



**INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE**

2020

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 trasparencia comunicativa con sus grupos de interés. Los datos se presentan de forma agrupada (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. 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 2020, salvo que se indique lo contrario.

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



Esta es nuestra **Comunicación** sobre el **Progreso** en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



www.hidralia-sa.es



Área de Clientes

CONTENIDOS

00. HIDRALIA Y LA COVID-19

08

01. BUEN GOBIERNO

12

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

14

20

28

02. PERSONAS

32

- 2.1 Acceso al agua

34

03. PLANETA

42

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

44

51

54

55

04. PROSPERIDAD

60

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

62

65

67

69

05. ALIANZAS

76

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

78

80

84

84

06. ANEXOS

89

- 6.1. Glosario
- 6.2 Correspondencia aspectos materiales
- 6.3 Cuestionario sobre el informe

90

92

93



BRAULIO MEDEL
PRESIDENTE

EN ESTE AÑO tan singular, quiero compartir con todas nuestras partes interesadas el enorme esfuerzo realizado desde Hidralia por prestar el mejor servicio posible, a pesar de la difícil situación generada por la pandemia. Como no podría ser de otra manera, quiero agradecer desde aquí a todos nuestros trabajadores que lo han hecho posible con su compromiso y dedicación, así como, a los ciudadanos por su comprensión y colaboración, lo que nos ha permitido, y nos permite, garantizar un servicio esencial para la población con la máxima calidad y seguridad.

Fuimos capaces de adaptarnos a las nuevas circunstancias en un tiempo récord, precisamente porque ya estábamos en la senda de la **digitalización**. La apuesta por la integración del desarrollo sosteni-

ble en nuestra estrategia empresarial, alineada con la consecución de la **Agenda 2030** impulsada por la ONU, facilitó que tuviésemos listos planes de contingencia específicos, que rápidamente se adoptaron para mantener el servicio y proteger la salud, tanto de los trabajadores de Hidralia y sus empresas participadas, como de los ciudadanos.

Nuestra elevada muestra de resiliencia, nos posiciona como referentes en la gestión avanzada del ciclo integral del agua, aportando soluciones tecnológicas que contribuyen a mejorar el entorno y la calidad de vida de las personas.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que marcan nuestra hoja de ruta como Compañía, defienden las **“Alianzas para lograr los objetivos”**. Así, manteniendo siempre a las personas en el centro de nuestra estrategia, debemos seguir avanzando en el desarrollo de nuestro modelo de gestión sostenible, potenciando las fórmulas de colaboración público-privada. Somos una entidad altamente comprometida con la revitalización social, ambiental y económica de aquellos municipios en los que operamos y contribuimos de una manera notable en su transformación verde y digital para hacer frente a los retos del presente y del futuro.

Con esta convicción, y para afrontar la reconstrucción, desde Hidralia estamos propo-

niendo **pactos sociales** basados en tres ejes:

- 1) La **solidaridad**, apoyando a los colectivos en situación de vulnerabilidad;
- 2) La **ocupación** de calidad, combatiendo la precariedad laboral e invirtiendo en formación y en desarrollo de talento;
- 3) La **reconstrucción** verde e inclusiva.

En esa línea de colaboración, para afrontar desde lo local algunos de los principales retos globales, en enero de 2021 nos sumamos a la Agenda de Naciones Unidas a través del **Pacto Mundial** (Global Compact) y de la **Red Española del Pacto Mundial**, a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Bajo el firme compromiso de actuar sin dejar a nadie atrás, durante el pasado ejercicio hemos reforzado las medidas sociales existentes dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad. Además, hemos renovado, e incluso ampliado, los **fondos sociales**, como en los casos de San Fernando y Torremolinos. También hemos establecido ayudas a PYMES y autónomos para paliar los efectos sociales y económicos de la pandemia de la COVID-19. Durante el 2020 hemos participado, con la ayuda de diferentes entidades, en iniciativas de **acción social**,

como la colaboración con comedores sociales y bancos de alimentos, para dar servicio a hogares en situación de vulnerabilidad. Hidralia, además, ha ayudado a impulsar campañas solidarias como la iniciativa #CruzRojaRESPONDE.

Respecto a nuestro compromiso con el **Planeta**, dentro de la lucha contra el cambio climático, hemos seguido trabajando en la gestión eficiente de los recursos, fomentando la autosuficiencia energética con nuevas instalaciones implementadas durante 2020, que nos han ayudado a generar **8 GWh** de energía verde. Además, durante el pasado año, se empezó a transitar la senda de la compensación de nuestra huella de carbono (HC), proyecto que culminaremos este año alcanzando la neutralidad climática. No puedo dejar pasar la ocasión sin agradecer desde aquí a la Junta de Andalucía el reconocimiento recibido en los **premios Andalucía Medio Ambiente 2020**, en la categoría de “lucha contra el cambio climático”, y en los **premios Andalucía + Social 2020**, dentro de la categoría “mejores prácticas ligadas a los ODS”, ambos por la creación e impulso de la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (**REDA**), 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 socia-

les andaluces para compartir buenas prácticas que ayuden a frenar los efectos adversos asociados al cambio climático y que a día de hoy ya cuenta con casi 600 entidades adheridas.

La innovación es otro de los vectores fundamentales sobre los que articulamos nuestro desarrollo. Con el apoyo de nuestro centro tecnológico, Cetaqua Andalucía y de la mano de algunas de las principales universidades de la región hemos desarrollado a lo largo del año pasado un total de 22 proyectos, entre los que cabe destacar el COVID-19 City Sentinel, para la detección temprana del virus en las aguas residuales de los municipios en los que estamos presentes.

Dentro de nuestro desempeño en materia de formación y sensibilización ambiental, no podemos olvidar la importancia de concienciar a la sociedad y, en especial, a los más pequeños. Dentro de este ámbito, me gustaría poner en valor que, a pesar de la pandemia, más de **1.000 niños** han asistido durante 2020 a alguno de nuestros programas educativos realizados en colaboración con los centros escolares.

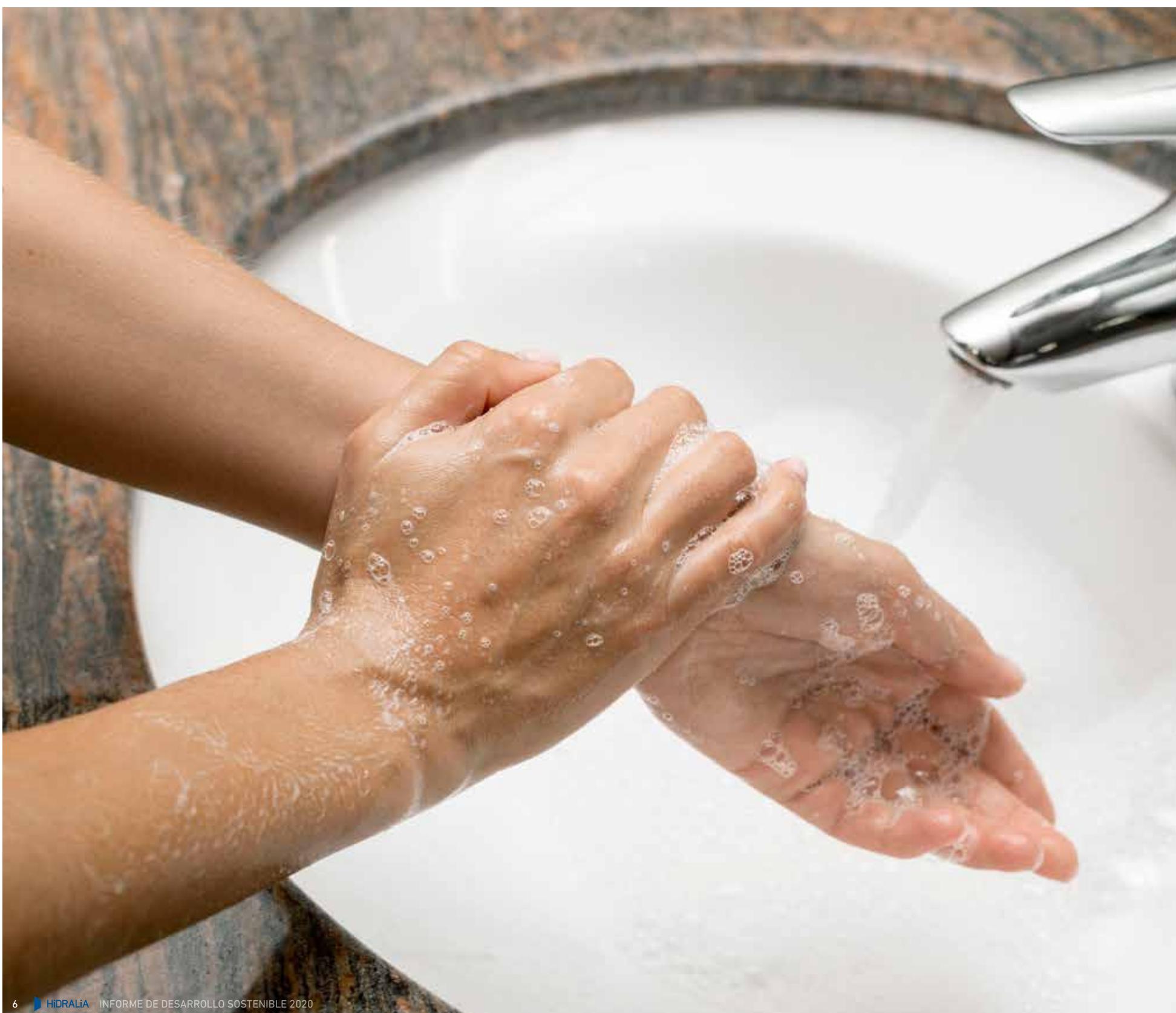
En cuanto a **Alianzas**, queremos destacar que, un año más, hemos colaborado con múltiples asociaciones y entidades de todo tipo, en más de **360 actuaciones** de acción social que se cuantifican, mediante la métrica LBG, en más de ochocientos mil euros.

En suma, en las páginas siguientes se

describe cómo a lo largo del año 2020 hemos afrontado la pandemia manteniendo, e incluso reforzando nuestras líneas estratégicas en materia de sostenibilidad social, ambiental y económica. Espero que este resumen de nuestros principales resultados y logros alcanzados durante el pasado ejercicio, transmita fehacientemente nuestro compromiso con la sostenibilidad y la resiliencia y refleje nuestra apuesta por contribuir de una manera decisiva a la reconstrucción verde y digital de Andalucía.

EN HIDRALIA CONTAMOS CON LAS SOLUCIONES MÁS INNOVADORAS PARA LOS PROBLEMAS QUE NOS AFECTAN A TODOS

Junio de 2021



0 HIDRALIA Y LA COVID-19

No podemos dejar pasar la referencia a lo acontecido en España desde el mes de marzo de 2020 con la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España y el consiguiente confinamiento generalizado de la población.

 **ESTE HECHO HA**
marcado sin lugar a duda el desempeño de Hidralia y sus empresas participadas como se verá a lo largo de este informe. A continuación un pequeño resumen de lo acontecido y cómo Hidralia y sus empresas participadas adaptaron su operativa a las circunstancias sobrevenida, así como, se atendió a los colectivos más vulnerables debido a la pandemia:

El 14 de marzo de 2020, el Gobierno de España declaró el estado de alarma con la finalidad de concentrar decisiones y medidas de organización para hacer frente a la pandemia mundial ocasionada por el COVID-19: Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, prorrogado hasta el 21 de junio de 2020 y Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado hasta el 9 de mayo de 2021.

 **PARA ASEGURAR** que toda la población tenga un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua y saneamiento se adoptaron medidas para garantizar la prestación de estos servicios (Orden SND/274/2020, de 22 de marzo de 2020), clasificándolos como esenciales para la población y delegando en las empresas prestadoras de estos servicios esenciales la adopción de las medidas necesarias para asegurar la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento.

Desde el primer día de la declaración del estado de alarma, Hidralia adoptó las medidas necesarias que garantizan el correcto funcionamiento de servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración a la población, y en coordinación con las autoridades municipales implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores frente a la COVID-19.



 **A CONTINUACIÓN,** se relacionan algunas de las **medidas adoptadas** por Hidralia que han permitido garantizar la total normalidad en la prestación de los servicios durante la pandemia:

- ▶ Creación de equipos **burbuja de trabajo** operativo en las redes de abastecimiento, saneamiento y EDAR'S.
- ▶ Fomento del **teletrabajo** en las oficinas de atención al cliente para evitar riesgo de contagio entre clientes y trabajadores.
- ▶ Creación de **retenes** para garantizar la normalidad de los trabajos en caso de contagio.

 **DESDE HACE DÉCADAS**, Hidralia tiene implementadas medidas sociales que garantizan el acceso al derecho humano al agua potable y al saneamiento dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad, que se han visto incrementadas para hacer frente a la situación generada por la COVID-19.

▶ **Supresión de cualquier contacto** directo o indirecto entre trabajadores tanto en instalaciones como vestuarios.

▶ **Coordinación de medidas de protección** del COVID-19 con las empresas proveedoras de servicios.

Durante el estado de alarma, Hidralia, consciente de la situación creada por el COVID-19 y el confinamiento, amplió las medidas sociales para que nadie se quedara atrás ampliando la cobertura de las medidas de protección aplicables a la población vulnerable a cualquier persona afectada por la COVID-19, ya sea autónomo, propietario de una pequeña o mediana empresa, comerciante, restaurador o personas en situación de paro sobrevenida, empresario, hotelero, etc.

Por ello, y mientras duró el confinamiento, Hidralia:

1. **Suspendió todos los cortes de suministro:** desde hace años Hidralia mantiene una

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



 Matilde Mancha @matilde_mach
En @InfoHidralia contamos con las soluciones más innovadoras para los problemas que nos afectan a todos. Con #CitySentinel, @suezES lidera la detección temprana de la #COVID-19 en aguas residuales.


El Consorcio del Agua del Poniente e Hidralia ya pueden detectar la COVID-19... Desarrollado por el Grupo Suez, la solución permite a Hidralia, y en colaboración con el Ayuntamiento, la detección temprana de esta enfermedad.

Desarrollado por el Grupo Suez, la solución permite a Hidralia, y en colaboración con el Ayuntamiento, la detección temprana de esta enfermedad.

2.91 p. m. - 28 ene. 2020 - Twitter Web App

10 Retweets · 27 Likes

 Hidralia @hidralia
"Desde Hidralia estamos impulsando un Pacto Social para reconstruir ciudades inteligentes y sostenibles que hagan frente a los nuevos retos".

 DiarioSUR entrevista a nuestra directora general, @matilde_mach


"Desde Hidralia estamos impulsando un Pacto Social para reconstruir ciudades inteligentes y sostenibles que hagan frente a los nuevos retos".

Entrevista a Matilde Mancha, directora general de Hidralia

11:07 a. m. - 22 feb. 2020 - Twitter Web App

13 Retweets · 9 Citar Twitter · 38 Likes

política de no cortar el suministro de agua a personas en situación de vulnerabilidad económica. Con motivo de la emergencia sanitaria se amplió esta medida a todos nuestros clientes, paralizando cualquier acción de reclamación de deuda o de cortes garantizado que un bien básico como es el agua llegue a todos los hogares sin excepción, en un momento en el que además la higiene se convirtió en una acción indispensable para prevenir el contagio del COVID-19.

2. Amplió el periodo voluntario de pago de las facturas y el periodo de renovación de aplicación de bonificaciones en tarifas (pensionistas, jubilados, desempleados, familias numerosas y otras recogidas en las distintas ordenanzas municipales).

3. Estimó como cero metros cúbicos de agua el consumo de aquellos usuarios obligados al cese de actividad con motivo de la declaración del estado de alarma (comerciantes, pymes...).

Asimismo, siguieron vigentes (y siguen por ser ya algo habitual en la gestión de Hidralia) los aplazamientos o financiación de facturas (fraccionamiento y mensualización de la deuda) sin intereses para todos aquellos colectivos que presenten dificultades económicas. En estos casos de aplazamientos de pago y fraccionamientos de deuda, así como en cualquier otra gestión, los usuarios pudieron informarse y gestionar-

lo directamente a través de los canales telefónicos puestos a su disposición (o en la Oficina Virtual de Hidralia (www.hidralia-sa.es), sin necesidad de desplazarse a las oficinas. Canales que a día de hoy siguen siendo plenamente operativos y hábiles para todo tipo de gestiones. Estos mecanismos de ayuda, prestados por personal especializado y propio del servicio, son tratados directamente caso a caso para encontrar la mejor solución adaptada a cada usuario.

9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INDUSTRIAS DIGITALES ADEMÁS DEL proceso intensivo de digitalización realizado para poder seguir dando el servicio a nuestros usuarios con la misma calidad y eficiencia que siempre, también hemos participado (e implantado) en proyectos innovadores para la detección temprana de la COVID-19 en las aguas residuales de los municipios en los que estamos presentes. El resultado ha sido la implantación progresiva de "CitySentinel", desarrollada por el Grupo Suez España.

Y ahora, ¿qué? En palabras de nuestra Directora General, Matilde Mancha:

"Ha sido un año muy complicado, pero de todo hay que sacar siempre el lado positivo y esta situación nos ha permitido confirmar que somos una gran empresa, asociada a un gran Grupo, como es Suez España, preparada para afrontar grandes retos y situaciones

de crisis como la que hemos vivido. Hemos asegurado la continuidad del servicio con todas las garantías de calidad, como siempre hemos hecho. Toda la plantilla ha dado el cien por cien y la colaboración, apoyo y profesionalidad ha estado muy por encima de las circunstancias, sólo me queda dar las gracias a todo nuestro equipo.



POR OTRA PARTE, como en todos los sectores, la crisis se ha hecho patente, sobre todo en la Costa del Sol donde operamos mayoritariamente y donde el turismo es su gran motor económico. Creemos

que es necesario, por tanto, un **compromiso de todos** para conseguir la recuperación de nuestros municipios, una recuperación compartida, equitativa, sostenible y solidaria, que aborde los retos actuales y futuros de las ciudades.

Los fondos de recuperación europeos son una magnífica oportunidad para desarrollar proyectos que generen empleo, riqueza y aceleren la transición ecológica y digital de Andalucía. Una recuperación verde, inclusiva y social con inversiones dirigidas a una economía y sociedad climática neutra, sostenible, circular, respetuosa con el medio natural y con el uso eficiente de los recursos. Por ello, estamos impulsando un





MÁS DE
25 AÑOS
COMPROMETIDOS
CON ANDALUCÍA

1.1 QUIÉNES SOMOS



HIDRALIA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE ANDALUCÍA, S.A., en adelante Hidralia, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla, en la calle Alisios, 1. Está participada en un 20% por la caja andaluza **UNICAJA BANCO S.A.** mientras que el otro 80% corresponde a **SUEZ AGUA CONCESIONES IBÉRICA, S.L.U.**



80%



20%

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



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.

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

Trasladar a la sociedad la **experiencia acumulada**, generando valor para nuestros Grupos de Relación.

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](http://www.uteedarbahia.com)



[HIDROGESTION](http://www.hidrogestion.com)

Eficiencia en redes de distribución DR Andalucía (Hm³)

	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen suministrado	141,3	139,7	132,4	139,0	136,0
Agua registrada	103,2	102,2	97,3	103,4	99,4
Rendimiento técnico	72,9%	73,1%	73,5%	74,4%	73,1%
Agua no registrada (ANR)	38,1	37,5	35,1	35,6	36,6

781

TRABAJADORES

701.054

CLIENTES

692.282

CLIENTES AGUA

136,01 Hm³

DE AGUA SUMINISTRADA

188.521 €

ASIGNADOS A FONDOS SOCIALES

802.284 €

INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL



3 Estaciones
potabilizadoras



16 Estaciones
depuradoras



35,9 %
de reutilización



177 Bombeos
de agua potable



137 Bombeos
de agua residual



297 depósitos



5.933 km de red de
alcantarillado



145 Captaciones



6.778 km de red
de abastecimiento

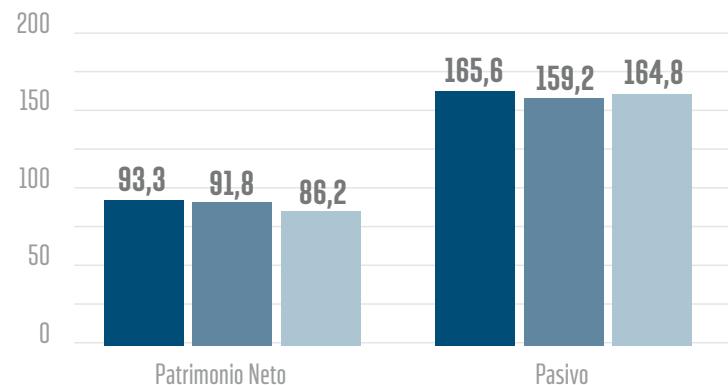
1,5 Hm³ es el agua ahorrada entre 2016-20, equivalente al consumo anual de una ciudad de casi 28.000 habitantes

MAGNITUDES ECONÓMICAS

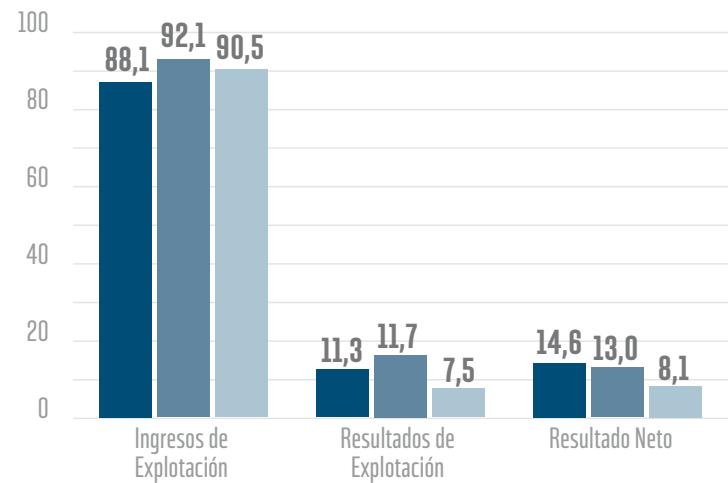
Las principales magnitudes económicas¹ de Hidralia en 2020 fueron:

Patrimonio Neto y Pasivo (M€)

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Cuenta de Resultados (M€)



¹ Origen datos: cuentas anuales de Hidralia 2020. 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: 188.521 €¹ han sido consignados en 2020 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€)

	2018	2019	2020
Inversiones Intangibles	1.942,6	5.163,5	794,6
Inversiones Materiales	105,5	379,9	68,4
Inversiones Financieras	1754,8	537,4	418,6
Total	3.802,9	6.080,8	1.281,6



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 2020 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Presidente	Braulio Medel Cámara
Consejero Delegado	Javier Segovia Pastor
Consejeros	Ciril Rózman Jurado Ernesto Mata López Marcos Contreras Manrique Ángel Rodríguez de Gracia
Secretario	José María de Paz Arias

COMITÉ DE DIRECCIÓN A ABRIL DE 2021	
Directora Regional Andalucía	Matilde Mancha Montero de Espinosa
Director Financiero	Guillermo García Cazorla
Director de Operaciones	Marcelino Manzanares Gijón
Director de Clientes	Fernando Rincón Salas
Director de Recursos Humanos	Antonio Álvarez Baeza
Director de Desarrollo Sostenible y Transformación	Gustavo Calero Díaz
Director Jurídico	Jorge Palomino Morales
Director de Desarrollo de Negocio e Innovación	Ernesto Sánchez Rodríguez
Director de Relaciones Institucionales	Federico Sánchez Aguilera

1.2.1 ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

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

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

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

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 exigencia, compromiso, audacia y colaboración.

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

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

Este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los trabajadores por diversos canales: entrega de trípticos, cartelería, correos electróni-

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 EXIGENCIA, COMPROMISO, AUDACIA Y COLABORACIÓN

cos, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables en relación con el cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación en materia de riesgos propios en determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto de intereses, relaciones con los proveedores, relaciones



con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia, en las que han participado 41 profesionales. Asimismo, ha sido impartida formación específica en materia de compliance y derecho a la competencia centrada en la contratación pública y procesos de licitación, principalmente desde la perspectiva del licitador, en las que han participado 9 directivos o responsables.

De igual forma, se han realizado píldoras informativas

para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de activos, comunicación y derechos humanos.

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

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

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 conflictos de interés
 - Política de patrocinios y colaboraciones
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de cumplimiento fiscal
- ▶ 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 mate-

ria 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 2020 la CO de Hidralia ha recibido y atendido diversas comunicaciones respecto al modelo de prevención y políticas asociadas.

PRINCIPIOS ÉTICOS



SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

Conservo los documentos según lo dispuesto por las leyes y reglamentos. Me prohibo 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 Hidralia 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.

▶ Certificación 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. También de la UTE Bahía Gaditana.

▶ Certificación (ampliación del alcance) de la ISO 22000 al resto de municipios abastecidos por Emasagra. Auditoría interna en noviembre de 2019 y externa (primera fase) en marzo de 2020.

- ▶ Certificación ISO 22000 Hidralia Rincón de la Victoria.
- ▶ El proyecto de implantación de la SGE21 en Emasagra sigue en curso.
- ▶ Implantación de la norma ISO 22301 de Continuidad del Servicio en Huelva.



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

actividad analítica y de toma de muestras bajo alcance de acreditación. El resto de las determinaciones analíticas para aguas de consumo, aguas superficiales, subterráneas y aguas residuales se realizan bajo la norma ISO 9001.

1.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

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

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

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

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2020 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros Grupos de Relación.

1.2.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de Hidralia y sus empresas participadas es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. Por eso está comprometida en medir regularmente el grado de satisfacción de sus clientes e impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

En Andalucía, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,90 sobre 10, con una mejora de 0,16 puntos con respecto a 2019. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.606 entrevistas telefónicas en los 12 municipios donde desarrolla su actividad Hidralia, más los municipios en los que están presentes sus participadas. A modo de ejemplo, Granada obtiene la mejor valoración de todos los municipios encuestados (7,37 puntos), mientras que Adra (6,33 puntos) es el municipio con la peor valoración.

Hay que reseñar que los atributos relacionados con el servicio experimentan una evolución positiva. En cambio, la Claridad de la Factura ha



disminuido su valoración, mientras que el Precio permanece estable, aunque con una valoración insatisfactoria.

El 76% de los encuestados están satisfechos con la información recibida por su compañía de aguas, mientras que el 43% desconoce si se dispone de mecanismos de ayuda a los colectivos vulnerables.

OBJETIVOS

Ficha técnica

- Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**.
- Proporcionar información fiable y accionable sobre los **puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.
- Difundir los resultados de las mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios.
- Identificar las **mejores prácticas** dentro de la organización.



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



Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2020
Entrega de resultados: Diciembre de 2020



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



Encuesta de 8 minutos

Andalucía³

	2018	2019	2020
ISC	6,59	6,74	6,90
ORGANOLEPSIA			
La calidad del agua	6,56	6,30	6,54
SERVICIO			
La continuidad del suministro	8,44	8,42	8,62
La presión con la que llega el agua a su casa	7,69	7,52	7,74
La facilidad para contactar con la compañía	7,03	7,48	-
La atención recibida	7,40	7,81	-
FACTURA			
La claridad de la factura	6,95	7,17	7,00
PRECIO	4,64	4,83	4,81

³ Por la sistematica usada a la hora de gestionar las encuestas, se realiza un informe por servicio (municipio) gestionado, no está disponible la información correspondiente a Hidralia de forma agregada, por ello se presentan los resultados a nivel de DR Andalucía que sí están disponibles.

El informe ha sido elaborado de acuerdo con lo previsto en la norma UNE ISO 20252:2019 "Investigación de mercados. Social y opinión", norma bajo la cual STIGA - Barcelona tiene certificado su sistema de gestión.

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.

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

de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos en 2015 por la ONU.

Esto queda plasmado en el Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021 de Hidralia, PMP, llamado "Rewater Global Plan", RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas co-

mo compromisos transversales.

Este compromiso se asume desde tres enfoques:

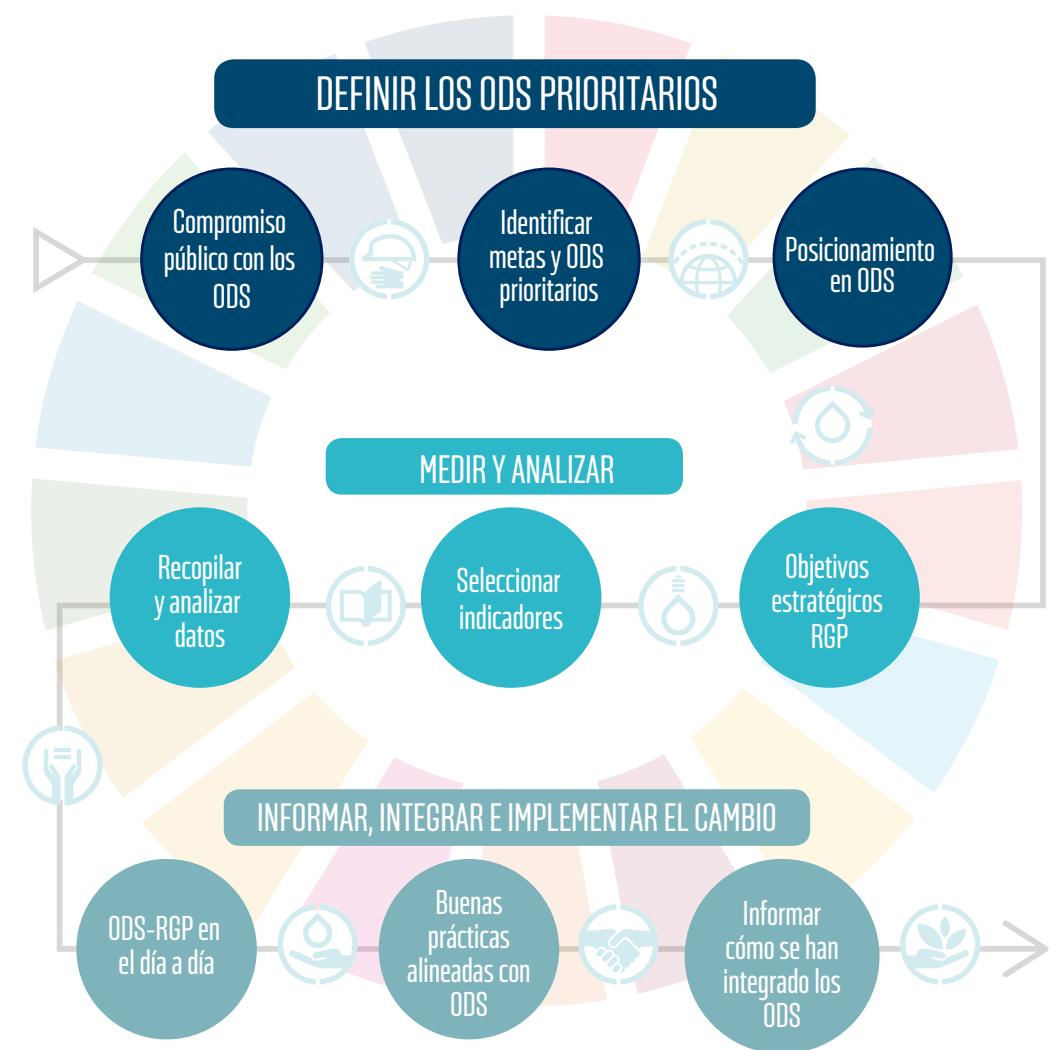
1.- **Fortalecimiento de las alianzas** y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operan Hidralia y sus empresas participadas.

2.- **Desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los ODS.

3.- **La aportación de Hidralia a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en sus operaciones y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de relación.**

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales, alineando, además, dicho modelo. El proceso seguido pa-

ra determinar cuáles son los ODS estratégicos para Hidralia es el siguiente:



Hidralia dispone de un cuadro de mando para dar cumplida cuenta del grado de avance, por sociedad, de los indicadores de seguimiento de cada compromiso.

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: Paz (Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas, mos-

trando el desempeño de Hidralia en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

DIGITALIZACIÓN

“Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la total conectividad. Con este propósito, consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital.” Esto se ha hecho más que evidente con el advenimiento de la pandemia de COVID-19 y es lo que nos permitió seguir dando un servicio de calidad en todos los municipios en los que estamos presentes durante el confinamiento, la desescalada y el actual estado de alarma vigente hasta el 9 de mayo.



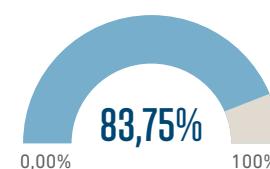
COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
2. Preservación del agua	Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
3. De lineal a circular	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos.	11 INDUSTRIAS, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURA	11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas.
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	1 FIN DE LA POBREZA	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos, de calidad y diversos.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN Y INFRAESTRUCTURA	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS ODS	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

AVANCE EN LOS COMPROMISOS DEL RGP

AÑO: 2020. PERÍMETRO: DR ANDALUCÍA.

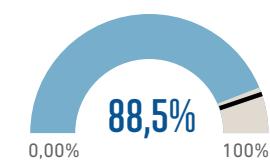
REwater Global Plan 2017-2021

Grado de avance



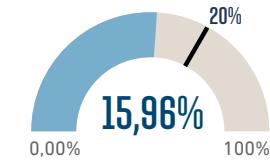
RGP1

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



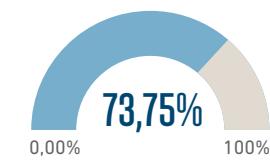
RGP2

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



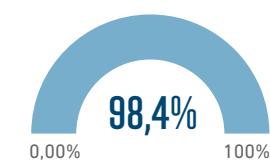
RGP4

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones



RGP5

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



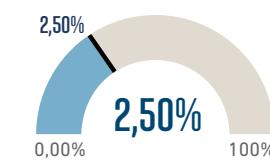
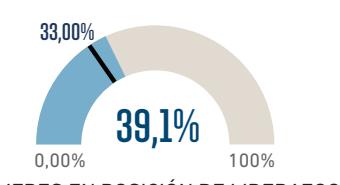
RGP6

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



RGP7

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



RGP8

Mejorar constantemente los índices de seguridad y salud laboral

10,32

ÍNDICE DE FRECUENCIA

13,87

OBJETIVO IG

0,79

ÍNDICE DE GRAVEDAD

0,65

OBJETIVO IG



02 PERSONAS

02



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 2020, incluso antes de declararse el estado de alarma por parte del Gobierno de España, fue capaz de implementar actuaciones de forma casi inmediata que permitieron mantener la calidad del servicio prestado a pesar de las circunstancias.

ACTUACIONES COVID-19 ÁREA CLIENTES

1. **Hidralia adoptó medidas para garantizar la atención no presencial, así como, el derecho humano al agua, tal y como se describe en la pág. 4 de este informe.**

HIDRALIA en coordinación con las autoridades locales y autonómicas y en conformidad con sus orientaciones, implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores, así como a asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones en las que opera, sean oficinas de atención al público, plantas de depuración, potabilización o redes de abastecimiento o alcantarillado.



2. Hidralia, con Cruz Roja RESPONDE.

Hidralia destinó a esta causa 1€ por cada cliente nuevo que se registrase en el área de clientes hasta el 30 de septiembre. A través del alta en el "área de clientes", los clientes de Hidralia pueden consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda y segura, sin salir de casa. También han contribuido a esta campaña Aguas de Benahavís y Aguasvira.

La campaña consiguió más de 5.000€ para atender a personas vulnerables.

3. Facturación tras el Estado de Alarma COVID-19.

Desde **HIDRALIA** se estableció que, debido al estado de alarma, el personal del servicio de aguas no saliese a la calle a leer contadores, para evitar riesgos innecesarios a la plantilla y usuarios y mayo-

res daños a la población, por lo que se procedió a estimar el consumo de agua en dicho periodo, tal y como marca el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua aprobado por Decreto 120/91 de 11 de junio y modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio (Art. 78).

4. La plantilla de Hidralia acercó la atención digital a sus usuarios a través de vídeos informativos protagonizados por el personal del área de Clientes.

En cuanto a la **Accesibilidad Universal**, se han seguido adaptando las oficinas de atención al público, aunque la pandemia también ha retrasado la mayoría de las acciones previstas para 2020, como, por ejemplo, la formación especializada de personal del área de atención al cliente de Marbella y Estepona para atender a estos colectivos.

La **Digitalización**, que desde hace años es una de las apuestas de mejora en la gestión de Hidralia y sus empresas participadas, hizo posible que en el menor tiempo posible se pasara de la atención presencial en oficinas a una atención no presencial con todas las garantías necesarias en cuanto a fiabilidad y calidad en la atención. Además, se implementaron nuevas herramientas, como un chatbot en las páginas web corporativas, así como, se reforzaron

los existentes, como el Centro de Atención Telefónica (CAT). A modo de ejemplo del efecto que ha tenido la pandemia en el modo en que los usuarios interactúan con la compañía, a finales de 2020 el 28,3% de los clientes recibieron la fac-

tura sin papel, 4 puntos más que en 2019.

Hidralia y sus empresas participadas cerraron el ejercicio de 2020 con **701.054 clientes**, mientras que la población censada abastecida se estima en **1.343.718 habitantes**.

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

Número de clientes⁵

	2018	2019	2020
ANDALUCÍA	691.455	696.158	701.054
EMASAGRA	222.363	223.871	224.975
AGUASVIRA	74.968	74.775	75.262
AGUAS DE MONTILLA	9.436	9.479	9.520
AGUAS DE TORREMOLINOS	48.341	48.583	48.620
AGUAS DE BENAHAVÍS	8.769	9.007	9.179
HIDRALIA	267.723	270.317	273.375
AGUAS DE HUELVA	59.855	60.126	60.123

2.1.1 NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES⁶

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 consu-

mo 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.

En 2020 las tarifas sociales alcanzaron el 1,83% de la facturación doméstica total de la DR Andalucía.

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

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

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

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, que se vieron ampliados y reforzados desde, incluso antes, de que se declarase el estado de alarma. Al finalizar el mismo, se volvió a la atención presencial con cita previa en algunas oficinas a modo de proyecto piloto.

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 en las oficinas de Emasagra y Aguas de Huelva que permite realizar una encuesta sencilla que el cliente puede llenar antes de salir de las mismas, pulsando sobre la "carita" que represente su satisfacción con la atención recibida.

GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2020 se han registrado **657.696 contactos** a través de todos los canales disponibles de atención al cliente.

Datos Gestión Comercial Dr Andalucía

	2018	2019	2020
Clientes atendidos en oficina	201.831	174.842	38.207*
Clientes atendidos por teléfono CAT	342.704	346.549	378.090
Clientes atendidos por teléfono CAT - Averías	58.704	55.528	59.015
Operaciones oficina virtual	176.173	235.307	182.384
Facturas emitidas	3.610.058	3.651.976	3.678.482
Número de contadores leídos	3.456.979	3.509.490	2.846.048
Número de altas	35.240	35.897	28.942
Número de bajas	10.006	10.454	7.735

* Datos sólo hasta marzo de 2020.



CARTAS DE COMPROMISO 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. Esta 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 nuestros clientes, en las oficinas están disponibles trípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc. En la actualidad se dispone de 8 modelos.



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A lo largo de 2020 se han formulado un total de **10.021 reclamaciones**, de las cuales sólo una (correspondiente a Hidralia) ha llegado al Defensor del Cliente.

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

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

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

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

Reclamaciones recibidas por sociedad	2018	2019	2020
AGUAS DE BENAHAVÍS	55	61	81
AGUAS DE MONTILLA	336	258	167
AGUASVIRA	810	680	1.173
AGUAS DE TORREMOLINOS	848	878	740
EMAHLA	393	380	777
EMASAGRA	2.324	2.065	3.333
HIDRALIA	2.471	2.407	3.750
TOTAL	7.237	6.729	10.021

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

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

También se han mantenido reuniones con asociaciones de vecinos y otros colectivos para explicarles las tarifas, escuchar sus necesidades,

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

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



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. Roles en la prestación de servicios.

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 **11.978 contadores** con telemedida, de los cuales 4.731 son gestionados por Hidralia. Se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura. Esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de éstos.

TU FACTURA, MÁS SOSTENIBLE

HIDRALIA **MARBELLA**

CANALES DE CONTACTO

- Atención al Cliente: 900 555 565. De lunes a viernes de 8:00 h. a 21:00 h. Interrumpidamente.
- Información de averías: 900 550 565. 24 horas 365 días al año.
- Contacto: <https://hidralia.aguasonline.es/contacto>
- Oficina Virtual: <https://hidralia.aguasonline.es>
- Twitter: @InfoHidralia

CONSEJOS

CONSEJO 1 **CONSEJO 2** **CONSEJO 3**

CONSEJO 4 **CONSEJO 5** **CONSEJO 6**

CONSEJO 7 **CONSEJO 8** **CONSEJO 9**

CONSEJO 10 **CONSEJO 11** **CONSEJO 12**

CONSEJO 13 **CONSEJO 14** **CONSEJO 15**

CONSEJO 16 **CONSEJO 17** **CONSEJO 18**

CONSEJO 19 **CONSEJO 20** **CONSEJO 21**

CONSEJO 22 **CONSEJO 23** **CONSEJO 24**

CONSEJO 25 **CONSEJO 26** **CONSEJO 27**

CONSEJO 28 **CONSEJO 29** **CONSEJO 30**

CONSEJO 31 **CONSEJO 32** **CONSEJO 33**

CONSEJO 34 **CONSEJO 35** **CONSEJO 36**

CONSEJO 37 **CONSEJO 38** **CONSEJO 39**

CONSEJO 40 **CONSEJO 41** **CONSEJO 42**

CONSEJO 43 **CONSEJO 44** **CONSEJO 45**

CONSEJO 46 **CONSEJO 47** **CONSEJO 48**

CONSEJO 49 **CONSEJO 50** **CONSEJO 51**

CONSEJO 52 **CONSEJO 53** **CONSEJO 54**

CONSEJO 55 **CONSEJO 56** **CONSEJO 57**

CONSEJO 58 **CONSEJO 59** **CONSEJO 60**

CONSEJO 61 **CONSEJO 62** **CONSEJO 63**

CONSEJO 64 **CONSEJO 65** **CONSEJO 66**

CONSEJO 67 **CONSEJO 68** **CONSEJO 69**

CONSEJO 70 **CONSEJO 71** **CONSEJO 72**

CONSEJO 73 **CONSEJO 74** **CONSEJO 75**

CONSEJO 76 **CONSEJO 77** **CONSEJO 78**

CONSEJO 79 **CONSEJO 80** **CONSEJO 81**

CONSEJO 82 **CONSEJO 83** **CONSEJO 84**

CONSEJO 85 **CONSEJO 86** **CONSEJO 87**

CONSEJO 88 **CONSEJO 89** **CONSEJO 90**

CONSEJO 91 **CONSEJO 92** **CONSEJO 93**

CONSEJO 94 **CONSEJO 95** **CONSEJO 96**

CONSEJO 97 **CONSEJO 98** **CONSEJO 99**

CONSEJO 100 **CONSEJO 101** **CONSEJO 102**

CONSEJO 103 **CONSEJO 104** **CONSEJO 105**

CONSEJO 106 **CONSEJO 107** **CONSEJO 108**

CONSEJO 109 **CONSEJO 110** **CONSEJO 111**

CONSEJO 112 **CONSEJO 113** **CONSEJO 114**

CONSEJO 115 **CONSEJO 116** **CONSEJO 117**

CONSEJO 118 **CONSEJO 119** **CONSEJO 120**

CONSEJO 121 **CONSEJO 122** **CONSEJO 123**

CONSEJO 124 **CONSEJO 125** **CONSEJO 126**

CONSEJO 127 **CONSEJO 128** **CONSEJO 129**

CONSEJO 130 **CONSEJO 131** **CONSEJO 132**

CONSEJO 133 **CONSEJO 134** **CONSEJO 135**

CONSEJO 136 **CONSEJO 137** **CONSEJO 138**

CONSEJO 139 **CONSEJO 140** **CONSEJO 141**

CONSEJO 142 **CONSEJO 143** **CONSEJO 144**

CONSEJO 145 **CONSEJO 146** **CONSEJO 147**

CONSEJO 148 **CONSEJO 149** **CONSEJO 150**

CONSEJO 151 **CONSEJO 152** **CONSEJO 153**

CONSEJO 154 **CONSEJO 155** **CONSEJO 156**

CONSEJO 157 **CONSEJO 158** **CONSEJO 159**

CONSEJO 160 **CONSEJO 161** **CONSEJO 162**

CONSEJO 163 **CONSEJO 164** **CONSEJO 165**

CONSEJO 166 **CONSEJO 167** **CONSEJO 168**

CONSEJO 169 **CONSEJO 170** **CONSEJO 171**

CONSEJO 172 **CONSEJO 173** **CONSEJO 174**

CONSEJO 175 **CONSEJO 176** **CONSEJO 177**

CONSEJO 178 **CONSEJO 179** **CONSEJO 180**

CONSEJO 181 **CONSEJO 182** **CONSEJO 183**

CONSEJO 184 **CONSEJO 185** **CONSEJO 186**

CONSEJO 187 **CONSEJO 188** **CONSEJO 189**

CONSEJO 190 **CONSEJO 191** **CONSEJO 192**

CONSEJO 193 **CONSEJO 194** **CONSEJO 195**

CONSEJO 196 **CONSEJO 197** **CONSEJO 198**

CONSEJO 199 **CONSEJO 200** **CONSEJO 201**

CONSEJO 202 **CONSEJO 203** **CONSEJO 204**

CONSEJO 205 **CONSEJO 206** **CONSEJO 207**

CONSEJO 208 **CONSEJO 209** **CONSEJO 210**

CONSEJO 211 **CONSEJO 212** **CONSEJO 213**

CONSEJO 214 **CONSEJO 215** **CONSEJO 216**

CONSEJO 217 **CONSEJO 218** **CONSEJO 219**

CONSEJO 220 **CONSEJO 221** **CONSEJO 222**

CONSEJO 223 **CONSEJO 224** **CONSEJO 225**

CONSEJO 226 **CONSEJO 227** **CONSEJO 228**

CONSEJO 229 **CONSEJO 230** **CONSEJO 231**

CONSEJO 232 **CONSEJO 233** **CONSEJO 234**

CONSEJO 235 **CONSEJO 236** **CONSEJO 237**

CONSEJO 238 **CONSEJO 239** **CONSEJO 240**

CONSEJO 241 **CONSEJO 242** **CONSEJO 243**

CONSEJO 244 **CONSEJO 245** **CONSEJO 246**

CONSEJO 247 **CONSEJO 248** **CONSEJO 249**

CONSEJO 250 **CONSEJO 251** **CONSEJO 252**

CONSEJO 253 **CONSEJO 254** **CONSEJO 255**

CONSEJO 256 **CONSEJO 257** **CONSEJO 258**

CONSEJO 259 **CONSEJO 260** **CONSEJO 261**

CONSEJO 262 **CONSEJO 263** **CONSEJO 264**

CONSEJO 265 **CONSEJO 266** **CONSEJO 267**

CONSEJO 268 **CONSEJO 269** **CONSEJO 270**

CONSEJO 271 **CONSEJO 272** **CONSEJO 273**

CONSEJO 274 **CONSEJO 275** **CONSEJO 276**

CONSEJO 277 **CONSEJO 278** **CONSEJO 279**

CONSEJO 280 **CONSEJO 281** **CONSEJO 282**

CONSEJO 283 **CONSEJO 284** **CONSEJO 285**

CONSEJO 286 **CONSEJO 287** **CONSEJO 288**

CONSEJO 289 **CONSEJO 290** **CONSEJO 291**

CONSEJO 292 **CONSEJO 293** **CONSEJO 294**

CONSEJO 295 **CONSEJO 296** **CONSEJO 297**

CONSEJO 298 **CONSEJO 299** **CONSEJO 300**

CONSEJO 301 **CONSEJO 302** **CONSEJO 303**

CONSEJO 304 **CONSEJO 305** **CONSEJO 306**

CONSEJO 307 **CONSEJO 308** **CONSEJO 309**

CONSEJO 310 **CONSEJO 311** **CONSEJO 312**

CONSEJO 313 **CONSEJO 314** **CONSEJO 315**

CONSEJO 316 **CONSEJO 317** **CONSEJO 318**

CONSEJO 319 **CONSEJO 320** **CONSEJO 321**

CONSEJO 322 **CONSEJO 323** **CONSEJO 324**

CONSEJO 325 **CONSEJO 326** **CONSEJO 327**

CONSEJO 328 **CONSEJO 329** **CONSEJO 330**

CONSEJO 331 **CONSEJO 332** **CONSEJO 333**

CONSEJO 334 **CONSEJO 335** **CONSEJO 336**

CONSEJO 337 **CONSEJO 338** **CONSEJO 339**

CONSEJO 340 **CONSEJO 341** **CONSEJO 342**

CONSEJO 343 **CONSEJO 344** **CONSEJO 345**

CONSEJO 346 **CONSEJO 347** **CONSEJO 348**

CONSEJO 349 **CONSEJO 350** **CONSEJO 351**

CONSEJO 352 **CONSEJO 353** **CONSEJO 354**

CONSEJO 355 **CONSEJO 356** **CONSEJO 357**

CONSEJO 358 **CONSEJO 359** **CONSEJO 360**

CONSEJO 361 **CONSEJO 362** **CONSEJO 363**

CONSEJO 364 **CONSEJO 365** **CONSEJO 366**

CONSEJO 367 **CONSEJO 368** **CONSEJO 369**

CONSEJO 370 **CONSEJO 371** **CONSEJO 372**

CONSEJO 373 **CONSEJO 374** **CONSEJO 375**

CONSEJO 376 **CONSEJO 377** **CONSEJO 378**

CONSEJO 379 **CONSEJO 380** **CONSEJO 381**

CONSEJO 382 **CONSEJO 383** **CONSEJO 384**

CONSEJO 385 **CONSEJO 386** **CONSEJO 387**

CONSEJO 388 **CONSEJO 389** **CONSEJO 390**

CONSEJO 391 **CONSEJO 392** **CONSEJO 393**

CONSEJO 394 **CONSEJO 395** **CONSEJO 396**

CONSEJO 397 **CONSEJO 398** **CONSEJO 399**

CONSEJO 400 **CONSEJO 401** **CONSEJO 402**

CONSEJO 403 **CONSEJO 404** **CONSEJO 405**

CONSEJO 406 **CONSEJO 407** **CONSEJO 408**

CONSEJO 409 **CONSEJO 410** **CONSEJO 411**

CONSEJO 412 **CONSEJO 413** **CONSEJO 414**

CONSEJO 415 **CONSEJO 416** **CONSEJO 417**

CONSEJO 418 **CONSEJO 419** **CONSEJO 420**

CONSEJO 421 **CONSEJO 422** **CONSEJO 423**

CONSEJO 424 **CONSEJO 425** **CONSEJO 426**

CONSEJO 427 **CONSEJO 428** **CONSEJO 429**

CONSEJO 430 **CONSEJO 431** **CONSEJO 432**

CONSEJO 433 **CONSEJO 434** **CONSEJO 435**

CONSEJO 436 **CONSEJO 437** **CONSEJO 438**

CONSEJO 439 **CONSEJO 440** **CONSEJO 441**

CONSEJO 442 **CONSEJO 443** **CONSEJO 444**

CONSEJO 445 **CONSEJO 446** **CONSEJO 447**

CONSEJO 448 **CONSEJO 449** **CONSEJO 450**

CONSEJO 451 **CONSEJO 452** **CONSEJO 453**

CONSEJO 454 **CONSEJO 455** **CONSEJO 456**

CONSEJO 457 **CONSEJO 458** **CONSEJO 459**

CONSEJO 460 **CONSEJO 461** **CONSEJO 462**

CONSEJO 463 **CONSEJO 464** **CONSEJO 465**

CONSEJO 466 **CONSEJO 467** **CONSEJO 468**

CONSEJO 469 **CONSEJO 470** **CONSEJO 471**

CONSEJO 472 **CONSEJO 473** **CONSEJO 474**

CONSEJO 475 **CONSEJO 476** **CONSEJO 477**

CONSEJO 478 **CONSEJO 479** **CONSEJO 480**

CONSEJO 481 **CONSEJO 482** **CONSEJO 483**

CONSEJO 484 **CONSEJO 485** **CONSEJO 486**

CONSEJO 487 **CONSEJO 488** **CONSEJO 489**

CONSEJO 490 **CONSEJO 491** **CONSEJO 492**

CONSEJO 493 **CONSEJO 494** **CONSEJO 495**

CONSEJO 496 **CONSEJO 497** **CONSEJO 498**

CONSEJO 499 **CONSEJO 500** **CONSEJO 501**

CONSEJO 502 **CONSEJO 503** **CONSEJO 504**

CONSEJO 505 **CONSEJO 506** **CONSEJO 507**

CONSEJO 508 **CONSEJO 509** **CONSEJO 510**

CONSEJO 511 **CONSEJO 512** **CONSEJO 513**

CONSEJO 514 **CONSEJO 515** **CONSEJO 516**

CONSEJO 517 **CONSEJO 518** **CONSEJO 519**

CONSEJO 520 **CONSEJO 521** **CONSEJO 522**

CONSEJO 523 **CONSEJO 524** **CONSEJO 525**

CONSEJO 526 **CONSEJO 527** **CONSEJO 528**

CONSEJO 529 **CONSEJO 530** **CONSEJO 531**

CONSEJO 532 **CONSEJO 533** **CONSEJO 534**

CONSEJO 535 **CONSEJO 536** **CONSEJO 537**

CONSEJO 538 **CONSEJO**

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

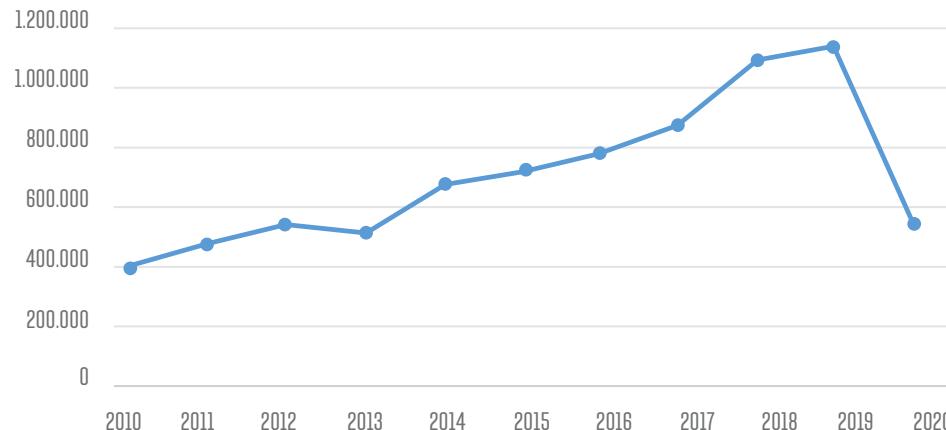
el medio ambiente, implicando una mejora en los tiempos de respuesta y una mayor agilidad en la gestión de los partes de trabajo diario.

2.1.3 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Andalucía el fraude recuperado en 2020 asciende

a 533.649 m³, de los cuales 88.836 m³ correspondieron a Hidralia. Dicho volumen hace referencia a fraudes detectados recuperados, lo que supone menos de la mitad que al año anterior. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

Evolución de los m³ recuperados en concepto de fraude de agua (DR Andalucía)



2.1.4 EL PRECIO DEL AGUA: TRANSPARENCIA EN LA ELABORACIÓN DE LAS TARIFAS

El precio varía de unos municipios a otros dependiendo de la mayor o menor disponibilidad de los recursos hídricos de cada zona.

A la hora de fijar el precio del agua en un municipio intervienen el Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en el abastecimiento de las poblaciones y la Comunidad Autónoma, encargada de aprobar un expediente de modificación de tarifas. En el Ayuntamiento se examina la propuesta y se remite a la Comisión de Precios. Este organismo, perteneciente a la Comunidad Autónoma, es el competente para autorizar los precios definitivos del agua y está compuesto por representantes de la Ad-

ministración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores.

EL PRECIO NO ES EL MISMO PARA TODAS LAS POBLACIONES

La extensión del territorio municipal, la longitud de la red y su estado de conservación, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red y, sobre todo, la necesidad o no de compra de agua, hacen que el proceso sea más o menos gravoso y tenga su reflejo en

la factura. No tiene el mismo coste el servicio de abastecimiento de una población con una densidad de habitantes muy baja, con una red muy extensa y que no tenga recursos hídricos propios, que otra con una concentración de la población importante y con sus propios recursos a un bajo precio. Tampoco tendrá el mismo precio el agua en una población que cumpla con la Directiva Marco del Agua y que repercuta los costes de amortización de infraestructuras, que otra donde estos costes sean repercutidos en otros impuestos o tasas diferentes.





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 372.635 m³/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.343.718 habitantes.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el RD 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, a lo largo de 2020 **se han implantado y comunicado a las administraciones locales** y de la Consejería de Sanidad todos los **Planes Sanitarios del Agua (PSA)** redactados en 2019 en las siguientes Zonas de Abastecimiento (Aguas de Montilla, La Carlota, Marchena, AGUAS-VIRA, Manilva y Algarrobo). También **se han notificado las equivalencias entre la ISO 22000 y los PSA** en las Zonas de Abastecimiento con ISO

22000 certificada (EMASA-GRA y Rincón de la Victoria). También a lo largo de 2020 se han redactado los PSA de Adra, La Mojonería, La Alquería y Aguas de Benahavís. Con esto todas las Zonas de Abastecimiento gestionadas por Hidralia o sus empresas participadas, sean mayores de 50.000 habitantes o no, o bien, disponen de PSA redactado, o bien, disponen de ISO 22000 comunicada a Sanidad en cumplimiento con lo fijado en el RD 902/2018.

PROCEDENCIA DEL AGUA

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

Desde 2016 se suministra agua de origen marino a Roquetas de Mar. Actualmente son 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.

LABORATORIOS

Hidralia y sus empresas participadas realizan análisis en **continuo de más de sesenta parámetros** para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad y pH, etc., además de controlar otras características, como el olor, el color y el sabor. Igual-

mente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

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

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



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.

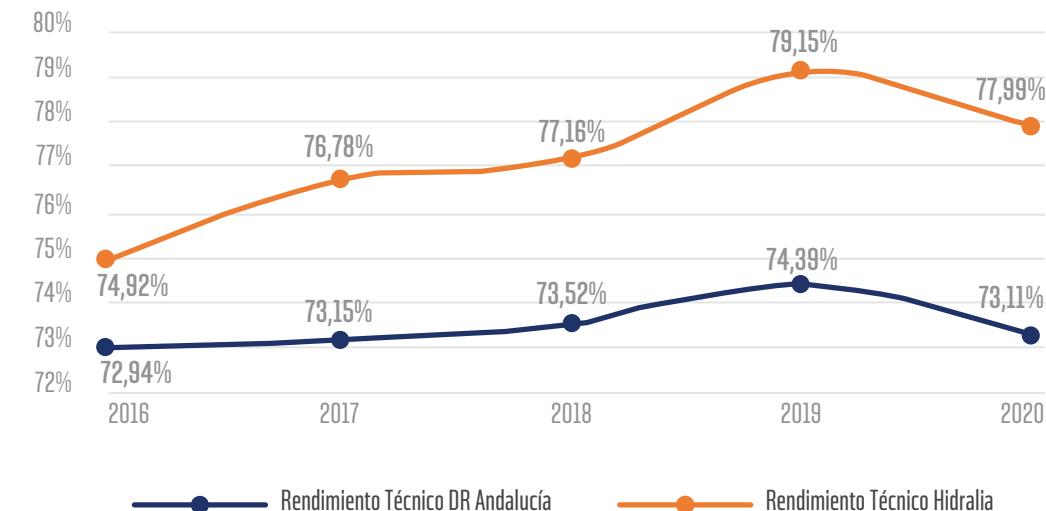
Todos los años se llevan a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombeos y de las plantas de tratamiento. Así mismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

A lo largo del 2020, en un año tan complicado debido

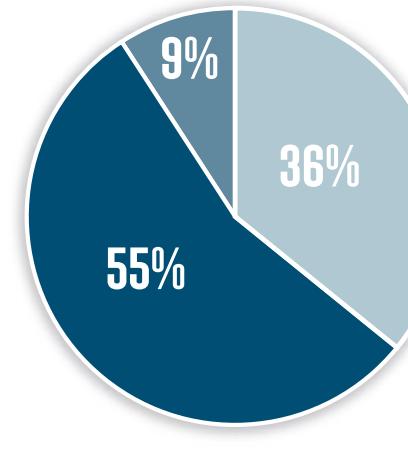
al impacto en la actividad del COVID-19 y de las diferentes olas y cuarentenas registradas a partir del 14/03/2020, dentro de lo que permitía el estado de alarma y la seguridad de los trabajadores se ha continuado con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, especialmente avanzando en la monitorización y en la sectorización/micro-sectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores.

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

Rendimiento Técnico Hidráulico



Destino del agua tratada DR Andalucía



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

Origen del agua (Hm ³) DR Andalucía	2018	2019	2020
Agua propia no adquirida - Subterránea	35,5	32,6	33,0
Agua propia no adquirida - Superficial	1,8	2,1	2,0
Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora	43,0	46,4	46,0
TOTAL volumen de agua propia	80,3	81,1	81,0
Agua comprada origen marino	8,5	8,5	8,5
Agua comprada - Subterráneo	10,1	0,1	0,1
Agua comprada - Superficial	43,5	49,3	46,4
TOTAL volumen de agua comprada	52,1	57,9	55,0
TOTAL agua suministrada	132,4	139,0	136,0

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.



PONER PIE DE FOTO.

► **Búsqueda de fugas:** Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado, en el ámbito de la DR Andalucía, en 2020 se han detectado:

- Fugas visibles: 5.571.
- Fugas visibles provocadas: 372.
- Fugas ocultas: 2.974.

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta desarrollada por el Grupo, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.

INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV

La inspección mediante cámara de TV, CCTV, facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación. En 2020 se han inspeccionado 667 km de redes y colectores, de los cuales 63 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 desatrancos.



APLICACIONES

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.

Magnitudes red de saneamiento DR Andalucía	2018	2019	2020
Longitud red saneamiento (km)	5.624	5.812	5.933
Longitud red limpiada (km)	1.199	814	498
Número imbornales limpiados	164.103	164.051	134.515

DIGITALIZACIÓN

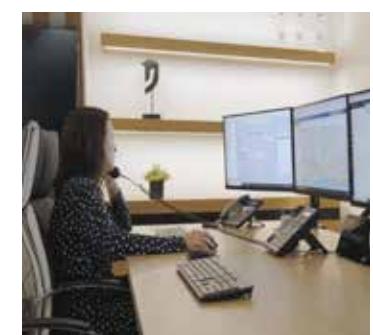
El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS. Esto facilita sobremanera su gestión y reduce el tiempo de intervención inicial en caso de avería.

GESTIÓN AVANZADA DE LA LIMPIEZA DEL ALCANTARILLADO

Permite aplicar los recursos disponibles allí donde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red. Se ha finalizado la implantación de esta aplicación de Gestión Avanzada de Limpieza de Redes de Drenaje Urbano a las explotaciones de Estepona y Rincón de la Victoria (Hidralia). Estas explotaciones se suman a Marbella, Aguas de Torremolinos y San Fernando las cuales ya contaban con esta aplicación inteligente que eficiente el mantenimiento de la red de alcantarillado.

GESTIÓN AVANZADA DE ACTIVOS

Con ella se gestiona y controla de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras gestionadas por Hidralia y sus empresas participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil. A lo largo de 2020 se ha finalizado la implantación de esta herramienta para la Gestión Digital del Mantenimiento de Activos en todas las unidades operativas de la DR Andalucía sólo quedando por consolidar su implantación en el ámbito de plantas (EDAR y ETAPs principalmente) que se completará a lo largo de 2021.



SISTEMA AVANZADO DE ALERTAS

Permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería, así como, de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

DIGITALIZACIÓN AVANZADA

Dentro de la iniciativa de securización de los centros de control de nuestros telecontroles, a lo largo de 2020 se ha finalizado la **migración del CCO de Marbella**, como principal proyecto de securización de la Infraestructura Crítica CCO Hidralia Marbella nombrada como tal el pasado 12 de Noviembre de 2018, mediante la Resolución de la Secretaría de Estado de Seguridad a través del procedimiento 62.1/2015, designó como Operador Crítico a la sociedad Hidralia Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A. catalogando como crítico el Centro de Control Operativo (CCO) de Marbella, sito en la Avenida Arias de Velasco SN de Marbella con código de infraestructura 3708.

SERVICIO DE OPTIMIZACIÓN DE INVERSIONES EN ACTIVOS LINEALES DE ABASTECIMIENTO

Esta herramienta basada en la cartografía recogida en los Sistemas de Información Geográfica (GIS) de Abastecimiento de nuestras explotaciones, junto con el histórico de edades de los diferentes tramos que componen nuestras redes, así como el histórico de averías que se han registrado en estos en los últimos años, por la aplicación de diferentes algoritmos, realización de diagnósticos de la red y planteamiento de diferentes escenarios de inversión se obtiene un **Plan Técnico de Renovación de la Red a un horizonte variable en función de las necesidades y posibilidades económicas del servicio**, para su traslado a las diferentes administraciones. Esta herramienta durante el 2020 se ha implantado en Hidralia Estepona, Rincón de la Victoria, Manilva y Aguas de Torremolinos, lo que se suma a Hidralia Marbella, explotación que se desarrolló durante el pasado 2019.

PLANIFICACIÓN CENTRALIZADA
Este proyecto es una de las líneas estratégicas de la Dirección de Operaciones de Suez, cuyo principal objetivo es la normalización de las principales tareas del personal operario en el ámbito de redes de abastecimiento y alcantarillado, la planificación anticipada de todo el trabajo diario de las mismas y seguimientos de indicadores de productividad para una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Todo ello basado en la utilización de todas las herramientas digitales que se han venido implantando a lo largo de los últimos años, principalmente la Gestión de Órdenes de Trabajo, Gestión Avanzada de Limpieza de Drenaje Urbano, Gestión Avanzada de Activos, telemundo y telecontrol, recepción de avisos y averías y gestión de flotas de vehículos. Esta Planificación Centralizada se ha implantado en Hidralia Marbella, Estepona y Manilva.

OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de Hidralia en relación con las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de al-

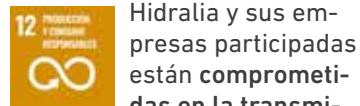
cantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se dispone de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos 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 sendos sistemas integrales de alerta de inundaciones en áreas urbanas. El sistema combina una predicción de lluvia a corto plazo con modelos hidrológicos de cuencas y/o sistemas de saneamiento.

EL OBJETIVO ES PODER EVACUAR LAS AGUAS PLUVIALES EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

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, que se ha visto interrumpido en 2020 debido al confinamiento.

La Fundación Aquae ha continuado su programa STEM con la colaboración de Hidralia que, para sobrellevar el confinamiento, se pasó a una versión totalmente digital con la que los colegios pudieron se-

guir participando en el mismo. En el curso 2019-2020 han participado 7 colegios andaluces y 291 niñas en el proyecto.

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL - AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en "pequeños maestros" en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Hidralia está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. Así, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en casi todos los municipios gestionados por Hidralia y sus empresas participadas.

Como no podía ser de otra manera, nuestros programas de sensibilización se anularon por precaución, incluso antes de la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España. Sólo estuvieron activos durante los meses de enero, febrero y la primera semana de marzo.



Aun así, más de 5.500 personas (1.019 niñas) han asistido a estas formaciones o han visitado las instalaciones, en concreto, en el caso de Hidralia han sido 12 visitantes a las instalaciones y 819 niñas han participado en Aqualogía.

La Fundación AguaGranada sigue ofertando a los Centros educativos de la provincia de Granada visitas guiadas (suspensiones debido a la pandemia) a través de dos programas, que llevan al alumno por un viaje en el tiempo desde el funcionamiento de los antiguos sistemas medievales hasta los últimos avances técnicos en los sistemas de gestión de aguas de Emasagra.

CONCURSOS ESCOLARES

Debido a la declaración del estado de alarma y a la suspensión del programa de Aqualogía, también se suspendieron los concursos de dibujo y lemas según el caso, no obstante, se entregaron los premios correspondientes a los ganadores de 2019 que aún no lo habían recibido. Además, la Fundación AguaGranada convocó su XV Concurso de Redacción y Dibujo e Hidralia y sus empresas participadas lanzaron a principios de 2020 el V Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: **Relatos de Agua Inteligente**, cuyo fallo se hizo público ese mismo año, siendo ganador un alumno del colegio Cardenal Spínola de Huelva.



DÍA MUNDIAL DE MEDIO AMBIENTE, 5 JUNIO

En colaboración con Diario Sur, se organizó una nueva jornada en Marbella con ocasión del día mundial de Medio Ambiente, si bien, en esta ocasión, debido a la pandemia, fue telemática.



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 colabora con la UIMP para la impartición de cursos jurídicos especializados dirigidos principalmente a empleados de la Administración, para la realización de actividades de formación técnica/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 investigadora, así como formar profesionales especializados en técnicas avanzadas en recursos hídricos.

En Emasagra, se han suscrito convenios de colaboración de prácticas para no titulados con la Universidad de Granada y los convenios indicados en otro apartado de esta memoria.

También se ha participado como ponentes en cursos de la Universidad de Cádiz y de la Universidad Loyola de Andalucía.

3.2.2 JORNADAS Y CONGRESOS

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

Debido a la pandemia toda la actividad relacionada con jornadas y congresos se ha realizado casi 100% vía telemática, participando en numerosos eventos relacionados con la economía circular y el desarrollo sostenible, entre otras temáticas.

3.2.3 CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

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

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

A esto se ha unido el hecho de la pandemia, con los guantes

y mascarillas que ahora también llegan a las redes y depuradoras.

3.2.4 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

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

ta y sin filtros con ellos.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el desarrollo sostenible. La cuenta ya tiene más de 2.600 seguidores.

Así las cuentas existentes en la actualidad son:

 @Emasagra
 @Aguasvira



 @H2OTorremolinos
 @AguasdeHuelva
 @InfoHidralia

Durante 2020, se ha mejorado la Oficina Virtual y se incluido un Chatbot en las páginas web para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones durante la pandemia.



3.3 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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

De este estudio se desprende de 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 Genera-life, la Planta de potables de Lancha del Genil ETAP).

En el área de Sierra Nevada se concentran más de 80 especies endémicas, que constituyen el 17% del total de los endemismos andaluces y el 23% de todos los endemismos béticos. En cuanto a la

fauna, encontramos la cabra montesa, el águila real o el jabalí, entre otros.

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

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

Se ha trabajado en la eliminación del uso de fitosanitarios, así como, en la implantación de un protocolo de actuación frente a especies invasoras y otro de actuación en caso de incidentes con fauna. Como resultado a finales de 2020 se aplicaban en todas las plan-



tas los principios de la jardinería sostenible y se había dejado de usar productos fitosanitarios en las mismas.

Dentro del capítulo de control de las especies exóticas e invasoras, en el mes de septiembre se dio formación a todos los responsables de planta para su identificación dentro de las instalaciones y posterior reporte vía una app especialmente desarrollada por el Grupo Suez llamada Bi-observa StopInvasoras.

También están en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello como la instalación de hoteles de insectos. Cómo se indica en el apartado de la Lucha contra el Cambio Climático, también se ha colaborado en la plantación de árboles en Manilva dentro del proyecto de la Fundación Aquae "Sembrando Oxígeno".

3.4 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

3.4.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los proyectos que refleja mejor el compromiso de Hidralia con el cumplimiento del ODS 13 es la **Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC)**. Un proyecto en el que la Compañía lleva largo tiempo trabajando para fo-

mentar la colaboración, el diálogo y la participación en la sensibilización y conocimiento sobre la necesidad de actuar en la lucha contra cambio climático.

REDAc es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra conjunta con la Universidad de Granada (Cátedra Hidralia + UGR), consistente en la creación de una plataforma (www.redac.es), concebida como un espacio abierto y participativo donde se fomente la sensibilización y concienciación social sobre los efectos adversos

del cambio climático, además de la promoción de actuaciones en materia de mitigación y adaptación.

Cuenta con casi 600 empresas adheridas y ha sido reconocido recientemente dentro de los Premios de Medio Ambiente 2020, así como, en los de Andalucía + social 2020, ambos de la Junta de Andalucía, concedidos a Hidralia, más información en el apartado 5.2.



3.4.2 ALCANZAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

Como no podía ser de otra manera, la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España y el pos-

8 GWh⁸
DE ENERGÍA
VERDE
PRODUCIDOS

terior confinamiento, además de las medidas adoptadas por el resto de los países de nuestro entorno, ha afectado a la demanda de agua por parte de los usuarios, aumentando el consumo domiciliario, pero disminuyendo mucho más los consumos industriales y turísticos, esto ha resultado en una disminución del consumo en un 4,73%, mientras que en Hidralia se alcanzó una reducción del 3,96%.

8 Sólo generan energía verde Aguas de Torremolinos, Aguas de Huelva y Emasagra.

3.4.3 REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

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

Durante 2020 se ha finalizado el cálculo de la huella de carbono de Hidralia del trienio 2017-2019, cálculo que ha sido verificado a principios de 2021 y registrado ante el MITERD,

Uso eficiente y preservación de los recursos hídricos



Gestión del carbono



Consumo energético responsable en instalaciones gestionadas



Implantación del modelo de economía circular



Fomento de la movilidad sostenible



Diálogo con los grupos de interés

Consumo de energía DR Andalucía

2018 2019 2020

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS ETAPS

	2018	2019	2020
Consumo Eléctrico Tratamiento (kWh)	4.877.511	5.253.822	5.487.124
Energía Eléctrica Producida (kWh)	4.462.356	1.692.586	1.423.000

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDARs

	2018	2019	2020
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	20.370.996	20.593.788	20.947.881
Energía cogenerada (kWh)	5.151.001	5.228.376	5.584.958

CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE ABASTECIMIENTO

	2018	2019	2020
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	31.977.273	35.349.274	31.845.261
Energía Eléctrica Producida (kWh)	956.765	1.075.983	1.007.130

CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE SANEAMIENTO

	2018	2019	2020
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	1.634.302	1.121.582	1.091.125

	2018	2019	2020
Consumo de Energía Eléctrica (kWh)	58.860.082	62.318.466	59.371.391

	2018	2019	2020
Consumo de Gasoil (m ³)	0,35	-	-
Variación consumo energía eléctrica	-13,82%	5,88%	-4,73%
Variación producción energía generada	73,21%	-24,34%	0,23%
Variación producción energía cogenerada	9,64%	1,50%	6,82%

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

obteniendo el sello Calculo del Ministerio para los años 2017, 2018 y 2019.

Tanto los inventarios (2019) 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 **Reduczo** del Registro Nacional de Huella de Carbono del MITERD y ha empezado a compensar su huella de carbono.

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 To-



rremolinos, mediante la presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan

de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la propia Junta.



Huella de carbono ⁹ de Hidralia (TCO ₂ eq)	2017	2018	2019
ALCANCE 1			
TOTAL	918	783	978
ALCANCE 2			
TOTAL	332	217	18
ALCANCES 1+2	1.250	1.000	996

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

COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros híbridos o eléctricos, según el uso al que se dediquen. En 2020 se han incorporado 12 coches eléctricos y 23 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.

→ **Generación de energía verde:** se han iniciado nuevas actuaciones de generación de energías renovables con una

Vehículo	Híbrido	Eléctrico
Hidralia	46	25
Aguas de Benahavís	3	2
Aguas de Montilla	2	1
Aguas de Torremolinos	10	8
Aguasvira	1	0
Emasagra	1	10
Emahsa	8	4
Total	71	50

capacidad equivalente de 0,5 GWh/año, principalmente en Torremolinos.

→ **Eficiencia energética:** Realización de actuaciones de mejora de la eficiencia energética en diversas instalaciones donde se han capturado un equivalente a un consumo de aprox. 0,344 GWh/año. Algunas de las principales acciones son:

► Aguas de Benahavís.

- Sustitución bombas EBAP Helipuerto Benahavís.
- Renovación EBAP completa Benahavís Hill.

► Aguas de Huelva:

- Implantación Sistema Inteligente Control Aireación Createch en la EDAR.

► **UTE Bahía Gaditana:**
- Implantación Sistema Inteligente Control Aireación Createch en la EDAR UTE Bahía Gaditana.

► Hidralia:

- Auditoría energética y renovación de bombas EBAP Sector V (Roquetas de Mar).
- Sustitución Bombas EBAP SUP-S1 (Estepona).
- Sustitución Bombas EBAP Sierra Blanca 3 (Marbella).
- Sustitución Bombas EBAP Deposito Añoreta I - Bombeo Añoreta II (Rincón de la Victoria).
- Sustitución Bombas EBAP Deposito Añoreta I - Bombeo Benagalbón (Rincón de la Victoria).
- Sustitución Bombas Pozo Pueblo Manilva (Manilva).
- Sustitución Bombas EBAP Serramar Intermedio (Rincón de la Victoria).

⁹ Se han tenido en cuenta los certificados de garantía de origen.

PROYECTOS DE COMPENSACIÓN: REFORESTACIÓN EN MANILVA

En 2020, junto a la Fundación Aquae y el Ayuntamiento de Manilva, hemos contribuido a crear un pulmón verde en el municipio malagueño de Manilva. Esta acción recuperará más de 20.000 m² del paraje natural El Calvario y permitirá absorber 80 toneladas de CO₂ durante las tres próximas décadas. Esta reforestación se enmarca en el proyecto 'Sembrando Oxígeno' de la Fundación Aquae.

La reforestación de Manilva ha contemplado la plantación de 800 árboles de siete especies autóctonas. En concreto, 240 ejemplares de pino carrasco, una de las especies que más CO₂ absorbe; 160 de encina, 120 de almendro, 80 de ciprés y acebuche, respectivamente, 40 de alcornoque y el mismo número de algarrobos.

Los ejemplares se han protegido con mallas individuales que, además de evitar que los dañen herbívoros y roedores de la zona, como ratones de campo, conejos y jabalíes, los protegen de las inclemencias climáticas y disminuyen la acción desecadora del aire y el sol.





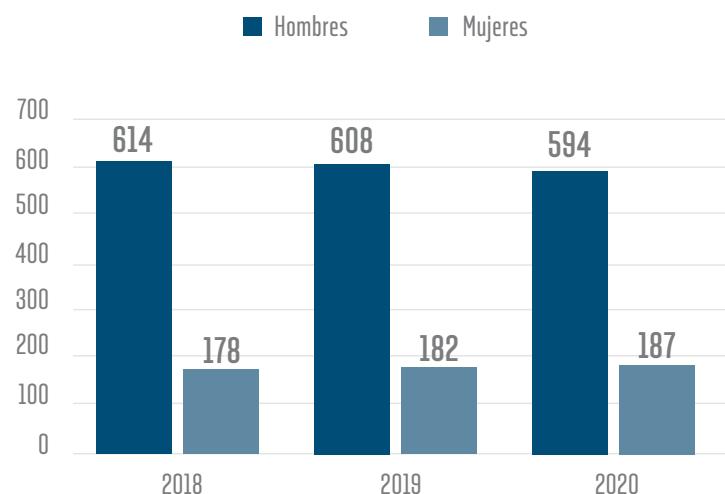
4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

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



Hidralia y sus empresas participadas no sólo tienen en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en sus instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral

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. Este propósito se ha mantenido durante la pandemia con la oferta a todos los trabajadores de formación telemática de corta duración a la que estos podían asistir si les era de interés la temática tratada.

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

Trabajadores DR Andalucía

	2018	2019	2020
Hombres	77,5%	77%	76%
Mujeres	22,5%	23%	24%

Horas de formación DR Andalucía

	2020
Horas totales de formación	8.743
Horas de formación por empleado	11,19
Total horas de formación mujeres	3.936
Porcentaje horas formación mujeres	45%
Horas de formación por empleada	21,05
Total horas de formación hombres	4.807
Porcentaje horas formación hombres	55%
Horas de formación por empleado	8,09

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 2020 se han impartido 5.959 horas en temáticas de Seguridad y Salud Laboral.

COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

- Convenio marco de colaboración de Hidralia con la Universidad de Córdoba, firmado en 2019.
- Se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como por ejemplo, alumnos del programa ICARO con las universidades de Málaga, Cádiz, Granada, Huelva o Almería.
- Se colabora con la Universidad de Málaga en diferentes proyectos educativos como el Máster RHYMA.



4.1.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

LA CONCILIACIÓN ES LA FORMA DE TRABAJAR QUE PERMITE A LA PERSONA ASUMIR DE UNA MANERA PLENAMENTE SATISFACTORIA SUS RESPONSABILIDADES LABORALES, PERSONALES Y FAMILIARES

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

Ámbitos de actuación



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**.

La práctica totalidad de las empresas de Hidralia ofrecen beneficios sociales a sus empleados, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación. Los **beneficios sociales** son similares entre empresas y entre ellos destacan el contar con seguro de vida, ayudas a la formación tanto del empleado como de sus hijos, o de ayudas familiares en caso de discapacidad del trabajador o de sus hijos, así como medidas concretas consignadas en los citados Planes de Igualdad de Oportunidades, como licencias o permisos especiales.



Asimismo, existen beneficios sociales propios de cada empresa y centro de trabajo. Ejemplos de ello son: la obra social, la ayuda al préstamo de vivienda en Málaga, anticipos reintegrables en San Fernando y otras ayudas sociales.

DIVERSIDAD

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, todas las empresas de Hidralia cumplen con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco. En 2020 se ha firmado con ellos:

- ▶ Acuerdo colaboración "Día de la Mujer" - marzo 2020
- ▶ "Diversidad Funcional"- octubre 2020.



En este mismo sentido se ha firmado un convenio de colaboración entre Fundatul e Hidralia Marbella, por el cuál se apoya a su programa "CualificaME". Además, la responsable de clientes de Hidralia Marbella participó en una de sus actividades formativas presentando su día a día.

Así, son habituales, entre otras, las colaboraciones con

Asprogrades, asociaciones locales de personas con TEA o con Comunicados.

En 2020 se ha llevado a cabo la auditoría correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, confirmándose la categoría **Bequal+** para Hidralia, Aguas de Torremolinos, Aguasvira, Aguas de Huelva y Emasagra.

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se ha firmado un acuerdo con el IES Rosaleda, primer centro en Andalucía que imparte el "Ciclo Superior de Gestión de Agua" como FP Dual.

De este modo, realizan prácticas tres alumnos de FP Dual (dos en Hidralia (Rincón de la Victoria y Marbella) y uno en Aguas de Torremolinos) en el curso académico 2020/2021. Además, un alumno de la Universidad de Granada (Grado en Ingeniería Química) realizó prácticas en la EDAR Roquetas.



CULTURA JUSTA

Este proyecto 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.

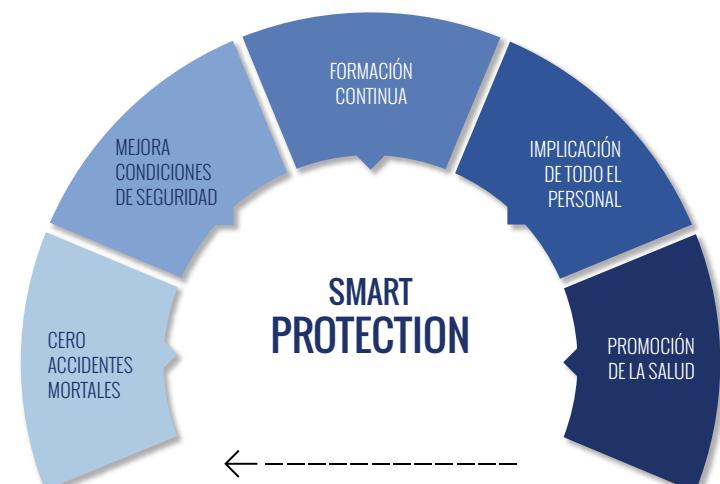
Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia, se encasan en el proyecto "Smart Protection", con la intención de crear **Cultura Preventiva**, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores.

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 2020 en la DR Andalucía hubo **12 accidentes con baja**, frente a los 22 ocurridos en 2019, lo que ha supuesto un descenso de la siniestralidad laboral, quedando el Índice de Gravedad en 0,79 y el Índice de Frecuencia en 10,32. Para reducir estos índices se ha preparado un ambicioso plan de actuación a desarrollar durante 2021.



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 2020 la Alta Dirección ha realizado 57 visitas.

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

Otras actividades realizadas:

- ▶ Formación Liderazgo SSL Executive: todos los Directores de Andalucía formados.
- ▶ Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.
- ▶ Proyecto HEBE (envejecimiento activo): implantación de gimnasia de calentamiento para operarios a inicio de jornada en San Fernando, Rincón de la Victoria, Emasagra y Aguas de Torremolinos, con más de 100 operarios participantes en el programa.

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

10 reglas "de oro", son directrices que a lo largo de los



años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Hidralia.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Hidralia y sus empresas participadas. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la prioridad era reducir la siniestralidad y crear unas condiciones seguras para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Dentro del programa se han realizado sesiones de 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.

Otras acciones realizadas en 2020 han sido las Campañas anuales de vacunación de la Gripe, soporte psicológico Covid, pruebas diagnósticas Covid (serológicas, antígenos)

También tiene implantado el día de la fruta, en el cual la Compañía pone a disposición de los trabajadores fruta de temporada (parado por Covid).

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 salu-

Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

#DíaMundialSST



ble 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 2020 se realizaron 10 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, Extin-

ción 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 Relación y la sensibilización ambiental.

Ya no se trata de extraer, producir, comprar, usar y tirar. Se trata de entender el mundo como a un ser vivo, como un sistema de interrelación e interdependencia. La economía circular en vez de destruir construye capital social, natural y económico, pilares básicos para una óptima ordenación del territorio y eficaz vertebración de todos los actores implicados: Sociedad, Administraciones Públicas, Instituciones Educativas, Empresas y Medio Ambiente.

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

RESIDUOS

La generación de residuos lleva consigo asociadas emisiones de gases de efecto

invernadero y otras consecuencias ambientales negativas. Por eso, Hidralia está comprometida con la eliminación de residuos, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje de estos.

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

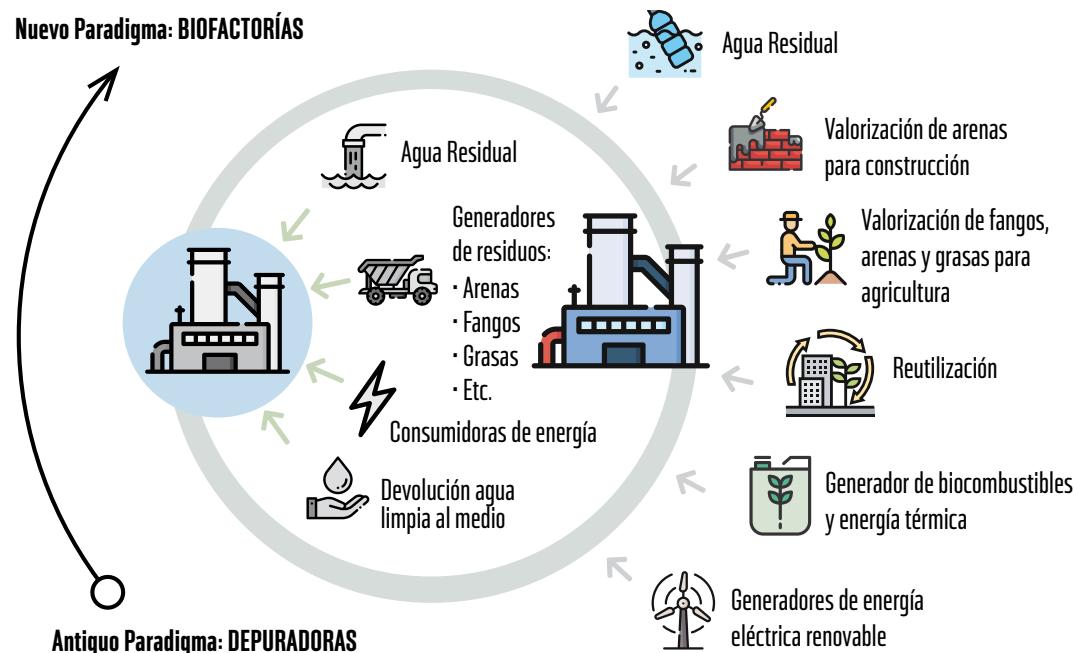
Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abasteci-

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

DENTRO DEL PROYECTO DE ECONOMÍA CIRCULAR, EN LA BIOFACTORÍA SUR DE GRANADA, EMASAGRA VALORIZA EL 100% DE LAS ARENAS, QUE SE USAN PARA ESTABILIZAR EL COMPOST Y EL 100% DE LAS GRASAS, ADEMÁS, CONTINUA ESTUDIANDO CÓMO VALORIZAR EL 100% DE LOS RESIDUOS PROCEDENTES DEL DESBASTE

Nuevo Paradigma: BIOFACTORÍAS



4.4 INNOVACIÓN CON IMPACTO



Hidralia y sus empresas participadas trabajan la innovación de forma transversal cooperando en todos los ámbitos de trabajo de la empresa, facilitando las relaciones entre departamentos siempre con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

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

En Memoria I+D+i 2020

Hidralia (hidralia-sa.es) se encuentra la memoria anual del área.

MEMORIA I+D+i 2020



A) ESTRATEGIA

Para conseguir mantener el posicionamiento de Hidralia como un claro referente en materia de innovación en Andalucía, durante 2020 hemos realizado un cambio de paradigma y una revisión de nuestra estrategia. De ahora en adelante desarrollaremos, en la mayoría de los casos, lo que hemos denominado Proyectos MAESTRO que nos permitirán:

- ▶ Proyectos de mayor envergadura presupuestaria.
- ▶ Proyectos potencialmente plurianuales.
- ▶ Proyectos que se construyen incorporando necesidades locales, pero con visión e impacto global.

MAESTRO para los próximos años:

- ▶ Proyecto TERRA, tiene por objetivo aplicar las tecnologías de vanguardia para aflorar nuevos recursos propios y predecir la disponibilidad de recursos superficiales y subterráneos.
- ▶ Proyecto LAGAR, tiene por objetivo aplicar las metodologías y tecnologías de vanguardia para minimizar riesgo de avería y coste de mantenimiento de los activos del ciclo integral del agua.

B) LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Con el fin de aumentar la creación de nuevos conocimientos e ideas que nos permitan obtener nuevos productos o procesos o mejorar

¹¹ Los datos corresponden a Hidralia y sus empresas participadas.

En concreto se han definido los 2 primeros proyectos



los ya existentes, mediante los proyectos MAESTRO, Hidralia ha definido durante 2020, 3 nuevas líneas estratégicas de investigación:

- **Eficiencia en la gestión sostenible de los recursos:**
 - Gestión integrada de recursos hídricos.
 - Adaptación y resiliencia al cambio climático.
 - Recarga gestionada de acuíferos.
 - Remediación de acuíferos.
 - Técnicas avanzadas para caracterización de acuíferos.

- Valorización de residuos de EDAR mediante tecnologías.

► **Excelencia operativa y gestión de activos:**

- Detección de agua no registrada.
- Mantenimiento predictivo de bombeos.
- Optimización del mantenimiento de activos.
- Gestión del riesgo de incrustación o corrosión de redes.
- Inspección automática de redes o pozos.

► **Innovación en Clientes:**

- Predicción demanda y facturación.
- Segmentación de clientes.
- Detección de fraude.
- Simuladores de tarifa.
- Nuevos modos de interacción con clientes.
- Quimiored (gusto del agua).

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

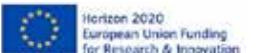
AGUAS DE MONTILLA

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

AGUAS DE TORREMOLINOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
PRESS 2.0	Estudio de la precipitación de sales en la red de abastecimiento de Torremolinos.	01/06/19 01/07/21	

EMASAGRA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
STOP-IT	Strategic, Tactical, Operational Protection of water Infrastructure against cyber-physical Threats.	07/06/17 07/06/21	
GRAN II	Desarrollo Sistemas Granulares y análisis de Microbiología Vírica en depuradoras (Fase II).	01/03/18 01/07/20	
PathoCERT	Desarrollo de tecnologías y herramientas para dar respuesta a contaminación por patógenos transmitidos por el agua.	05/10/2020 05/10/2023	
ENERGBASTE	Valorización energética de los residuos para alcanzar el residuo 0 en la EDAR.	15/11/2019 15/11/2022	
ELIAUTNITRO	Estudio de nuevos reactores de biofiltros de lecho fijo para la eliminación autotrófica de nitrógeno.	01/05/19 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
GOTHAM	Governance tool for sustainable water resources allocation in the Mediterranean through Stakeholder's collaboration.	01/01/2020 31/01/2023	 PRIMA INTERREG MED PROGRAM IN THE MEDITERRANEAN AREA
MuMO4PEC	Multiscale modeling and design of photo-electrochemical systems.	01/03/17 31/03/20	 M-era.Net
TEDARS	Trabajos en el ámbito de estaciones depuradoras de aguas residuales.	01/02/18 31/01/20	 HiDRALIA
SYMBI	Simbiosis Industrial y Economía Circular para el Crecimiento Regional Sostenible y Eficiente en Recursos (Interreg Europe).	01/04/16 31/03/21	 Interreg Europe INTERREG V-A SPAIN-PORTUGAL PROGRAM
PISCIA	Plataforma de interoperabilidad de servicios para el ciclo del agua.	01/06/18 31/08/20	 Ministerio de Transición Ecológica y Economía Circular
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	 HiDRALIA
iON ClearWater Roquetas	Estudio y análisis de la formación de Natas en el litoral de la costa de Roquetas de Mar.	15/10/2020 30/09/2021	 HiDRALIA
TERRA_Marbella	La integración de información, la modelización predictiva y el conocimiento de los Acuíferos como propuesta de valor en Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	 HiDRALIA
LAGAR_Marbella	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	 HiDRALIA
iONWIPES	Monitorización de la acumulación de residuos sólidos en bombeos de aguas residuales mediante técnicas de visión por computador.	01/02/19 30/03/21	 HiDRALIA
LAGAR_Roquetas	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Roquetas de Mar.	01/07/2020 31/03/2021	 HiDRALIA
LAGAR_Adra	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Adra.	01/07/2020 31/03/2021	 HiDRALIA
DESALA ROQUETAS	Estudio de los efectos de la introducción de agua desalada en la red de abastecimiento de Roquetas de Mar.	14/01/19 09/10/20	 HiDRALIA
ERIC RINCÓN	Evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en Rincón de la Victoria.	01/02/19 31/01/20	 HiDRALIA

PROYECTOS DESTACADOS

ELABORACIÓN DE UN MAPA DE RIESGO DE CORROSIÓN, EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE DE ROQUETAS DE MAR (ALMERÍA).



Con el fin de evaluar el riesgo a la corrosión asociado a mezclas de diferentes fuentes de suministro, se ha desarrollado una metodología determinista para la estimación del riesgo a partir de factores de vulnerabilidad, exposición y peligrosidad basada en metodologías utilizadas en hidrogeología e ingeniería civil. Los resultados evidencian la importancia de considerar los posibles cambios mineralógicos que puedan producirse a corto/medio plazo como factor incremental del riesgo.

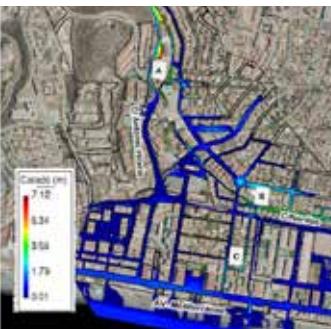
Proyecto: **Estudio de los efectos de la introducción de agua desalada en la red de abastecimiento de Roquetas de Mar (Almería).**

Duración: 14/01/2019-09/10/2020

Empresa:



ESTUDIO DE INUNDACIONES Y EVALUACIÓN DE RIESGOS EN RINCÓN DE LA VICTORIA (MÁLAGA).



Realizar una evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en un municipio altamente vulnerable al riesgo de inundación como es Rincón de la Victoria, y una propuesta de medidas correctoras para mitigar o atenuar sus efectos.

Proyecto: **Evaluación del riesgo de inundación y estimación de daños asociados en Rincón de la Victoria (Málaga).**

Duración: 01/02/2019-31/01/2020

Empresa:



DESARROLLO DE UN MODELO DE RIEGO SOSTENIBLE BASADO EN LA OPTIMIZACIÓN DEL USO DE AGUAS REGENERADAS.



El uso de aguas regeneradas para el riego de olivar puede suponer una estrategia imprescindible para hacer frente a los futuros escenarios de escasez de agua, encuadrándose en el paradigma de Economía Circular. Esta agua ya incorpora una cantidad importante de nutrientes, que además es variable a lo largo de la campaña de riego. Esto puede permitir una reducción de los fertilizantes convencionales que se necesitan aplicar. Por ello, en el proyecto se ha estudiado la calidad del agua aplicada a lo largo de la campaña de riego para ajustar su fertilización a las necesidades reales y hacer el fertiriego más eficiente y sostenible posible.

Proyecto: **Modelo de riego sostenible del olivar mediante el uso de aguas regeneradas.**

Duración: 01/01/2018-30/06/2020

Empresa:



Además, este proyecto ha sido distinguido por la Junta de Andalucía con uno de sus Premios de Medio Ambiente 2020, concretamente el que reconoce las mejores actuaciones y prácticas en gestión sostenible del agua en Andalucía.

elaboración de tecnosuelos. **Proyecto EDARSOL.**

Duración: 01/12/2018 – 30/04/2020

Empresa:



ESTUDIO DE VALORIZACIÓN DE LOS RESIDUOS OBTENIDOS EN LA PRIMERA ETAPA DEL PROCESO DE DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES (DESBASTE) PARA SU USO EN TECNOSUELOS

Los tecnosuelos pueden suplir las funciones de un "suelo natural" y ser utilizados como substrato agrícola y/o de restauración de utilidad para aumentar la fertilidad química y/o física de suelos degradados o erosionados.

El resultado de este proyecto ha sido triple: por un lado, realizar una caracterización físico-química, energética y de potencial de biomatanización de los desbastes de depuradora con el fin de estudiar potenciales opciones de valorización que puedan suponer una alternativa a su destino más habitual (vertedero); por otro, este proyecto ha estudiado posibilidades de valorización de los residuos producidos por las estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas mediante la elaboración de tecnosuelos; y, finalmente, realizar un primer análisis de viabilidad económica.

Proyecto: **Valorización de Residuos de EDAR mediante la**

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.

Incluir mapa de Andalucía con los logos de las universidades que se encuentra en la memoria de I+D+i de 2020.



DIFUSIÓN

Hidralia y sus empresas participadas fomentan la divulgación y difusión de su conocimiento científico y técnico dentro del ciclo integral del agua. En este sentido, cada vez que se inicia un proyecto se activan los canales de difusión adecuados: mediante publicaciones en revistas de carácter científico, comunicaciones en congresos, ponencias, etc., conseguimos difundir socialmente nuestro conocimiento y aumentar la visibilidad de Hidralia, potenciando así posibles nuevas interrelaciones con futuros socios de proyectos.

1
PREMIO
2
PUBLICACIONES

CETAQUA ANDALUCÍA

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

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

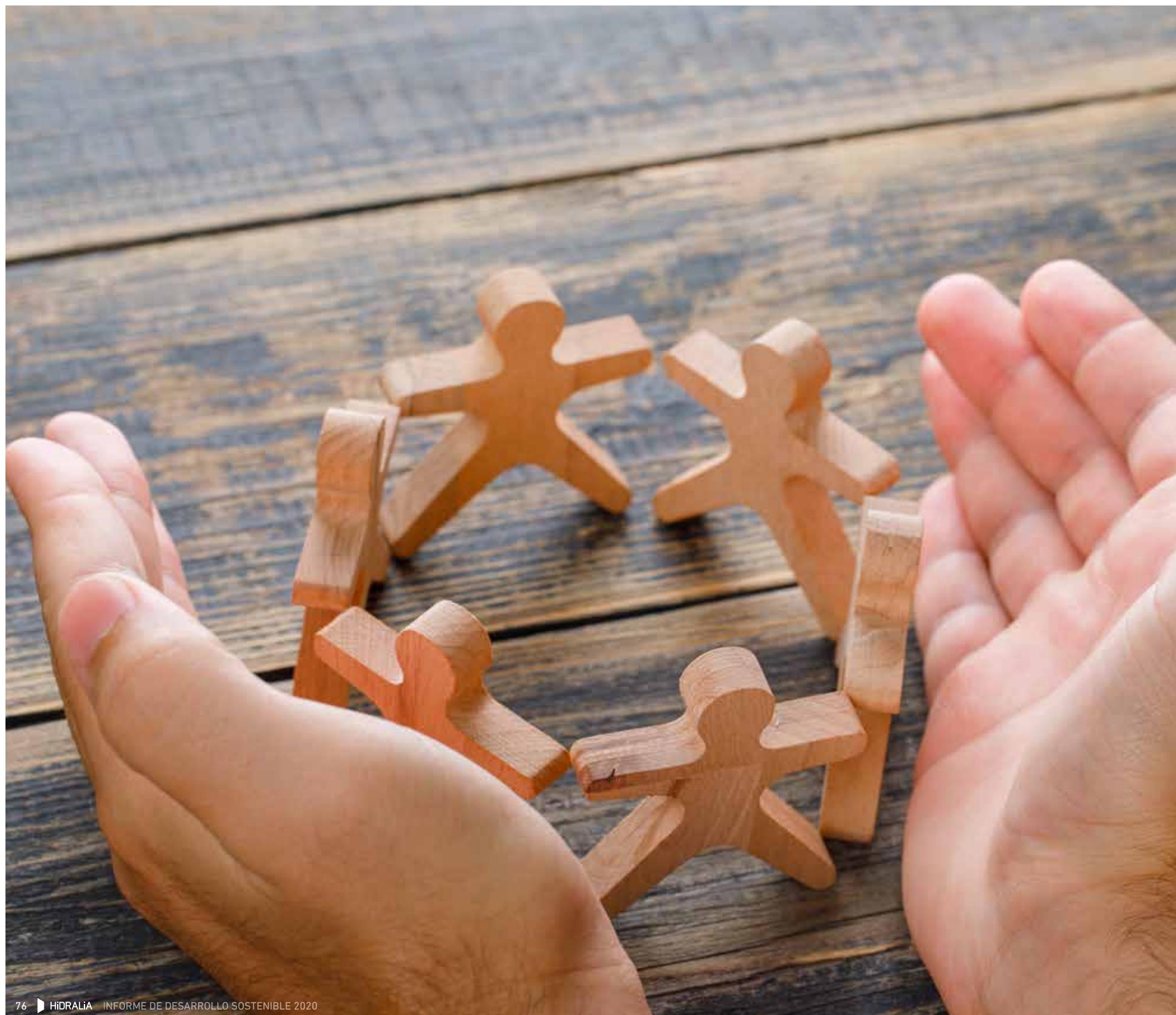
valor añadido para la sociedad en su conjunto.

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

A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2020:

- ▶ **Protección frente al COVID-19:** Control de aforo y distancia de seguridad en playas (Safety Beach). Durante el año 2020, se ha adaptado esta solución para, mediante el uso de técnicas de visión artificial, determinar la densidad de ocupación en playas como medida de protección frente al COVID-19. Para conseguirlo, se ha subdividido la playa en múltiples celdas monitorizadas garantizando que dentro de éstas se cumplen las medidas de distanciamiento social. Este sistema se ha instalado en 3 municipios (Alicante, Orihuela y Benidorm), donde se han probado diferentes configuraciones de comunicación y procesado.
- ▶ **Modelo de pronóstico de caudales de deshielo en la Cuenca del río Maipo (AI4Glacier).** Este proyecto realizado para Aguas Andinas, en el que colaboran Cetaqua Andalucía y Cetaqua Barcelona, y cuyo coordinador es Cetaqua Chile, trata de estimar la cantidad de agua embalsada en función del deshielo de los glaciares. Para ello se usarán técnicas de análisis de imágenes satelitales para la estimación de superficie nival junto con el uso de modelos de Machine Learning para predecir el agua de deshielo en la cuenca del río Maipo.
- ▶ **Mantenimiento predictivo de bombas (PredPump).** Durante el año 2020, se han desarrollado algoritmos de detección de anomalías en los sistemas de bombeo de captación de agua subterránea. Se han entrenado autoencoders (técnica de aprendizaje no supervisado) para identificar cuando un sistema de bombeo se encuentra funcionando en un estado anómalo, lo que se ha mostrado como un signo de que se va a producir una rotura de algún elemento de la bomba. Adicionalmente, se ha realizado un estudio estadístico con el fin de determinar relaciones causa-efecto entre las características geofísicas del sondeo y la susceptibilidad del sistema a sufrir roturas.
- ▶ **Consecución de los proyectos europeos PATHOCERT y HOOP,** de la convocatoria H2020, en los que Cetaqua Andalucía participa junto a Cetaqua Barcelona y Cetaqua Galicia, respectivamente.





17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS

05 ALIANZAS

5.1 COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

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

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

5.1.1 LBG

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

802.284 €
CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL

De la aplicación de este modelo se desprende que la **contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 802.284 €** (260.019 € corresponden a Hidralia) y han participado en más de 360 acciones relevantes (124 de ellas desarrolladas por Hidralia). Más de 83.000 € se han dedicado a acciones directamente relacionadas con el confinamiento y la protección a los colectivos más vulnerables ante la crisis provocada por la pandemia del COVID-19.

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

HIDRALIA DEMUESTRA SU IMPLICACIÓN SOCIAL CON LA REALIZACIÓN DE MÁS DE 360 ACCIONES RELEVANTES EN 2020

INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Como no podía ser de otra manera, todo nuestro programa de acciones con la comunidad local se ha visto afectado por la pandemia, con numerosas actuaciones canceladas o pospuestas. También se ha dedicado un mayor porcentaje a acciones relacionadas con el

bienestar social de la población y la protección de los colectivos más vulnerables ante esta crisis. Varias de estas actuaciones ya han sido comentadas en otros apartados como la colaboración de Hidralia con las iniciativas de #CruzRojaResponde y de Cáritas o con los bancos de alimentos y comedores sociales.

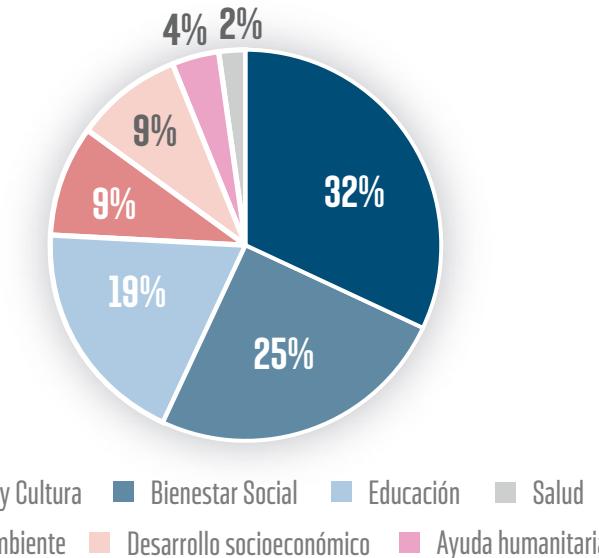
Se ha seguido procurando incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de comunidad por ello se ha seguido en la línea de realizar convenios que sigan yendo un paso más allá, incluyendo la posibilidad de poder realizar voluntariado por parte de nuestros trabajadores. Así se han continuado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

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.

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 el **campamento de verano** organizado por Cruz Roja en Huelva, que este año se ha realizado con todas las medidas de seguridad necesarias por el COVID.

Distribución de las contribuciones a la comunidad



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 46ª edición del **Festival de Cine Iberoamericano**, en la que el Festival actúa como agente de desarrollo económico, atrayendo a visitantes y promocionando la ciudad internacionalmente. Ha sido edición diferente que ha tenido que adaptarse a las circunstancias marcadas por la pandemia.

Aguas de Huelva e Hidralia Roquetas de Mar han respaldado en 2020 diversas iniciati-



vas 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. Estas acciones han sido suspendidas en su mayoría por la pandemia, pero volverán a contar con nuestro apoyo en cuanto esta situación se normalice.

5.1.2 FUNDACIONES

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

5.2 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

CÁTEDRAS CONJUNTAS



Ciencias del Litoral

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL

La Cátedra “Ciencias del Litoral” tiene por objeto abordar, bajo el prisma de la ciencia, un espacio de análisis, estudio, investigación, desarrollo y divulgación de las problemáticas que afectan a la calidad del agua percibida por el usuario de playa de la Costa del Sol.

Durante su segundo año de vida, desde esta Cátedra se han desarrollado diferentes iniciativas, de entre las cuales destacamos las más relevantes:

Trabajos dirigidos a la salud y a la seguridad de los usuarios de playas:

- Decálogo de recomendaciones para tener las playas libres de COVID-19. Estudio realizado a petición de la Concejalía de playas del Ayuntamiento de Málaga y realizado por científicos de la Cátedra de Ciencias del Litoral junto a técnicos del Servicio Andaluz de Salud y la Dirección Técnica del Área de Playas del Ayuntamiento de Málaga.
- Algoritmos predictivos de

aparición de natas y algas en las playas para gestión de limpieza del litoral. Desarrollo realizado por el grupo de investigación EDANYA de la UMA, para la mejorar la eficacia de los procesos de limpieza de las playas.

- Análisis de restos de SARS-CoV-2 en el Mar. Desarrollo del primer protocolo de análisis para la detección de restos de ARN de SARS-CoV-2 en agua de mar, un método absolutamente pionero.
- AFORO COSTA DEL SOL: Web y aplicación para móviles donde se puede consultar la ocupación de todas las playas de la Costa del Sol ya que muestra en tiempo real, el porcentaje de ocupación de cada una de las playas junto al número de plazas libres.



CÁTEDRA HIDRALIA-UGR

Por cuarto año, la Cátedra Hidralia+UGR para la Gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua culmina otro periodo de actividades de investigación y difusión, siguiendo como un centro de la Universidad de Granada de expansión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A pesar de la situación acaecida provocada por la COVID-19, la aceptación por parte del público de las actividades realizadas desde la Cátedra Hidra-

lia+UGR ha sido muy positiva. Siguiendo paralelamente a la Agenda 2030 y enmarcados en el programa “17 retos, una oportunidad para cambiar el mundo”, se han llevado a cabo eventos y actividades de apoyo a la docencia e investigación y en pro de la lucha contra la pobreza y la desigualdad y siempre a favor de la sostenibilidad y la preservación de la prosperidad y el planeta.

Entre las actividades y eventos llevados a cabo desde la Cátedra Hidralia+UGR, cabe destacar:

- Continuación de la colaboración entre la ETS de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos de la UGR y Granada4Energy con la Cátedra Hidralia+UGR en el desarrollo del ciclo “Los ODS, de Cine”.
- Realización del IV Foro de la Cátedra Hidralia+UGR y REDAC, con la colaboración de la ETS de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, la Junta de Andalucía y la WCC-E, que este año llevó por nombre “COVID-19: Oportunidad o amenaza para los ODS”.
- Realización del X Desafío Tecnológico de la Escuela de Informática de la Universidad de Granada con la colaboración de la cátedra Hidralia+UGR, que desde su posición propone un reto y patrocina un premio dentro de dicho desafío.
- IV Edición de los Premios “Tu Trabajo de Fin de Grado/Trabajo de Fin de Máster en 3 Minutos: Acción por el planeta” en colaboración con la Unidad de Calidad Ambiental, en la que podían participar los estudiantes de grado y máster de la UGR.

Desarrollo del concurso de fotografía “Urgente: ODS Planeta” en colaboración con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Granada.

Desarrollo del taller QUODS, un juego de gran formato con el que se pretende enseñar a los niños y niñas de 5º y 6º de primaria qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su cometido a través de la gamificación didáctica.

Gestión de la Red Andaluza contra el Cambio Climático en Andalucía (REDAc), proyecto promovido por la empresa Hidralia S.A. y por el que este año ha recibido varios premios.

#CeroPlásticos, cuyo objetivo es reducir el consumo de plástico de un solo uso.



CÁTEDRA AGUAS DE HUELVA-UHU

La Cátedra de Innovación Social de Aguas de Huelva se creó a finales de 2016 con el objetivo de potenciar la relación entre la Empresa Munici-

pal de Aguas de Huelva y la Universidad, para así tener una mayor presencia en la sociedad onubense y contribuir a su desarrollo sostenible. En 2019 se renovó esta alianza mediante la firma de un nuevo Convenio entre ambas instituciones.

En 2020, desde esta Cátedra, se han llevado a cabo distintas iniciativas, entre las que cabe destacar:

Fondo Social de Ayudas COVID-19: Con el fin de paliar los efectos económicos de esta pandemia sobre el estudiantado y con el propósito de reunir recursos para ofrecer ayudas a los estudiantes en dificultades y garantizar la continuidad de sus estudios.

Colaboración con el Máster Oficial de Tecnología Ambiental: Su objetivo principal es proporcionar una formación exhaustiva abarcando los aspectos tecnológicos, económicos, legales y medioambientales de las actividades humanas.

Programa de visitas a la Fuente Vieja: Puesta en valor del patrimonio histórico a través de las visitas guiadas a Fuente Vieja.

Excursiones virtuales por las marismas de Huelva.

Curso de Monitor Ambiental ‘Conservación de los Humedales’.

Publicación del libro ‘AQ-VA ONOBENSIS. El acueducto de Onoba Aestvaria’: Presentado en el mes de julio

el libro Acueducto de Onoba Aestvaria, que actualiza de forma pormenorizada los conocimientos sobre el Acueducto de Huelva.

▶ Encuentro de Cátedras Externas de la Universidad de Huelva.

▶ Programa de Alojamiento Alternativo de Universitarios en la Casa Paco Girón.

▶ Reforestación en el Arboreto del Villar: Esta zona forma parte del Parque Natural de Doñana y presenta otras importantes particularidades, como la presencia del lince ibérico.

▶ Convocatoria de ayudas de la Cátedra para la financiación de actividades en la UHU.

▶ Visita virtual al Parque Moret.

▶ Premios a los mejores TFG y TFM: La IV convocatoria de los Premios TFG y TFM se ha enfocado en trabajos realizados por los estudiantes universitarios que contribuyan, de una u otra, a avanzar en algunos de los 17 ODS de Naciones Unidas.

PACTO MUNDIAL

Aguas de Torremolinos y Aguas de Benahavís, junto a Emasagra, han renovado su compromiso con Global Compact y la Red Española del Pacto Mundial, además, Aguasvira también se ha adherido, así como, Hidralia está tramitando su adhesión (efectiva en enero de 2021).



RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Nuestros trabajadores han sido reconocidos por su labor durante el confinamiento, entre otros, por los municipios de Manilva y Marbella.



Por otro lado, Hidralia ha sido reconocida por su implicación con la lucha contra el cambio climático en los Premios de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía 2020, así como, en los Premios Andalucía + Social 2020 por mejores prácticas ligadas a los ODS, además del Premio Innovación Social del Grupo Joly y el BBVA.

Además, la creación de REDAC ha sido incluida como buena práctica dentro de las 101 Actuaciones por el Clima de Comunidad #PorElClima.

PREMIOS DE MEDIO AMBIENTE 2020 DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA



PREMIOS INNOVACIÓN SOCIAL.
GRUPO JOLY - BBVA.

La Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible ha concedido los Premios de Medio Ambien-



PREMIOS MEDIO AMBIENTE DE ANDALUCÍA 2020 - JUNTA DE ANDALUCÍA



PREMIOS MEDIO AMBIENTE CEC. CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE CÁDIZ.

icos, administraciones, asociaciones, fundaciones y también a personas a título individual, a protagonizar de forma muy activa su papel decisivo en la Revolución Verde y en la lucha contra el cambio climático en Andalucía. Los premios establecen cinco modalidades.

Responde a la necesidad de premiar iniciativas andaluzas que hayan fomentado el uso racional de los recursos naturales y de la energía y la adopción de medidas de adaptación o mitigación frente al cambio climático, o que hayan desarrollado proyectos innovadores para mejorar la sostenibilidad en entornos urbanos.

Hidralia, recibe el galardón como entidad promotora de la Red Andaluza Contra el Cambio Climático (Redac), gestionada a través de la cátedra que tiene constituida con la Universidad de Granada. De esta forma se promueve un foro abierto y participativo de asociaciones, empresas y administraciones públicas, dirigido a fomentar la conciencia social de un problema cada vez más importante como es el cambio climático y conforme al mandato de la ONU a través de la Agenda 2030.

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.aguasdebena-havis.es/plataforma-de-contratacion-del-sector-publico>

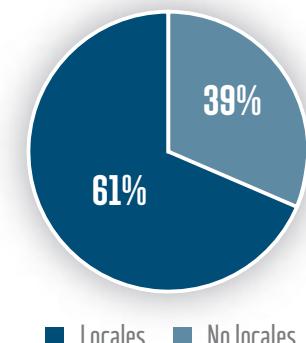
<https://www.aguasdetorre-molinos.es/condiciones-generales-de-contratacion>

<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 61% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 56% del importe total de compras.

Proveedores Hidralia



Más información en el anexo, en el indicador C201-1.

5.4 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE RELACIÓN

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 RELACIÓN

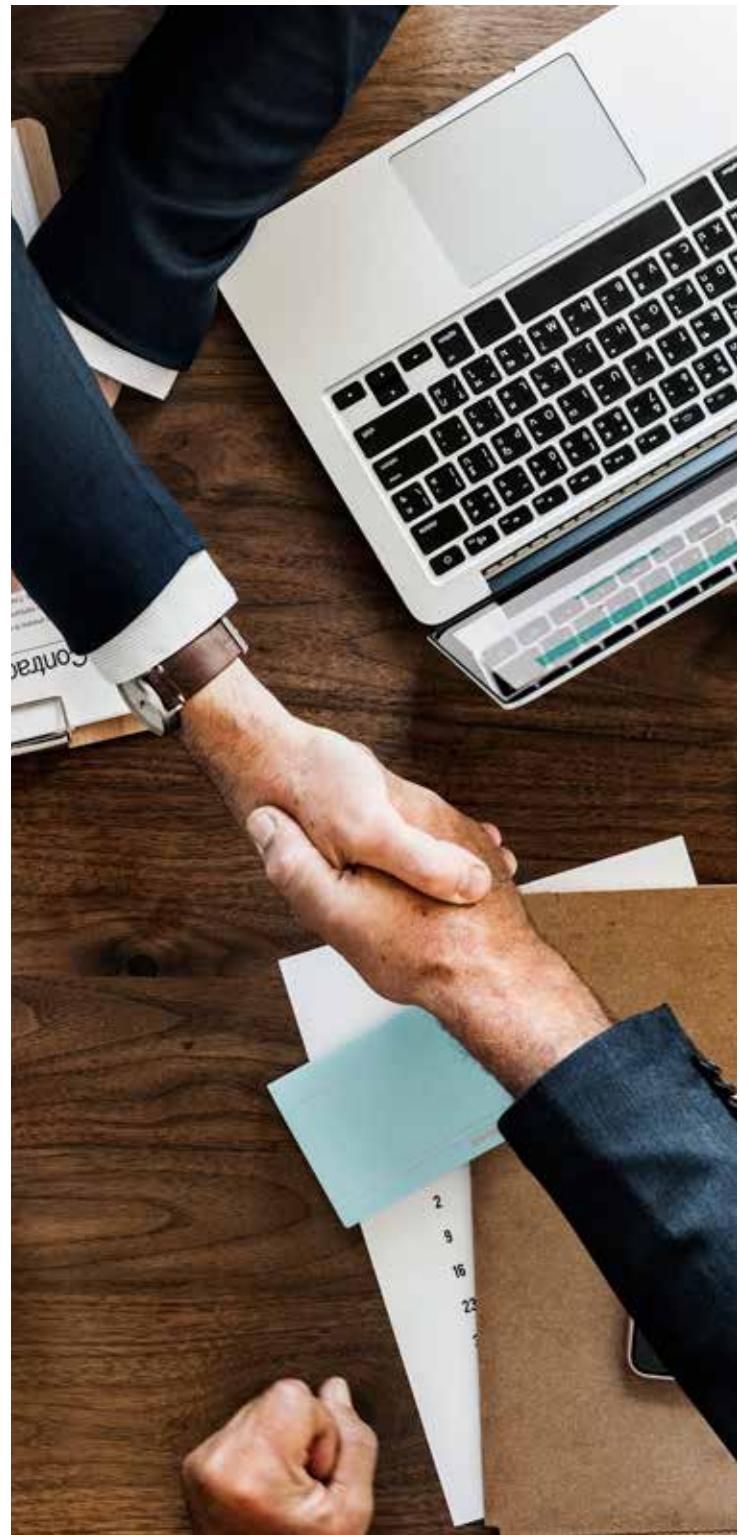
El diálogo es un factor clave para mejorar el servicio, para sensibilizar a los usuarios en el uso sostenible del recurso y para establecer la mejor relación con cada uno de los Grupos de Relación, GG.RR., atendiendo a sus necesidades específicas.

Asimismo, Hidralia lleva a cabo **encuestas de satisfacción** para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de

mejora. Además de encuestas de satisfacción a los clientes, se han realizado **encuestas internas** para conocer la opinión de sus profesionales sobre qué temas deben priorizarse a la hora de relacionarnos con nuestros diversos GG. RR.

El desarrollo sostenible es una tarea común de responsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución. A continuación, indicamos cuáles son nuestros principales Grupos de Relación y nuestros compromisos con ellos.

- ▶ TRABAJADORES Y GG. RR. 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 RELACIÓN ESTRÁTÉGICOS

Clientes	Empleados	Administraciones Públicas
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
Medio ambiente	Comunidad local	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 personal experto de Hidralia como base para los futuros talleres que se realicen cuando la situación se normalice. Se ha realizado en dos fases, una durante la pandemia, se envió a un grupo seleccionado de trabajadores, la segunda se realizó después de realizar la difusión del IDS Hidralia 2019 entre los trabajado-

res de Hidralia en el último trimestre del año.

Tras estas encuestas se han identificado como relevantes los asuntos de la siguiente página.

Estos diez aspectos materiales son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Relación.



Posición	Aspecto material	Total	Dónde ocurre el Impacto*
1	Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio: Actuaciones para garantizar la calidad del agua (teniendo en cuenta los niveles de contaminación establecidos por la legislación), la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.	4,638	D y F
2	Buen Gobierno y Transparencia: Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones sean alineado con las prácticas de buen gobierno e incluye aspectos de sostenibilidad.	4,559	D y F
3	Ética e integridad: Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).	4,508	D y F
4	Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio: Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio: Adecuación de los servicios y productos de la compañía a las necesidades de los clientes, incluyendo el establecimiento de tarifas y sistemas de pago que ayuden a las familias de bajos recursos a acceder a los servicios de la compañía.	4,500	D y F
5	Seguridad y salud laboral: Seguridad y salud laboral: Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de prevenir accidentes laborales: planes de contingencia de seguridad, objetivo de reducción, planes de formación en seguridad y salud, etc.	4,483	D y F
6	Colaboración y alianzas entre el sector público y privado: Fomentar colaboraciones y asociaciones entre los sectores público y privado para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados.	4,458	F
7	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones: Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.	4,424	D y F
8	Transparencia en las tarifas: Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.	4,373	D y F
9	Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento: Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.	4,322	F
10	Eficiencia en las redes de distribución de agua: Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos, incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado.	4,276	F

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

6.1 GLOSARIO

BIODIVERSIDAD

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

BIOGÁS

Gas producido por la fermentación de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, compuesto por metano, CH₄, dióxido de carbono, CO₂, y trazas de otros elementos como H₂S, N₂, H₂O. En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, 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 bombeárlas hacia la planta depuradora.

EBAR

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

EFECTO INVERNADERO

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

ETAP

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

FANGO

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

GAS DE EFECTO INVERNADERO, GEI

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE, GRI

Red internacional de expertos pertenecientes a distintos Grupos de Relación 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.

SINAC

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

U.T.E

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

6.2 CORRESPONDENCIA ASPECTOS MATERIALES

ASPECTO MATERIAL	APARTADO	GRI
Ética e integridad	1.2 Buen gobierno y gestión ética	GRI 102 (16 al 17), GRI 205, GRI 206, GRI 415
Buen gobierno y transparencia	1. Buen gobierno	GRI 102 (1 al 39 y del 45 al 56), GRI 201, GRI 419
Colaboración y alianzas entre el sector público y privado	5. Alianzas	GRI 102 (40 al 44)
Seguridad y salud laboral	4.1 Equidad y personas 4.2 Seguridad y salud en el trabajo	GRI 403
Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio	2.1 Acceso al agua	GRI 203
Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio	3.1 Preservamos el agua como fuente de vida 3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático	GRI 306, GRI 307, GRI 416
Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	2.1 Acceso al agua 1.2.4 Isc 5.4 Relación con los grupos de interés	GRI 102 (40 al 44), GRI 307, GRI 418
Eficiencia en las redes de distribución de agua	3.1.2 La sostenibilidad del ciclo del agua 4.4 Innovación con impacto	GRI 303
Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	2.1 Acceso al agua	GRI 303
Transparencia en las tarifas	2.1 Acceso al agua	GRI 417-1

6.3 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME



En Hidralia pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de Desarrollo Sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros Grupos de Relación. 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 2020?

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 2020 de Hidralia respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2019?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2019.
- 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.





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

