiltros de lecho fijo para la eliminación autotrófica de nitrógeno.	01/05/19 22/07/19	
MBR IV	Combinación de sistemas MBR y oxidación avanzada de agua reutilizada.	01/05/19 01/07/20	

HIDRALIA			
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
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 27/09/19	
MuMO4PEC	Multiscale modeling and design of photo-electrochemical systems.	01/03/17 31/03/20	
TEDARs	Trabajos en el ámbito de estaciones depuradoras de aguas residuales.	01/02/18 31/01/20	
SYMBI	Simbiosis Industrial y Economía Circular para el Crecimiento Regional Sostenible y Eficiente en Recursos (Interreg Europe).	01/04/16 31/03/21	
PISCIA	Plataforma de interoperabilidad de servicios para el ciclo del agua.	01/06/18 31/08/20	
HONGOS	Desarrollo de un prototipo para la eliminación de contaminantes emergentes de origen farmacéutico mediante una nueva tecnología basada en hongos extremófilos.	26/11/18 16/12/20	
FeNLAB	Ensayos de columna para la eliminación de nitratos en acuíferos con nanopartículas de Fe.	01/10/18 17/06/19	
EDARSOL	Valorización de residuos de EDAR mediante la elaboración de Tecnosoles.	27/11/18 27/11/19	
GEOMOD	Uso conjunto de recursos hídricos en la Costa del Sol mediante sistemas de información geográfica y modelización.	01/09/18 14/10/19	
IONWIPES	Monitorización de la acumulación de residuos sólidos en bombeos de aguas residuales mediante técnicas de visión por computador.	01/02/19 30/10/20	
HIDROSOL SPA 2019	Estudio hidrodinámico e hidroquímico del área de San Pedro.	15/02/19 31/12/19	
HIDROSOL PADRON 2019	Estudio hidrodinámico e hidroquímico del sector del Río Padrón en Estepona.	15/02/19 31/12/19	
DESALA ROQUETAS	Estudio de los efectos de la introducción de agua desalada en la red de abastecimiento de Roquetas de Mar.	14/01/19 30/06/20	
BIM	Implantación de la tecnología BIM aplicada a la EBAR Pery Junquera, de San Fernando.	14/01/2019 30/10/2019	
OPTIMIZER	Piloto de mejora de operaciones en las redes de distribución de agua.	01/01/2019 30/09/2019	
ERIC RINCÓN	Evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en Rincón de la Victoria.	01/02/19 31/01/20	

Difusión⁹

Hidralia y sus empresas participadas fomentan 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.

6

Participaciones en
Congresos y Foros

3

Ponencias
y Posters

1

Publicación

Ecosistema de Innovación

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

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



PROYECTOS DESTACADOS

Soluciones para la red de abastecimiento: prevención de precipitación de cal en redes

Evaluación de la eficiencia de dos técnicas de bajo coste para evitar la precipitación de sales en las redes de abastecimiento de agua potable, que supondrá la disminución de las operaciones de mantenimiento en las redes.

Proyecto: Estudio piloto de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.

Duración: 01/06/2019-01/07/2020

EMPRESA:



Aguas de Torremolinos



Estudio de suelos permeables para la gestión sostenible de aguas pluviales

Estudio para la determinación de la eficiencia de los pavimentos permeables en la disminución del volumen de agua pluvial recogida por la red de saneamiento y, en consecuencia, en el ahorro económico que esta reducción generará en la explotación y mantenimiento de las redes y en el consumo energético de la Estación Depuradora de Aguas Residuales.

EMPRESA:



Proyecto: Sistemas urbanos de drenaje sostenible. Análisis y diagnóstico de la eficiencia de los pavimentos permeables en Granada.

Duración: 01/10/17-30/09/19

Evaluación cuantitativa y cualitativa de las aguas subterráneas disponibles

El acuífero de San Pedro de Alcántara es de gran interés para el abastecimiento de la población de Marbella debido a la excelente calidad de las aguas subterráneas. Por ello, en 2019 se ha continuado analizando en profundidad este recurso hídrico para definir una estrategia sostenible de explotación y conservación de sus aguas, garantizando la calidad del servicio de abastecimiento y la sostenibilidad conforme a los Planes Hidrológicos de Cuenca.

EMPRESA:



Proyecto: Seguimiento hidrodinámico e hidroquímico de los acuíferos de San Pedro de Alcántara y Guadalmina.

Duración: 15/02/2019-31/12/2019

4.4.1 Cetaqua Andalucía

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

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

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

A continuación, se detallan los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2019:

- Consecución del proyecto europeo GOTHAM, de la convocatoria PRIMA, que Cetaqua Andalucía lidera y se iniciará en 2020.
- Solución inteligente para playas basada en visión artificial que permite cuantificar y predecir el nivel de ocupación de la playa periódicamente, así como identificar la presencia de personas en zonas de riesgo para el baño. (ION BEACH)
- Soluciones de biorremediación para tratar la contaminación de acuíferos por nitratos debido a la actividad agrícola. (LIFE NIRVANA). Cabe destacar que se trata del primer proyecto del programa europeo LIFE liderado por el Centro.







17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



05

ALIANZAS



5. Alianzas

5.1 Comprometidos con la comunidad local

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

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

5.1.1 LBG



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

De la aplicación de este modelo se desprende que **la contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 1.173.303 €** (368.457 € corresponden a Hidralia).

Estas contribuciones a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso al agua universal, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sos-

1.173.303 €
contribución a la Comunidad Local

Hidralia demuestra su implicación social con la realización de más de 245 acciones relevantes en 2019

tenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD

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 continuado las colaboraciones con **Autismo Cádiz** y 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.

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

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

Otras acciones que se realizaron fueron:

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.

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

Otra actuación para destacar es la colaboración con 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.

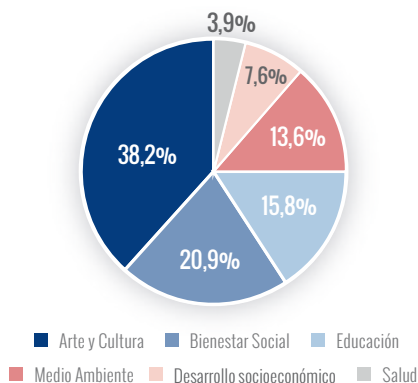
También se colabora con varias ONGs en Navidad, como San Juan de Dios y Cáritas, realizando entrega de lotes de comida para que puedan repartirlos entre los más necesitados en Granada.

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 se mantienen en el tiempo y contribuyen al desarrollo socioeconómico del territorio.

Es de resaltar el apoyo por parte de **Aguas de Huelva** a la 45ª edición del **Festival de Cine Iberoamericano**, en

Distribución de las contribuciones a la comunidad



la que el Festival actúa como agente de desarrollo económico, atrayendo a visitantes y promocionando la ciudad internacionalmente. Además, 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 2019 diversas iniciativas que reconocen el esfuerzo empresarial en favor del desarrollo sostenible y la creación de empleo, así como, varias actuaciones con Cruz Roja. Aguas de Huelva ha institucionalizado el galardón del Premio Medio Ambiente Empresa del Año y Roquetas de Mar, un año más, ha colaborado con los reconocimientos a los proyectos empresariales y municipales dentro de los Premios Poniente Almeriense. **Hidralia** también colabora de forma habitual con CIT Marbella en las Jornadas de Responsabilidad Corporativa y otros actos organizados por ellos.

Hidralia y sus empresas participadas realizan colaboraciones con entidades deportivas, principalmente dirigidas a la promoción del deporte base dirigidas a niños y jóvenes: baloncesto, natación, fútbol, etc. financiando equipos y liguillas integrados en asociaciones sin ánimo de lucro.

5.1.2 Fundaciones

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



5.2 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

CREACIÓN DE CÁTEDRAS

Durante 2019 ha nacido una nueva Cátedra, fruto de la alianza de Aguas de Torremolinos con la Universidad de Málaga y otros actores de la región.

Cátedra Ciencias del Litoral de la Costa del Sol

La Cátedra tiene por objeto abordar, bajo el prisma de la ciencia, un espacio de análisis, estudio, investigación, desarrollo y divulgación de las problemáticas que afectan a la calidad del agua percibida por el usuario de playa de la Costa del Sol, y así dotar de herramientas a los gestores del ciclo integral del agua, con el fin de la búsqueda de la excelencia en la calidad del agua del litoral.



Durante su primer año de vida se han desarrollado diferentes iniciativas, de entre las cuales destacan las siguientes:

- ▶ Participación en la Jornada "Turismo y Empleo: Un futuro mejor para todos", en la Semana del Turismo de la Universidad de Málaga, difundiendo la calidad del agua de la Costa del Sol.
- ▶ Participación en el ciclo "Málaga y la mar", en la mesa redonda "La Cátedra de Ciencias del Litoral de la Costa del Sol. Una herramienta científica en busca de la Excelencia en el entorno litoral", organizada por el Ateneo de Málaga, que tuvo como objetivo plasmar la importancia de investigar en mantener la calidad del litoral de la Costa del Sol.

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

La Cátedra sigue creciendo dentro de la Universidad de Granada, terminando su tercer año de actividad como un referente en el desarrollo de actividades enmarcadas dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.



En este nuevo curso la Cátedra Hidralia+UGR se ha alineado con la Agenda 2030 para, junto a la gestión DISS del agua, complementar su programa de actividades con temáticas relacionadas con la sostenibilidad ambiental, la pobreza, la igualdad o el cambio climático.

Entre las acciones promovidas desde la Cátedra, se pueden destacar:

- ▶ Desarrollo del **III Foro Cátedra Hidralia+UGR** titulado **"Alianzas contra la Emergencia Climática"**:

El evento concentró a unos 200 asistentes, entre estudiantes universitarios, profesionales del ámbito climático y una gran representación de miembros adheridos a la Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC). El Foro fue presidido por el Director General de Planificación y Recursos Hídricos de la Junta de Andalucía, Fernando Delgado, que fue participe de un programa que permitió intercambiar numerosas buenas prácticas en esta materia por parte de entidades como NESI Fórum, Cifal - Unitar, Triodos Bank, o la Asociación Andaluza de Energías Renovables, entre otras muchas.

- ▶ **"#Cero Plásticos"**: es un proyecto que tuvo como objetivos: reducir el consumo de plásticos de un solo uso a la comunidad universitaria.
- ▶ III Edición de los Premios **"Tu Trabajo Fin de Grado y Tu Trabajo Fin de Máster en 3 Minutos"**.



- ▶ Colaboración con el **Proyecto “ESPERANZA”** y la ONG Ongawa: Ingeniería para el Desarrollo, en la recaudación de fondos para la mejora del acceso al agua y a la salud en la comunidad de Zirai (Tanzania).
- ▶ Participación en el **IX Desafío Tecnológico** de la Escuela de Informática, fomentando el emprendimiento y la participación de alumnos en el desarrollo de iniciativas tecnológicas que den solución a desafíos profesionales.
- ▶ La Cátedra organizó juntamente con Rotary Club Granada, el cuarto **Foro por la Paz**.
- ▶ Gestión de la **Red Andaluza contra el Cambio Climático en Andalucía (REDAC)**, un proyecto promovido por Hidralia consistente en la creación de un espacio abierto y participativo dirigido a fomentar la conciencia social sobre el Cambio Climático. En su primer año de vida han superado los 500 miembros adheridos y se han publicado más de 40 buenas prácticas en materia de mitigación y adaptación al cambio climático.
- ▶ **Concurso de graffitis** con el objetivo de representar la relación entre la Ingeniería Civil y la sostenibilidad.
- ▶ Colaboración, junto a la ETS de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos y Granada4Energy en el ciclo **“Los ODS, de cine”**.
- ▶ Estreno de la obra de teatro escrita por el profesor granadino, Rafael Pleguezuelos, **“La noche del desertor”**.

Cátedra Aguas de Huelva-UHU

La Cátedra de Innovación Social, creada en 2016, refuerza el compromiso de Aguas de Huelva con el municipio a través de sus dos líneas de actuación: la innovación social como palanca de progreso social y la mejora operativa y mejora del medioambiente, en especial los ecosistemas ligados al agua.

En 2019, desde esta Cátedra, se han llevado a cabo distintas iniciativas, entre las que cabe destacar:

- ▶ Colaboración y participación del Máster en Tecnología Ambiental de la UHU con el objetivo de proporcionar una formación exhaustiva abarcando los aspectos tecnológicos, económicos, legales y medioambientales de esta actividad.
- ▶ Participación en la Jornada "Sostenibilidad" promovida por la Caja Rural.
- ▶ Apoyo a la "Carrera Solar" de la UHU, promoviendo así la movilidad sostenible.
- ▶ Participación en "Bussines week" de la UHU, para acercar la realidad empresarial a los estudiantes.
- ▶ Fomento del Patrimonio Cultural, con las visitas guiadas a la "Fuente Vieja" de Huelva.
- ▶ Colaboración, junto con la ONCE, en la II Jornada de "Sensibilización de Universitarios con Discapacitados".
- ▶ Organización del III Certamen de Premios de Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster, asociados a la temática "Agua y Sostenibilidad".
- ▶ Colaboración con la "Casa Paco Girón" y su Programa "Alojamiento con Corazón".
- ▶ Participación en el II Congreso Internacional sobre Ciudades Inteligentes "Sciencity" organizado por la UHU.

- ▶ Colaboración en las Jornadas de "#Emprendimiento social", de la UHU.
- ▶ Colaboración en el curso de formación de profesorado "Introducción a la sostenibilidad en docencia Universitaria".
- ▶ Transferencia y divulgación de la APP "Healthy Jeart".
- ▶ Participación en el ciclo de conferencias y mesas redondas "Diálogos Alumni".

Pacto Mundial

Aguas de Torremolinos y Aguas de Benahavís se han adherido a Global Compact y a la Red Española del Pacto Mundial, sumándose a Emasagra.

Reconocimiento a la excelencia

Reconocimiento a Aguas de Torremolinos al formar parte del Foro Provincial de Empresas Socialmente Responsables de Málaga.



Reconocimientos por baja siniestralidad



5.3 Compra responsable

TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

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

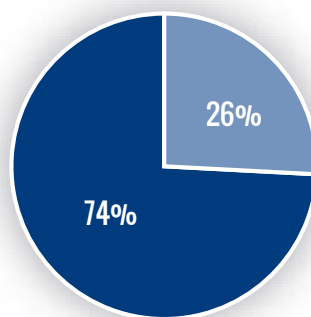
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación. Para más información:

<https://www.hidralia-sa.es/condiciones-generales-de-contratacion>
<https://www.emasagra.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>
<https://www.aguasvira.net/plataforma-de-contratacion-del-sector>
<https://www.aguashuelva.com/informacion-a-licitadores-y-proveedores>
<https://www.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 74% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 53% del importe total de compras.

Proveedores Hidralia



■ Locales ■ No locales

Más información en el anexo, en el indicador 204-1.

5.4 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 relacionarse con sus diversos GG. II.

El desarrollo sostenible es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto

con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución. A continuación, indicamos cuales son nuestros principales grupos de interés y nuestros compromisos con ellos.

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



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

ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Dadas las circunstancias creadas por la crisis sanitaria no ha sido posible realizar talleres en el primer semestre de 2020. Por ello se ha tomado la decisión de iniciar el proceso realizando una encuesta de materialidad a perso-

nal experto de Hidralia como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice. Tras esta encuesta inicial se han identificado los siguientes asuntos como relevantes:

Posición	Aspecto material	Total	Dónde ocurre el Impacto*
1	Ética e integridad	4,478	D y F
2	Buen Gobierno y Transparencia	4,435	D y F
3	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	4,391	D y F
4	Seguridad y salud laboral	4,391	D y F
5	Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	4,364	F
6	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	4,348	D y F
7	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	4,217	F
8	Eficiencia en las redes de distribución de agua	4,182	D y F
9	Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	4,174	D y F
10	Economía circular	4,174	F
11	Compromiso con la comunidad local	4,13	F

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

Estos once aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en

nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés.

06

ANEXOS

6. Anexos

6.1 Glosario

BIODIVERSIDAD

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

BIOGÁS

Gas producido por la fermentación de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, compuesto por metano, CH_4 , dióxido de carbono, CO_2 , y trazas de otros elementos como H_2S , N_2 , H_2O . En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, ya que puede ser purificado hasta alcanzar una calidad similar a la del gas natural.

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

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

COGENERACIÓN

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

COLECTOR

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

COMPOSTAJE

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

COMUNIDAD LOCAL

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

DEPURADORA, EDAR

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

DEUDA

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

EBAP

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

EBAR

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la

ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

EFFECTO INVERNADERO

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

ETAP

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

FANGO

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

GAS DE EFFECTO INVERNADERO, GEI

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE, GRI

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

HUELLA DE CARBONO

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo

permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

HUELLA HÍDRICA

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

INVERSIONES

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

NOx

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

PAGOS A GOBIERNOS

Tributos más el impuesto de Beneficio.

PATRIMONIO NETO

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

U.T.E

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

6.2 Correspondencia aspectos materiales

ASPECTO MATERIAL	APARTADO	GRI
Ética e integridad	1.2 Buen gobierno y gestión ética	GRI 102 (16 al 17), GRI 205, GRI 206, GRI 415
Buen gobierno y transparencia	1. Buen gobierno	GRI 102 (1 al 39 y del 45 al 56), GRI 201, GRI 419
Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	5. Alianzas	
Seguridad y salud laboral	4.1 Equidad y personas 4.2 Seguridad y salud en el trabajo	GRI 403
Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	2.1 Acceso al agua	GRI 203
Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	3.1 Preservamos el agua como fuente de vida 3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático	GRI 306, GRI 307, GRI 416
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	2.1 Acceso al agua 1.2.4 Isc 5.4 Relación con los grupos de interés	GRI 102 (40 al 44), GRI 307, GRI 418
Eficiencia en las redes de distribución de agua	3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua 4.4 Innovación con impacto	GRI 303
Contratación - adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos	5.3 Compra responsable	GRI 308, GRI 204, GRI 414
Economía circular	4.3 Caminando hacia la economía circular	GRI 301, GRI 302, GRI 306
Compromiso con la comunidad local	5.1 Comprometidos con la comunidad local 4.1 Personas y equidad 3.2 Concienciación ciudadana 5.3 Compra responsable	GRI 102 - 21, GRI 413



6.3 Cuestionario sobre el Informe

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

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

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

Dirección de Desarrollo Sostenible
Hidralia
Dirección: Alisios, 1 (Edificio Ocaso)
41012 Sevilla
Tel: +34 954 987 265
Fax: +34 954 983 374

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

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

www.hidralia-sa.es

CUESTIONARIO

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

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

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2019?

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 2019 de Hidralia respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2018?

- ☐ No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2018.
- ☐ Sí, ha mejorado.
- ☐ No he detectado cambios significativos.

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

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

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Núm. aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

Gracias por su colaboración.







www.hidralia-sa.es



Área de Clientes

 **aguasvira** **emasagra** **Aguas de
Torremolinos** **Aguas de
Benahavés** **AGUAS DE HUELVA** **aguas de Montilla**