



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2024





Más información:  
[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 (DT Andalucía) en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una transparencia comunicativa con sus Grupos de Interés. Los datos se presentan de forma agregada (DT 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 2024, salvo que se indique lo contrario.



## BUEN GOBIERNO

Página 7



## PERSONAS

Página 24



## PLANETA

Página 33



## PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO

Página 54



## ALIANZAS

Página 75



## ANEXOS

Página 87



# PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO



Marcos Martín González,  
Consejero delegado de Hidralia.  
Mayo de 2025.

**M**e complace compartir nuevamente con toda la sociedad el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidralia correspondiente al año 2024 en el que hacemos también mención a nuestras empresas participadas. Un año que ha seguido marcado por importantes desafíos, especialmente la persistente **sequía estructural** que afecta a Andalucía acompañada a su vez por **períodos de fuerte inestabilidad** que han requerido medidas excepcionales de gestión y adaptación, reduciendo el suministro a consumos no esenciales y garantizando con garantías de calidad el resto, y operando nuestros sistemas de forma dinámica las 24 horas.

Durante este período, hemos reforzado nuestra **estrategia ASG** (Ambiental, Social y de Buen Gobierno) para impulsar la transformación ecológica y ofrecer soluciones integradas de alto impacto. Lo hemos hecho en línea con el programa **GreenUp** de **Veolia**, que tiene como objetivo impulsar la **transformación ecológica** acelerando el despliegue de soluciones concretas, a la vez que estimula la innovación para **descontaminar, descarbonizar y regenerar nuestros recursos**.

Una estrategia que, además, **nos impulsa a crecer** de la mano de Veolia y fruto de esta colaboración ha sido la reciente adjudicación por parte de EMA-SESA de la gestión del **Complejo Ambiental Cope-ro**. Instalación pionera en España en la gestión de lodos y que da servicio a una población de 950.000 habitantes equivalentes, de Sevilla y su área metro-

politana. Esta colaboración está siendo fructífera gracias a que supone una gestión integral tanto del agua, residuos y energía en los que Veolia es líder a nivel mundial.

## HEMOS REFORZADO NUESTRA ESTRATEGIA ASG PARA IMPULSAR LA TRANSFORMACIÓN ECOLÓGICA Y OFRECER SOLUCIONES INTEGRADAS DE ALTO IMPACTO

Para conseguir estos objetivos nos hemos apalancado de forma transversal en la digitalización, que a través de nuestra **red de centros Dinapsis** en Andalucía continúa liderando la innovación digital en la gestión del agua, con especial énfasis en la resiliencia hídrica y la neutralidad en carbono en nuestro centro de Marbella, y la gestión metropolitana del agua y la descarbonización en el caso de Granada.

Estos centros suman experiencia, tecnología y soluciones innovadoras, que ponemos a disposición de las administraciones públicas dado nuestra voluntad de **colaboración público-privada** para dar respuesta a esta situación climática. Asimismo impulsamos especialmente la **regeneración del agua** como ►►

## PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO

parte fundamental de la solución, mientras mantenemos nuestro compromiso de **descarbonización** y el aumento de la **autosuficiencia energética**.

En relación a esto último, hemos conseguido importantes mejoras en eficiencia y minimizando por tanto el uso de los recursos naturales necesarios para nuestra actividad. Habiéndose alcanzado así en Hidralia un **rendimiento técnico hidráulico superior al 81%**, mientras que nuestra **producción de energía verde ha aumentado un 30%**. Asimismo, seguimos midiendo nuestra huella de carbono, reduciendo y compensando parte de la misma, además la registramos ante el MITERD y en el SACE de la Junta de Andalucía. Cabe también destacar que nuestro desarrollo de negocio se apalanca en una **financiación sostenible** en la que se nos fijan unos objetivos socio-ambientales que nos esforzamos en cumplir año tras año. Estos avances demuestran nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático.

La innovación y la investigación siguen siendo pilares fundamentales de nuestra gestión, materializados en múltiples proyectos de **I+D+i** en colaboración con **Cetaqua Andalucía**, el **CSIC** y diversas **universidades**. En 2024 se ha trabajado en 11 proyectos, cuatro de los cuales cuentan con financiación europea y que abordan retos cruciales en la gestión del agua y la sostenibilidad ambiental y social desde distintos enfoques. Calhandhi, Waterverse, Hagro, Matrix, Zero Vision, Triathlon, Big Social, etc. son prueba de ello por citar algunos de los más significativos. A su vez conformamos alianzas estratégicas para potenciar el desarrollo de los mismos.

Nuestro compromiso social con el desarrollo territorial, se ha fortalecido con el lanzamiento del **Plan Estratégico de Acción Social 2024-2026**, que ha canalizado una inversión de 1,4 millones de euros en más de 228 acciones sociales el pasado ejercicio y que centra sus esfuerzos en tres ejes, siendo uno de ellos la generación de **oportunidades educativas** destacando programas de alto impacto tales como Aquae STEM, FP Dual y mecenazgo de 3 Cátedras en distintas universidades. Otro de los ejes es la **ocupabilidad** poniendo foco en la inclusión de personas vulnerables a través de nuestros programas En Verde y OLA, y por último facilitamos el desarrollo de **comunidades sostenibles** a través de múltiples acciones tales como el programa Aqualogía y otras actividades de sensibilización que han alcanzado a **más de 7.000 escolares** fomentando la concienciación ambiental y el uso responsable del agua. Además, en este eje seguimos poniendo foco en el voluntariado corporativo, facilitando a nuestra plantilla el acceso a actividades en horario laboral.

Desde Hidralia y nuestras empresas participadas priorizamos la innovación y el servicio al cliente, **situando a las personas como eje central** de su modelo de atención, a través de nuestro programa **'Hidralia Contigo'**. Este ha sido el resultado de un proceso participativo con la sociedad, que nos ha permitido diseñar una solución omnicanal en continua evolución, que se adapta a las preferencias de cada cliente. Este programa ofrece una atención personalizada, inclusiva, ágil y profesional, garantizando que nadie quede excluido y priorizando la cercanía y reducción de brechas digitales, idiomáticas, de movilidad, cognitivas y sensoriales. Con especial atención a las **personas en situación**

**de vulnerabilidad** garantizando el acceso universal al agua. Aportar como dato que **más del 5% de los contratos en Andalucía están bonificados**, beneficiando a una población estimada de **más de 100.000 personas**.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todo el equipo humano de Hidralia por su dedicación y profesionalidad. Su compromiso nos permite seguir avanzando en nuestro propósito de contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades a las que servimos. Pero este pasado año más si cabe quiero reiterar este agradecimiento por el compromiso, la sensibilidad y el respaldo dado por toda la plantilla, de la que **más de un centenar** de efectivos de toda Andalucía **se ofrecieron** para trabajar en las tareas de ayuda en Valencia habiendo enviado Hidralia y sus empresas participadas finalmente 14 efectivos a las zonas de Valencia afectadas por la **DANA** para ayudar en tareas de limpieza, achique, trabajos de fontanería y restablecimiento del suministro de agua.

Juntos seguiremos trabajando para impulsar la transformación ecológica y construir un **futuro más sostenible** para todos. ■

# 2024 EN TUITs





# 2024 EN TUIITS



1



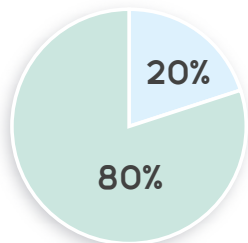
## BUEN GOBIERNO





# BUEN GOBIERNO

## QUIÉNES SOMOS



Unicaja Banco S.A.

Agbar, S.L.U.

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

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 Gáditana y Aguas de Torremolinos, así como con el de Andalucía en su conjunto.

### MÁS DE 30 AÑOS COMPROMETIDOS CON ANDALUCÍA

## VISIÓN

### QUÉ QUEREMOS SER

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

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

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

## MISIÓN

### QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

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

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

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

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

## VALORES

### PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

Excelencia en la prestación de servicios.

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

Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros Grupos de Interés.

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

Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

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

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



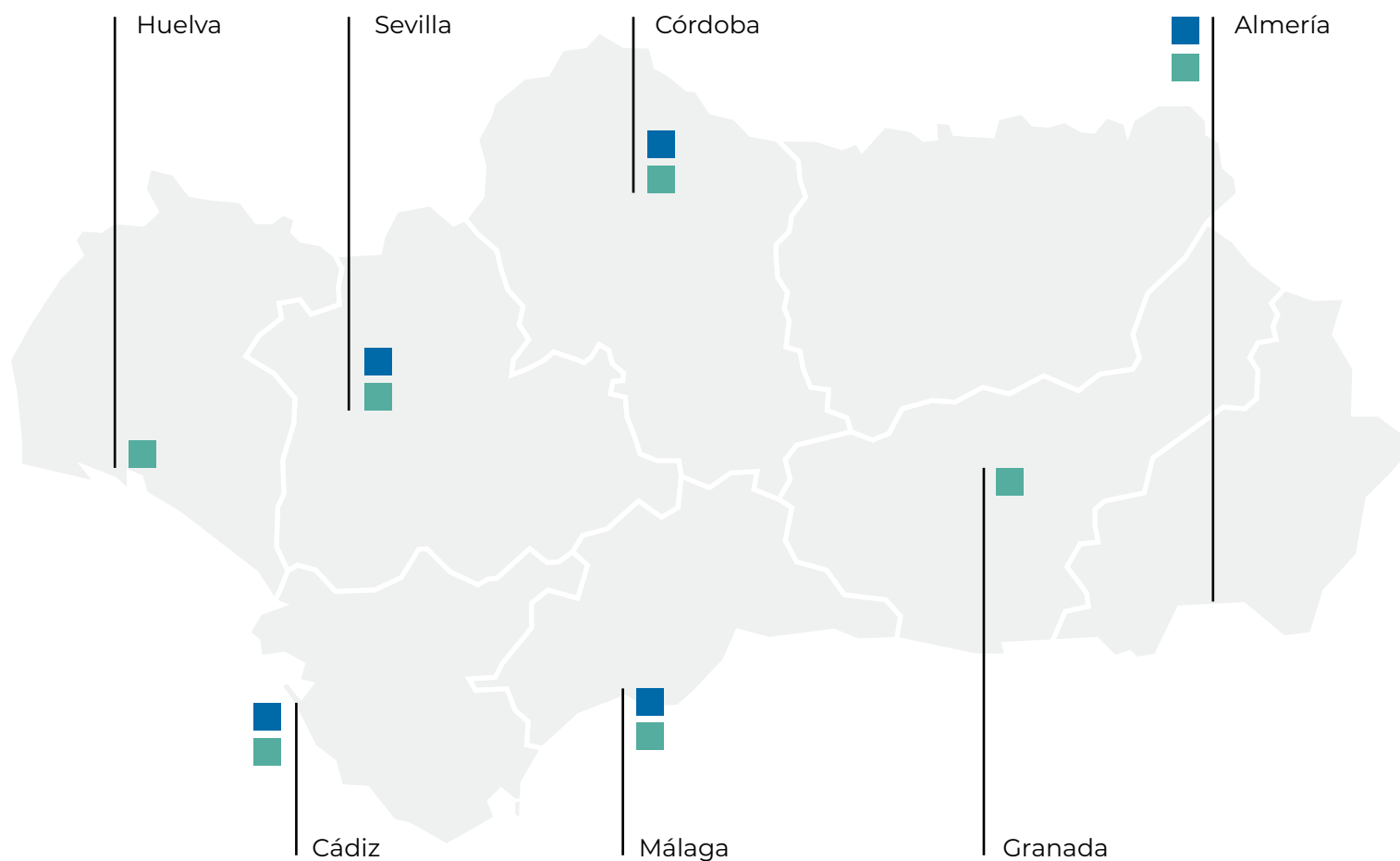
# PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES EN ANDALUCÍA

## Hidralia

Más de 585.000 ciudadanos/as En 13 municipios

## DT Andalucía

Más de 1.405.046 ciudadanos/as En 54 municipios



[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  

## EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm³)

	DT ANDALUCÍA		HIDRALIA		
	2023	2024	2022	2023	2024
VOLUMEN SUMINISTRADO	141,4	132,7	57,1	58,4	54,6
AGUA CONSUMIDA EN LA RED	107,5	102,4	45,6	46,2	44,6
RENDIMIENTO TÉCNICO	75,99%	77,14%	79,84%	78,97%	81,64%
AGUA NO REGISTRADA (ANR)	33,87	30,34	11,52	12,21	10,03

## INVENTARIO INSTALACIONES

	DT ANDALUCÍA	HIDRALIA
ESTACIONES POTABILIZADORAS	3	–
ESTACIONES DEPURADORAS	15	5
% REUTILIZACIÓN AGUA DEPURADA	28,5%	NO HAY
KM DE RED DE ABASTECIMIENTO	6.959	2.813
KM DE RED DE ALCANTARILLADO	5.539	2.340
DEPÓSITOS	299	119
CAPTACIONES	136	47
BOMBEO DE AGUA POTABLE	192	118
BOMBEO DE AGUA RESIDUAL	124	91

## HIDRALIA

338

TRABAJADORES

298.047

CLIENTES

54,6

HM³ DE AGUA  
SUMINISTRADA

105.000€

ASIGNADOS A FONDOS  
SOCIALES

516.387€

INVERTIDOS EN ACCIÓN  
SOCIAL

1,49Hm³

ES EL AGUA AHORRADA  
ENTRE 2022-2024,  
EQUIVALENTE AL  
CONSUMO ANUAL DE  
UNA CIUDAD DE MÁS  
DE 27.000 HABITANTES

## DT ANDALUCÍA

821

TRABAJADORES

724.890

CLIENTES

132,7

HM³ DE AGUA  
SUMINISTRADA

138.000€

ASIGNADOS A FONDOS  
SOCIALES

1.441.341€

INVERTIDOS EN ACCIÓN  
SOCIAL

4,01Hm³

ES EL AGUA AHORRADA  
ENTRE 2022-2024,  
EQUIVALENTE AL  
CONSUMO ANUAL DE  
UNA CIUDAD DE MÁS  
DE 73.000 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 participadas están disponibles a través de sus respectivos portales de transparencia, a los que se puede acceder desde la página web de cada sociedad.

**Fondo Social:** 138.000 €<sup>2</sup> han sido consignados en 2024 para la regularización de la deuda de suministro domiciliario de familias en riesgo de exclusión, de los que 105.000 corresponden a Hidralia. Además, Aguas de Huelva cuenta con la figura de mínimo vital.

---

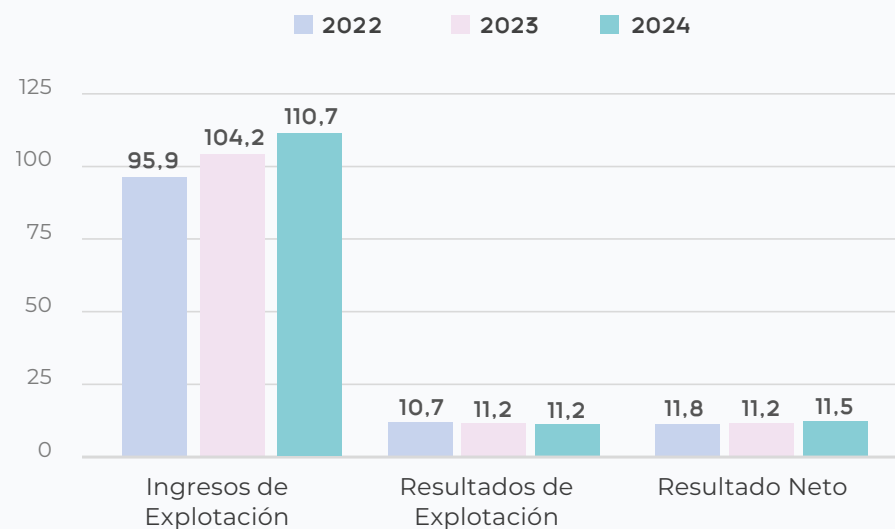
**1 Origen datos:** cuentas anuales de Hidralia 2024. No se incluye información correspondiente a las empresas participadas.

---

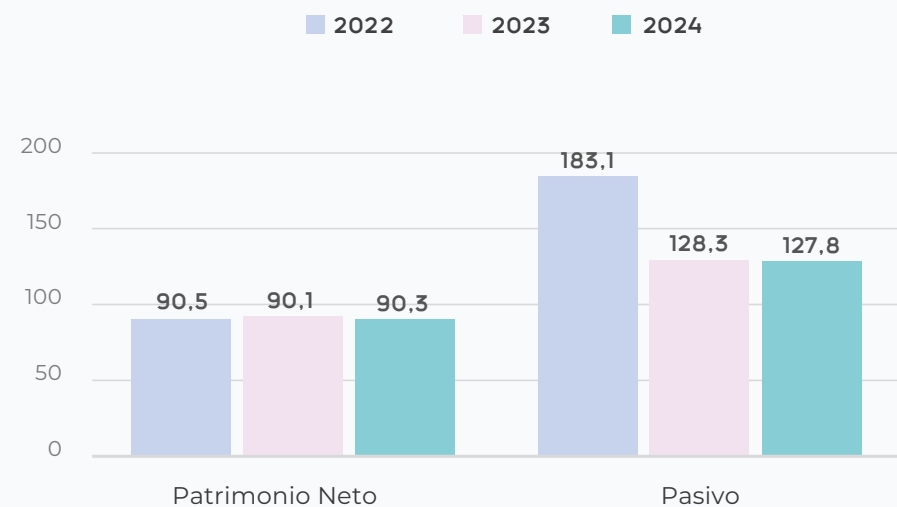
**2 Importe total de los fondos existentes en la actualidad:** el importe y las condiciones para acceder a la ayuda son particulares de cada municipio en el que existe este tipo de ayuda. Para más información ver apartado Contribución Social de este informe.



## CUENTA DE RESULTADOS ( M€ )



## PATRIMONIO NETO Y PASIVO ( M€ )



## INVERSIONES CONSOLIDADAS HIDRALIA ( m€ )

	2022	2023	2024
Inversiones Intangibles	14.580,3	7.336,7	2.482,3
Inversiones Materiales	30,5	218,5	256,5
Inversiones Financieras	300,4	0,0	0,0

# GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

## ORGANIZACIÓN

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto. A 25 de marzo de 2025 estaba constituido por:

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	MANUEL CERMERÓN ROMERO
CONSEJERO DELEGADO	MARCOS MARTÍN MARTÍNEZ
CONSEJEROS	RAQUEL BARCO MORENO MONTSERRAT ZAMORANO TORO SANTIAGO MUÑOZ MACHADO MARCOS CONTRERAS MANRIQUE PATRICIA CUEVAS SARRIÁ ISABEL GUIRAO PIÑEYRO NORTEÑA PATRIMONIAL S.L. CAMÍN DE LA MESA S.A.
SECRETARIO	FERNANDO DOMINGO TALLARICO

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

DIRECTOR TERRITORIAL ANDALUCÍA	MARCOS MARTÍN GONZÁLEZ
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y REGULACIÓN	ANA GENARO MOYA
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	GUILLERMO GARCÍA CAZORLA
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA JURÍDICA	JORGE PALOMINO MORALES
DIRECCIÓN DE PERSONAS Y ORGANIZACIÓN	JAVIER TOSCANO MONZÚ
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	MARCELINO MANZANARES GIJÓN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMERCIAL	ERNESTO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
DIRECCIÓN DE OBRAS	JULIO RAMÓN-LACA MENÉNDEZ DE LUARCA
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	LORENA GARCÍA ARRABAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA ANDALUCÍA OCCIDENTAL	JOSÉ LUIS TRAPERO VIOQUE
DIRECCIÓN EJECUTIVA MÁLAGA	FULGENCIO DÍAZ MADRID
DIRECCIÓN EJECUTIVA ANDALUCÍA ORIENTAL	ÁLVARO ISLÁN GARCÍA
DIRECCIÓN EJECUTIVA GRANADA	JUAN CARLOS TORRES ROJO



## ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

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

- ▶ Responsabilidad
- ▶ Solidaridad
- ▶ Respeto
- ▶ Innovación
- ▶ Compromiso con el cliente

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 y rechazando en todo momento cualquier conducta que pueda ser calificada discriminación, 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 su colectivo de trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

**HIDRALIA APUESTA POR UNA  
GESTIÓN ÉTICA EN PLENA  
CONSONANCIA CON UN  
CONTEXTO CADA VEZ MÁS  
EXIGENTE EN TÉRMINOS DE  
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN  
DE CUENTAS, Y ORIENTADA A  
LOS VALORES DE EXIGENCIA,  
COMPROMISO, AUDACIA Y  
COLABORACIÓN**



En 2024, la Sociedad ha revisado y actualizado el **Código Ético**, así como la **Política de Conflictos de interés**, ambos aprobados por el Consejo de Administración en su sesión de marzo de 2024. Este Código Ético a su vez, se complementa con el **Código de Conducta Anticorrupción** y con el resto de normativa sobre ética y cumplimiento, además de otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción.

El código ético, así como la Política de Compliance Penal están disponibles en:

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

Este modelo de integridad en los negocios y prevención de riesgos penales ha sido trasladado a la mayor parte de las personas trabajadoras 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 de cumplimiento y declaraciones responsables en relación con el cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación en materia de riesgos propios en determinados ámbitos funcionales:

- ▶ Compliance 2024 (74 personas).
- ▶ Sensibilización en materia de igualdad (39 personas).
- ▶ Pasaporte cibernético (25 personas).

De igual forma, se vienen realizando de manera regular píldoras informativas para todos los colectivos sobre diversas materias como medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, además de recordatorios 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 persona 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:

1 **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 conflictos de interés (rev. 2024).
- ▶ 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.

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

3 **Establecimiento de un canal de comunicación confidencial** disponible interna y externamente, regulado a través de la Política sobre el sistema interno de información y protección a los informantes y el Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas en el canal ético de Hidralia.

- 4 Aprobación de un **protocolo disciplinario**, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- 5 Realización de un **diagnóstico de potenciales riesgos penales**, controles existentes y plan de actuación resultante.
- 6 Desarrollo de un **plan de comunicación**, difusión y formación a todos los profesionales.
- 7 **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 situación 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. La Sociedad cuenta con un canal de

acceso accesible tanto interna como externamente, y que ha sido adecuado en 2023 para dar cumplimiento a las previsiones de la ley 2/23.

Periódicamente, la RCN rinde cuentas sobre la actividad desarrollada. También elabora la me-

**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**

moria anual de actuaciones de compliance y la pone a disposición del Comité de Auditoría, que a su vez lo transmite al Órgano de Gobierno de Hidralia. 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.

En 2024 la RCN de Hidralia ha recibido y atendido diversas comunicaciones respecto al modelo de prevención y políticas asociadas.



# PRINCIPIOS ÉTICOS



## PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

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



## 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.



## 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.



## 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.



## 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.



## PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

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



## 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.



## 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.



## ¿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)



## 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.



## 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.

## Hidralia cuenta con un 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 tiene 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 puedan 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 2024 han sido:

- ▶ Consecución de la certificación según **ISO 10002 Sistema de gestión de Satisfacción de Clientes** en Hidralia Roquetas de Mar, La Mojonera y Adra. Estos centros se suman a los cinco ya certificados de Hidralia, además de en Aguas de Torremolinos.
- ▶ Auditoría de seguimiento del sistema de gestión de compliance penal de Hidralia conforme a la **norma UNE 19601:2017 Sistema de Gestión de Compliance Penal**.
- ▶ Consecución del Certificado de Conformidad con el **Esquema Nacional de Seguridad** de Hidralia según el **RD 311/2022**.

Además, todos los servicios están certificados en **ISO 9001** de sistemas de gestión de la calidad, en cuanto a la **ISO 14001** sólo



una explotación no está incluida en el alcance. En relación a la ISO 45001 sólo una explotación está pendiente de ser 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 (San Fernando, Roquetas de Mar, Marbella, Estepona, Manilva, Rincón de la Victoria y Pozoblanco), Aguas de Benahavís, Aguas de Torremolinos, Aguasvira, Emasagra y Aguas de Huelva.

También se cuenta con la certificación en **ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio** en Hidralia (Adra, Marbella, San Fernando, Estepona, Rincón de la Victoria, Roquetas de Mar y EDAR Roquetas de Mar), Aguas de Benahavís, Aguas de Torremolinos y Emasagra. Además, Hidralia Marbella-Centro de Control Operativo cuenta con la certificación según **ISO 27001 Sistema de gestión de la información**.

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.

<sup>3</sup> Los certificados de los sistemas de gestión de Hidralia están disponibles en: <https://www.hidralia-sa.es/politica-de-gestion-integrada>

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

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

Este ejercicio de análisis ha permitido que para el año 2024 se haya podido sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a esos contenidos materiales, para nuestros grupos de interés.



## FINANZAS SOSTENIBLES

La **financiación verde** es uno de los ejes de la sostenibilidad, se trata de destinar los recursos financieros a proyectos comprometidos con el medio ambiente y alineados con la estrategia de Hidralia.

Hidralia, en base a su plan de negocio, ha contratado recientemente un préstamo sindicado para cubrir sus necesidades financieras en los próximos 4 años. Para ello ha llevado a cabo una financiación corporativa ESG-linked, o lo que es lo mismo, un préstamo vinculado a la Sostenibilidad, basado en el cumplimiento de objetivos/indicadores.

Los compromisos adquiridos son tres y están alineados con la sensibilización ambiental

dirigida a escolares, la minimización del impacto en los recursos hídricos asociado a la generación de créditos positivos de agua y la autosuficiencia energética. Obteniéndose como resultado final una reducción del tipo de interés por cada objetivo alcanzado o una penalización por los no alcanzados. **En 2024 se ha presentado el primer informe de sostenibilidad ante la entidad bancaria.**

Para este fin, se requirió una evaluación de elegibilidad desde la perspectiva de financiación sostenible, aplicando criterios de "PRÉSTAMO" vinculado a sostenibilidad, y se obtuvo el correspondiente informe de Second Party Opinion (SPO) conforme a los Sustainability Linked Loan Principles (SLLP).

## 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 7,51 sobre 10, prácticamente igual que en 2023. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.009 entrevistas telefónicas en los municipios donde desarrolla su actividad Hidralia, más 798 entrevistas en los municipios en los que están presentes sus participadas.



### 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 a través de la escucha activa.

	DT ANDALUCÍA			HIDRALIA		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	7,40	7,50	7,51	7,46	7,50	7,41
<b>ORGANOLEPSIA</b>						
LA CALIDAD DEL AGUA	6,62	6,67	6,92	6,26	6,19	6,40
<b>SERVICIO</b>						
CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,70	8,68	8,66	8,70	8,66	8,53
PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A SU CASA	7,80	7,87	7,88	7,63	7,70	7,74
<b>FACTURA</b>						
CLARIDAD DE LA FACTURA	6,84	7,23	7,31	6,84	7,24	7,16
<b>PRECIO</b>						
PRECIO DEL SUMINISTRO	4,93	5,41	5,69	4,93	5,40	5,63

Con respecto a los resultados agregados para Andalucía hay que reseñar que los atributos relacionados con el servicio se mantienen estables. La continuidad del suministro (8,66) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5,69). Todas las valoraciones sobre el producto/servicio se mantienen estables o

mejoran ligeramente respecto al año pasado. Además, el canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (58%), por delante del presencial. Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.



## 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.



A principios de 2024 se lanzó el plan de desarrollo sostenible de Veolia para el periodo 2024-2027 **“GreenUp 2027”**.

Este plan marca la ruta de trabajo a seguir para acelerar la transformación ecológica, mediante la implementación de soluciones ambientales asequibles y replicables que aborden la **descarbonización, descontaminación y regeneración de recursos** en las ciudades y las industrias.

Un bloque que cobra mucha relevancia en este plan es la descarbonización, que para Hidralia está fuertemente vinculado con la lucha contra el cambio climático y su capacidad de contribuir con soluciones concretas en este frente, tanto en la reducción de las emisiones de sus operaciones, como también acompañando a sus clientes con una hoja de ruta para descarbonizar sus actividades.

Por lo tanto, las líneas de trabajo siguen siendo el compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación de los recursos, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua y al saneamiento, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales. Este planteamiento hace que siga integrando en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, de buen gobierno y ambientales (Criterios ASG).





Por otro lado, la dirección de Acción Social de Hidralia se ha dedicado a establecer unas directrices para establecer hacia dónde quiere dirigir su contribución a la comunidad local y cómo hacerlo. Bajo estas premisas se elaboró y validó el **Plan Estratégico de Acción Social**, que fija su hoja de ruta en este aspecto para el periodo 2024-2026.

Por último, 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.



2

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.

Hidralia ha evolucionado su modelo de atención al cliente a través de un proceso de participación abierta que culmina con el establecimiento del **programa Contigo**, que pone 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.

Para reforzar este programa y mejorar la atención al cliente, en 2024 se ha implementado un bot de atención al cliente nocturno y para fines de semana. Además, se ha trabajado en la vinculación de acometidas, a través del proyecto Wicot, para avisar en caso de necesidad a los clientes afectados por averías.

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

Para que cada cliente pueda elegir el canal de atención que mejor se adapte a sus necesidades, se ha fortalecido la **atención multicanal**, que ofrece mayor flexibilidad horaria para realizar trámites, evitando esperas y desplazamientos innecesarios.

Estos canales, como la página **web [www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)**, con su **Chatbot** de asistencia virtual para consultas habituales, el servicio de **atención telefónica, WhatsApp o videollamada**, proporcionan rapidez, comodidad y accesibilidad. A través de estas opciones, la empresa busca mantener la cercanía que siempre la ha caracterizado.

Por otro lado, con el **programa Contigo** se identifican 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 más de 15 idiomas posibles 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.

Adicionalmente, para situaciones de **vulnerabilidad económica**, el objetivo es garantizar que todas aquellas personas que pueden 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 pueden solicitar de forma sencilla y ágil. Para ello, se está trabajando con diferentes entidades so-

NÚMERO DE CLIENTES <sup>4</sup>	2021	2022	2023	2024
ANDALUCÍA	708.510	701.798	718.190	724.890
HIDRALIA	276.708	282.645	295.551	298.047
AGUAS DE HUELVA	61.278	61.354	61.642	62.795
EMASAGRA	226.301	228.264	229.989	231.853
AGUASVIRA	75.940	76.700	77.315	77.929
AGUAS DE MONTILLA	9.538	9.583	9.595	9.631
AGUAS DE TORREMOLINOS	49.259	33.453	33.798	34.108
AGUAS DE BENAHAVÍS	9.486	9.799	10.300	10.527

ciales 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 2024 con **724.890 clientes**, mientras que la población censada abastecida se estima en **1.405.046 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.

<sup>4</sup> Cliente es toda persona, física o jurídica, con un contrato de suministro en vigor.



## NECESIDADES DE LOS CLIENTES

### TARIFAS SOCIALES<sup>5</sup>

Hidralia y sus empresas participadas otorgan una consideración prioritaria a los grupos con problemas para sufragar el coste del agua mediante programas de tarifas sociales y bonificaciones específicas. El programa de Tarifas Sociales en Andalucía ofrece tarifas o bonificaciones especiales a diferentes colectivos, como jubilados/pensionistas, familias numerosas (con bloques de consumo más amplios al mismo precio según el número de residentes), personas desempleadas de larga duración o en riesgo de exclusión social, entre otros.

Las delegaciones de Servicios Sociales, como órgano colegiado, participan en la acreditación de la vulnerabilidad económica de los clientes que deseen acceder a las medidas de protección disponibles en cada municipio. Estas medidas pueden incluir el aplazamiento de deudas, o bien, la inclusión en fondos sociales y bonificaciones, con el objetivo principal de prevenir la suspensión del suministro por falta de pago.

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

Para información más detallada por municipio:  
[www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)

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

	DT ANDALUCÍA			HIDRALIA		
	Nº CONTRATOS	Nº PERSONAS BENEFICIADAS	% RELATIVO	Nº CONTRATOS	Nº PERSONAS BENEFICIADAS	% RELATIVO
TOTAL CONTRATOS	724.890	-	-	298.047	-	-
FONDO SOCIAL	401	1.043	0,06%	323	840	0,11%
TARIFA SOCIAL	38.880	101.088	5,36%	4.471	11.625	1,50%
<b>TOTAL CONTRATOS BONIFICADOS</b>	<b>39.281</b>	<b>102.131</b>	<b>5,42%</b>	<b>4.794</b>	<b>12.464</b>	<b>1,61%</b>
CONTRATOS FACILIDAD PAGO	7.003	18.208	0,97%	3.016	7.842	1,01%

## 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 de los suministros domésticos, lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

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

### DATOS GESTIÓN COMERCIAL

	DT ANDALUCÍA			HIDRALIA		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
FACTURAS EMITIDAS	3.729.842	3.772.254	3.924.749	1.412.856	1.572.859	1.550.847
NÚMERO DE CONTADORES LEÍDOS	3.696.311	3.748.473	3.873.388	1.461.035	1.501.807	1.547.402
NÚMERO DE ALTAS	42.162	37.543	38.047	18.371	13.409	14.605
NÚMERO DE BAJAS	24.816	8.246	7.276	2.720	2.647	2.933

CARTAS DE COMPROMISO<sup>6</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 2024 se han formulado **9.687** reclamaciones, de las cuales 22 han llegado al Defensor del Cliente, correspondiendo 13 a Hidralia.

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

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



RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SOCIEDAD

	2022	2023	2024
AGUAS DE BENAHAVÍS	104	142	200
AGUAS DE MONTILLA	121	93	108
AGUASVIRA	627	1.027	1.344
AGUAS DE TORREMOLINOS	314	304	368
EMAHSA	407	613	733
EMASAGRA	1.528	1.267	1.750
HIDRALIA	3.479	4.089	5.184
TOTAL	6.850	7.535	9.687



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.

## INNOVACIÓN EN LA OFERTA

### TELEMEDIDA

A finales de 2024 había instalados **62.246 contadores** con telemetria, de los cuales 41.621 están gestionados por Hidralia y el resto por sus participadas. Se sigue trabajando en los planes de despliegue de la telectura. Esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de éstos.

### FACTURA DIGITAL

328.173 clientes, el 54,73% del total de clientes (176.540 corresponden a Hidralia, un 59,23% del total de sus clientes) han recibido puntualmente durante 2024 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.



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 SMS para recibir de forma inmediata información referente a su servicio: averías, excisión de consumo, etc. ¡No te lleves sorpresas!

**FIRMA DIGITAL**

Implementamos 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 las gestiones y conocer el estado de tus contratos.

## LUCHA CONTRA EL FRAUDE

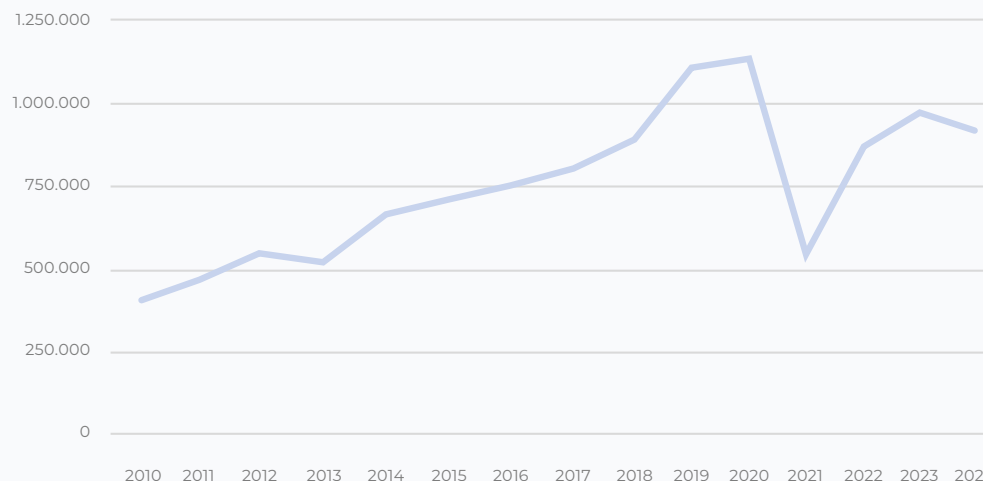
El fraude recuperado en 2024 asciende a **898.713 m<sup>3</sup>**, de los cuales 249.885 m<sup>3</sup> corresponden a Hidralia. Dicho volumen hace referencia a **fraudes detectados recuperados**. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección proactiva del suministro por parte de la compañía. transparencia en la elaboración de las tarifas

## TRANSPARENCIA EN LA ELABORACIÓN DE LAS TARIFAS



En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua y al saneamiento como el de-

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



recho 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 XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2022, España tiene una de las tarifas de agua urbana –que engloba

el uso doméstico, industrial y comercial– más bajas de Europa. Nos situamos un **45% por debajo de la media europea**.

A pesar de ser uno de los países europeos con mayor escasez en recursos hídricos, **la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, menor del 0,7%, 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.

## 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.

### 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.



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.



# 3

## 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.



**3/2023 por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro**, todas las Zonas de Abastecimiento de la DT Andalucía mayores de 50.000 habitantes, o bien, disponen de PSA redactado, o bien, disponen de

A través de Hidralia y sus empresas participadas se distribuye un volumen medio de 354.235 m<sup>3</sup>/día de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.405.046 habitantes de derecho. Por otro lado, **en cumplimiento del RD**

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 **9,27 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: <https://sinac.sanidad.gob.es/SinacV2>

## 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.

Es de destacar que la fuerte bajada de consumo durante 2024 se debe a las medidas

aplicadas de reducción de la dotación por persona permitida en las diferentes demarcaciones hidrográficas en los sucesivos decretos de excepcional sequía promulgados por la Junta de Andalucía, así como otras medidas locales para evitar al mínimo otros usos del agua como: duchas en la playa, riego de jardines, llenado de piscinas y fuentes, baldeo de calles, etc. La máxima expresión de estas medidas de ahorro se alcanzó en verano, como no podía ser de otra manera.

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

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, todo ello apoyado por los centros Dinapsis. Tam-

ORIGEN DEL AGUA (Hm³)	DT ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2023	2024	2023	2024
AGUA PROPIA NO ADQUIRIDA - SUBTERRÁNEA	33,2	32,3	17,6	16,2
AGUA PROPIA NO ADQUIRIDA - SUPERFICIAL	2,1	1,1	--	--
AGUA PROPIA SUMINISTRADA OBTENIDA DE POTABILIZADORA	47,7	45,1	--	--
<b>TOTAL VOLUMEN DE AGUA PROPIA</b>	<b>83,0</b>	<b>78,6</b>	<b>17,6</b>	<b>16,2</b>
AGUA COMPRADA ORIGEN MARINO	9,3	9,3	9,3	9,3
AGUA COMPRADA - SUBTERRÁNEO	0,1	0,1	0,1	0,1
AGUA COMPRADA - SUPERFICIAL	49,0	44,8	31,4	29,0
<b>TOTAL VOLUMEN DE AGUA COMPRADA</b>	<b>58,4</b>	<b>54,2</b>	<b>40,8</b>	<b>38,4</b>
<b>TOTAL AGUA SUMINISTRADA</b>	<b>141,4</b>	<b>132,7</b>	<b>58,4</b>	<b>54,6</b>

RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS HIDRALIA MARBELLA			
	2022	2023	2024
RECARGA EN PROFUNDIDAD DE ACUÍFEROS	34.479	2.439	1.625
EXTRACCIÓN TOTAL DE LOS ACUÍFEROS SOMETIDOS A RECARGA	1.032.309	577.557	559.810



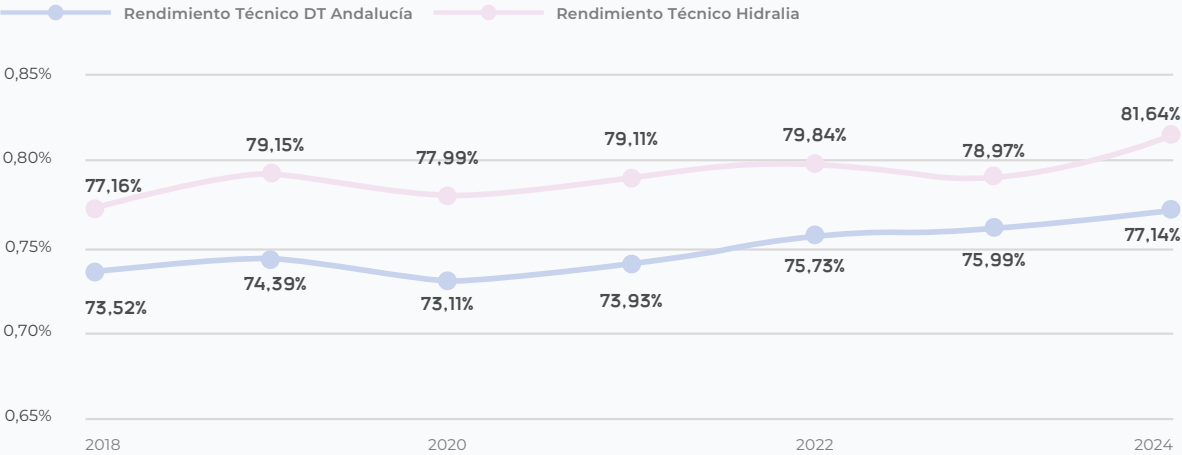
bién se sigue trabajando de forma continua en la actualización de los datos cartográficos y en la elaboración de planes directores.

Todo lo anterior, junto con las medidas extraordinarias de aplicación según la demarcación hidrográfica correspondiente han logrado una excepcional reducción del agua no registrada, así como un aumento del rendimiento técnico hidráulico.

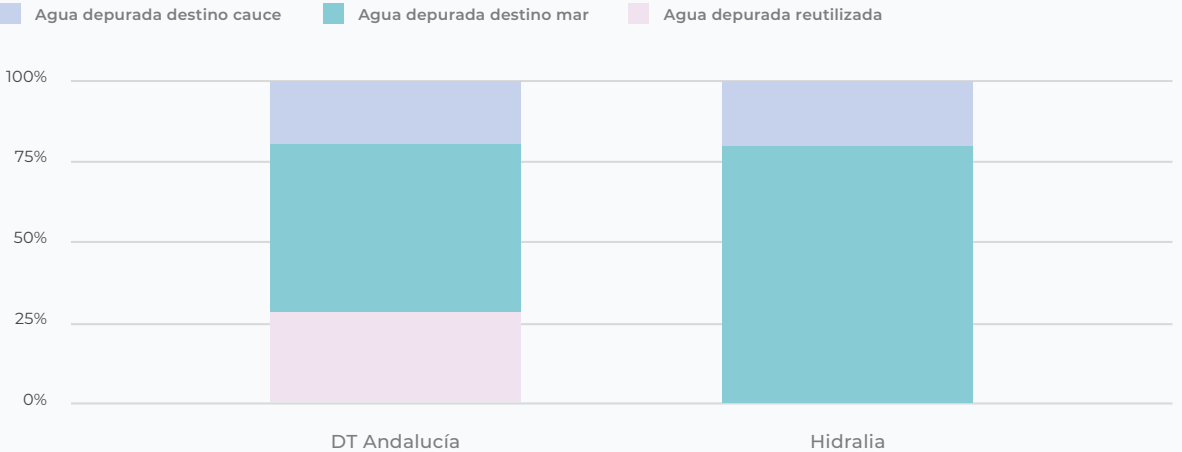


Por otro lado, Hidralia y sus empresas participadas apuestan por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano y así reducir la presión sobre los recursos hídricos tradicionales.

### EVOLUCIÓN RENDIMIENTO TÉCNICO



### DESTINO AGUA TRATADA



## 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.

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 2024 se han **inspeccionado 647 km de redes** y colectores, de los cuales **78** 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.

## RED DE SANEAMIENTO

	HIDRALIA		DT ANDALUCÍA	
	2023	2024	2023	2024
LONGITUD RED SANEAMIENTO (KM)	2.214	2.340	5.566	5.539
LONGITUD RED LIMPIADA (KM)	495	429	730	640
LONGITUD RED INSPECCIONADA (KM)	501	589	593	647
LONGITUD RED INSPECCIONADA CON CÁMARA TV (KM)	51	42	112	88
NÚMERO IMBORNALES LIMPIADOS	91.403	76.314	144.735	155.518
EBARS	90	91	153	124

## 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 correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y **sustituye los partes de trabajo en papel** por dispositivos móviles que reciben automáticamente las

órdenes de trabajo a realizar. Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

Está en funcionamiento en todos los municipios que gestionamos.

### Digitalización

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 eficienta 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 sus empresas participadas. Se optimiza así su ciclo de vida útil. Está en funcionamiento en todos los municipios que gestionamos.

### 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 nues-

tras 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.**

### **Planificación y gestión de los trabajos en campo**

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

## **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 sobre coste 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 Andalucía se encuentran activos dos centros Dinapsis: el Centro Inteligente del Agua en Emasagra, y Dinapsis Costa del Sol en Hidralia Marbella.

## **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 algoritmos para ejecutar directamente en campo la opción más eficiente a nivel de calidad y necesidad de recursos. En el caso de la DT 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 Gádiz, EDAR de Montilla y EDAR Roquetas de Mar.

## CIBERSEGURIDAD EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

La seguridad integral combina la seguridad física de las instalaciones y personas, con los sistemas de Tecnología de la Información (IT) y con los sistemas de Tecnología Operativa (OT).

Al permitir la recopilación y análisis de datos en tiempo real, facilita la toma de decisiones informadas y la adaptación rápida a los cambios, lo que resulta en una ventaja operacional para la gestión del ciclo integral del agua.

No obstante, es esencial abordar las diferencias entre los sistemas IT y OT en términos de seguridad, tecnología y tiempos de respuesta. La seguridad es crucial, ya que los sistemas OT pueden ser vulnerables a amenazas cibernéticas al conectarse a redes IT. Por lo tanto, se deben implementar medidas de seguridad sólidas, incluyendo el aseguramiento de la se-

guridad física de las instalaciones, para proteger los sistemas OT.

Además, las diferencias tecnológicas pueden requerir el uso de pasarelas u otros dispositivos para la integración, y los tiempos de respuesta más estrictos de los sistemas OT deben ser considerados en el diseño de la arquitectura de la convergencia.

► **Tecnologías de la Información (IT):** se cuenta con los más altos estándares de seguridad respaldados por certificaciones internacionales como el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

► **Tecnologías de Operación (OT):** las infraestructuras críticas están protegidas mediante monitorización continua de sistemas SCADA, implementación de medidas de seguridad física y lógica, planes de contingencia y segregación de redes IT/OT.

La ciberseguridad es fundamental para garantizar la continuidad y fiabilidad de los servicios esenciales que prestamos. En un mundo cada vez más interconectado y digitalizado, la protección de nuestras infraestructuras críticas y sistemas es una prioridad estratégica. Para reducir los riesgos, la estrategia de ciberseguridad se sustenta en cinco pilares:

► **Vigilancia y Monitorización** a través de un Centro de Operaciones de Seguridad que proporciona monitorización continua de amenazas, detección temprana de incidentes y respuesta inmediata.

► **Formación y concienciación,** incluyendo formación específica en ciberseguridad y simulacros de respuesta a incidentes.

► **Inversión constante en tecnología** avanzada de seguridad, sistemas de detección y prevención de intrusiones, y soluciones de encriptación.

► **Cumplimiento Normativo:** adaptación continua a las exigencias regulatorias, incluyendo la Directiva NIS2 y normativas de protección de datos.

► **Colaboración y alianzas:** se colabora con organismos gubernamentales, expertos y asociaciones sectoriales.

# 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, especialmente dirigidas a público infantil y juvenil**, aunque no de modo excluyente.

A continuación incluimos un resumen de los programas vigentes y el número de participantes en los mismos durante 2024.

### AQUAESTEM

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 muje-

res 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 segundo trienio, hasta 2025. En el curso 24/25 están participando en el proyecto 9 colegios y **875** 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.

Además, en Marbella, Hidralia patrocina anualmente unas jornadas ambientales que se llevan a cabo en el Fuerte Nagüeles, en 2024 han participado **1.183 escolares**.

Las visitas a instalaciones han ido volviendo poco a la normalidad, así como ha seguido desplegándose Aqualogía en formato digital

## PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL DIRIGIDOS A NIÑOS Y JÓVENES

	Nº DE PARTICIPANTES	
	DT ANDALUCÍA	HIDRALIA
AQUALOGÍA	2.752	2.131
AQUAE STEM	874	874
PROPIOS EMPRESAS MIXTAS	3.103	-
LOCALES HIDRALIA	1.333	1.333
TOTAL	8.062	4.338



o presencial, según la zona, participando **59 colegios** y **2.752 niños**.

En colaboración con el Ayuntamiento de San Fernando, Hidralia participó en la gymkana organizada por Bahía Sur con talleres medioambientales, por los mismos pasaron **150 escolares** de la ciudad.

El día mundial del agua se realizaron talleres ambientales en Rincón de la Victoria y Algarrobo (Hidralia) y en Torremolinos (Aguas de Torremolinos) a los que se invitaron a los escolares de los respectivos municipios.



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 XVIII Concurso de Redacción y Dibujo e Hidralia y sus empresas participadas lanzaron a principios de 2024 el X Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: **Relatos de Agua Inteligente**, cuyo fallo se hizo público ese mismo año, siendo el ganador una alumna 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, Jornada sobre responsabilidad social corporativa de CIT Marbella, desayunos del Grupo Joly, congreso CLIMA, foro GAESCO, foros Diario Sur, Foros El Español, TALENT LAB Málaga, Investor Day El Confidencial, Aquagorum, 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.







# FORO 2024

## CÁTEDRA DEL AGUA

UGR+HIDRALIA

### H<sub>2</sub>O INTELIGENTE

Reinventando el Ciclo del Agua en la Era Digital

Miércoles, 4 de diciembre de 2024

Salón de actos de la E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos.

Universidad de Granada

Presencial y en "streaming"

#### 09:00 INAUGURACIÓN

Montserrat Zamorano. Vicerrectora de Infraestructuras y Sostenibilidad. UGR.  
Marifrán Carazo. Alcaldesa del Ayuntamiento de Granada.  
Susana Benavides. Directora General de Recursos Hídricos. Junta de Andalucía  
Marcos Martín. Consejero Delegado de Hidralia  
Mónica López. Directora de la E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos. UGR

#### 09:20 PRESENTACIÓN DEL FORO 2024

Fernando Delgado. Director de la Cátedra del Agua UGR+HIDRALIA  
Javier Ordóñez. Director de la Cátedra UNESCO UGR

#### 09:30 CONFERENCIA: Transformación digital en la gestión del Ciclo Integral del Agua: el papel de la Inteligencia Artificial

Ramón González. Director de la Cátedra del Agua de EMASESA

#### 10:00 LA DIGITALIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN HIDRÁULICA. Modera: Fernando Delgado. UGR

María Luisa Serrano. Subdirección General de Protección de las Aguas y Gestión de Riesgos. Dirección General del Agua. MITECO  
Susana Benavides y Juan Francisco Muñoz. Dirección General de Recursos Hídricos. Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural. Junta de Andalucía  
Alejandro Rodríguez. Comisario de Aguas. Confederación Hidrográfica del Guadalquivir

#### 11:00 PAUSA CAFÉ

#### 11:30 LA DIGITALIZACIÓN EN LA GESTIÓN DEL AGUA. Modera: Gonzalo Jiménez. HIDRALIA

Salvador Macías. Jefe de área de clientes y redes. EMASA  
Alejandro Muñoz. Director de Planificación, Proyectos y Obras. EMASAGRA  
Ramón González. Director de la Cátedra del Agua de EMASESA

#### 12:30 SOLUCIONES DE VANGUARDIA. Modera: Enrique Gutiérrez. CETAQUA

CREATECH 360°. Ángel Freixó. CTO & Co-founder CREATECH 360°  
SOUND WATER. Guillermo Más. AQUATEC  
SOLUCIONES IA PARA REDES Y EDARs. Ángel Cañete. CETAQUA

#### 13:30 MÁS ALLÁ DEL CICLO URBANO DEL AGUA. Modera: Javier Ordóñez. Cátedra UNESCO UGR

María José Rienda. Directora de actividades en montaña y sostenibilidad. CETURSA SIERRA NEVADA  
Miguel Ángel López Montellano. Director Técnico FIDESOL

#### 14:00 FIN DE LA JORNADA

Organizan:



Colaboran:



José Luis Losa  
@JoseLuisLosa

Un placer poder presentar en Málaga la VIII edición del Foro de Turismo de @elconfidencial con la @diputacionMLG y empresas líderes en este sector como Booking, Ryanair, Meliá, Unicaja, Hidralia...



4:47 p. m. · 17 jun. 2024 · 371 Visualizaciones



Hidralia  
@InfoHidralia

¡Estamos en #TALENTABMálaga conociendo al talento joven de la provincia!

👉 No sólo queremos dar oportunidades para que los jóvenes se desarrollen laboralmente, buscamos talento innovador y sostenible que nos ayude a afrontar los nuevos retos del #CambioClimático



MARCOS MARTÍN y 5 más

12:28 p. m. · 15 may. 2024 · 608 Visualizaciones



Aguas de Huelva  
@AguasDeHuelva

Hemos acompañado a Gonzalo Jiménez Espinosa, director de Sostenibilidad de Hidralia en la ponencia sobre Reutilización de Aguas Regeneradas en la V Jornada MedioAmbiental de la Asociación de Empresas del Sector Ambiental de #Huelva; "Revolución Sostenible, Retos y Oportunidades"



Ayuntamiento Huelva y 4 más

2:35 p. m. · 5 jun. 2024 · 396 Visualizaciones



Hidralia  
@InfoHidralia

📸 Esta mañana hemos estado en el desayuno-coloquio "Atlántico y Mediterráneo, dos visiones de una #Andalucía común", organizado por @malagahoy.es, en el que han participado @Francissalado, presidente de @diputacionMLG, y @toscanodavid, presidente de @DipuHU



MARCOS MARTÍN y 3 más

11:30 a. m. · 13 mar. 2024 · 282 Visualizaciones

## 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 2024 se ha reforzado la campaña de sensibilización ambiental “Transformamos el Planeta Agua”, reforzando el mensaje de la necesidad de hacer un buen uso del agua tras las sucesivas **declaraciones de excepcional sequía** por parte de la Junta de Andalucía que han afectado a amplias comarcas y demarcaciones de Andalucía, lo que ha llevado aparejado, tanto restricciones en el consumo y usos del agua, como cuantiosas inversiones de la Junta para obras de emergencia para paliar la situación.

## COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La presencia en Twitter, ahora X, se engloba en la estrategia de Hidralia de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy

efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y mantener una relación directa y sin filtros con ellos.

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

Así las cuentas existentes en la actualidad son:

- ✕ @Emasagra
- ✕ @Aguasvira
- ✕ @H2OTorremolinos
- ✕ @AguasdeHuelva
- ✕ @InfoHidralia

Durante 2024 se creó un perfil de Hidralia en LinkedIn que se une a los ya existentes en twitter:

<https://es.linkedin.com/company/hidralia>

Además, 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. 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 la Edar de Huelva.

Otro programa de voluntariado es **Biobser-va Voluntariado** que consiste en registrar los avistamientos de aves realizados en las plantas de tratamiento de Aguas de Huelva y Aguas de Montilla dos veces al año, dichos avistamientos son realizados por operarios de las propias plantas.

También se colabora en acciones de voluntariado dirigidas a eliminar la “basuraliza” y para conservar los entornos dunares de Marbella.



# RESILIENCIA CLIMÁTICA: DESCARBONIZACIÓN Y ADAPTACIÓN



## 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 conjunta con la Universidad de Granada (**Cátedra Hidralia + UGR**), consistente en la creación de una plataforma ([www.redac.es](http://www.redac.es)), concebida como un espacio abierto y participativo donde se fomente la **sensibilización y concienciación social sobre los efectos adversos del cambio climático**, además de la promoción de actuaciones en materia de mitigación y adaptación. Cuenta con **casi 600** empresas adheridas.



## ALCANZAMOS LA AUTOSUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

En 2024 debido a la intensificación de la escasez hídrica estructural que padece Andalucía el consumo de energía de Hidralia subió un 5,86% con respecto a 2023 ya que ha seguido siendo 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 0,29 GWh en 2024 (14,87 GWh incluyendo sus participadas). Así en el balance final se obtiene un 1,36% de energía producida vs consumida (22,72% incluyendo sus participadas).



## CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

	DT ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2023	2024	2023	2024
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH)	63.991.293	65.442.491	20.288.847	21.477.130
ENERGÍA ELÉCTRICA COMPRADA (KWH)	54.218.157	54.799.612	20.169.802	21.368.259
ENERGÍA ELÉCTRICA AUTOGENERADA (KWH)	11.437.277	14.866.652	230.398	293.143
ENERGÍA ELÉCTRICA AUTOGENERADA CONSUMIDA (KWH)	8.678.093	10.642.879	186.605	108.870
ENERGÍA ELÉCTRICA AUTOGENERADA VENDIDA (TJ)	8,90	15,2	0	0,66
ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA (TJ)	230,37	235,59	73,04	77,32
RATIO (TJ/TRABAJADORES)	0,28	0,29	0,22	0,23
% ENERGÍA AUTOGENERADA / ENERGÍA CONSUMIDA	17,87%	22,72%	1,14%	1,36%
VARIACIÓN CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA	3,51%	2,27%	9,37%	5,86%

Más información en el Anexo 6.2, indicador 302-1.

## REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

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

► Hidralia 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 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 de Andalucía.

► Durante 2024 se ha finalizado el proceso de auditoría de la Huella de Carbono de 2021 y 2022 de Hidralia, así como se ha calculado y auditado la de 2023. **En las tres huellas se han calculado los alcances 1 (Categoría 1), 2 (Categoría 2) y 3 (resto de Categorías).** Actualmente se está en proceso de inscripción de las tres huellas en el SACE de la Junta de Andalucía y en el MITERD.

Para el cálculo de la huella de 2023 se han contabilizado también las emisiones por consumo energético a diferencia de los dos años anteriores, además a mediados de año se empezó a gestionar el ciclo integral del agua en Pozo blanco, con lo que se ha ampliado el número de instalaciones gestionadas. Por ello se ha establecido como nuevo año base 2023.

## HUELLA DE CARBONO TCO<sub>2</sub> /AÑO

	2021	2022
<b>HUELLA DE CARBONO HIDRALIA ALCANCE 1 + 2</b>	<b>887</b>	<b>852</b>
CATEGORÍA 1: TOTAL EMISIONES DIRECTAS (TCO <sub>2</sub> /AÑO)	886,934	851,83
CATEGORÍA 2: TOTAL EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA (TCO <sub>2</sub> /AÑO)	0,00	0,00

## DESGLOSE DE EMISIONES DURANTE 2023

CATEGORÍA 1: EMISIONES DIRECTAS - DE PROCESO Y OTRAS	1.037,52
CATEGORÍA 2: EMISIONES INDIRECTAS - CONSUMO ENERGÉTICO	4.982,62
CATEGORÍA 3: EMISIONES INDIRECTAS - TRANSPORTE	98,27
CATEGORÍA 4: EMISIONES INDIRECTAS - CONSUMO BIENES Y RESIDUOS	4.429,7
CATEGORÍA 6: EMISIONES INDIRECTAS DE PROCESO DE DEPURACIÓN	2.202,79
<b>TOTAL DIRECTAS</b>	<b>1.037,52</b>
<b>TOTAL INDIRECTAS</b>	<b>11.713,46</b>
<b>TOTAL DIRECTAS + INDIRECTAS</b>	<b>12.750,98</b>



## LÍNEAS DE ACTUACIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Uso eficiente y preservación de los recursos hídricos.



Gestión del carbono.



Consumo energético responsable en instalaciones gestionadas.



Implantación del modelo de economía circular.



Fomento de la movilidad sostenible.



Diálogo con los grupos de interés.

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.



	DIESEL	GASOLINA	HÍBRIDO	ELÉCTRICO	TOTAL	%SOSTENIBLE
HIDRALIA	103	4	66	37	210	49,05%
AGUAS DE BENAHAVÍS	3	0	3	2	8	62,50%
AGUAS DE MONTILLA	4	1	2	2	9	44,44%
AGUAS DE TORREMOLINOS	6	0	10	9	25	76,00%
EMASAGRA	5	6	10	41	62	82,26%
AGUASVIRA	33	0	6	0	39	15,38%
AGUAS DE HUELVA	21	0	17	2	40	47,50%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>11</b>	<b>110</b>	<b>94</b>	<b>392</b>	<b>52,67%</b>



INSTALACIONES DE GENERACIÓN VERDE Y MEJORAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA REALIZADAS

En 2024 en Hidralia no se han realizado nuevos proyectos de generación de energía verde, a continuación se incluye una tabla con los proyectos ejecutados por sus empresas participadas.

MEJORAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	AHORRO ESTIMADO (KWH/AÑO)	EMISIONES EVITADAS (TEQ CO <sub>2</sub> /AÑO)
AGUAS DE HUELVA	EDAR HUELVA	FOTOVOLTAICA	173.059	47,24
AGUAS DE TORREMOLINOS	RDAB TORREMOLINOS - PINILLO01	FOTOVOLTAICA	632.817	164,53
EMASAGRA	DEPÓSITO PARQUE NUEVA GRANADA FASE 4	FOTOVOLTAICA	756.000	196,56



# 4

## PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO





# PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO

## EQUIDAD Y PERSONAS



Hidralia y sus empresas participadas no sólo tienen en cuenta, a través de su arraigada cultura preventiva, 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”. A continuación se muestra la evolución de la plantilla, tanto para Hidralia como para el conjunto de la DT Andalucía.

**91,5%**  
FIJOS EN DT ANDALUCÍA

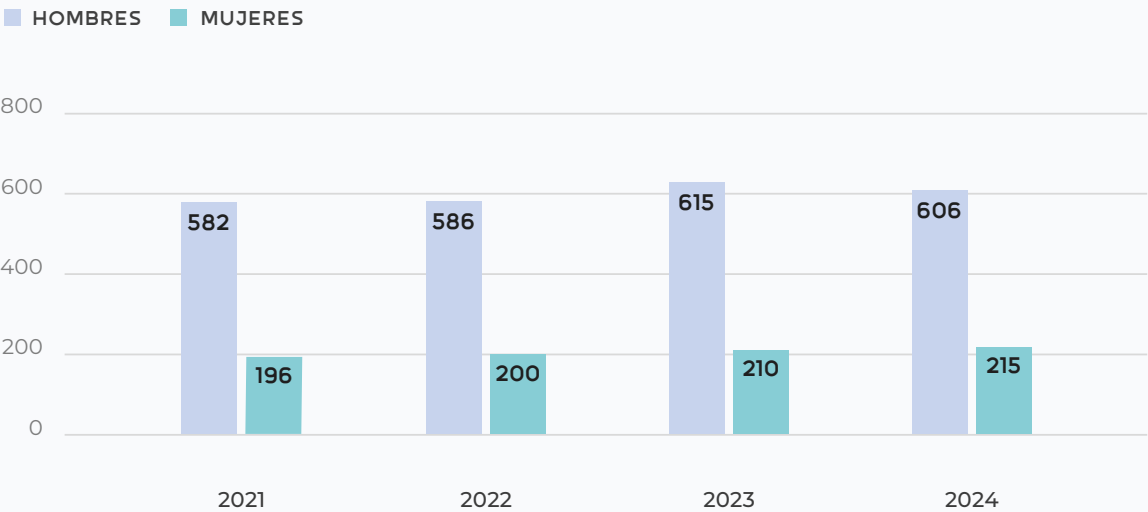
**26,2%** MUJERES EN  
DT ANDALUCÍA

EL MAYOR ACTIVO  
DE HIDRALIA Y SUS  
EMPRESAS PARTICIPADAS  
LO CONSTITUYEN SUS  
PROPIOS TRABAJADORES









### EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA HIDRALIA

	2022	2023	2024
HOMBRES	74,6%	77,81%	77,81%
MUJERES	25,4%	22,19%	22,19%

### EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DT ANDALUCÍA



## DESGLOSE DE LA PLANTILLA DE HIDRALIA POR EDAD Y CATEGORÍA

	< 30		30 - 49		50 - 65		TOTAL		
									
DIRECTIVOS/AS	0	0	2	1	7	2	9	3	12
MANDOS	0	0	14	11	13	4	27	15	42
TÉCNICOS/AS	6	0	8	8	3	4	17	12	29
ADMINISTRATIVOS/AS	0	5	4	23	8	15	12	43	55
OPERARIOS/AS	5	0	96	1	97	1	198	2	200
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>124</b>	<b>44</b>	<b>128</b>	<b>26</b>	<b>263</b>	<b>75</b>	<b>338</b>

### TASA DE ABSENTISMO HIDRALIA



7,31%



3,15%

**TOTAL**

6,39%

### TASA DE ABSENTISMO DT ANDALUCÍA

6,58%

## 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, todo ello con un enfoque integrador y diverso.

Durante 2024 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 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. Todos los trabajadores tienen acceso a la plataforma de formación de Veolia, así como a la de LinkedIn, a través de las mismas se les

asignan formaciones según su perfil profesional, pero también tienen acceso libre a todos los contenidos presentes en las mismas, así cada trabajador puede crearse su propio plan de formación, más allá del establecido por la compañía.

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 2024 se han impartido **9.374 horas** en toda la DT Andalucía 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



HORAS DE FORMACIÓN				
	DT ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2024	2022	2023	2024
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	20.731	8.309	8.554	11.496
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	25,3	26,1	25,3	34,0
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	6.405	4.267	2.721	3.918
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	30,9%	51,35%	31,8%	34,08%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADA	29,8	59,3	36,3	52,2
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	14.326	4.042	5.833	7.578
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	69,1%	48,65%	68,2%	65,92%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	23,64	16,4	22,2	28,8

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) y con el **IES Turiana** (Roquetas de Mar) para prácticas de grado medio de Operarios y grado superior de Sistemas Infor-



## HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA Y SEXO - HIDRALIA

					TOTAL	
	TOTAL HORAS	HORAS/ PERSONA	TOTAL HORAS	HORAS/ PERSONA	TOTAL HORAS	HORAS/ PERSONA
DIRECCIÓN	296,0	22,8	107,7	35,9	403,7	58,7
MANDOS	1.676,4	67,1	1.389,4	86,8	3.065,8	153,9
PERSONAL TÉCNICO	1.333,3	37,0	1.035,8	74,0	2.369,0	111,0
PERSONAL ADMINISTRATIVO	382,0	22,5	1.341,6	28,5	1.723,6	51,0
PERSONAL OPERARIO	3.890,5	23,2	43,7	21,9	3.934,2	45,0
<b>TOTAL</b>	<b>7.578,1</b>	<b>-</b>	<b>3.918,1</b>	<b>-</b>	<b>11.496,2</b>	<b>-</b>

máticos. Además, en el curso 23/24 se sumó el **IES Cerro de los Infantes** (Pinos Puente, Granada) a través del grado medio de Operarios de Redes y Estaciones de Tratamiento de aguas, en colaboración con Aguasvira y Emasagra. En total, **veintisiete** alumnos realizaron estas prácticas durante el curso 2023/2024, **ocho** de ellos en Hidralia.

→ 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).





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

## IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Durante 2024 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 míni-

mos. Hidralia contó en 2024 con 8 personas trabajadoras discapacitadas: 2 mujeres y 6 hombres.

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, 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 transmite igualdad de condiciones.

Tanto Hidralia como sus empresas participadas cuentan con **Planes de Igualdad**, independientemente de que sea obligatorio por ley. Además, Aguas de Huelva cuenta con el Sello de Igualdad de Oportunidades SGI 20.10.

En diciembre de 2023 se firmaron nuevos protocolos de actuación diferenciando detección de acoso y detección acoso sexual o por razón de sexo, incluyendo al colectivo LGTBI. En este sentido en 2024 se ha firmado el plan de medidas en referentes al colectivo LGTBI.



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 desta-

can 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.

**¿CONOCES LOS BENEFICIOS DE DISPONER DEL CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD?**

Lanzamos el **PROGRAMA IGUALES** para promover la diversidad y la inclusión de las personas con discapacidad. Por ello, Agbar y Fundación Eurofirms se unen para ofrecerte un servicio de asesoramiento confidencial y gratuito para realizar consultas sobre el certificado de discapacidad.

Disponible **hasta el 14 de julio**

**MOVILIDAD Y TRANSPORTE** **AYUDAS FISCALES** **AYUDAS SOCIALES** **ACCESO A LA EDUCACIÓN** **AYUDAS A LA VIVIENDA**

Realiza tu consulta de forma confidencial y personalizada con Fundación Eurofirms a través de [iguales@fundacioneurofirms.org](mailto:iguales@fundacioneurofirms.org), o por WhatsApp al **609 849 906**.

Más información sobre las prestaciones que puedes solicitar con el certificado de discapacidad a través de este código QR

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL



CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, PROMOCIÓN Y FORMACIÓN



RETRIBUCIONES



SALUD LABORAL



COMUNICACIÓN Y LENGUAJE NO SEXISTA



ACCESO AL EMPLEO



## 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 Asprogrades, 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 2024 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, Emasagra, 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.** e 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 transgreden 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.

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



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



## 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 Seguridad y Salud en el Trabajo, 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 2024 hubo 8 accidentes con baja en Hidralia quedando el Índice de Gravedad en 0,82 y el Índice de Frecuencia en 15,55, mientras que en el total de la DT Andalucía fueron

### SMART PROTECTION



CERO ACCIDENTES MORTALES



MEJORA CONDICIONES DE SEGURIDAD



FORMACIÓN CONTINUA



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL



PROMOCIÓN DE LA SALUD

12, quedando el Índice de Gravedad en 0,48 y el Índice de Frecuencia en 9,71. Para la consecución de estos índices se ha llevado a cabo un ambicioso plan de actuación desarrollado durante 2024.



## 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 edificios de

oficinas, 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 2024 la alta dirección realizó 163 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, generando 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.



## 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.

<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b></p> <p>Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b></p> <p>Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS</b></p> <p>Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA</b></p> <p>Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRABAJOS CON CALOR</b></p> <p>Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p><b>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS</b></p> <p>Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p> </div> </div>	<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b></p> <p>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> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRABAJO EN ALTURAS</b></p> <p>Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS</b></p> <p>Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>ELECTRICIDAD</b></p> <p>Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;">  <div> <p><b>OPERACIONES DE ELEVACIÓN</b></p> <p>Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.</p> </div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p><b>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN</b></p> <p>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> </div> </div>
--	---



- Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.

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 2024 han sido las campañas anuales de vacunación de la Gripe, soporte psicológico, formación en riesgos psicosociales. Otra acción relevante es la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon.

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

## 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 2024 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, donde se ha implementado una nueva app para su rea-



lización, 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 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 2024 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 2024 se realizaron **17 simulacros**: Hidralia (11), Aguasvira (2) y Aguas de Huelva (4).

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



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 ecofactorías, 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.



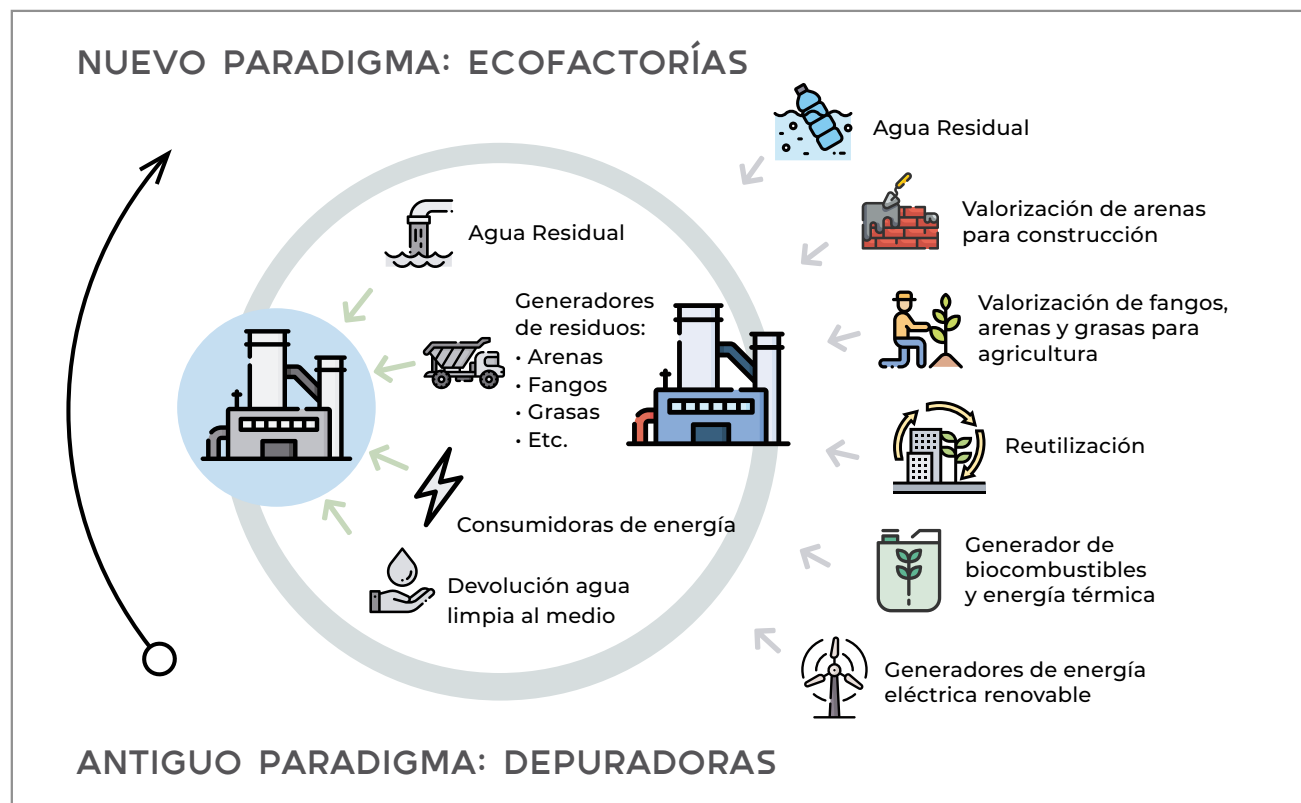
Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor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



En el marco de la cultura de excelencia operativa de Hidralia y sus empresas participadas, la innovación se trabaja 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 cuenta con Cetaqua Andalucía, Centro Tecnológico acreditado como Agente del Sistema Andaluz del Conocimiento, cuya misión es el desarrollo de soluciones de I+D+i con el fin de alcanzar un ciclo del agua sostenible, seguro y accesi-

ble para todas las personas, 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, siguiendo un modelo referente a nivel europeo de colaboración público-privada para llevar el conocimiento de la academia a la realidad del día a día de las operadoras de agua.

# 11<sup>7</sup>

PROYECTOS

# 650.000

EUROS<sup>8</sup> DE PRESUPUESTO

# 6,5<sup>9</sup> M€

IMPACTO EN ANDALUCÍA

<sup>7</sup> Número de proyectos en curso en 2024 financiados por Hidralia, y sus empresas participadas, o en los que son entidades beneficiarias o colaboradoras en el caso de proyectos de financiación pública.

<sup>8</sup> Presupuesto agregado de 2024 de Hidralia y sus participadas, teniendo en cuenta proyectos financiados con fondos propios, subvenciones de financiación pública y la Red de Cátedras de Hidralia.

<sup>9</sup> Presupuesto agregado global movilizado para entidades andaluzas.

Otro instrumento de impulso de la innovación en Hidralia son las Cátedras con las universidades impulsadas por Hidralia o sus participadas (ver apartado 5.2).

Por tanto Hidralia cuenta con un Ecosistema de Innovación integrado en el territorio andaluz, y a través de Cetaqua con el resto de Centros Tecnológicos del grupo al que pertenece o a las iniciativas de vigilancia tecnológica o innovación abierta del grupo VEOLIA, lo que le permite acceder al mejor conocimiento, productos, tecnología y talento, permitiendo la optimización en tiempo y en coste de los proyectos, gracias a las sinergias alcanzadas con los distintos actores, capturando e impulsando la innovación con impacto en Andalucía.

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

## ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN DE HIDRALIA





## PROYECTOS 2024

HIDRALIA Y SUS PARTICIPADAS					
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	ENTIDAD QUE PARTICIPA	TIPO DE FINANCIACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>ZERO VISION</b>	Digitalización de plantas y redes de aguas residuales mediante aprendizaje federado aplicado a la visión por ordenador.	01/09/2022 01/09/2025	Hidralia, Emasagra	Pública	
<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	Hidralia	Pública	
<b>Big Social Sur</b>	Aplicación de una metodología de segmentación demográfica a través de datos públicos.	01/05/2024 30/04/2025	Hidralia, Emasagra	Privada	
<b>PLANIFICA</b>	Gestión y planificación unificada de los recursos hídricos.	27/03/2024 31/12/2024	Aguas de Torremolinos, Hidralia, Emasagra, Aguasvira	Privada	
<b>CALANDHI</b>	Desarrollo Metodológico del Cálculo de la Huella Hídrica Territorial para la mejora de la Sostenibilidad Hídrica en Municipios Andaluces.	07/11/2023 07/11/2025	Hidralia	Pública	

## HIDRALIA Y SUS PARTICIPADAS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	ENTIDAD QUE PARTICIPA	TIPO DE FINANCIACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>Resiliencia Hídrica</b>	Resiliencia hídrica de los municipios de la provincia.	29/04/2024 31/12/2024	Hidralia	Privada	
<b>DM Costa del Sol</b>	Solución para la estimación de la población flotante mediante modelos de Inteligencia Artificial.	01/04/2024 30/01/2025	Hidralia	Privada	 
<b>ENERGBASTE</b>	Valorización energética de los residuos para para alcanzar el residuo 0 en la EDAR.	15/11/2019 03/01/2023	Emasagra	Privada	
<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	Privada	
<b>Pathocert</b>	Tecnologías de respuesta a emergencias por contaminación por patógenos.	01/09/2020 30/04/2024	Emasagra	Pública	 Co-funded by the European Union
<b>TRIATHLON</b>	Control de los THM mediante tecnologías basadas en IA.	01/11/2024 01/11/2027	Hidralia	Pública	  Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

## CETAQUA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
EMERITUS	Desarrollo de herramientas para la investigación y control de delitos medioambientales.	01/06/2022 30/06/2025	 Co-funded by the European Union
BIORECER	Sistemas de certificación de recursos biológicos.	01/09/2022 30/09/2025	 Co-funded by the European Union
LIFE Matrix	Reutilización segura del agua en la recarga gestionada de acuíferos.	01/10/2021 30/04/2027	
ZEROVISION	Digitalización de plantas y redes de aguas residuales mediante aprendizaje federado aplicado a la visión por ordenador.	01/09/2022 30/09/2025	 Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
P2Green	Estudio de efecto del agua regenerada en el riego de cultivos subtropicales.	01/11/2022 30/11/2026	 Co-funded by the European Union
MAR2Protect	Prevención de la contaminación de las aguas subterráneas relacionada con el cambio global y climático basado en la recarga gestionada de acuíferos.	01/11/2022 30/11/2026	 Co-funded by the European Union
GOVAQUA	Innovaciones en la gobernanza para una transición hacia un uso sostenible y equitativo del agua en Europa.	01/02/2023 31/01/2027	 Co-funded by the European Union
WATERVERSE	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	 Co-funded by the European Union
ClimEmpower	Aplicaciones climáticas impulsadas por los usuarios que potencian la resiliencia regional.	01/05/2023 31/10/2026	 Co-funded by the European Union



## CETAQUA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
MARCLAIMED	Herramienta integrada de apoyo a la toma de decisiones para la aplicación fiable y asequible de la recarga gestionada de acuíferos con recursos hídricos alternativos.	01/02/2024 31/01/2027	 Co-funded by the European Union
HAGRO	Herramienta digital para la elaboración de Planes para la Gestión del Riesgo del uso del Agua Regenerada para el riego del Olivar.	01/01/2024 30/06/2025	
CALANDHI	Desarrollo Metodológico del Cálculo de la Huella Hídrica Territorial para la mejora de la Sostenibilidad Hídrica en Municipios Andaluces.	07/11/2023 07/11/2025	  
Big Social Sur	Aplicación de una metodología de segmentación demográfica a través de datos públicos.	01/05/2024 30/04/2025	 
PLANIFICA	Gestión y planificación unificada de los recursos hídricos.	27/03/2024 31/12/2024	   
Resiliencia Hídrica	Resiliencia hídrica de los municipios de la provincia.	29/04/2024 31/12/2024	
DM Costa del Sol	Solución para la estimación de la población flotante mediante modelos de Inteligencia Artificial.	01/04/2024 30/01/2025	 
TRIATHLON	Control de los THM mediante tecnologías basadas en IA.	01/11/2024 01/11/2027	  Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

**aguasresiduales.info**  
@aguasresiduales

#JORNADATÉCNICA

Hidralia y @Cetaqua organizaron un foro para abordar los desafíos específicos que enfrenta la Costa del Sol Occidental en cuanto a la gestión del agua.



La Costa del Sol, polo de la innovación para la gestión eficiente de los recursos hídrico...

De aguasresiduales.info

5:03 p. m. · 9 abr. 2024 · 365 Visualizaciones

**Hidralia**  
@InfoHidralia

Hablamos de tecnología en el agua en la mesa de smart water del #BlueZoneForumInnovazul2024 poniendo en valor nuestras iniciativas de Big social, regeneración o para solucionar problemas como las toallitas con Javier Haro

#SomosEconomíaAzul



Divulgación INMAR y 2 más


6:16 p. m. · 20 nov. 2024 · 306 Visualizaciones

**RETEMA**  
19.353 seguidores  
9 meses ·

+ Seguir

CALANDHI: iniciativa pionera para desarrollar una metodología de cálculo de la huella hídrica territorial.

El proyecto CALANDHI, liderado por Hidralia y participado por COVAP, Cetaqua - Water Technology Centre y las Universidades de Granada y Córdoba, contribuirá a afrontar uno de los mayores desafíos ambientales: garantizar la sostenibilidad de los recursos hídricos mediante la introducción de la #Huella #Hídrica Territorial, como un instrumento de gestión, y la creación de una metodología que permita obtener resultados tangibles y replicables en diversos puntos de Andalucía para su posterior validación.



CALANDHI: iniciativa pionera para desarrollar una metodología de cálculo de la huella hídrica territorial...  
retema.es

2

**Hidralia**  
@InfoHidralia

Hoy se celebra en la sede de @H2OTorremolinos la 1ª CoP del proyecto #ClimEmpower, que reúne a +40 stakeholders para cocrear estrategias de desarrollo resiliente en la #CostadelSol Occidental

Nuestro director de #Innovación, @CETAQUA\_Enrique, ha abierto la jornada



Cetaqua and 7 others

10:56 AM · Jan 24, 2024 · 347 Views

**Cetaqua**  
@CETAQUA

¡Nos mudamos! Desde el 1 de julio #CetaquaAndalucía se encuentra en Torremolinos. Compartimos edificio con @H2OTorremolinos para trabajar junto a nuestros patronos @InfoHidralia @InfoUMA @CSIC para conseguir una #gestióneficiente del agua. Visita [cetaqua.com/centros/cetaqua...](https://cetaqua.com/centros/cetaqua...)



4:53 p. m. · 9 jul. 2024 · 447 Visualizaciones

## 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 11 centros distribuidos por todo el territorio nacional.

En Andalucía se encuentran dos de ellos:

► **Dinapsis Costa del Sol**, puesto en marcha en 2021, tiene como desafío principal la escasez hídrica estructural de la Costa del Sol y por ello está especializado en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono habiendo conseguido en estos años unos resultados extraordinarios en cuanto a eficiencia hídrica.

► **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. Empezó su andadura en 2022.

Más información en:

<https://www.hidralia-sa.es/dinapsis>

## 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



Tu aliado frente a los retos medioambientales del siglo XXI



5

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.

Para valorar su contribución a la comunidad local, Hidralia emplea la metodología del **London Benchmarking Group**, LBG, que es un referente a escala mundial para medir y comunicar las contribuciones a la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. Esta metodología está reconocida por el Global Report Institute, GRI, y se centra en

captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de su propia actividad empresarial.

**1.441.341 €**  
CONTRIBUCIÓN<sup>10</sup> A LA  
COMUNIDAD LOCAL

<sup>10</sup> Datos agregados de Hidralia y sus participadas.



De la aplicación de este modelo se desprende que **la contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 1.441.341 €** (516.387 € corresponden a Hidralia) y han participado en más de 228 acciones relevantes (72 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 (véase el capítulo 2), el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

En 2023 se elaboró el Plan Estratégico de Acción Social 2024-2026, que fue presentado al Consejo de Administración de Hidralia a principios de 2024. Este nuevo Plan recoge todo lo anterior articulado en **tres ejes estratégicos: oportunidades educativas, ocupabilidad y comunidades sostenibles**, además de uno transversal a todas ellas, vulnerabilidad.

## 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 **Banco de Alimen-**

**tos, Autismo Cádiz** o con la **Fundación Olivas**, entre otras.

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

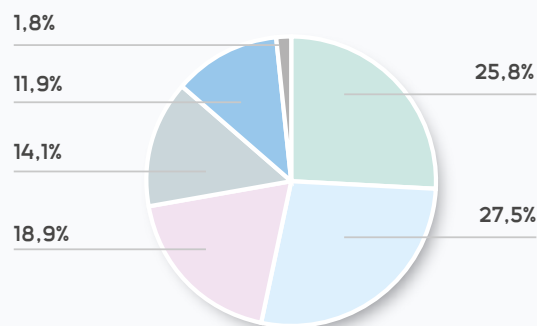
**Aguas de Torremolinos** ha continuado su colaboración con el Ayuntamiento con la donación de un vehículo adaptado a personas con diversidad funcional al Ayuntamiento para su uso y con el comedor social **Emaús** para la compra de un vehículo adaptado para el reparto de comida a domicilio. Además de colaborar con la **asociación caPAZ**, que hace terapia con perros adiestrados con menores con problemas de aprendizaje, o con el **club deportivo adaptado Al-Andalus**.

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.

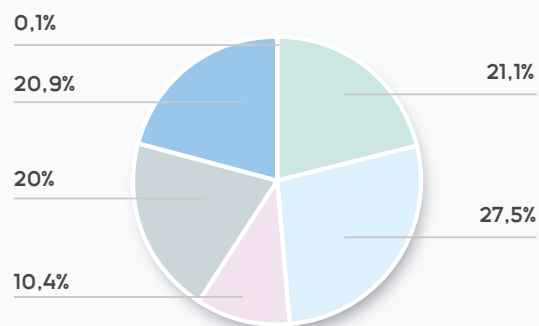


DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE ACTUACIÓN DT ANDALUCÍA



Arte y Cultura Educación Bienestar Social Salud Desarrollo socioeconómico Medio Ambiente

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE ACTUACIÓN HIDRALIA



## 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, Emasagra e Hidralia (Roquetas de Mar y Marbella) han respaldado en 2024 diversas iniciativas que reconocen el esfuerzo empresarial en favor del desarrollo sostenible y la creación de empleo. 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 em-

presariales 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 liguitas integrados en asociaciones sin ánimo de lucro.

## VOLUNTARIADO

Dentro de los tres ejes de actuación estratégicos, una acción transversal es el voluntariado empresarial, dentro de éste se ha desarrollado un programa propio llamado **“Veolia Cares”** cuya peculiaridad es que se realiza durante la jornada laboral, ya que la empresa cede 8 horas anuales para este tipo de actividades a cualquier trabajador que lo solicite dentro de las acciones ofertadas por la compañía. En 2024 la actividad ofertada fue la participación en la Gran Recogida de Banco de Alimentos, la recogida de basura en la naturaleza y la protección del sistema dunar de Marbella, sin olvidar el programa Biobserva Voluntariado de avistamiento de aves desde nuestras instalaciones.





## 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 HIDRALIA-UGR



En 2024 Hidralia y la Universidad de Granada (UGR) firmaron un convenio para crear la Cátedra del Agua UGR+Hidralia, cuyas principales líneas de estudio serán la gobernanza, la tecnología y la sostenibilidad ambiental desde un punto de vista multidisciplinar en el campo de la gestión integral de los recursos hídricos. El convenio, firmado por el rector de la UGR, Pedro Mercado Pacheco, y el consejero delegado de Hidralia, Marcos Martín, incluye la concesión de becas y ayudas y el apoyo a la inserción laboral mediante la integración de estudiantes para la realización de prácticas externas en instalaciones.

Hidralia ha venido manteniendo una estrecha colaboración con la UGR, tanto a nivel académico como de investigación y desarrollo, muy especialmente a través de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, con la Cátedra Hidralia para la Gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua, cuyo convenio se ha venido renovando desde 2016 y que da paso a esta nueva Cátedra.



Esta está dirigida por el doctor ingeniero de caminos, canales y puertos y profesor de ingeniería hidráulica de la Universidad de Granada Fernando Delgado, con ella “se quiere fomentar la participación en proyectos de I+D relacionados con la gestión inteligente del ciclo integral del agua, la gobernanza, las tecnologías de la información y las comunicaciones y la accesibilidad tecnológica”.

La Cátedra del Agua realizará actividades de formación, como la colaboración y diseño de

programas de grado y posgrado; la concesión de becas y ayudas; apoyo en la realización y premios de Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster, así como la organización de talleres, conferencias y seminarios. En materia de investigación, la Cátedra cooperará en la solicitud de proyectos y de subvenciones de investigación en convocatorias nacionales e internacionales; apoyará la realización de tesis doctorales y trabajos de investigación y la promoción de nuevas líneas de investigación en su ámbito.

Como actividades de difusión, se organizarán jornadas de divulgación técnica y tecnológica, encuentros nacionales e internacionales, se editarán publicaciones sobre temas de interés en el ámbito del agua, y podrán realizarse informes técnicos destinados al asesoramiento de administraciones o empresas en materia de gestión del ciclo integral del agua. Finalmente, uno de los objetivos de la Cátedra es fomentar la integración de miembros de la comunidad universitaria en el entorno de la empresa.

### CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL



La Cátedra “Ciencias del Litoral” de la universidad de Málaga 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 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 Universi-



dad, 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.

## Actividades de la Red de Cátedras

- Desarrollar actividades de **difusión** conjuntas
- Realización de **trabajos colaborativos**
- Búsqueda de **financiación** para desarrollo de proyectos
- Identificación de **talento**



### 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 2024 se han recibido varios premios y reconocimientos, los principales han sido:





NUESTRO DIRECTOR DE DESARROLLO COMERCIAL, ERNESTO SÁNCHEZ, HA RECOGIDO EL PREMIO DEL AGUA Y EMPRENDIMIENTO HÍDRICO EN LA X EDICIÓN PREMIOS VALORES DE EXCELENCIA DE RULL Y ASOCIADOS.



EMASAGRA OBTIENE EL GALATINO EN LA CATEGORÍA DE HUELLA VERDE POR SU PROYECTO DE DESACARBONIZACIÓN, LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO Y EL USO DE ENERGÍAS VERDES.



AGUAS DE HUELVA, RECONOCIDA EN LA CLAUSURA DE LA V SEMANA DE LA DISCAPACIDAD. FOTO: FUNDACIÓN TAU.



EMASAGRA, PREMIO MENCIÓN DE HONOR EN LOS PREMIOS "ESCOLÁSTICO ZALDÍVAR" POR SU PROGRAMA DE BIENESTAR PARA SU PLANTILLA.



LA CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL RECIBE EL PREMIO PROA AL CONOCIMIENTO AZUL.



## 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 público**

**Aguasvira: plataforma de contratación del sector**

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

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

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

**Aguas de Montilla: plataforma de contratación del sector público**

### 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 68,1% son locales, si bien cuando se mira el volumen de compras local representa un 44,5% del importe total de compras.

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

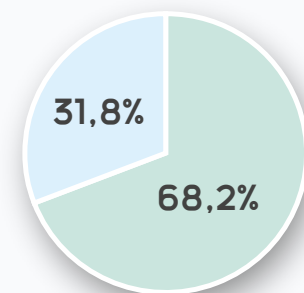
### DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

#### ORIGEN PROVEEDORES HIDRALIA



■ Proveedores locales  
■ Proveedores No locales

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

▶ TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS

▶ AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

▶ SOCIEDAD CIVIL

▶ PROVEEDORES/SUBCONTRATAS/COMPETENCIA

▶ INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDADES

▶ SOCIOS/COLABORADORES

▶ MEDIOS DE COMUNICACIÓN

▶ CLIENTES

## COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

### CLIENTES

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

### SOCIEDAD CIVIL

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

### TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS

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

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

### AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

### PROVEEDORES / SUBCONTRATAS / COMPETENCIA

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

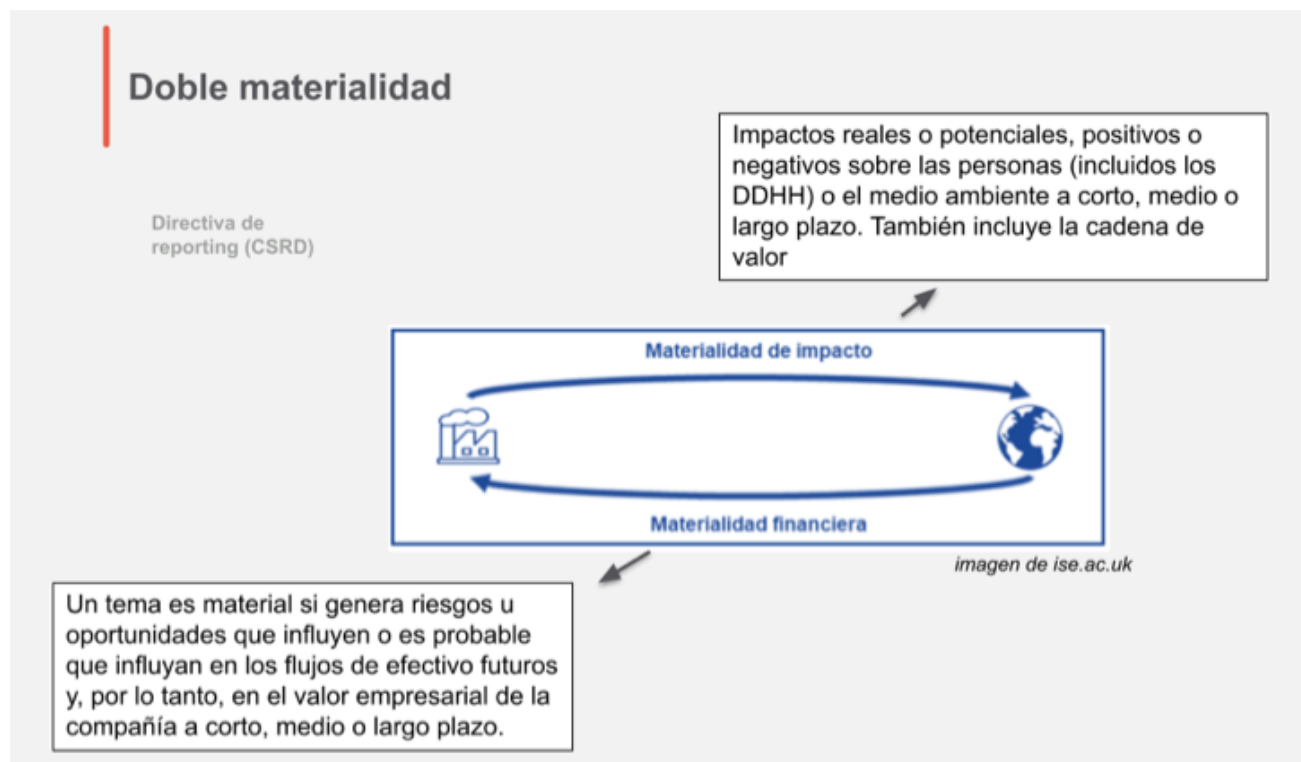
## ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Se dispone del estudio de doble materialidad realizado por el Grupo Agbar a finales de 2022 y que se presentó en febrero de 2023.

A dicho estudio, en 2023 se añaden dos temas materiales debido a que son relevantes para la Dirección al haberse incluidos como indicadores para la financiación sostenible de la Compañía. Estos temas son la “eficiencia energética” y la “concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua”.

Dichos temas materiales no han variado para el año 2024.

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 puedan plantear nuestros propios Grupos de Interés.





Nº REFERENCIA	TEMAS MATERIALES 2024	POSICIÓN
2	COLABORACIÓN PUBLICO-PRIVADA	1
7	INNOVACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES	2
15	CALIDAD DEL SERVICIO	3
6	DIGITALIZACIÓN	4
38	REUTILIZACIÓN DEL AGUA	5
10	INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	6
11	INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL MODELO DE NEGOCIO	7
28	SEGURIDAD Y SALUD	8
25	COMPENSACIÓN Y PRESTACIONES A LOS EMPLEADOS	9
34	ADAPTACIÓN A LA ESCASEZ HÍDRICA	10
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



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 2024?

### 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 2024 DE HIDRALIA RESPECTO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023?

- ☐ No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2023.
- ☐ 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:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# 2024

