

INFORME DE  
**DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**2022**



Más información, así como, la versión digital de este informe, se encuentran disponibles en:  
[www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)

**EDITA:**  
Dirección de Desarrollo Sostenible de HIDRALIA

**DIRECCIÓN:**  
Alisios, 1 (Edificio Ocaso)  
41.012 Sevilla

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

**DISEÑO Y PRODUCCIÓN:**  
Omawa Huella Ecológica S.L.

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

El mismo se ha elaborado de conformidad con 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 2022, salvo que se indique lo contrario.



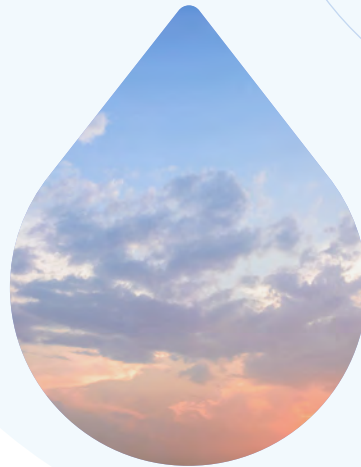
01  
**BUEN GOBIERNO**



02  
**PERSONAS**



03  
**PLANETA**



04  
**PROSPERIDAD**



05  
**ALIANZAS**



06  
**ANEXOS**

## PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO



MARCOS MARTÍN,  
CONSEJERO DELEGADO  
MAYO DE 2022

Tengo el honor de presentar este informe por primera vez. En el mismo, mostramos brevemente el devenir de nuestra empresa en un año todavía marcado por la pandemia, la sequía estructural que atravesamos, sin olvidar el impacto de la guerra de Ucrania y con una crisis sin precedentes de suministro de materias primas y afección de precios.

Este informe es una muestra de nuestra respuesta a dichos retos siguiendo los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), así como un reflejo de nuestra apuesta por la **reconstrucción verde** y la **transformación digital** de nuestra compañía, compromiso que no sería posible sin el apoyo de nuestros trabajadores y el establecimiento de **alianzas** con las administraciones públicas, las empresas, los centros educativos, la comunidad investigadora y el tercer sector.

RESPONDEMOS A  
LOS RETOS SIGUIENDO  
CRITERIOS AMBIENTALES,  
SOCIALES Y DE  
GOBERNANZA

Esta transformación se materializa a través de nuestra red de centros **Dinapsis**, la cual no para de crecer y a la sede en **Marbella**, inaugurada en 2019 especializada en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono, en 2022 se unió el centro de inteligencia del agua y crisis climática de **Granada**, con foco en la gestión del agua metropolitana y la descarbonización. Esta red de centros nos permite una gestión innovadora y más resiliente frente al cambio climático, siempre preservando el recurso y protegiendo a las personas.

Obviamente, sin la apuesta por la I+D+i, sumada a la digitalización, no sería posible la **transformación ecológica** que conforma nuestro propósito. Por ello, a lo largo del año pasado, llevamos a cabo 20 proyectos, en colaboración con Cetaqua Andalucía, de los cuales tres son de carácter europeo, con la participación de multitud de socios.

Otra palanca de cambio es la oportunidad que nos brindan los fondos de **financiación europea** a través de los PERTE, a cuyas convocatorias elegibles optamos de forma ambiciosa para multiplicar los recursos de financiación disponibles en los servicios que operamos y acelerar el cambio. ►►

## PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO

En un contexto de cambio climático y dada la creciente escasez hídrica que afecta especialmente a Andalucía, además de la eficiencia operativa en la gestión de los recursos, impulsamos la regeneración y la reutilización del agua como parte fundamental de la solución, apostando por la economía circular y fomentando en paralelo la autosuficiencia energética. Como muestra, hemos ampliado nuestra capacidad de generación de energía verde, hasta alcanzar una producción de 11 GWh el año pasado. En esta misma línea, seguimos comprometidos con la **neutralidad climática** y la protección de la **biodiversidad**. Además, en materia de formación y sensibilización ambiental, más de 6.500 escolares han participado en nuestros programas de concienciación.

No quiero dejar de hablar de nuestros clientes, que están en el centro de todas nuestras acciones. Con este fin hemos seguido trabajando en el despliegue del Programa **CONTIGO**, centrado en garantizar que todos ellos, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en **situación de vulnerabilidad**. Este programa tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, ofreciendo “soluciones excepcionales para situaciones excepcionales”.

En cuanto al **buen gobierno** y la transparencia, el compromiso por parte de la Dirección de la empresa es absoluto. Por ello, apostamos por la implantación de un sistema de gestión del compliance penal certificado.

Como muestra de nuestro firme compromiso con el desarrollo del territorio en el que operamos, es de resaltar nuestro modelo de **colaboración público-privada** implantado en distintas localidades y que denominamos Pactos Sociales. Destacamos como hito significativo de este 2022 la firma del acuerdo de medidas incluidas en el Pacto Social de San Fernando, que promovemos junto a su Ayuntamiento, y que se ha dotado con importantes partidas económicas y diferentes líneas de actuación, con la finalidad de impulsar la revitalización social, ambiental y económica del municipio. Además, esta iniciativa fue reconocida en los **I premios FAMP** en su quinta categoría, que se centra en el papel colaborativo de las empresas andaluzas respecto a las entidades locales.

Con respecto a **alianzas** con el tercer sector, queremos destacar que hemos colaborado con múltiples asociaciones y entidades de todo tipo, a través de más de **540 actuaciones** de acción social, que se cuantifican mediante la métrica LBG, ascendiendo a casi un millón de euros en su conjunto.

## RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA AGENDA DE NACIONES UNIDAS A TRAVÉS DEL PACTO MUNDIAL

En nuestra senda hacia la sostenibilidad, hemos renovado un año más nuestro compromiso con los 10 principios 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. Asimismo, queremos agradecer a la Red que nos reconociera como socios prescriptores en la asamblea general celebrada el pasado verano.

Todo este conjunto de actuaciones no hubieran sido posibles sin la colaboración e implicación de todo el equipo humano que forma parte de nuestra compañía: sin vosotros no sería posible garantizar día a día un servicio esencial para la población con la máxima calidad y seguridad, lo cual os agradezco en primera persona. ■

## 2022 EN TUIITS

**Mati Mancha** @mancha\_mati

Este galardón de @FAMPcomunica es el reconocimiento a todo el empeño que hemos puesto en impulsar el #PactoSocial de #SanFernando, con el que se conseguirá, con el consenso de todos, una #ReconstrucciónVerde, solidaria e inclusiva de la ciudad.

Translate Tweet

**Hidralia** @InfoHidralia · Apr 20, 2022

Nuestro gerente en #SanFernando, @jltvioque, y la alcaldesa de @AytoSanFernando, @patriciacavada, recogen el galardón de manos del presidente de @FAMPcomunica

#PremiosFAMPGobernanzaLocal

Show this thread



7:19 PM · Apr 20, 2022

**Hidralia** @InfoHidralia

🏆 Hemos sido galardonados con el distintivo "Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año" de empresas suministradoras de agua por @LideresServicio

🌐 Toda la información, aquí: [hidralia-sa.es/-/hidralia-gal...](https://hidralia-sa.es/-/hidralia-gal...)

Translate Tweet



Agbar and 5 others

12:31 PM · Oct 5, 2022

**Mati Mancha** @mancha\_mati

Una excelente noticia que supone un primer paso para el mejor aprovechamiento de los recursos hídricos en una zona tan necesitada y vulnerable a los efectos del #CambioClimático como el Poniente Almeriense.

Continuamos trabajando por la #sostenibilidad y la #eficiencia.

Translate Tweet

**Hidralia** @InfoHidralia · Oct 24, 2022

La firma de las obras de tratamientos terciarios de la EDAR son el primer paso para que #Roquetas y el Poniente aprovechen un nuevo recurso hídrico

El #aguaregenerada permite una menor extracción de otras fuentes, como los acuíferos, e impulsa la #sostenibilidad hídrica



6:53 PM · Oct 25, 2022

**Mati Mancha** @mancha\_mati

La firma del #PactoSocial de #SanFernando culmina un trabajo de meses en colaboración con @AytoSanFernando y escuchando activamente a todos los colectivos sociales y económicos, condensado en 29 iniciativas que permitirán la #ReconstrucciónVerde de la ciudad. Excelente noticia.

Translate Tweet

**Hidralia** @InfoHidralia · Nov 24, 2022

- El #PactoSocial de #SanFernando ya es una realidad
- Impulsa medidas la Garantía del Mínimo Vital, el apoyo para la creación de negocios o la apuesta por la #TransformaciónDigital
- Toda la información y las medidas, aquí: [hidralia-sa.es/-/el-pacto-soc...](https://hidralia-sa.es/-/el-pacto-soc...)
- #PactoSocialSanFernando



7:27 PM · Nov 24, 2022

**Hidralia** @InfoHidralia

@Inigo\_Unanue, sobre la apuesta por la #FPDual: "Desde #RRRH hicimos un análisis, apoyados en el reloj generacional, para identificar qué puestos quedarían vacantes a medio plazo, y necesitábamos personas digitales y que permitan rejuvenecer la plantilla"

#TourdeTalento

Translate Tweet



FPdGI and 3 others

7:17 PM · Mar 7, 2022

**Mati Mancha** @mancha\_mati

He participado en la jornada "El agua como vector de desarrollo en #Andalucía", de @Civisur\_esp. Aumentar la #resiliencia de los territorios es garantizar su desarrollo socioeconómico, y para ello es esencial la #ColaboraciónPúblicaPrivada y apostar por la #TransformaciónDigital.

Translate Tweet

**Hidralia** @InfoHidralia · May 27, 2022

- ¡Buenos días!
- Hoy estamos en el Rectorado de @infouma en la jornada "El agua como vector de desarrollo en #Andalucía", que organiza @civisur\_esp
- Participa nuestra directora general, @mancha\_mati
- #CivisurEncuentros

Show this thread



6:50 PM · May 27, 2022

## 2022 EN TUIITS

**Gustavo Calero Diaz** @gcalerod

Muy agradecidos a @PabloPinedaFerr, inmejorable ejemplo de superación, por su visita a nuestras oficinas de @H2OTorremolinos para hablar de #Igualdad, #Inclusion y muchos otros asuntos interesantes que hoy especialmente, #DíaInternacionalde laDiscapacidad, tratamos de visibilizar

Translate Tweet

**Aguas de Torremolinos** @H2OTorremolinos · Dec 2, 2022

Hoy hemos recibido una visita muy especial en nuestras oficinas @PabloPinedaFerr ha venido para hablar de su experiencia vital con motivo del #DíaInternacionalde laDiscapacidad, que se celebra mañana 🙌 ¡Una charla muy enriquecedora, sin duda!



12:13 PM · Dec 3, 2022

**Hidralia** @InfoHidralia

Este domingo, en #Rincón, volvimos a participar en la jornada de limpieza de playas y fondos marinos organizada por @ecodivemálaga 🌊 ¡Mira la cantidad de basura que se recogió en tan solo una mañana! Con acciones como estas #TransformamoselPlanetaAgua 🌊 #elaguaquenosune

Translate Tweet



Ayto Rincón Victoria and 9 others

10:30 AM · Apr 26, 2022

**Hidralia** @InfoHidralia

👤 Nuestro personal de #Rincón y #Algarrobo ha recibido el curso de extinción de incendios 🧯 El objetivo es que sepan utilizar los equipos en caso de producirse una emergencia 🚒 La seguridad de nuestros trabajadores es nuestro mayor compromiso #PRL

Translate Tweet



12:18 PM · Nov 23, 2022

**Mati Mancha** @mancha\_mati

En @InfoHidralia y en el resto de nuestras empresas participadas trabajamos cada día para ofrecer el mejor servicio, impulsando la #TransformaciónDigital, con respeto al #MedioAmbiente y las personas en el centro, sin dejar a nadie atrás. Trabajamos #TransformandoAndalucía.

Translate Tweet

**Hidralia** @InfoHidralia · Feb 28, 2022

Hemos implantado @dinapsis #CostadelSol, una red de centros inteligentes de referencia para la #TransformaciónDigital de la gestión del agua y la salud ambiental que impulsa la transformación de los municipios 🌱 Trabajamos #TransformandoAndalucía #DiadeAndalucía #28deFebrero



0:43 HiDRALiA #TransformandoAndalucia

7:32 PM · Feb 28, 2022

**Alicia Piñero** @aliciapn

👋 Hello para localizar fugas en Las Salinas 🌊 #RoquetasdeMar @InfoHidralia

Translate Tweet



lavozdealmeria.com

Roquetas inicia los trabajos para localizar fugas con helio en las redes de ab... Con esta técnica, que destaca por su innovación, se localizan las filtraciones con precisión

9:34 PM · Sep 13, 2022

**Hidralia** @InfoHidralia

👋 En el #CongresoAEAS, en #Córdoba, nuestra directora de Clientes, @msanchezbas ha explicado #HidraliaContigo 🙌 Este modelo sitúa a las personas en el centro, adaptándonos a sus necesidades y rompiendo barreras para garantizar y prestar el mejor servicio, sin dejar a nadie atrás

Translate Tweet



Agbar and 4 others

10:29 AM · Sep 29, 2022

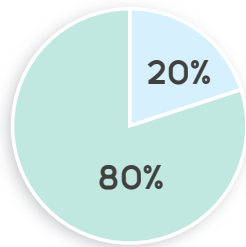


# BUEN GOBIERNO

# BUEN GOBIERNO

## 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



- Unicaja Banco S.A.
- Agbar, S.L.U.

participada en un 20% por la caja andaluza Unicaja Banco, S.A. mientras que el otro 80% corresponde a AGBAR, S.L.U.

## MÁS DE 30 AÑOS COMPROMETIDOS CON ANDALUCÍA

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.

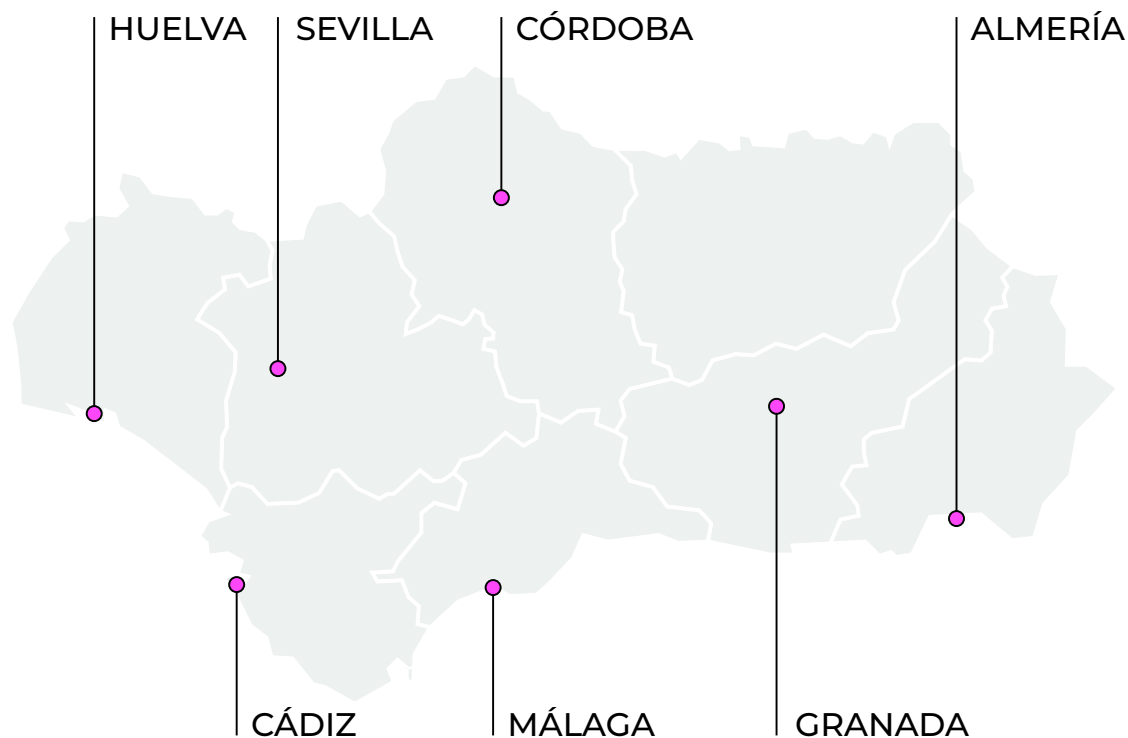
## VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

VISIÓN	MISIÓN	VALORES
<b>QUÉ QUEREMOS SER</b>	<b>QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO</b>	<b>PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN</b>
Líderes como Compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Andalucía, con una fuerte vinculación ciudadana.	Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente.	Excelencia en la prestación de servicios.
Una Compañía innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.	Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua.	Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
Percibidos por nuestros usuarios como una Compañía competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.	Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros Grupos de Interés.	Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros Grupos de Interés.
	Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible articulados en torno a la Agenda 2030 de la ONU.	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 EN ANDALUCÍA

Damos servicio a más de 1.331.504 ciudadanos/as en 53 municipios de:



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



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



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



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



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



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



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

UTE EDAR BAHÍA GADITANA HIDROGESTION  
E.D.A.R. CÁDIZ-SAN FERNANDO | HiDRALiA | 688 Intma

### EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN DR ANDALUCÍA (Hm<sup>3</sup>)

	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen suministrado	132,4	139,0	136,0	137,2	141,5
Agua consumida en la red	97,3	103,4	99,4	101,49	107,2
Rendimiento técnico	73,5%	74,4%	73,1%	73,93%	75,7%
Agua no registrada (ANR)	35,1	35,6	36,6	35,71	34,3

**3**

ESTACIONES POTABILIZADORAS

**192**

BOMBEOS DE AGUA POTABLE

**31,8%**

DE REUTILIZACIÓN

**147**

BOMBEOS DE AGUA RESIDUAL

**5.813 Km**

DE RED DE ALCANTARILLADO

**786**

TRABAJADORES

**139**

CAPTACIONES

**701.798**

CLIENTES

**17**

ESTACIONES DEPURADORAS

**141,5 Hm<sup>3</sup>**

DE AGUA SUMINISTRADA

**6.749 KM**

DE RED DE ABASTECIMIENTO

**138.000€**

ASIGNADOS A FONDOS SOCIALES

**296**

DEPÓSITOS

**968.587€**

INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL

**2,25 Hm<sup>3</sup>**

ES EL AGUA AHORRADA ENTRE  
2020 Y 2022, EQUIVALENTE  
AL CONSUMO ANUAL DE UNA  
CIUDAD DE MÁS DE 40.000  
HABITANTES

## MAGNITUDES ECONÓMICAS<sup>1</sup>



La gestión de los riesgos financieros en Hidralia tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos de Hidralia. Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros

y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros de Hidralia se realiza de un modo único e integrado, lo que permite identificar la existencia de coberturas en los distintos negocios y optimizar así la contratación de coberturas en los mercados.

Las cuentas anuales de cada una de las empresas mixtas participada están disponibles a través de sus respec-

tivos portales de transparencia, a los que se puede acceder desde la página web de cada sociedad.

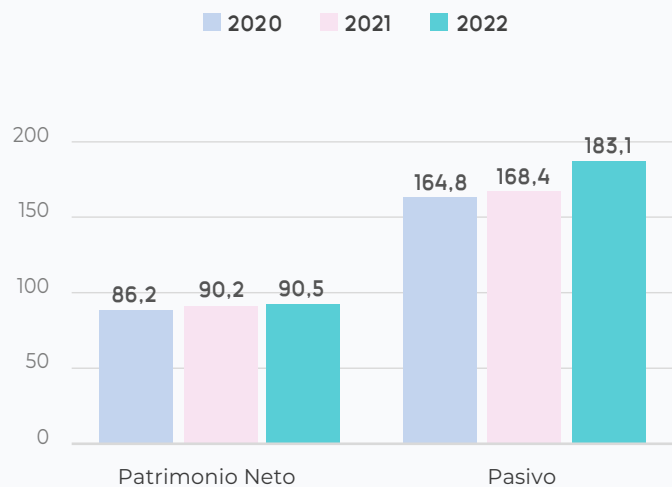
**FONDO SOCIAL:** 138.000 €<sup>2</sup> han sido consignados en 2022 para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de familias en riesgo de exclusión. A esos fondos se le ha sumado un importe extraordinario debido al Covid de 328.383 euros. Aguas de Huelva cuenta con la figura de mínimo vital y

en Hidralia Marbella se ha procedido a ampliar el sistema de tarifas especiales.

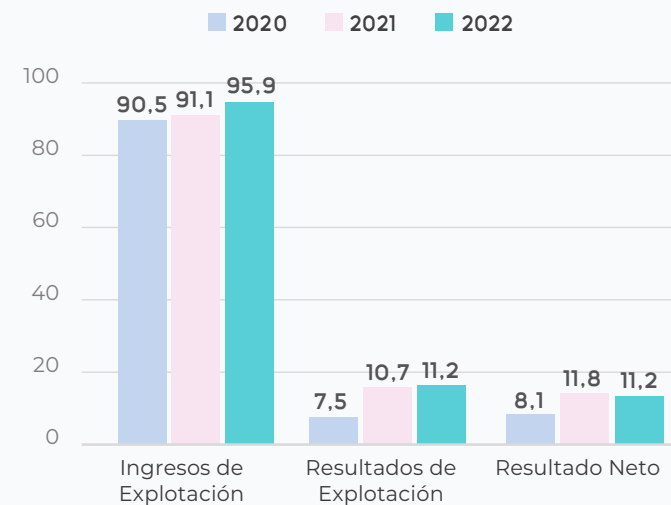
<sup>1</sup> Origen datos: cuentas anuales de Hidralia 2022. No se incluye información correspondiente a las empresas participadas.

<sup>2</sup> Importe total de los fondos existentes en la actualidad: el importe y las condiciones para acceder a la ayuda son particulares de cada municipio en el que existe este tipo de ayuda. Para más información ver apartado Contribución Social de este informe.

### PATRIMONIO NETO Y PASIVO ( M€ )



### CUENTA DE RESULTADOS ( M€ )



### INVERSIONES CONSOLIDADAS HIDRALIA ( m€ )

	2020	2021	2022
Inversiones Intangibles	794,6	829,6	14.580,3
Inversiones Materiales	68,4	79,3	30,5
Inversiones Financieras	418,6	585,5	300,4
<b>Total</b>	<b>1.281,6</b>	<b>1.494,4</b>	<b>14.911,2</b>

## BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

### ORGANIZACIÓN

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto. A 31 de diciembre de 2022 estaba constituido por:

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	BRAULIO MEDEL CÁMARA
CONSEJERO DELEGADO	MARCOS MARTÍN MARTÍNEZ
CONSEJEROS	CÍRIL ROZMAN JURADO ERNESTO MATA LÓPEZ MARCOS CONTRERAS MANRIQUE JESÚS RUANO MOCHALES
SECRETARIO	JOSÉ MARÍA DE PAZ ARIAS

#### COMITÉ DE DIRECCIÓN

DIRECTORA REGIONAL ANDALUCÍA	MATILDE MANCHA MONTERO DE ESPINOSA
DIRECTOR FINANCIERO	GUILLERMO GARCÍA CAZORLA
DIRECTOR OPERACIONES	MARCELINO MANZANARES GIJÓN
DIRECTORA DE CLIENTES	MERCEDES SÁNCHEZ BAS
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	ÍÑIGO UNANUE ARRIZABALAGA
DIRECTOR DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y TRANSFORMACIÓN	GONZALO JIMÉNEZ ESPINOSA
DIRECTOR JURÍDICO	JORGE PALOMINO MORALES
DIRECTOR DE DESARROLLO DE NEGOCIO E INNOVACIÓN	ERNESTO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
DIRECTOR DE COMPRAS	FEDERICO SÁNCHEZ AGUILERA

## ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

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

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

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

El respeto a los demás constituye uno de sus principios éticos fundamentales, otorgando una importancia especial al respeto, en el

desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos** de 1948. En este sentido, sus profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que éstas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de la Compañía o de uno de sus trabajadores.

Asimismo, **Hidralia promueve un comportamiento responsable, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma**, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad. Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

El **Código Ético**, aprobado en Consejo de Administración en 2017, se comple-

## HIDRALIA APUESTA POR UNA GESTIÓN ÉTICA EN PLENA CONSONANCIA CON UN CONTEXTO CADA VEZ MÁS EXI- GENTE EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS, Y ORIENTA DA A LOS VALORES DE EXIGENCIA, COMPROMISO, AU- DACIA Y COLABO- RACIÓN

menta con el **Código de Conducta Anticorrupción** y 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 electrónicos, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el

compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso 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:

- ▶ Compliance 2022 (67 trabajadores)
- ▶ Prevención, detección y gestión de conflictos de interés (63 trabajadores)
- ▶ Cumplimiento ambiental y calidad de aguas (30 trabajadores, principalmente de operaciones)
- ▶ Sistema de gestión de Compliance (60 trabajadores)

De igual forma, se han realizado píldoras informativas para todos los colectivos sobre diversas materias como medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud,

conflictos de interés, además de píldoras por cada una de las políticas existentes en el Sistema de Compliance Penal, entre otras.

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 de la Responsable de Cumplimiento Normativo (RCN), que reporta al Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo y éste, a su vez, al Órgano de Gobierno de Hidralia.

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

→ Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:

- ▶ Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
- ▶ Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- ▶ Política de conflictos de interés
- ▶ Política de patrocinio y mecenazgo
- ▶ Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas
- ▶ Política de cumplimiento fiscal
- ▶ Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- ▶ Política de cumplimiento penal



→ Nombramiento del órgano de supervisión y control: Comité de Auditoría y Cumplimiento Normativo y la Responsable de Cumplimiento Normativo.

→ Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.

→ Aprobación de un protocolo disciplinario, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.

→ Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.

→ Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

→ Supervisión, seguimiento, actualización y mejora del Sistema.

En <https://www.hidralia-sa.es/etica-y-cumplimiento> se informa de los canales de contacto disponibles, en caso de querer poner de manifiesto cualquier situa-

ción susceptible de incumplimiento de la normativa interna del sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad.

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

Anualmente, la RCN pone a disposición del Comité de Auditoría, que a su vez lo transmite al Órgano de Gobierno de Hidralia, la memoria anual de actuaciones de compliance. La misma 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.



**CADA UNA DE LAS EMPRESAS MIXTAS PARTICIPADAS POR HIDRALIA DISPONE DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA, DESARROLLADO DE FORMA SIMILAR AL DE HIDRALIA, DISPONIBLE EN SU RESPECTIVA PÁGINA WEB**



# PRINCIPIOS ÉTICOS



## SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

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



## PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

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



## ¿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](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es)



## PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

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



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## FRAUDE

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



## 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.

## Implantación del Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017 Sistema de Gestión de Compliance Penal

En el marco del compromiso de buen gobierno corporativo de Hidralia, y como muestra de empresa comprometida con la gestión transparente y de cumplimiento normativo en las actividades llevadas a cabo, Hidralia ha implementado un Sistema de Gestión de Compliance Penal según la UNE 19601.

Los objetivos principales sobre los que se sustenta el sistema de gestión de compliance penal de Hidralia son:

→ Prevención y detección de los posibles riesgos penales que pueden llevarse a cabo en la Sociedad gracias al conjunto de procedimientos y metodologías de compliance penal, permitiendo tener un margen de actuación más grande al tener un control de la situación.

→ Mayor control interno sobre el cumplimiento mediante la implantación de protocolos de actuación para evitar la comisión de posibles delitos.

→ Mayor control externo sobre proveedores y clientes.

→ Incremento de la concienciación respecto a posibles delitos.

→ Fomento de una cultura de ética y de cumplimiento normativo dentro de Hidralia, mediante la definición de unas pautas de comportamiento y el establecimiento de mecanismos para denunciar y/o sancionar los incumplimientos de dichas pautas.

→ Proporciona un valor añadido a nuestra gestión, diferenciándola de la competencia y reforzando



la confianza de nuestros clientes, proveedores y trabajadores.

## SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de Hidralia<sup>3</sup> 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. Las novedades durante 2022 han sido:

- ▶ Realización de la auditoría externa de la **ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio** en Hidralia Rincón de la Victoria y Roquetas de Mar. Estos centros se suman a los ya certificados de Hidralia (Marbella, San Fernando, Estepona), Aguas de Torremolinos y Emasagra.
- ▶ Consecución de la certificación según **ISO 10002 Sistema de gestión de Satisfacción de Clientes** en Hidralia Rincón de la Victoria e Hidralia San Fernando, además de en Aguas de Torremolinos.

- ▶ Certificación según **ISO 22000 Sistema de Gestión de Salud Alimentaria** en Hidralia Roquetas de Mar.
- ▶ Implantación en Hidralia de un **Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017 Sistema de Gestión de Compliance Penal**.

Además, todos los servicios están certificados en **ISO 9001** e **ISO 45001** de sistemas de gestión de seguridad y salud, en cuanto a la **ISO 14001** sólo una explotación no está incluida en el alcance.

Otra certificación que se está implantando progresivamente es el Sistema de Gestión de Eficiencia Energética para la **mejora continua en el desempeño energético de las instalaciones**, según **ISO 50001**. Actualmente están incluidos en el alcance Hidralia (Roquetas de Mar, Marbella, Estepona y Rincón de la Victoria), Aguas de Benahavís, Aguas de Torremolinos, Emasagra y Aguas de Huelva.

Es de destacar también que Emasagra cuenta con

un Laboratorio de Ensayo acreditado por ENAC bajo la norma **UNE EN ISO/IEC 17025** según alcance indicado en el anexo técnico de la acreditación del laboratorio número 1040/LE2019, la cual garantiza el máximo nivel de competencia técnica de la actividad analítica y de toma de muestras bajo alcance de acreditación. El resto de las determinaciones analíticas para aguas de consumo, aguas superficiales, subterráneas y aguas residuales se realizan bajo la norma ISO 9001. Así mismo, cuenta con la certificación según ISO 27001 para el Centro de Control Operativo (CCO) de la ETAP Lancha del Genil.to al año pasado.

## 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 y su posterior auditoría.

No obstante, se han incorporado contenidos adicio-



nales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones, para así dar mayor detalle y muestra de transparencia.

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

Este ejercicio de análisis ha permitido que, para el año 2022 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros Grupos de Interés.

## 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 7,40 sobre 10, con una mejora de 0,49 puntos con respecto a 2021. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.700 entrevistas telefónicas en los municipios donde desarrolla su actividad Hidralia, más los municipios en los que están presentes sus participadas.

Hay que reseñar que los atributos relacionados con el servicio experimentan una evolución positiva. En cambio, la Claridad de la Factura sigue disminuyendo su valoración, mientras que la Continuidad del Servicio y el Precio permanecen estables, aunque éste último con una valoración insatisfactoria.

La continuidad del suministro (8,70) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (4,93). Todas las valoraciones sobre el producto/servicio se mantienen estables respecto al año pasado.

El canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (59%), por delante del presencial. Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.

## EL CLIENTE EN EL CENTRO

Tras la atención a nuestros clientes a través de cualquier canal, se realiza una breve encuesta telefónica para conocer la satisfacción de éste con respecto a la atención recibida, así como a la resolución de su gestión. Además, si la respuesta del cliente es negativa se contacta con el mismo para conocer el motivo de su insatisfacción para poder mejorar el servicio.

ANDALUCÍA	2020	2021	2022
ISC	6,90	6,91	7,40
<b>ORGANOLEPSIA</b>			
LA CALIDAD DEL AGUA	6,54	6,62	6,62
<b>SERVICIO</b>			
CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,62	8,61	8,70
PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A SU CASA	7,74	7,83	7,80
<b>FACTURA</b>			
CLARIDAD DE LA FACTURA	7,00	6,82	6,84
PRECIO	4,81	4,79	4,93

## HOJA DE RUTA

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.

Durante 2022 culminó el proceso de adquisición del Grupo Suez por parte de Veolia, esto ha hecho que actualmente nos encontremos en un periodo de transición que culminará con el establecimiento del siguiente plan de desarrollo sostenible para el periodo 2024-2027. Las líneas de trabajo siguen siendo el compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso

al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales. Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, de buen gobierno y ambientales (ASG).

Este compromiso se asume desde los tres enfoques expresados en la tabla inferior.

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: Paz

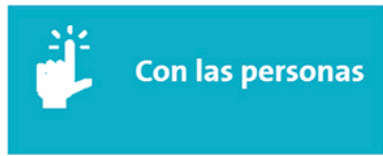
(Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas, mostrando el desempeño de Hidralia en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.



- 1. Gestión sostenible** de los recursos naturales para promover la economía circular.
- 2. Contribuir** a la lucha contra el cambio climático.
- 3. Conservar y restaurar** la biodiversidad.



- 4. Construir** nuevos modelos de relaciones y creación de valores con nuestros grupos de interés.
- 5. Contribuir** al desarrollo local.
- 6. Suministrar y mantener** los servicios esenciales para la salud y el desarrollo humano.



- 7. Garantizar** un entorno de trabajo seguro y saludable.
- 8. Fomentar** el desarrollo y compromiso profesional de cada empleado.
- 9. Garantizar** que la diversidad y los derechos sociales fundamentales sean respetados en la compañía.



PERSONAS

# PERSONAS



## ACCESO AL AGUA

Hidralia y sus empresas participadas apuestan por la innovación y la vocación de servicio para seguir situando a las personas en el centro de su modelo de atención al cliente. En los últimos tiempos ha cambiado la forma de vivir y relacionarse y, desde la compañía, se ha realizado un esfuerzo para anticiparse a las necesidades de los ciudadanos, al mismo tiempo que facilitar su

comodidad a la hora de hacer gestiones.

Una de las premisas que han servido para establecer el programa Contigo, ha sido poner a disposición de la ciudadanía una solución omnicanal para adaptarse a las necesidades de cada cliente, ofreciendo una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional, para no dejar a nadie atrás, maximizando la proximidad



y la especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

### SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROGRAMA “CONTIGO”

Es el caso de su atención multicanal, con objeto de que cada cliente pueda escoger el canal por el que quiere ser atendido en función de sus necesidades, gozando de una mayor flexibilidad horaria para realizar gestiones y evitando esperas y desplazamientos innecesarios.

Rapidez, comodidad y accesibilidad son ventajas de estos canales, como la página web ([www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)),

donde los clientes pueden consultar o realizar cualquier gestión, que dispone además de un Chatbot de asistencia virtual en el que se proporciona a los clientes respuestas a sus consultas más habituales. Además del servicio de atención telefónica, el WhatsApp o el servicio de videollamada, son otras de las medidas que la empresa está poniendo a disposición, sin renunciar a una atención con la misma cercanía de siempre.

Por otro lado, con el programa Contigo se pretende identificar las principales barreras a las que se podrían enfrentar los clientes y poder ofrecer una respuesta a las mismas. Para su implementación se ha tenido en cuenta a diferentes entidades sociales locales (como es el caso de Cruz Roja o las entidades vecinales) para conocer su visión, trabajar conjuntamente y ofrecerles canales de atención preferente para la anticipación y resolución de gestiones de personas en situación de vulnerabilidad,



identificando las barreras que puedan tener:

- ▶ Para las barreras de comprensión, se han desplegado nuevos idiomas para atender a las personas, garantizando la inclusión de personas migrantes que no dominan el idioma.
- ▶ Para las barreras ligadas a la digitalización, además de facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia, se han implementado procesos que permiten realizar gestiones en nombre de otras personas, así como habilitar el envío y recepción de documentación en papel.
- ▶ Para las barreras ligadas a discapacidades auditivas, el uso del canal de WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla. Además, se ha puesto a su disposición el servicio de atención por lengua de signos en oficinas o mediante videollamada.

Para situaciones de vulnerabilidad económica, el objetivo es garantizar que todas aquellas personas

que puedan requerir alguna de las ayudas disponibles (opciones como “12 gotas” -pago fraccionado con la misma cuantía cada mes-, aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas y fondos sociales) las conozcan y las puedan solicitar de forma sencilla y ágil. Para ello, se está trabajando con diferentes entidades sociales locales para que puedan facilitar las gestiones, así como la identificación de aquellos usuarios que puedan requerir estas ayudas.

## MAGNITUDES

Hidralia y sus empresas participadas cerraron el ejercicio de 2022 con 701.798 clientes, mientras que la población censada abastecida se estima en 1.359.224 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 CLIENTES 2020 2021 2022

	2020	2021	2022
<b>ANDALUCÍA</b>	701.054	708.510	701.798
EMASAGRA	224.975	226.301	228.264
AGUASVIRA	75.262	75.940	76.700
AGUAS DE MONTILLA	9.520	9.538	9.583
AGUAS DE TORREMOLINOS	48.620	49.259	33.453
AGUAS DE BENAHAVÍS	9.179	9.486	9.799
HIDRALIA	273.375	276.708	282.645
AGUAS DE HUELVA	60.123	61.278	61.354

## NECESIDADES DE LOS CLIENTES

### TARIFAS SOCIALES<sup>4</sup>

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

mismo precio según el número de miembros residentes en el mismo domicilio, personas en paro de larga duración o en riesgo de exclusión social.

Las concejalías de Servicios 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.

<sup>4</sup> Más información en <https://www.hidralia-sa.es/bonificaciones-y-fondo-social>



## HIDRALIA JAMÁS INTERRUMPE EL SUMINISTRO A UNA FAMILIA QUE NO PUEDA PAGAR POR RAZONES ECONÓMICAS

En 2022 las tarifas sociales alcanzaron el 1,61% de la facturación doméstica total de la DR Andalucía (0,7 % en el caso de Hidralia). A continuación, a modo de ejemplo se describe el caso del municipio de Roquetas de Mar:

En el municipio de Roquetas de Mar contamos con tarifas sociales (lo que supone una importante bonificación con respecto a la tarifa general) para:

- ▶ Desempleados
- ▶ Pensionistas y jubilados
- ▶ Familias numerosas

Para información más detallada por municipio:

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

### GESTIÓN COMERCIAL

#### DATOS GESTIÓN COMERCIAL

	2020	2021	2022	2022
FACTURAS EMITIDAS	3.678.482	3.704.623	3.729.842	1.412.856
NÚMERO DE CONTADORES LEÍDOS	2.846.048	3.580.541	3.696.311	1.461.035
NÚMERO DE ALTAS	28.942	35.184	42.162	18.371
NÚMERO DE BAJAS	7.735	7.914	24.816	2.720

### DR ANDALUCÍA

### HIDRALIA

### ACCESO AL AGUA

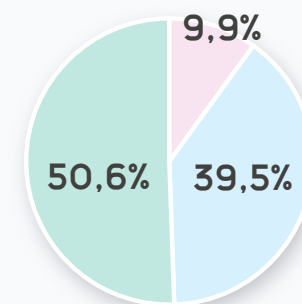
De acuerdo con su compromiso con el desarrollo sostenible, Hidralia ayuda a sus clientes a gestionar mejor su propio consumo de agua a través de campañas de sensibilización.

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 voluntaria y gratuita.



### ATENCIÓN POR CANAL (4º T 2022) DR ANDALUCÍA



- Canal digital
- Canal telefónico
- Canal presencial

En el caso de Hidralia la atención presencial a finales de 2022 era de 12,84%.

## CARTAS DE COMPROMISO<sup>5</sup> CON LOS CLIENTES

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

### GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A lo largo de 2022 se han formulado 6.580 reclamaciones, de las cuales 12 han sido gestionadas por el Defensor del Cliente.

<sup>5</sup> Más información en <https://www.hidralia-sa.es/carta-de-compromisos>



### RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SOCIEDAD

	2020	2021	2022
AGUAS DE BENAHAVÍS	81	33	104
AGUAS DE MONTILLA	167	70	121
AGUASVIRA	1.173	597	627
AGUAS DE TORREMOLINOS	740	454	314
EMAHSA	777	417	407
EMASAGRA	3.333	1.382	1.528
HIDRALIA	3.750	1.780	3.479
<b>TOTAL</b>	<b>10.021</b>	<b>4.733</b>	<b>6.850</b>

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

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

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

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

## PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Hidralia forma parte de los comités de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA.

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 está adaptando progresivamente la atención al cliente para atender adecuadamente a estos colectivos con servicios específicos, como el servicio de video-traducción.

## ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### REGULADOR

#### VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

- ▶ 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

#### PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

- ▶ 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.

## INNOVACIÓN EN LA OFERTA



### TELEMEDIDA

A finales de 2022 había instalados 33.052 contadores con telemetida, de los cuales 17.427 están gestionados por Hidralia. Se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telelectura. 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.

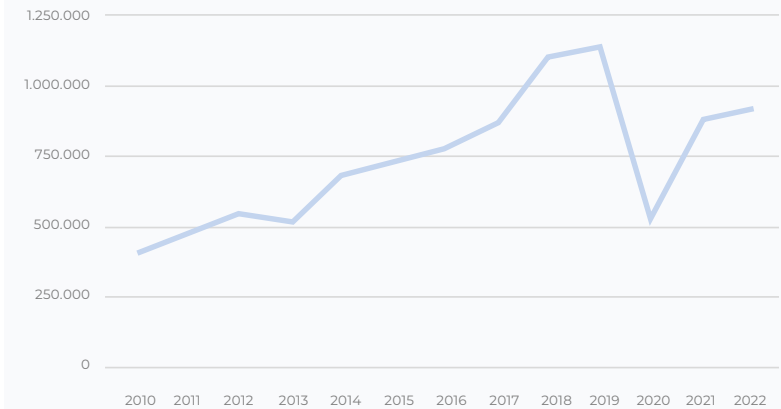
### FACTURA DIGITAL

276.947 clientes, el 39,46% del total de clientes (114.474 corresponden a Hidralia, un 40,5% del total de clientes) han recibido puntualmente durante 2022 sus facturas en formato digital.

### GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

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

## EVOLUCIÓN DE LOS M<sup>3</sup> RECUPERADOS EN CONCEPTO DE FRAUDE DE AGUA DR ANDALUCÍA



## LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Andalucía el fraude recuperado en 2022 asciende a 912.308 m<sup>3</sup>, de los cuales 191.704 m<sup>3</sup> corresponden a Hidralia. Dicho volumen hace referencia a fraudes detectados recuperados. La mayor parte del fraude

detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

En Hidralia avanzamos juntos para adaptarnos a tus necesidades

# TRANSFORMAMOS EL PLANETA AGUA

Ponemos la tecnología al servicio de la ciudadanía



**HIDRALiA**




#HidraliaContigo

**SERVIALERTAS**

Las personas titulares de un suministro pueden activar de forma gratuita el servicio de servialertas para recibir de forma inmediata información referente a su servicio: averías, exceso de consumo, etc. ¡No te lleves sorpresas!

**FIRMA DIGITAL**

Implantamos el sistema de firma electrónica mediante firma avanzada SMS y certificada a través de un servicio de confianza cualificado. Ya no necesitas desplazarte ni imprimir los documentos en papel, ahora remitimos tus documentos a través de nuestra plataforma para su firma de forma fácil y segura, cumpliendo todas las garantías jurídicas.

**ÁREA CLIENTES**

¿Conoces nuestra Área de Clientes? Ponemos a tu disposición una forma rápida, sencilla y accesible de realizar todas tus gestiones y conocer el estado de tus contratos



## TRANSPARENCIA EN LA ELABORACIÓN DE LAS TARIFAS

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual a disponer de agua suficiente (50-100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

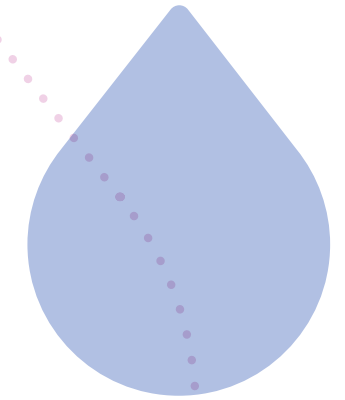
De acuerdo con los datos del XVI Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2020, la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, del 0,9%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua, para abastecimiento. El límite de asequibilidad se eleva hasta el 5%, cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento. España es el segundo país donde supone menos esfuerzo. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.

→ 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 Administración, 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.



PLANETA

# PLANETA



## 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.

## 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 387.729 m<sup>3</sup>/día de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.359.224 habitantes.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 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 2022 se han implantado y comunicado a las administraciones locales y de la Consejería de Sanidad todos los Planes Sanitarios del Agua en las siguientes Zonas de Abastecimiento ALOMARTES-BRACANA, JUN, COGOLLOS VEGA, MANCOMUNIDAD MONACHIL, NUEVO COLMENAR y URB PARQUE DEL CUBILLAS. Con esto todas las Zonas de Abastecimiento de la DR Andalucía mayores de 50.000 habitantes, 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 más de 9,44 Hm<sup>3</sup> de agua desalada los que se están introduciendo en la red de agua potable, lo que representa un altísimo porcentaje del agua suministrada a la población, reduciéndose así, además, el impacto sobre el acuífero del Poniente Almeriense.

## LABORATORIOS

Hidralia y sus 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. Igualmente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar



la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

Hidralia y sus empresas 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>

### 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.

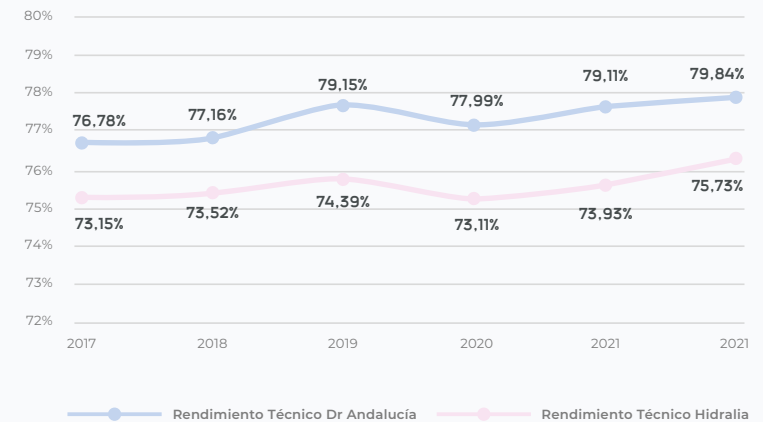


Hidralia y sus empresas participadas tienen como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando 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



### RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO



**ORIGEN DEL AGUA ( Hm<sup>3</sup> )  
DR ANDALUCÍA**

	2020	2021	2022
AGUA PROPIA NO ADQUIRIDA - SUBTERRÁNEA	33,0	31,3	33,3
AGUA PROPIA NO ADQUIRIDA - SUPERFICIAL	2,0	2,1	2,3
AGUA PROPIA SUMINISTRADA OBTENIDA DE POTABILIZADORA	46,0	46,2	47,9
<b>TOTAL VOLUMEN DE AGUA PROPIA</b>	<b>81,0</b>	<b>79,7</b>	<b>3,58</b>
AGUA COMPRADA ORIGEN MARINO	8,5	9,1	9,4
AGUA COMPRADA - SUBTERRÁNEO	0,1	0,1	0,1
AGUA COMPRADA - SUPERFICIAL	46,4	48,4	48,5
<b>TOTAL VOLUMEN DE AGUA COMPRADA</b>	<b>55,0</b>	<b>57,6</b>	<b>58,0</b>
<b>TOTAL AGUA SUMINISTRADA</b>	<b>136,0</b>	<b>137,3</b>	<b>141,5</b>

**RECARGA DE ACUÍFEROS  
SUBTERRÁNEOS - HIDRALIA MARBELLA**

	2020	2021	2022
RECARGA EN PROFUNDIDAD DE ACUÍFEROS	17.528	5.398	34.479
EXTRACCIÓN TOTAL DE LOS ACUÍFEROS SOMETIDOS A RECARGA	741.166	617.609	1.032.309

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

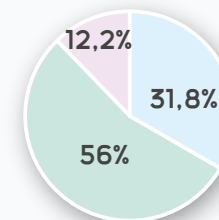
tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

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 tra-

**DESTINO DEL AGUA TRATADA DR ANDALUCÍA ( m<sup>3</sup> )**



- Destinado al mar
- Uso agrícola
- Destino a cauce



## BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

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

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



Debido al trabajo desarrollado, en el ámbito de la DR Andalucía, en 2022 se han detectado:

- ▷ Fugas visibles: 6.620
- ▷ Fugas visibles provocadas: 481
- ▷ Fugas ocultas: 4.059

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 2022 se han inspeccionado 1.606 km de redes y colectores, de los cuales 1.089 han sido con CCTV.

## LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

## OPERACIÓN INTELIGENTE DE REDES DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO: VISIÓN 360º

### Gestión Operativa sobre el Terreno

Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correc-

tivo 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.

### 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

Esta aplicación inteligente eficiente el mantenimiento



de la red de alcantarillado. Permite aplicar los recursos disponibles allí donde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red.

### Sistema Avanzado de Alertas

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

### 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

MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO DR ANDALUCÍA	2020	2021	2022
LONGITUD RED SANEAMIENTO (KM)	5.933	5.835	5.813
LONGITUD RED LIMPIADA RED (KM/AÑO)	498	515,1	693,4
NÚMERO IMBORNALES LIMPIADOS	134.515	142.516	148.323

sus empresas participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil.

### **Digitalización Avanzada**

Dentro de la iniciativa de securización de los centros de control de nuestros telecontroles, están ya migrados los de Emasagra, Aguas de Torremolinos e Hidralia (Marbella, Adra, Roquetas de Mar y Estepona).

### **Planificación y 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.

### **GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSOS HÍDRICOS**

#### **Gestión de las aguas subterráneas: pozos**

Este servicio permite:

- 1) La integración de la información sobre litoestratigrafía del pozo, sus características (profundidad, diámetros, ranurados) y las características y funcionamiento de los equipos electromecánicos;
- 2) Visibilidad de la situación actual, la evolución y los pronósticos, si existen modelos calibrados;
- 3) Recomendaciones de intervención basadas en el sobrecoste del bombeo de agua subterránea debido al deterioro hidrogeológico o electromecánico.

#### **Planificación Hidrológica: seguimiento y supervisión**

Este servicio consistente en la integración y seguimiento de la información del estado de las masas de agua, seguimiento de los planes,

seguimiento de impactos y presiones sobre las masas de agua y seguimiento de caudales ecológicos, entre otros se encuentra en el Hub Operativo de la Costa del Sol Occidental (Hidralia).

### **HUBS OPERATIVOS**

En 2022 se procede a la inauguración del centro Dinapsis en Emasagra, el Centro Inteligente del Agua, que se suma a Dinapsis Costa del Sol.

### **OPERACIÓN AVANZADA DE PLANTAS**

#### **Hipervisión**

Servicio de centralización de la información disponible en plantas y visualización por indicadores para facilitar la toma de decisión. Está implantado en: EDAR de Huelva y ETAP El Conquero (Aguas de Huelva), BioSur y ETAP Lancha del Genil (Emasagra), ETAP El Chaparral (Aguasvira), EDAR Montilla (Aguas de Montilla) y EDAR Roquetas (Hidralia).

#### **Gestión Inteligente de Procesos (Control Avanzado de la Aireación)**

Servicios de gestión avanzada de procesos en planta

basados en la sensorización del proceso, monitorización del mismo y aplicación de algoritmia para ejecutar directamente en campo la opción más eficiente a nivel de calidad y necesidad de recursos. En el caso de la DR Andalucía la gestión inteligente se ha centrado en el control avanzado de la aireación en los biológicos. Está disponible en las EDAR de Huelva, UTE EDAR Bahía Gaditana, EDAR de Montilla y EDAR Roquetas de Mar.

## CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

### 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.

Ante el creciente interés del mercado por contratar perfiles STEM, son numerosos los estudios que alertan de la falta de formación científica y tecnológica de nuestros jóvenes. Y profundizando aún más en este análisis,

se incide en la tasa especialmente baja de mujeres en las carreras vinculadas a las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas.

Por eso, en 2019, en colaboración con la Fundación Aquae pusimos en marcha AquaeSTEM, un programa educativo que pretende atraer, potenciar y despertar estas vocaciones entre las alumnas de primaria. Tras el éxito logrado en estos años, en 2022 se renovó el programa por un trienio, hasta 2025. En el curso 22/23 están participando en el proyecto 9 colegios y 1.089 alumnos.

Más información en: <https://www.hidralia-sa.es/aquaeimpulsa>

#### 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.

Las visitas a instalaciones han seguido muy restringidas en 2022, no obstante, ha seguido desplegándose Aqualogía en formato digital, participando 44 colegios y 2.193 niños.

### INCLUYENDO LOS PROGRAMAS PROPIOS DE EMASAGRA Y AGUAS DE HUELVA, MÁS DE 6.500 NIÑOS HAN SIDO FORMADOS EN ESTAS MATERIAS

El día mundial del medio ambiente, en colaboración con Diario Sur, se organizó una nueva jornada en el Arboretum de Marbella.

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

### CONCURSOS ESCOLARES



La Fundación AguaGranada convocó su XVI Concurso de Redacción y Dibujo e Hidralia y sus empresas participadas lanzaron a principios de 2022 el VIII Certamen de microrelatos 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.

## JORNADAS Y CONGRESOS

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

A modo de ejemplo, se ha participado en numerosos eventos relacionados con la transformación ecológica y la digitalización, la economía circular o el desarrollo sostenible, entre otras temáticas.

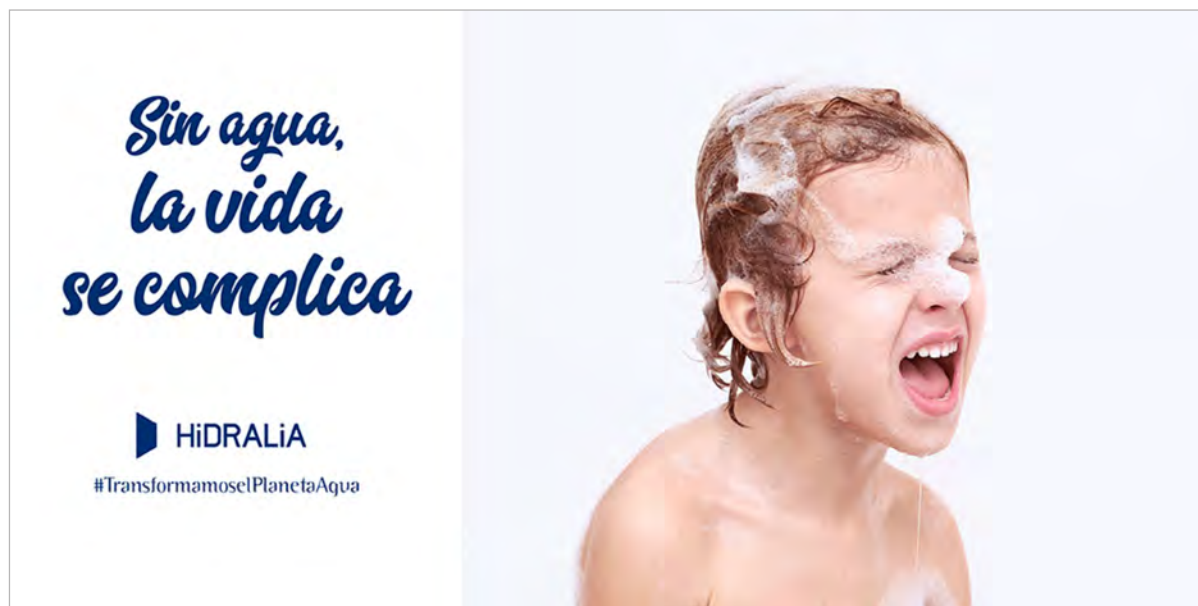


## CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN

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.

Durante 2022 se lanzó una nueva campaña de sensibilización ambiental “Transformamos el Planeta Agua”, dentro de la misma la primera acción realizada ha sido la campaña por el buen uso del agua: “Sin agua, la vida se complica”.



## COMUNICACIÓN INTERACTIVA

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

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compar-

tir 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 3.000 seguidores.

Así las cuentas existentes en la actualidad son:

-  @Emasagra
-  @Aguasvira
-  @H2OTorremolinos
-  @AguasdeHuelva
-  @InfoHIDRALIA

En 2022 se ha seguido trabajando en mejorar la Oficina Virtual para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones de forma no presencial, así como la inclusión de un chatbot de ayuda. Todas las webs están adaptadas al estándar WCAG 2.0 AA de accesibilidad.



## 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.



Desde finales de 2020 se aplican en todas las plantas los principios de la jardinería sostenible: eliminación del uso de fitosanitarios, protocolos de actuación frente a especies invasoras y de

actuación en caso de incidentes con fauna.

Los jefes de planta siguen reportando la existencia o no de especies exóticas e invasoras dentro de sus instalaciones mediante una app especialmente desarrollada por el Grupo llamada Biobserva StopInvasoras.

Siguen en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello. De este modo, ya hay hoteles

de insectos instalados por Emasagra, Aguas de Torremolinos, Aguas de Montilla, Aguas de Huelva e Hidralia Roquetas de Mar. Igualmente, se han realizado actividades de construcción e instalación de cajas nido o para quirópteros en las EDAR de Montilla, Roquetas y Huelva.

Otro programa de voluntariado que se ha lanzado en 2022 es Biobserva Voluntariado que consiste en registrar los avistamientos de aves realizados en las



plantas de tratamiento de Aguas de Huelva y Aguas de Montilla.

También se colabora en acciones de voluntariado dirigidas a eliminar la “basuraliza”, se realizaron recogidas en el litoral de Rincón de la Victoria y en las marismas del Odiel en Huelva. Otra actividad promovida es la reforestación, en este caso personal de Emasagra colaboró en la plantación realizada en La Zubia.

## LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



### RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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

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

REDAC es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra con-

jointa con la Universidad de Granada (Cátedra HIDRALIA + UGR), consistente en la creación de una plataforma ([www.redac.es](http://www.redac.es)), concebida como un espacio abierto y participativo donde se fomente la sensibilización y concienciación social



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

## ALCANZAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAPS	DR ANDALUCÍA		
	2020	2021	2022
CONSUMO ELÉCTRICO TRATAMIENTO (KWH)	5.487.124	6.516.418	6.505.015
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWH)	1.423.000	417.055	424.514
<b>CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDARS</b>			
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	20.947.881	19.983.005	20.051.381
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWH)	5.584.958	7.400.939	8.626.219
<b>CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE ABASTECIMIENTO</b>			
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	31.845.261	29.100.551	33.962.899
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWH)	1.007.130	1.621.206	1.938.654
<b>CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE SANEAMIENTO</b>			
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	1.091.125	1.302.835	1.517.580
<b>CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA                  EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA                  DR ANDALUCÍA</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWH)	59.371.391	57.117.555	61.822.130
VARIACIÓN CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA	-4,73%	-3,95%	7,61%

MÁS INFORMACIÓN EN EL ANEXO 6.2, INDICADOR 302-1.

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.

En 2022 debido a la sequía el consumo de energía ha subido un 7,6% ya que ha sido necesario poner en marcha más bombes, así como reprofundizar algunos para poder atender a la demanda de la población. No obstante, se ha aumentado la capacidad de generación de energía verde (principalmente fotovoltaica) hasta producir 11 GW en 2022 (1,6 GW más que en 2021, un 17% más). Así en el balance final se obtiene un 17,78% (casi punto y medio más que el año anterior) de energía producida vs consumida.

## 11 GWH<sup>6</sup> DE ENERGÍA VERDE PRODUCIDOS

6 Sólo generan energía verde Hidralia, Aguas de Montilla, Aguas de Torremolinos, Aguas de Huelva y Emasagra.

## 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 líneas de actuación que aparecen en la imagen anexa.

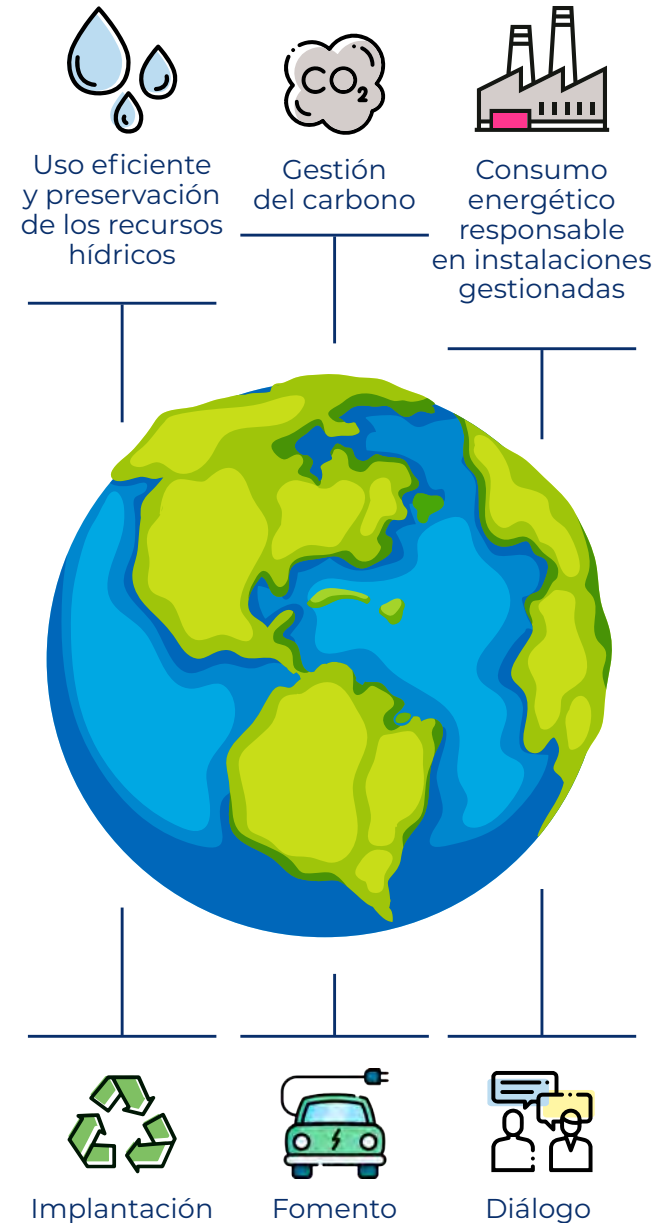
Durante 2022 se ha realizado la compensación de la Huella de Carbono de 2020 de Hidralia, y se obtuvo el sello **reduzco** para el periodo 2017-2020, estando en tramitación ante el MITERD el sello **compenso** para 2020. Para el cálculo de la huella de carbono de 2021 ya se ha usado la nueva versión de la norma 14064 que incluye el cálculo de las emisiones de alcance 3, así como las emisiones biogénicas que se producen durante el proceso de depuración, entre otros cambios. Por ello se ha establecido un nuevo año base, 2021, para poder ver la evolución de nuestra huella bajo una misma hipótesis de cálculo. A modo de muestra, indicar que bajo la nueva metodología la huella de carbono para 2021, a falta de ser auditada externamente es de 9.248 TCO<sub>2</sub>eq.

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



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.

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.

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.



## COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

	DIESEL	GASOLINA	HÍBRIDO	ELÉCTRICO	TOTAL	% SOSTENIBLE
HIDRALiA	96	6	59	32	193	47,15%
AGUAS DE BENAHAVÍS	4	0	4	2	10	60,00%
AGUAS DE MONTILLA	4	1	2	2	9	44,44%
AGUAS DE TORREMOLINOS	5	1	10	9	25	76,00%
EMASAGRA	40	10	4	10	64	21,88%
AGUASVIRA	33	0	6	0	39	15,38%
AGUAS DE HUELVA	22	0	12	2	36	38,89%
TOTAL	204	18	97	57	376	40,96%

## MEJORAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA REALIZADAS

En Andalucía a lo largo de 2022 se han puesto en marcha 4 nuevas actuaciones de generación de energía fotovoltaica, más la

ampliación de una existente, con una capacidad de generación equivalente de 0,69 GWh/año.

### MEJORAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN	AHORROS PREVISTOS	
			(KWH/AÑO)	(TEQ CO <sub>2</sub> /AÑO)
AGUAS DE MONTILLA	EDAR MONTILLA	IMPLANTACIÓN SIST CREATECH AIREACIÓN	30.000	8,2
AGUAS DE MONTILLA	EDAR MONTILLA	FOTOVOLTAICA EN EDAR MONTILLA	160.975	43,9
HIDRALIA	POZO DEL DEPÓSITO ADRA	SUSTITUCIÓN DE LA HIDRÁULICA DE LA BOMBA	108.531	29,6
HIDRALIA	POZO DE MEDIODÍA ADRA	INSTALACIÓN DE UN VARIADOR DE FRECUENCIA	8.311	2,3
AGUAS DE BENAHAVÍS	EBAP PARAÍSO	SUSTITUCIÓN DE LAS BOMBAS MANTENIENDO EL MISMO TIPO DE BOMBA	15.187	4,1
AGUAS DE TORREMOLINOS	OFICINA TORREMOLINOS	FOTOVOLTAICA INCREMENTO 5 KW	6.000	1,6
EMASAGRA	DEPÓSITOS CIRCULARES DE CARTUJA	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	200.000	54,6
EMASAGRA	DEPÓSITO DE CONEJERAS	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	178.000	48,6
EMASAGRA	DEPÓSITO PARQUE NUEVA GRANADA FASE 3	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	142.600	38,9
EMASAGRA	BIOFACTORÍA EDAR SUR (BIOSUR)	RENOVACIÓN MOTOR	301.344	82,3
UTE EDAR BAHÍA GADITANA	EBAR BUEN PASTOR	MEJORA DE DISEÑO HIDRÁULICO	20.000	5,5



# PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO

## PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO



### EQUIDAD Y PERSONAS



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

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 de seguridad y salud laboral “Smart Protection”.

**92,4%**  
DE LA  
PLANTILLA  
ES FIJA

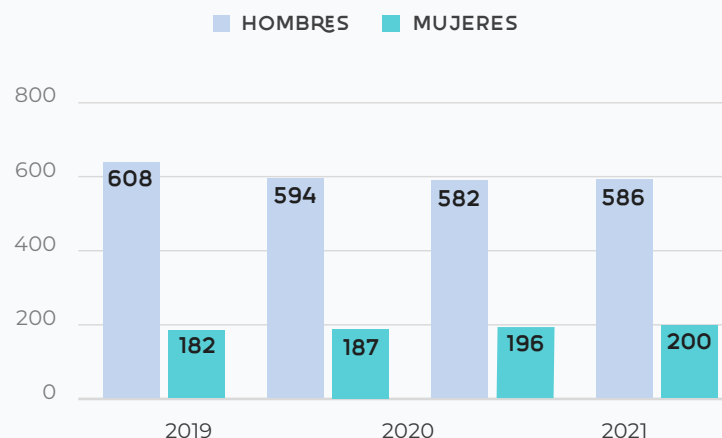
**25,4%**  
MUJERES



**TRABAJADORES DR ANDALUCÍA**

	2020	2021	2022
HOMBRES	76%	74,8%	74,6%
MUJERES	24%	25,2%	25,4%

**EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DR ANDALUCÍA**



**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.

Durante 2022 se han llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las

**HORAS DE FORMACIÓN 2022**

	DR ANDALUCÍA	HIDRALIA
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	16.376	8.309
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	20,8	26,1
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	6.107	4.267
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	37,3%	51,35%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADA	30,5	59,3
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	10.269	4.042
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	62,7%	48,65%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	17,52	16,4

personas para el futuro de la organización. Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas online de autoaprendizaje, tanto de herramientas digitales como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización. A final de año se potenció la formación sobre las herramientas del entorno google para facilitar la transición al nuevo entorno de trabajo.



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.

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 2022 se han impartido 6.650 horas en temáticas de Seguridad y Salud Laboral.

### COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

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.

→ Convenio marco de colaboración de Hidralia con la **Universidad de Córdoba**.

→ Se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como por ejemplo, alumnos del **programa ICARO** con las universidades de Málaga, Cádiz, Granada, Huelva o Almería, así como, de la FP dual.

Hidralia colabora, además de con el IES Rosaleda (Málaga) para prácticas del

ciclo superior de Operarios, colabora con los IES Río Verde (Marbella) e IES Cerro del Viento (Benalmádena) en las prácticas del ciclo superior de Administración y Finanzas y con el IES Turiana (Roquetas de Mar) para prácticas de grado medio de Operarios y grado superior de Sistemas Informáticos. Seis alumnos realizaron estas prácticas durante 2022, cuatro de ellos en Hidralia y los otros dos en Aguas de Torremolinos. Además, Aguas de Huelva contó también con una alumna de FP Dual que realizó sus prácticas en la ETAP El Conquero.

→ Se colabora con la **Universidad de Málaga** en diferentes proyectos educativos como el Máster Universitario en Recursos Hídricos y Medioambiente (RHYMA), 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.

→ Aguas de Huelva colabora, a través de la Cátedra,



con el Máster de Tecnología Ambiental de la **Universidad de Huelva**, tanto a nivel de impartición de conocimientos como acogiendo becarios de dichos cursos en sus instalaciones.

→ Emasagra contribuye a la formación de expertos en la gestión del agua a través de la organización de Seminarios y Jornadas, la publicación de trabajos de investigación asociados a temáticas alineadas con el negocio, etc. en colaboración con la **Universidad de Granada** (Instituto del Agua y ETSI de Caminos, Canales y Puertos).

## IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Durante 2022 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- ▶ Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- ▶ Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos

En Hidralia trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales o de discapacidad, entre otras,



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

como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación. Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

Las políticas y los procedimientos de la Dirección



de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado, teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

Tanto Hidralia como sus empresas participadas cuentan con **Planes de Igualdad**, independientemente de que sea obligatorio por ley. En 2022 se han renovado los de Aguas de Torremolinos, Hidralia, Aguasvira y Aguas

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL



CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, PROMOCIÓN Y FORMACIÓN



RETRIBUCIONES



SALUD LABORAL



COMUNICACIÓN Y LENGUAJE NO SEXISTA



de Huelva. Además, Aguas de Huelva cuenta con el Sello de Igualdad de Oportunidades SGI 20.10.



Hidralia y sus empresas participadas ofrecen beneficios sociales a sus empleados, que son de aplicación independientemente del tipo de jornada de trabajo o 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, Hidralia y sus empresas participadas cumplen con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco. Así, son habituales, entre otras, las colaboraciones con Aspro-

grades, Asogra, asociaciones locales de personas con TEA, etc.



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

En 2022 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. Además, en 2022 se han sumado Aguas de Benahavís y Aguas de Montilla.

Para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad, continuamos con nuestro Plan de accesibilidad en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- ▶ **Accesibilidad.** Se colabora con Ilunion para mejorar la accesibilidad de nuestras páginas web, así las webs de Hidralia y sus empresas participadas tienen concedido el uso del sello ILUNION WCAG 2.0 AA.
- ▶ **Programa Iguales.** Un año más, el personal de Hidralia y sus empresas participadas dispone de un servicio corporativo de acompañamiento y asesoramiento gratuito y confidencial sobre el certificado de discapacidad. El objetivo es informar de todas las ayudas y prestaciones a las que tienen acceso las personas que disponen del certificado, además de asesorar y acompañar a aquellas que están en el proceso de tramitación o renovación del mismo.

## CULTURA JUSTA

Este proyecto de mejora de la cultura de seguridad, iniciado en 2016, persigue una transformación cultural de Hidralia y sus empresas participadas basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas. El proyecto se ha desplegado a partir de tres ejes: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial.

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



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.

## 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 ISO 45001.

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

No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal. Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido

en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

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

Durante 2022 en la DR Andalucía hubo 16 accidentes con baja, mismo número que en el año 2021, quedando el Índice de Gravedad en 0,92 y el Índice de Frecuencia en 13,68. Para reducir estos índices se ha preparado un ambicioso plan de actuación a desarrollar durante 2023.

### 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. La realización de estas visitas de seguridad a las instalaciones u operaciones, por parte de la Dirección y

de los mandos intermedios, propicia el diálogo y la visión compartida de la seguridad, lo que permite identificar acciones o condiciones peligrosas y reconocer las buenas prácticas en seguridad.

En estas visitas se han recorrido plantas de tratamiento de aguas residuales, de agua potable, trabajos en la vía pública y obras. Constituyen una acción proactiva diseñada para conseguir un impacto positivo en la organización, aumenta el nivel de compromiso de la Dirección con la seguridad en el trabajo y, como consecuencia:

- ▶ Incrementa la integración de la acción preventiva en la línea de trabajo.
- ▶ Genera un clima de confianza que promueve la comunicación de situaciones de riesgo, incidentes y oportunidades de mejora por parte del personal.

En 2022 la Alta Dirección realizó 116 visitas. Además, se dispone de una app para la digitalización de las visitas del personal directivo, tanto en versión móvil como de escritorio, que permite registrar dichas visitas, ge

## SMART PROTECTION



CERO ACCIDENTES MORTALES



MEJORA CONDICIONES DE SEGURIDAD



FORMACIÓN CONTINUA



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL



PROMOCIÓN DE LA SALUD

nerando posteriormente el informe correspondiente. En estos informes se identifican puntos positivos, así como acciones y condiciones peligrosas, y las acciones correctivas asociadas.



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

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 12 reglas para salvar vidas, 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.

Otras acciones realizadas en 2022 han sido las Campañas anuales de vacunación de la Gripe, soporte psicológico COVID-19, pruebas diagnósticas COVID-19 (serológicas, antígenos). 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 apar-

camientos 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.

## PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Los principales riesgos a los que está sometido el personal son los derivados de trabajos en espacios confinados, altura, presencia de energía eléctrica, hidráulica y química, obras en vía pública, zanjas, presencia de agentes químicos como cloro gas y agentes biológicos.

La plantilla, así como, las instalaciones gestionadas por la compañía, operan bajo un sistema de gestión de la prevención de riesgos que incluye la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias; los mecanismos de participación del personal; la formación/capacitación para profesionales en los riesgos principales a los que están expuestos; la gestión de las emergencias; la identificación y evaluación de agentes físicos, químicos y biológicos específicos, el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones; la vigilancia de la salud de los trabajadores y la aplicación de protocolos

médicos específicos, control de riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas, etc.

Además, el sistema de gestión de la seguridad y salud se encuentra integrado con otros sistemas de gestión certificados de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, etc.

Así mismo, se ha reforzado la cultura de seguridad mediante diferentes líneas de trabajo. Además del proyecto Cultura Justa, las visitas de seguridad de la Dirección y la formación en liderazgo, hay que destacar las siguientes:

- ▶ Focalización especial en los riesgos mayores. En 2022 ha continuado la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos derivados de trabajos en altura y trabajos en presencia de energías; también en relación con los permisos de trabajo, el riesgo eléctrico, los trabajos en zanjas, y con gases comprimidos. Las líneas de trabajo se han basado, en todos los casos, en la revisión y actualización de



# REGLAS PARA SALVAR VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.

 <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p>	 <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.</p>
 <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p>	 <p><b>TRABAJO EN ALTURAS</b> Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p>
 <p><b>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS</b> Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p>	 <p><b>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS</b> Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p>
 <p><b>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA</b> Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p>	 <p><b>ELECTRICIDAD</b> Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
 <p><b>TRABAJOS CON CALOR</b> Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p>	 <p><b>OPERACIONES DE ELEVACIÓN</b> Nunca trabajo ni pasó por debajo de una carga suspendida.</p>
 <p><b>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS</b> Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p>	 <p><b>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN</b> Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.</p>







los procedimientos específicos para dichos riesgos y la capacitación del personal, entre otras acciones.

- ▶ Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones. En 2022 ha proseguido la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con la seguridad vial y las interacciones vehículos-peatones.
- ▶ Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables. Se han mantenido las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.

### **SIMULACROS**

Durante 2022 se realizaron 26 simulacros: Hidralia (17), Aguasvira (2), Aguas de Torremolinos (2), Aguas de Benahavís (1), Aguas de Montilla (2) y Aguas de Huelva (2).

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan



y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo. Se realizan simulacros de Espacios Confinados, Extinción de Incendios, Derrame de Productos Químicos, etc.

# CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR

**11** **ENERGÍA Y ECONOMÍA CIRCULAR**

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

Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado



la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los Grupos de Interés y la sensibilización ambiental.

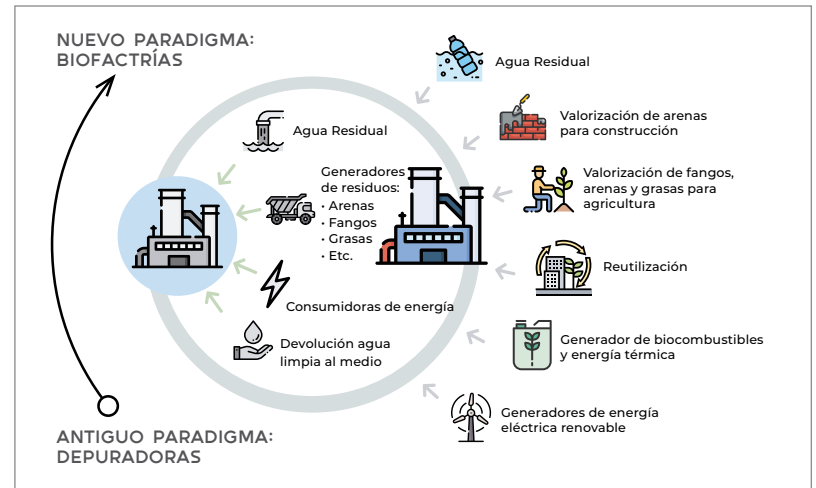
En cuanto a la autosuficiencia energética, la eficiencia hídrica, la reutilización del agua tratada y la lucha contra el cambio climático se habla en otros apartados de este informe.

## 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.



## 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 la Memoria I+D+i 2022 - HIDRALIA (HIDRALIA-sa.es) se encuentra la memoria anual del área.



6 Los datos corresponden a Hidralia y sus empresas participadas.

**20<sup>6</sup>**  
PROYECTOS  
EJECUTADOS

**450.000**  
EUROS<sup>6</sup> DE  
PRESUPUESTO



### A) ESTRATEGIA

Para conseguir mantener el posicionamiento de Hidralia como un claro referente en materia de innovación en Andalucía, su estrategia se basa en los llamados Proyectos MAESTRO. En concreto se han definido los siguientes:

► **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 permitan a Hidralia obtener nuevos productos o procesos, o mejorar los ya existentes, mediante los proyectos

MAESTRO, se definen 3 líneas estratégicas de investigación:

- Eficiencia en la gestión sostenible de los recursos:
- Excelencia operativa y gestión de activos:
- Innovación en Clientes:

### ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN

Hidralia coordina su propio ecosistema 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.

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
<b>ZERO VISION</b>	Visión artificial aplicada al seguimiento del proceso de escurridos de fangos en depuración.	30/06/2022 30/12/2022	Aguas de Montilla

### AGUAS DE HUELVA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>NOVO</b>	Indicadores de Servicios Ecosistémicos ligados a Zonas Verdes y Turismo Sostenible.	12/11/2021 12/11/2022	Ayuntamiento de AGUAS DE HUELVA, S.A.

### AGUAS DE TORREMOLINOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>NERO</b>	Gestionar de forma sostenible los acuíferos para incrementar la disponibilidad de los recursos y tener una mayor resiliencia frente a episodios de sequía.	30/06/2022 31/12/2022	Aguas de Torremolinos
<b>TERRA 2022</b>	Aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de recursos hídricos en Torremolinos, mediante la aplicación powerBI.	30/06/2022 30/03/2023	Aguas de Torremolinos

### EMASAGRA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>ENERGBASTE</b>	Valorización energética de los residuos para para alcanzar el residuo 0 en la EDAR.	15/11/2019 03/01/2023	emasagra
<b>NOVO</b>	Foco en el potencial impacto del anillo verde de Granada y en especial en cuanto a su impacto a nivel de mitigación del cambio climático.	16/11/2021 16/07/2022	emasagra
<b>PathoCERT</b>	Desarrollo de tecnologías y herramientas para dar respuesta a contaminación por patógenos transmitidos por el agua.	05/10/2020 05/10/2023	Horizon 2020 European Union Funding for Research & Innovation
<b>ELIAUTNITRO</b>	Estudio de nuevos reactores de biofiltros de lecho fijo para la eliminación autotrófica de nitrógeno.	01/05/2019 31/07/2023	emasagra
<b>TERRA 2021</b>	Modelizarán tanto las aguas superficiales como el entorno del acuífero de la Vega en los pozos de la ronda sur, con la posibilidad de comparar los modelos obtenidos con otros ya preexistentes.	15/11/2021 15/07/2022	emasagra
<b>TERRA 2022</b>	Aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de recursos hídricos en Granada, mediante la aplicación powerBI.	06/01/2022 03/01/2023	emasagra
<b>ZERO VISION</b>	Visión artificial aplicada al seguimiento del proceso de escurridos de fangos en depuración.	01/06/2022 31/12/2022	emasagra
<b>LAGAR</b>	Aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de activos.	01/06/2022 31/12/2022	emasagra

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>GOTHAM</b>	Governance tool for sustainable water resources allocation in the Mediterranean through Stakeholder's collaboration. Visión artificial aplicada al seguimiento del proceso de escurridos de fangos en depuración.	01/01/2020 31/01/2023	
<b>ZERO VISION</b>		30/06/2022 30/12/2022	
<b>WATER VERSE</b>	Desarrollar un Ecosistema de Gestión de Datos del Agua (WDME) para hacer que las prácticas y los recursos de gestión de datos en el sector del agua sean accesibles, asequibles, seguros, justos y fáciles de usar.	01/10/2022 01/10/2026	
<b>LAGAR RDTO</b>	Aplicación de Inteligencia Artificial para la gestión de redes de abastecimiento.	30/06/2022 30/12/2022	
<b>POBFLOT</b>	Uso de modelos digitales, basados en la analítica de datos, que permitan predecir el comportamiento del caudal suministrado a cada sector hidráulico que compone la red de abastecimiento de los municipios de Roquetas de Mar y Marbella.	30/06/2022 30/12/2022	
<b>TERRA NERO 2021</b>	Desarrollo de una herramienta de SSD para una gestión de la explotación (Marbella/ Estepona) teniendo en cuenta predicciones de evolución de los niveles piezométricos y estados de sequía/escasez.	01/06/2021 02/06/2022	
<b>NOVO 2021</b>	Piloto Rincón de la Victoria (Parque Periurbano). Poner en valor los espacios verdes urbanos mediante la metodología de análisis espacial del territorio.	01/09/2021 31/01/2022	
<b>TERRA NERO 2022</b>	Aplicación de técnicas de inteligencia artificial a la gestión de recursos hídricos en Marbella, mediante la aplicación powerBI.	30/06/2022 30/03/2023	

## 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.

Cetaqua desarrolla tecnologías y soluciones para alcanzar un ciclo del agua sostenible, seguro y accesible para todas las personas, teniendo en cuenta las necesidades locales y



en beneficio de la sociedad.

A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2022:

- ▶ LAGAR rendimiento hidráulico: Aplicación de Inteligencia Artificial para la gestión de redes de abastecimiento.

► **GOTHAM:** Herramienta creada con la colaboración de los usuarios finales para la mejora de la gestión de las aguas subterráneas en el Mediterráneo, financiado por el programa PRIMA de la Comisión Europea.

► **Zerovision:** Digitalización de plantas y redes de aguas residuales mediante visión artificial, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación y por el programa “NextGenerationEU” de la Unión Europea.

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL: CENTROS DINAPSIS

La red Dinapsis despliega soluciones de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes. Ofrece colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía para lograr territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030. Actualmente, hay 12 centros



distribuidos por todo el territorio nacional.

Durante el año 2022 se puso en marcha Dinapsis Granada, referente en transformación digital, especializado en Agua Metropolitana y Descarbonización, con objeto de responder a consolidar la gestión del agua a nivel metropolitano y acompañar a los municipios en la hoja de ruta para la descarbonización.

## Dinapsis con visión local

Dinapsis permite escalar y adaptar las soluciones digitales a las necesidades reales de cada territorio, facilitando así una óptima gestión de los recursos



Este nuevo centro se suma al centro Dinapsis Costa del Sol puesto en marcha en 2021, especializado en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono y cuyos principales logros a destacar son:

- 0,75 hm<sup>3</sup> de agua ahorrados al año con la gestión digital de consumos
- > 93% de rendimiento hidráulico en sectores íntegramente telemetrados
- Desarrollo de eventos como hackathons en cola-

boración con centros tecnológicos locales, Universidad e integración en Hubs destinados a la innovación tecnológica.



ALIANZAS



# ALIANZAS



## 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.

### 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 reco-

nocida 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.

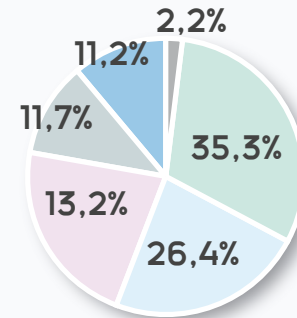
**968.587 €**  
**CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD LOCAL**



De la aplicación de este modelo se desprende que la contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 968.587 € (400.399 € corresponden a Hidralia) y han participado en más de 540 acciones relevantes (235 de ellas desarrolladas por Hidralia).

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

### CONTRIBUCIÓN DR ANDALUCÍA POR ÁREA DE ACTUACIÓN



- Arte y Cultura
- Educación
- Bienestar Social
- Desarrollo socioeconómico
- Medio Ambiente
- Salud

### INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Se ha seguido procurando incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de la comunidad y la educación, por ello se ha continuado 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, Hidralia sigue



colaborando con Autismo Cádiz, la Sonrisa de Melania o con la Fundación Olivares, entre otras.

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

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

Otras colaboraciones a destacar son las realizadas con Cruz Roja en varios municipios, incluyendo el campamento de verano en Granada. En Marbella también colaboramos con el campamento de verano con

la Asociación A Sueti Calli. En estos casos, además de las actividades lúdico-educativas, se proporciona una correcta alimentación a los niños participantes.

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 al Festival de Cine Iberoamericano, en la que el Festival actúa como agente de desarrollo económico, atrayendo a visitantes y promocionando la ciudad internacionalmente.

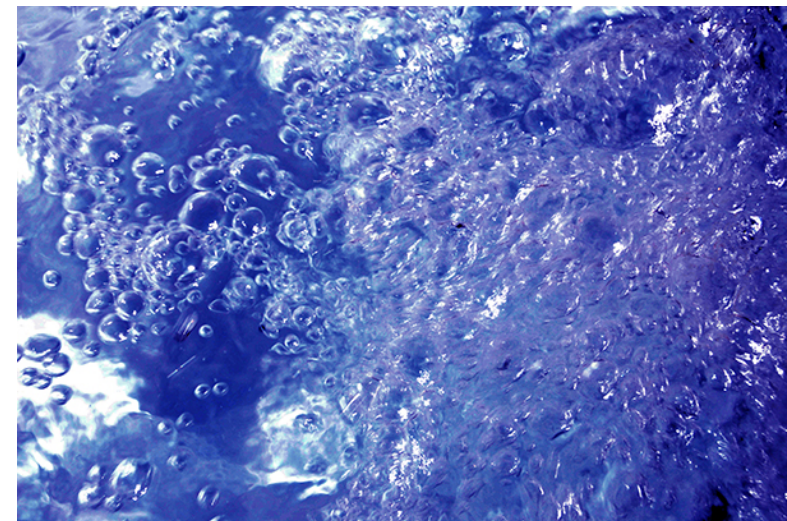
Aguas de Huelva e Hidralia Roquetas de Mar han

respaldado en 2022 diversas iniciativas que reconocen el esfuerzo empresarial en favor del desarrollo sostenible y la creación de empleo, así como, varias actuaciones con Cruz Roja. Aguas de Huelva ha institucionalizado el galardón del Premio Medio Ambiente Empresa del Año y Roquetas de Mar, un año más, ha colaborado con los reconocimientos a los proyectos empresariales y municipales dentro de los Premios Poniente Almeriense. Hidralia también colabora de forma habitual con CIT Marbella en las Jornadas de Responsabilidad Corporativa y otros actos organizados por ellos.

Igualmente, se 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.



## 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.

# PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

## CÁTEDRAS

### 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. Esta colaboración se ha renovado por dos años más.

### CÁTEDRA HIDRALIA-UGR



Por sexto año, la Cátedra HIDRALIA+UGR para la Gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua culmina otro periodo de actividades de investigación y difusión, se trata de un

espacio dedicado íntegramente a la investigación, formación y divulgación de la gestión de los recursos hídricos, la tecnología y la sostenibilidad medioambiental desde una perspectiva multidisciplinar.

### 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 Municipal de Aguas de Huelva y la Universidad, para así tener una mayor presencia en la sociedad onubense y contribuir a su desarrollo sostenible.

### RED DE CÁTEDRAS



Las tres Cátedras anteriores, se han unido a otras nueve promovidas por empresas

del Grupo Agbar para formar así la Red de Cátedras del Agua, con el objeto de compartir conocimiento y buscar sinergias entre ellas.

### PACTO MUNDIAL



Hidralia, Emasagra, Aguas de Torremolinos, Aguas de Benahavís, Aguasvira y Aguas de Huelva, confirman un año más su compromiso con Global Compact y la Red Española del Pacto Mundial.

### RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Durante 2022 se han recibido varios premios y reconocimientos, los principales han sido:



## 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:

HIDRALIA: condiciones generales de contratación

**Emasagra:** plataforma de contratación del sector publico

**Aguasvira:** plataforma de contratación del sector

**Aguas de Huelva:** información a licitadores y proveedores

**Aguas de Benahavis:** plataforma de contratación del sector publico

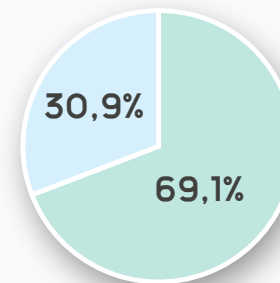
**Aguas de Torremolinos:** **condiciones generales de contratación**

**Aguas de Montilla:** plataforma de contratación 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 48,3% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras

**COMPRA SOSTENIBLE**  
( Nº DE PROVEDORES )



Proveedores locales  
Proveedores No locales

local representa un 69,1% del importe total de compras.

Más información en el anexo 2, en el indicador gri 204-01.

## DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Hidralia se implica en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

→ **Reuniones en barrios antes de las obras.** Antes de iniciar una obra de envergadura, Hidralia y sus empresas participadas mantienen contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.

→ **Jornadas de Puertas Abiertas y visitas a instalaciones.** Las empresas de Hidralia abren sus instalaciones en fechas especiales como el Día Mundial del Agua, el Día Mundial del Medio Ambiente, etc. Igualmente se organizan visitas didácticas a las instalaciones, tanto para niños y jóvenes como para adultos.

## GRUPOS DE INTERÉS

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

Asimismo, Hidralia y sus empresas participadas llevan a cabo encuestas de satisfacción para conocer la opinión

de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora. Además de encuestas de satisfacción a los clientes, se han realizado encuestas internas para conocer la opinión de sus profesionales sobre qué temas deben priorizarse a la hora de relacionarnos con nuestros diversos GG. II.

El desarrollo sostenible es una tarea común de corres-

ponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución. A continuación, indicamos cuales son nuestros principales Grupos de Interés y nuestros compromisos con ellos.

- ▶ TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS
- ▶ AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- ▶ SOCIEDAD CIVIL
- ▶ PROVEEDORES/SUBCONTRATAS/COMPETENCIA
- ▶ INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDADES
- ▶ SOCIOS / COLABORADORES
- ▶ MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ▶ CLIENTES

## COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

### CLIENTES

- ▶ CALIDAD Y EFICIENCIA
- ▶ INNOVACIÓN
- ▶ COMUNICACIÓN EFECTIVA
- ▶ CALIDAD Y SALUD

### TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS

- ▶ SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
- ▶ FORMACIÓN Y DESARROLLO
- ▶ COMUNICACIÓN
- ▶ CONCILIACIÓN E IGUALDAD

### AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- ▶ TRANSPARENCIA
- ▶ ANTICIPACIÓN A LA NORMATIVA
- ▶ SERVICIO DE CALIDAD

### SOCIEDAD CIVIL

- ▶ GESTIÓN SOSTENIBLE
- ▶ GESTIÓN AMBIENTAL
- ▶ BIODIVERSIDAD
- ▶ EFICIENCIA ENERGÉTICA

- ▶ EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- ▶ CALIDAD DE VIDA
- ▶ MEJORA INTERNA
- ▶ COMUNICACIÓN

### PROVEEDORES / SUBCONTRATAS / COMPETENCIA

- ▶ DIÁLOGO, INTEGRIDAD Y HONESTIDAD
- ▶ PRÁCTICAS SOSTENIBLES
- ▶ TRANSPARENCIA

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD

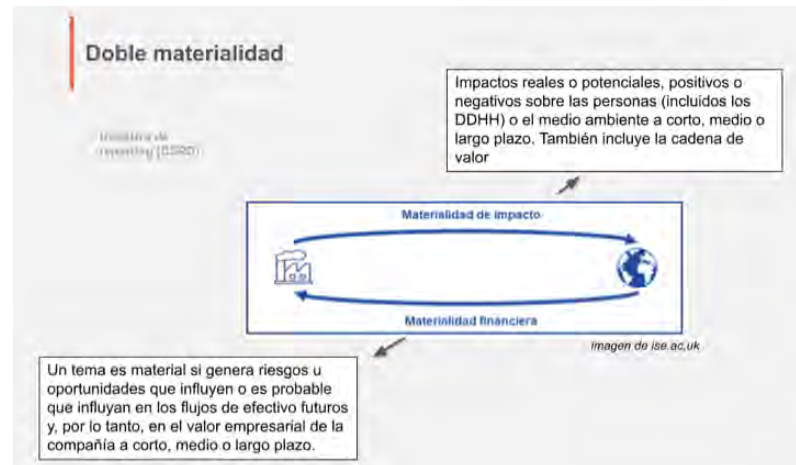
Durante 2022 se realizó una sesión de presentación del IDS de Hidralia 2021, además de los informes locales, destacando las acciones más relacionadas con cada zona. Esta sesión estuvo dirigida a la Dirección y a los Embajadores, que son personal de la empresa que colabora en la divulgación entre el resto de trabajadores de actividades de la empresa, así como, de temáticas estratégicas para la misma.

En 2022 se planteó obtener la doble materialidad, para ello se estableció usar de base el estudio de doble materialidad realizado por el

Grupo y a partir del mismo realizar el presente informe. En una fase posterior se procederá a contrastar de forma local el mismo.

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

A modo de comparativa se muestran a continuación los aspectos materiales detectados para el anterior IDS Hidralia, los mismos se obtuvieron con materialidad simple.



REF.	TEMAS MATERIALES 2022	POSICIÓN	POSICIÓN	ASPECTO MATERIAL (SIMPLE) HIDRALIA 2021	VALORACIÓN
2	COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA	1	1	ÉTICA E INTEGRIDAD	4,806
7	INNOVACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES	2	2	CALIDAD DEL AGUA, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO	4,750
15	CALIDAD DEL SERVICIO	3	3	COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL (ACCIÓN SOCIAL)	4,656
6	DIGITALIZACIÓN	4	4	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	4,656
38	REUTILIZACIÓN DEL AGUA	5	5	BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	4,581
10	INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	6	6	GARANTIZAR EL SUMINISTRO A COLECTIVOS VULNERABLES	4,563
11	INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL MODELO DE NEGOCIO	7	7	GESTIÓN DE DATOS PERSONALES Y CIBERSEGURIDAD	4,531
28	SEGURIDAD Y SALUD	8	8	CLARIDAD EN LAS TARIFAS Y LAS FACTURAS	4,516
25	COMPENSACIÓN Y PRESTACIONES A LOS EMPLEADOS	9	9	COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y EL PRIVADO	4,469
34	ADAPTACIÓN A LA ESCASEZ HÍDRICA	10	10	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, LA CONFIANZA Y LA REPUTACIÓN	4,469
36	GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS	11			
16	CALIDAD ORGANOLÉPTICA DEL AGUA	12			
41	CALIDAD DEL AGUA TRATADA	13			
12	GESTIÓN RESPONSABLE DE LAS COMPRAS	14			





06

**ANEXOS**

# ANEXO



## CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

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

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

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

### **Dirección de Desarrollo Sostenible Hidralia**

Alisios, 1 (Edificio Ocaso)

41012 Sevilla

Tel: +34 954 987 265

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

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

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

# CUESTIONARIO

## 1. ¿A QUÉ GRUPO DE INTERÉS DE HIDRALIA PERTENECE USTED?

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

## 2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2022?

### 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 2022 DE HIDRALIA RESPECTO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2021.
- 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:

Número aproximado de personas a las que representa:



**▶ HIDRALiA**