

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2023





Más información:
www.hidralia-sa.es

EDITA:
Dirección de Desarrollo Sostenible
de HIDRALIA

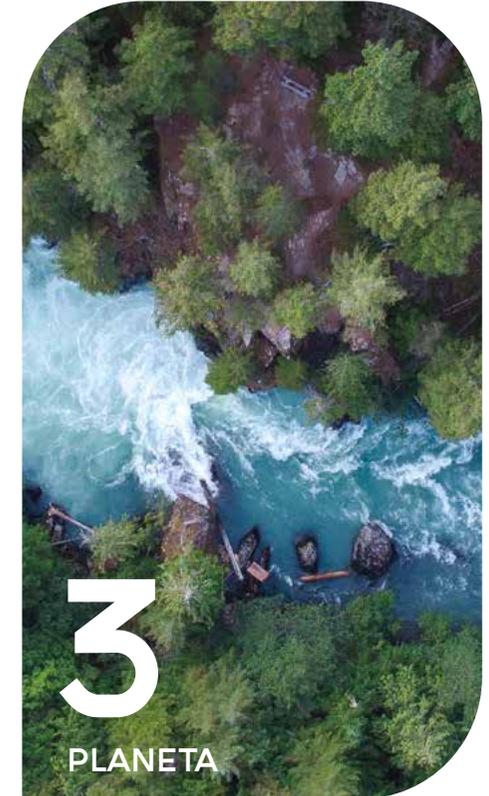
DIRECCIÓN:
Alisios, 1 (Edificio Ocaso)
41.012 Sevilla

CONTACTO:
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 2023, salvo que se indique lo contrario.



PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO



MARCOS MARTÍN GONZÁLEZ,
CONSEJERO DELEGADO.
MAYO DE 2024.

Me complace compartir con toda la sociedad, el informe de desarrollo sostenible de HIDRALIA a lo largo de 2023. En el mismo, mostramos brevemente el devenir de nuestra empresa en un año que ha estado marcado por la **sequía estructural** que atravesamos, sin olvidar el impacto de la guerra de Ucrania y con una crisis sin precedentes de suministro de materias primas, energía y afección de precios.

En este informe hemos dado respuesta a dichos retos siguiendo los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno), contando con el compromiso y apoyo de las personas que formamos parte de la compañía apostando firmemente por el establecimiento de alianzas de **colaboración público-privada**, la **acción social**, la **innovación abierta**, junto a la **digitalización** del ciclo integral del agua y los **servicios ambientales**, sin dejar de lado nuestra colaboración con toda la **comunidad educativa**, a través de acciones que van desde los centros de Primaria hasta la comunidad universitaria, fomentando la sen-

sibilización y la empleabilidad, apostando en esta línea por la FP Dual en todas nuestras explotaciones. De este modo, contribuimos al desarrollo de las ciudades y territorios donde estamos presentes, de su entorno y del medio ambiente y en definitiva a la mejora del bienestar de las personas que están en el centro de nuestra gestión.

Consecuentemente a lo anterior, seguimos comprometidos con los 10 principios de Naciones Unidas a través del **Pacto Mundial** (Global Compact) y de la **Red Española del Pacto Mundial**, a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

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

PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO

Frente a los desafíos que supone el cambio climático para los municipios donde operamos, nuestra transformación digital se sigue consolidando a través de nuestra red de centros **Dinapsis** que operamos en Andalucía, tanto en Marbella, especializado en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono, y en nuestro Centro de inteligencia del agua y crisis climática de Granada, con foco en la gestión del agua metropolitana y la descarbonización. Esta red de centros nos permite una gestión innovadora y más resiliente frente al cambio climático, siempre preservando el recurso y protegiendo a las personas, dado el aumento de eficiencias operativas con la continua implementación de nuevas soluciones digitales y alto grado de especialización de nuestro personal.

Conjuntamente a nuestra transformación digital y operativa, está nuestra firme apuesta por la I+D+i como palanca adicional para la **transformación ecológica** que conforma nuestro propósito. Por ello, a lo largo del año pasado llevamos a cabo **18 proyectos**, en colaboración con Cetaqua Andalucía, CSIC y distintas Universidades. De este conjunto, cuatro proyectos son

de carácter europeo con la participación de multitud de socios adicionales. Además, cabe destacar nuestra colaboración con la comunidad universitaria en el ámbito educativo, de empleo e investigación a través del impulso de nuestras tres cátedras en el territorio andaluz.

El principal reto a corto y medio plazo está siendo la sequía. Aquí aportamos experiencia, tecnología y soluciones, lo que nos ha permitido trabajar conjuntamente con las administraciones para contribuir y dar respuesta a esta situación, con claro impulso entre otras medidas a la **regeneración del agua** como parte de la solución. También seguimos fijando nuestra meta en conseguir la **descarbonización** de nuestra actividad, manteniendo la neutralidad climática conseguida en estos años en los alcances 1 y 2 y aumentando la **autosuficiencia energética** de nuestra actividad. Finalmente apostamos por la generación de impactos positivos en el ecosistema fomentando la biodiversidad en nuestras instalaciones y apostando por soluciones basadas en la naturaleza que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades.

HEMOS AMPLIADO NUESTRA CAPACIDAD DE GENERACIÓN DE ENERGÍA VERDE, HASTA ALCANZAR UNA PRODUCCIÓN DE 11,44 GWH EL AÑO PASADO

Como dato significativo referente a lo anterior, hemos ampliado nuestra capacidad de generación de energía verde, hasta alcanzar una producción de **11,44 GWh** el año pasado

Además, en materia de formación y sensibilización ambiental, **más de 6.500 escolares** han participado en nuestros programas de concienciación, quienes forjarán el futuro de nuestra sociedad.

Dentro de toda esta transformación, nuestra principal misión en la atención es no dejar a nadie atrás, por eso, desde nuestro programa "Hidralia Contigo" **situamos al cliente en el centro** de nuestra operativa por medio de la diferenciación, el acompañamiento y cercanía. Evolucionando continuamente nuestra atención ►►

PALABRAS DEL CONSEJERO DELEGADO

a través de la escucha activa; trabajando también para eliminar todas las barreras de accesibilidad, ya sean de idioma, sensoriales, cognitivas, económicas y la llamada “brecha digital”, situándonos a la vanguardia en este ámbito.

En cuanto al **buen gobierno** y la **transparencia**, el compromiso por parte de la Dirección de la empresa es absoluto. Por ello, tenemos implantado un sistema de gestión del compliance penal certificado. Igualmente, estamos sometiendo a un proceso de debida diligencia a los nuevos proveedores, adelantándonos a la obligatoriedad legal. Asimismo, hemos apostado por las **finanzas sostenibles** habiendo vinculado nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la medición de indicadores a la variación del tipo de interés que nos aplican las entidades que nos ceden su capital. También hemos creado nuevas **comisiones de trabajo** en materia de Sostenibilidad, Innovación y Acción social que informan, proponen y promueven las iniciativas que se tramitan en nuestro Consejo de Administración.

HEMOS CREADO NUEVAS COMISIONES DE TRABAJO EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD, INNOVACIÓN Y ACCIÓN SOCIAL QUE INFORMAN, PROPONEN Y PROMUEVEN LAS INICIATIVAS

Adicionalmente hemos abundado nuestra estrategia en materia de Acción Social habiendo diseñado a lo largo del pasado ejercicio el **Plan Estratégico de Acción Social 24-26** de la compañía, lo cual nos va a permitir seguir creciendo en compromiso e impacto en este ámbito y reforzar el papel de la acción social como un elemento estructural de nuestra actividad y como muestra de nuestro firme compromiso con el desarrollo del territorio en el que operamos. Esto nos permite seguir tejiendo y reforzando sucesivamente **alianzas con el tercer sector** y avanzar también en la innovación social. Queremos destacar que hemos colaborado

con múltiples asociaciones y entidades de todo tipo, a través de **más de 234 actuaciones** de acción social que se cuantifican, mediante la métrica LBG, ascendiendo a casi un millón cuatrocientos mil euros en su conjunto, potenciando nuestro modelo de **colaboración público-privada**.

Por último, agradecer a todo el **equipo humano** que forma parte de nuestra compañía el compromiso y su contribución a la senda que nos hemos marcado, garantizando paralelamente un servicio esencial y ligado a la calidad de vida de las personas, la economía de nuestro territorio y el medio ambiente. ■

2023 EN TUI TS

Hidralia @InfoHidralia

El impulso de las aguas regeneradas, como recurso no convencional para hacer frente a la escasez hídrica es el reto principal resaltado por la alcaldesa de Granada @marifrangr y el consejero delegado de Hidralia @_Marcos_Martin en la inauguración del IV Foro @CatedraHidralia



9:53 a. m. · 14 dic. 2023 · 917 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

Ernesto Sánchez: "En este sentido, hablamos de infraestructuras como los parques inundables, o proyectos como la recarga gestionada de acuíferos, donde contamos con experiencias de éxito como la de Señorío, en #Marbella"



1:18 p. m. · 3 nov. 2023 · 106 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

@CETAQUA_Enrique: "La #innovación en Hidralia se basa en tres pilares: @CETAQUA, @dinapsis y la universidad con nuestra #RedCátedrasAgua"

#AndaluciaInnovación23



10:20 a. m. · 22 nov. 2023 · 389 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

Hemos sido galardonados, junto a @H2OTorremolinos, por nuestra apuesta por la #FPDual, un modelo que garantiza una empleabilidad del 86% al alumnado

Toda la info, aquí: hidralia-sa.es/-/hidralia-y-a...



Escuela del Agua y IES La Rosaleda

2:38 p. m. · 23 jun. 2023 · 221 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

@_Marcos_Martin: "La eficiencia de la red es una asignatura pendiente en muchos territorios, pero no en los que gestionamos nosotros, ya que gracias a la gestión digital a través de @dinapsis somos capaces de situarla por encima del 80%"

#GreencitiesMLG



10:13 a. m. · 20 sept. 2023 · 206 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

@gespinosa2: "La #sostenibilidad ya no es una opción, es algo que hay que asumir. Tenemos que medir nuestra #HuellaCarbono y #HuellaHídrica, no sólo para saber dónde estamos, sino para ir avanzando e ir generando el menor impacto posible o, incluso, un impacto positivo"



12:16 p. m. · 12 sept. 2023 · 176 Reproducciones

2023 EN TUIITS

Hidralia @InfoHidralia

🔧 En **#Roquetas**, estamos trabajando de manera intensa para asegurar el mantenimiento de las instalaciones y que se encuentren a pleno rendimiento ante las previsiones de lluvia



Ayto Roquetas de Mar

11:18 a. m. · 23 may. 2023 · 1.139 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

👤 Nuestro personal de la zona de **#Almería** ha visitado la **#EDAR** de **#Roquetas** para conocer las instalaciones

👉 Esta iniciativa ha surgido dentro de nuestro proyecto Embajadores



5:13 p. m. · 27 ene. 2023 · 664 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

🤝 Hoy, en **#Torremolinos**, el equipo de **#AtenciónCliente** de la **#CostadelSol** ha impulsado una jornada de formación para avanzar en el programa **#HidraliaContigo**

👉 El objetivo es agilizar las gestiones y poner a las personas en el centro



4:08 p. m. · 23 mar. 2023 · 730 Reproducciones

Aguas de Torremolinos @H2OTorremolinos

📅 Esta mañana, en nuestra sala **#educA**, hemos acogido la jornada **@WaterverseEU** 1st Multi Stakeholder Forum Spain-Málaga, organizada por **@InfoHidralia**, y que ha reunido a multitud de entidades públicas y privadas para seguir tejiendo alianzas



Gustavo Casero Díaz y 8 más

7:21 p. m. · 25 oct. 2023 · 174 Reproducciones

MARCOS MARTIN @_Marcos_Martin

Ante la pertinaz **#sequía** a la que nos enfrentamos en **#Andalucía**, es necesario actuar.

🔗 Interconexiones, regeneración, reutilización, recarga de acuíferos y desalación; son soluciones disponibles; pero también la digitalización y gobernanza.

#DiaMundialContraLaDesertificación

Hidralia @InfoHidralia · 17 jun. 2023

#DiaMundialContraLaDesertificación

🌱 Nos enfrentamos a una grave **#sequía** debido al cambio climático

♻️ Actuamos contra la escasez hídrica, impulsando la **#EconomíaCircular**, a través de la regeneración y reutilización del agua

💧 Ante la sequía, demos una nueva vida al agua



Con un impacto directo en los recursos hídricos

11:13 a. m. · 17 jun. 2023 · 693 Reproducciones

Hidralia @InfoHidralia

👉 La alcaldesa de **@AytoSanFernando**, **@patriciacavada**, ha participado en la **#JuntaGeneralAgbar2023** para destacar la necesidad de crear alianzas para hacer ciudades más sostenibles y señala el **#PactoSocial** como prueba de que es posible

Agbar @Agbar · 21 jun. 2023

Respondiendo a **@Agbar @gasco63** y 2 más

Para finalizar el último bloque, **@patriciacavada**, alcaldesa de **@AytoSanFernando** (Cádiz), subraya cómo el **Pacto Social** ha contribuido a la sostenibilidad y gestión responsable del agua, para tener una ciudad más resiliente, solidaria e inclusiva...

Mostrar más



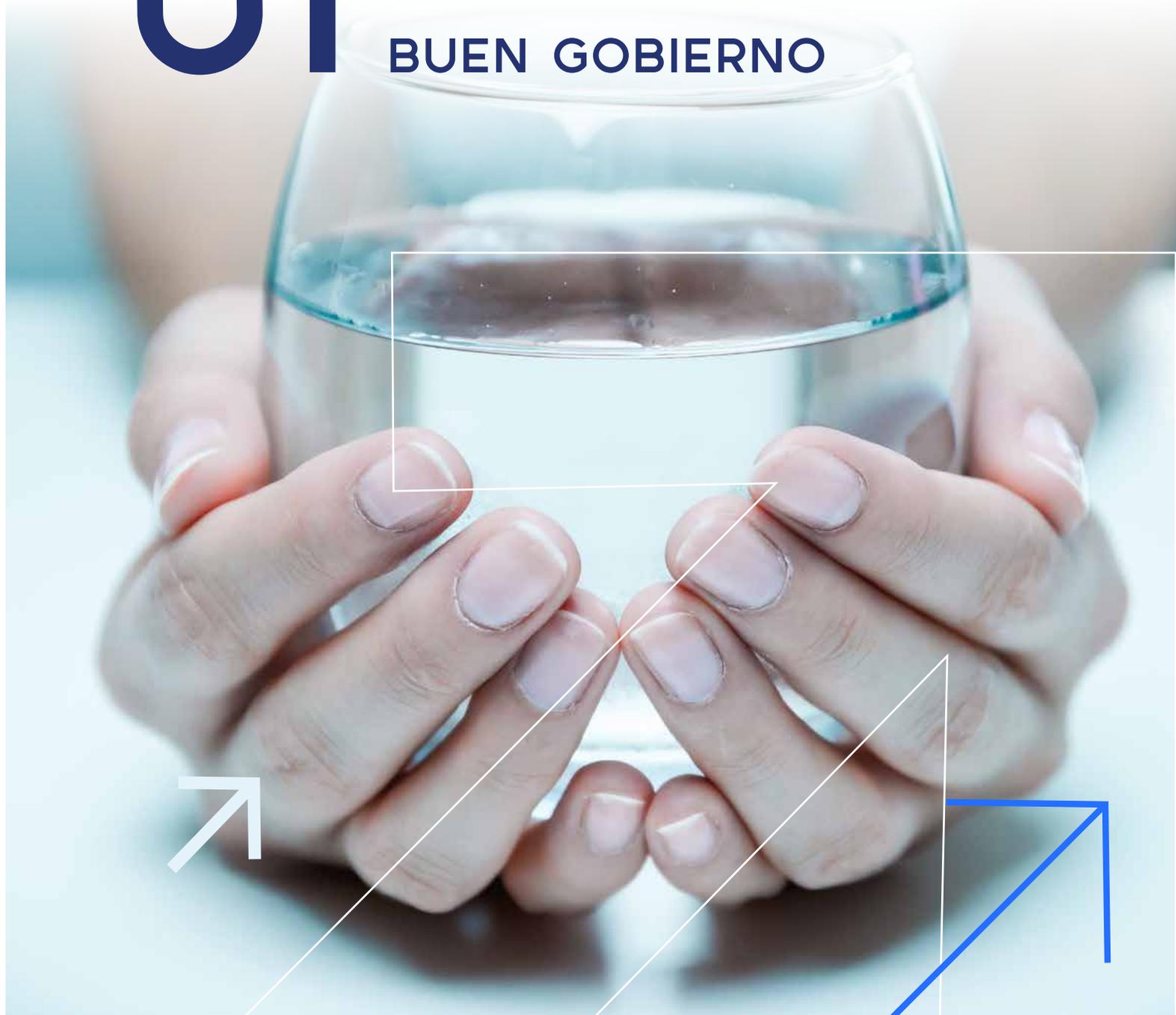
Patricia Cavada
Alcaldesa del Ayuntamiento de San Fernando

12:49 p. m. · 21 jun. 2023 · 462 Reproducciones

01



BUEN GOBIERNO

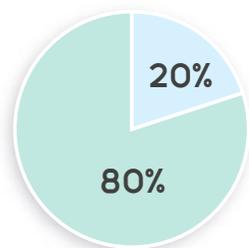


BUEN GOBIERNO

QUIÉNES SOMOS

HIDRALIA, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., en adelante Hidralia, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra

en Sevilla, en la calle Alisios, 1. Está participada en un 20% por la caja andaluza Unicaja Banco, S.A. mientras que el otro 80% corresponde a AGBAR, S.L.U.



■ Unicaja Banco S.A.
■ Agbar, S.L.U.

MÁS DE 30 AÑOS COMPROMETIDOS CON ANDALUCÍA

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

VISIÓN

QUÉ QUEREMOS SER

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

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

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

MISIÓN

QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

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

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

Damos servicio a más de 1.405.046 ciudadanos/as en 54 municipios de:



www.hidralia-sa.es



www.aguasdebenahavis.es



www.aguashuelva.com



www.aguasdemontilla.es



www.aguasvira.net



www.aguasdetorremolinos.es



www.emasagra.es



EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN DT ANDALUCÍA (Hm³)

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen suministrado	139,0	136,0	137,2	141,5	141,4
Agua consumida en la red	103,4	99,4	101,5	107,2	107,2
Rendimiento técnico	74,4%	73,1%	73,93%	75,7%	75,99%
Agua no registrada (ANR)	35,6	36,6	35,7	34,3	34,2

2023 EN TUITIS

BUEN GOBIERNO

QUIENES SOMOS

GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

HOJA DE RUTA

PERSONAS

ACCESO AL AGUA

PLANETA

PRESERVAMOS EL AGUA COMO
FUENTE DE VIDA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

**PROSPERIDAD:
VALOR COMPARTIDO**

EQUIDAD Y PERSONAS

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA
CIRCULAR

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS

COMPROMETIDOS CON LA
COMUNIDAD LOCAL

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO
SOSTENIBLE

COMPRA RESPONSABLE

DIÁLOGO CON LOS GG.II.

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

CONTENIDOS GRI

3
ESTACIONES POTABILIZADORAS

29,34%
DE REUTILIZACIÓN

5.244 Km
DE RED DE ALCANTARILLADO

136
CAPTACIONES

15
ESTACIONES DEPURADORAS

6.830 KM
DE RED DE ABASTECIMIENTO

301
DEPÓSITOS

192
BOMBEOS DE AGUA POTABLE

153
BOMBEOS DE AGUA RESIDUAL

825
TRABAJADORES

718.190
CLIENTES

141,4 Hm³
DE AGUA SUMINISTRADA

138.000€
ASIGNADOS A FONDOS SOCIALES

1.366.283€
INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL

2,4Hm³ ES EL AGUA AHORRADA ENTRE 2020 Y
2023, EQUIVALENTE AL CONSUMO ANUAL
DE UNA CIUDAD DE MÁS DE 40.000
HABITANTES

MAGNITUDES ECONÓMICAS¹



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 €² han sido consignados en 2023 para la regula-

rización 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 2023. 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.

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (M€)



CUENTA DE RESULTADOS (M€)



INVERSIONES CONSOLIDADAS HIDRALIA (m€)

	2021	2022	2023
Inversiones Intangibles	829,6	14.580,3	7.336,7
Inversiones Materiales	79,3	30,5	218,5
Inversiones Financieras	585,5	300,4	0,0
Total	1.494,4	14.911,2	7.555,2

GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

ORGANIZACIÓN

Todos los miembros del Consejo, excepto el secretario, cuentan con voz y voto.
A 31 de marzo de 2024 estaba constituido por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	CÍRIL ROZMAN JURADO
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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	GUILLERMO GARCÍA CAZORLA
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA JURÍDICA	JORGE FERRÁNDIZ LEAL
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



HIDRALIA APUESTA POR UNA GESTIÓN ÉTICA EN PLENA CONSONANCIA CON UN CONTEXTO CADA VEZ MÁS EXIGENTE EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

Hidralia aplica estos principios a todos los ámbitos en los que actúa: en la Organización (los profesionales y los

accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

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

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

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

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

Este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los trabajadores por diversos canales: entrega de trípticos, cartelería, correos electrónicos, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso 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 2023 (68 personas).
- ▶ Política de patrocinio y mecenazgo (24 personas).
- ▶ Cumplimiento normativo en materia de competencia (67 personas).
- ▶ Gestión de riesgos asociados a subvenciones (8 personas).
- ▶ Derechos humanos (100 personas).
- ▶ Introducción a los principios esenciales de cumplimiento (curso Esenciales) (44 personas).

De igual forma, se han realizado píldoras informativas para todos los colectivos sobre diversas materias como

medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, además de píldoras por cada una de las políticas existentes en el Sistema de Compliance Penal, entre otras.

El **sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura de la 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 actuación en el sector privado y conflictos de interés.
 - ▶ Política de conflictos de interés.
 - ▶ Política de patrocinio y mecenazgo.
 - ▶ Política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas.
 - ▶ Política de cumplimiento fiscal.
 - ▶ Política de seguridad de la información y uso de las TIC.
 - ▶ Política de cumplimiento penal.
- 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.
- 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. En 2023, y para dar cumplimiento a la ley 2/23, se ha procedido a la revisión y en su caso actualización de la normativa y procedimientos de aplicación al canal ético de Hidralia, con la aprobación de:

- ▶ Política sobre el sistema interno de información y protección a los informantes.
- ▶ Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas en el canal ético de Hidralia.
- ▶ Adecuación del canal ético para dar cumplimiento a las previsiones de dicha ley.

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

En 2023 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



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 pueden llevarse a cabo en la Sociedad gracias al conjunto de procedimientos y metodologías de compliance penal, permitiendo tener un margen de actuación más grande al tener un control de la situación.

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

→ Mayor control externo sobre proveedores y clientes.

→ Incremento de la concienciación respecto a posibles delitos.

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

→ Proporciona un valor añadido a nuestra gestión, diferenciándola de la competencia y reforzando la confianza de nuestros clientes, proveedores y trabajadores.



SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de Hidralia³ 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 2023 han sido:

- ▶ Realización de la auditoría externa de la ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001 en Hidralia Pozoblanco. Este centro se une a los ya certificados.
- ▶ Realización de la auditoría externa de la **ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio** en Hidralia Adra, Edar Roquetas Mar y Aguas de Benahavís. Estos centros se suman a los ya certificados de Hidralia (Marbella, San Fernando, Estepona, Rincón de la Victoria y Roquetas de Mar), Aguas de Torremolinos y Emasagra.
- ▶ Consecución de la certificación según **ISO 10002 Sistema de gestión de Satisfacción de Clientes** en Hidralia Marbella, Estepona y Manilva. Estos centros se suman a los dos ya certificados de Hidralia, además de en Aguas de Torremolinos.

- ▶ Consecución de la certificación según ISO 27001 Sistema de gestión de la información en Hidralia Marbella-Centro de Control Operativo.
- ▶ 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**.

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.

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.

³ 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 2023 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 5 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.

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 7,50 sobre 10, con una mejora de 0,1 puntos con respecto a 2022. Este estudio se ha realizado mediante una empresa externa que ha hecho 1.001 entrevistas telefónicas en los municipios donde desarrolla su actividad Hidralia, más 799 entrevistas en los municipios en los que están presentes sus participadas.

Con respecto a los resultados agregados para Andalucía hay que reseñar que los atributos relacionados con el servicio se mantienen estables o experimentan una evolución positiva. La continuidad del suministro (8,68) es el aspecto mejor valorado, por el contrario, el precio es el que obtiene la valoración más moderada (5,41). Todas las valoraciones sobre el producto/servicio se mantienen estables respecto al año pasado. Además, el canal preferido para realizar gestiones es el telefónico (61%), por delante del presencial. Agilidad e Inmediatez son los dos valores más prioritarios en la atención al cliente.



EL CLIENTE EN EL CENTRO

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

	ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2022	2023	2022	2023
ISC	7,40	7,50	7,46	7,50
ORGANOLEPSIA				
LA CALIDAD DEL AGUA	6,62	6,67	6,26	6,19
SERVICIO				
CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,70	8,68	8,70	8,66
PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A SU CASA	7,80	7,87	7,63	7,70
FACTURA				
CLARIDAD DE LA FACTURA	6,84	7,23	6,84	7,24
PRECIO				
PRECIO DEL SUMINISTRO	4,93	5,41	4,93	5,40

HOJA DE RUTA



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

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

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

Durante 2022 se culminó el proceso de adquisición del Grupo Agbar por parte de Veolia, esto ha hecho que actualmente nos encontremos en un periodo de transición, que ha culminado con el lanzamiento a principios de 2024 del 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.

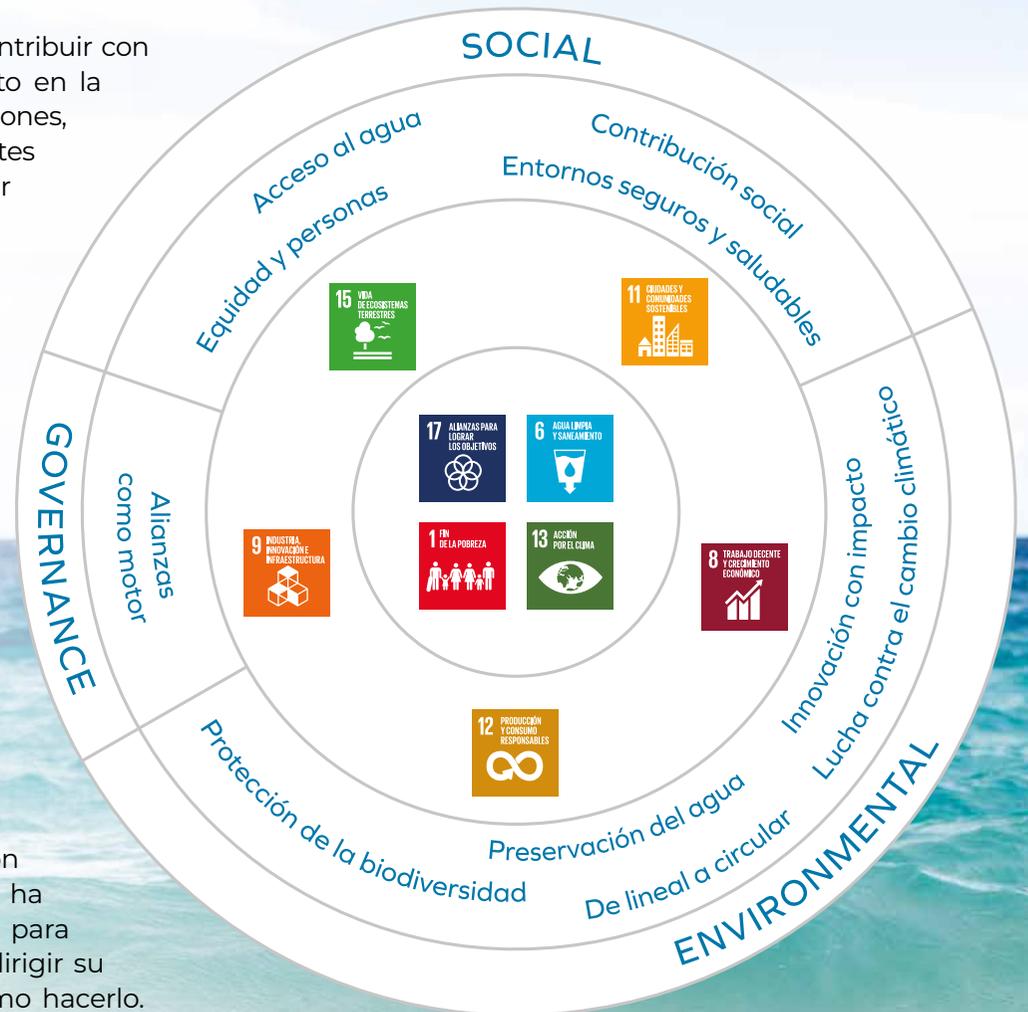
Un bloque que cobra mucha relevancia en este plan es la descarbonización, que para Hidralia está fuertemente vinculado con la lucha contra

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, en 2023 se creó la dirección de Acción Social que desde entonces se ha dedicado a establecer unas directrices para establecer hacia dónde Hidralia quiere dirigir su contribución a la comunidad local y cómo hacerlo. Bajo estas premisas se empezó a trabajar en un **Plan Estratégico de Acción Social**, que ha sido validado en 2024 y fija su hoja de ruta en este aspecto en 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 HI-DRALIA en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.



02



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.

En 2023 se han realizado varias sesiones dinámicas y formativas a lo largo y ancho de Andalucía, llamadas Contibús, con la participación de todo el personal de atención al cliente, así como la Dirección y personal del resto de áreas.

SIN DEJAR A NADIE ATRÁS: PROGRAMA “CONTIGO”

Con objeto de que cada cliente pueda escoger el canal por el que quiere ser atendido en función de sus necesidades, hemos potenciado la **atención multicanal**, gozando éste último de una mayor flexibilidad horaria para realizar gestiones y evitando esperas y desplazamientos innecesarios.

Rapidez, comodidad y accesibilidad son ventajas de estos canales, tales como la página **web** (www.hidralia-sa.es), donde los clientes pueden consultar o realizar cualquier gestión, que dispone además de un **Chatbot** de asistencia virtual en el que se proporciona a los clientes respuestas a sus consultas más habituales. Además del servicio de **atención telefónica**, el **WhatsApp** o el servicio de **videollamada**, son otras de las medidas que la empresa está poniendo a disposición, sin renunciar a una atención con la misma cercanía de siempre.

Por otro lado, con el **programa Contigo** se 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 sociales locales para que puedan facilitar las gestiones, así como la identificación de aquellos usuarios que puedan requerir estas ayudas.

MAGNITUDES

Hidralia y sus empresas participadas cerraron el ejercicio de 2023 con 718.190 clientes, mientras que la población censada abastecida se estima en 1.405.046 habitantes.

NÚMERO DE CLIENTES³

	2021	2022	2023
ANDALUCÍA	708.510	701.798	718.190
HIDRALIA	276.708	282.645	295.551
AGUAS DE HUELVA	61.278	61.354	61.642
EMASAGRA	226.301	228.264	229.989
AGUASVIRA	75.940	76.700	77.315
AGUAS DE MONTILLA	9.538	9.583	9.595
AGUAS DE TORREMOLINOS	49.259	33.453	33.798
AGUAS DE BENAHAVÍS	9.486	9.799	10.300

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.

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

NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TARIFAS SOCIALES⁴

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

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

Las concejalías de Servicios Sociales, como órgano colegiado, colaboran en la acreditación de la situación de vulnerabilidad económica de los clientes que deseen acogerse a las medidas de protección que se ofertan en cada municipio, bien sea mediante el aplazamiento de deudas, o bien,

permitiendo el acogimiento de estas personas a fondos sociales y bonificaciones en su caso, cuyo fin último es la evitación de situaciones de interrupción del suministro por impago.

Para información más detallada por municipio: www.hidralia-sa.es

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 en 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.

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

DATOS GESTIÓN COMERCIAL	DT ANDALUCÍA		HIDRALIA	
	2022	2023	2022	2023
FACTURAS EMITIDAS	3.729.842	3.772.254	1.412.856	1.572.859
NÚMERO DE CONTADORES LEÍDOS	3.696.311	3.748.473	1.461.035	1.501.807
NÚMERO DE ALTAS	42.162	37.543	18.371	13.409
NÚMERO DE BAJAS	24.816	8.246	2.720	2.647

CARTAS DE COMPROMISO⁵ 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 2023 se han formulado **7.535** reclamaciones, de las cuales 25 han llegado al Defensor del Cliente, correspondiendo 12 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.

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



RECLAMACIONES RECIBIDAS POR SOCIEDAD

	2021	2022	2023
AGUAS DE BENAHAVÍS	33	104	142
AGUAS DE MONTILLA	70	121	93
AGUASVIRA	597	627	1.027
AGUAS DE TORREMOLINOS	454	314	304
EMAHSA	417	407	613
EMASAGRA	1.382	1.528	1.267
HIDRALIA	1.780	3.479	4.089
TOTAL	4.733	6.850	7.535

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

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

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

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Hidralia forma parte de los comités de la Asocia-

ción 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 2023 había instalados **44.482 contadores** con telemetida, de los cuales 27.950 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

323.447 clientes, el 45,04% del total de clientes (165.647 corresponden a Hidralia, un 56,05% del total de sus clientes) han recibido puntualmente durante 2023 sus facturas en formato digital.

En Hidralia avanzamos juntos para adaptarnos a tus necesidades

TRANSFORMAMOS EL PLANETA AGUA

Ponemos la tecnología al servicio de la ciudadanía

SERVIALERTAS

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

FIRMA DIGITAL

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

ÁREA CLIENTES

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

#HidraliaContigo

GESTIÓN DE OPERACIONES EN EL TERRENO

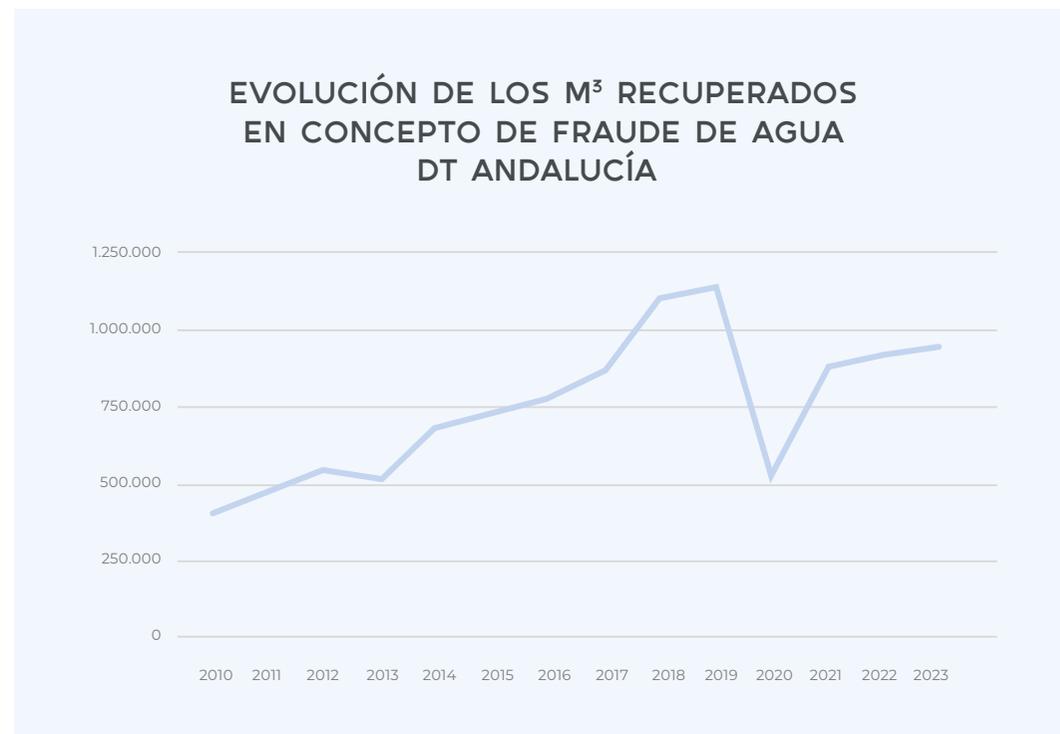
El gestor de órdenes de trabajo en el terreno permite planificar y gestionar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada y eficiente, con el objetivo de mejorar el servicio al cliente, de forma comprometida con el medio ambiente, implicando una mejora en los tiempos de respuesta y una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

LUCHA CONTRA EL FRAUDE

El fraude recuperado en 2023 asciende a **943.268 m³**, de los cuales 283.064 m³ 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

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual a disponer de agua suficiente (50-100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso domés-



tico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

De acuerdo con los datos del XVI Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2020, la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, del 0,9%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del dere-

cho humano al agua, para abastecimiento. El límite de asequibilidad se eleva hasta el 5%, cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento. España es el segundo país donde supone menos esfuerzo. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.

A la hora de fijar el precio del agua en un municipio intervienen el Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en el abastecimiento de las poblaciones y la Comunidad Autónoma, encargada de aprobar un expediente de modificación de



tarifas. En el Ayuntamiento se examina la propuesta y se remite a la Comisión de Precios. Este organismo, perteneciente a la Comunidad Autónoma, es el competente para autorizar los precios definitivos del agua y está compuesto por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores.

EL PRECIO NO ES EL MISMO PARA TODAS LAS POBLACIONES

La extensión del territorio municipal, la longitud de la red y su estado de conservación, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red y, sobre todo, la necesidad o no de compra de agua, hacen que el proceso sea más o menos gravoso y tenga su reflejo en la factura. No tiene el mismo coste el servicio de abastecimiento de una población con una densidad de habitantes muy baja, con una red muy extensa y que no tenga recursos hídricos propios, que otra con una concentración de la población importante y con sus propios recursos a un bajo precio. Tampoco tendrá el mismo precio el agua en una población que cumpla con la Directiva Marco del Agua y que repercuta los costes de amortización de infraestructuras, que otra donde estos costes sean repercutidos en otros impuestos o tasas diferentes.

ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGULADOR

VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

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

OPERADOR

PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA

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

03

PLANETA



PLANETA



PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

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

En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una

Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.

CALIDAD DEL AGUA

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





A través de Hidralia y sus empresas participadas se distribuye un volumen de **387.398 m³/día** de aguas de consumo humano, abasteciendo a una población estimada de 1.405.046 habitantes de derecho.

En cumplimiento del RD 902/2018 de 20 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, todas las Zonas de Abastecimiento de la DT Andalucía mayores de 50.000 habitantes, o bien, disponen de PSA redactado, o bien, disponen de ISO 22000 comunicada a Sanidad en cumplimiento con lo fijado en el RD 902/2018

PROCEDENCIA DEL AGUA

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

Desde 2016 se suministra agua de origen marino a Roquetas de Mar. Actualmente son más de 9,25 Hm³ de agua desalada los que se están introduciendo en la red de agua potable, lo que representa un altísimo porcentaje del agua suministrada a la población, reduciéndose así, además, el impacto sobre el acuífero del Poniente Almeriense.

LABORATORIOS

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

Todos los años se llevan a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores

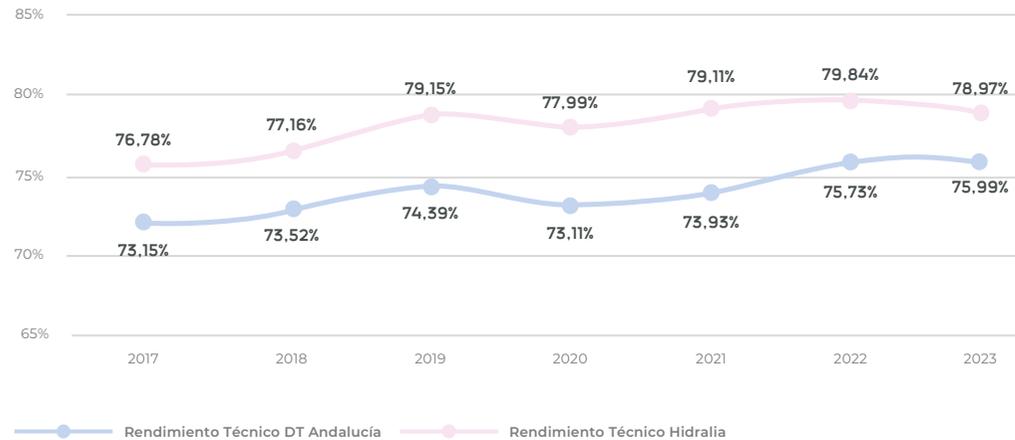
prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento. Así mismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua

ORIGEN DEL AGUA (Hm ³) DT ANDALUCÍA	2021	2022	2023
AGUA PROPIA NO ADQUIRIDA - SUBTERRÁNEA	31,3	33,3	33,2
AGUA PROPIA NO ADQUIRIDA - SUPERFICIAL	2,1	2,3	2,1
AGUA PROPIA SUMINISTRADA OBTENIDA DE POTABILIZADORA	46,2	47,9	47,7
TOTAL VOLUMEN DE AGUA PROPIA	79,7	3,58	83,0
AGUA COMPRADA ORIGEN MARINO	9,1	9,4	9,3
AGUA COMPRADA - SUBTERRÁNEO	0,1	0,1	0,1
AGUA COMPRADA - SUPERFICIAL	48,4	48,5	49,0
TOTAL VOLUMEN DE AGUA COMPRADA	57,6	58,0	58,4
TOTAL AGUA SUMINISTRADA	137,3	141,5	141,4

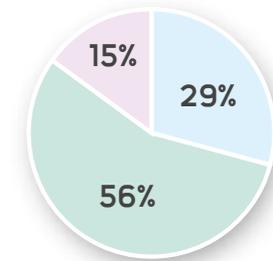
RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS HIDRALIA MARBELLA

	2021	2022	2023
RECARGA EN PROFUNDIDAD DE ACUÍFEROS	5.398	34.479	2.439
EXTRACCIÓN TOTAL DE LOS ACUÍFEROS SOMETIDOS A RECARGA	617.609	1.032.309	577.557

RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO



DESTINO DEL AGUA TRATADA DT ANDALUCÍA



- Destinado al mar
- Uso agrícola
- Destino a cauce

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

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

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 sec-



tores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado, en el ámbito de la DT Andalucía, en 2023 se han detectado:

- ▷ Fugas visibles: 6.942
- ▷ Fugas visibles provocadas: 368
- ▷ Fugas ocultas: 3.922

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 2023 se han **inspeccionado 593 km** de redes y colectores, de los cuales **112** han sido **con CCTV**.

LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA

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

MAGNITUDES RED DE SANEAMIENTO DT ANDALUCÍA

	2021	2022	2023
LONGITUD RED SANEAMIENTO (KM)	5.835	5.813	5.566
LONGITUD RED LIMPIADA RED (KM/AÑO)	515,1	693,4	730,1
NÚMERO IMBORNALES LIMPIADOS	142.516	148.323	144.735

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 eficiente el mantenimiento de la red de alcantarillado. Permite aplicar los recursos disponibles allí dónde 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.

Digitalización Avanzada

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

Planificación y optimización de inversiones en activos lineales de abastecimiento

Esta herramienta basada en la cartografía recogida en los Sistemas de Información Geográfica (GIS) de Abastecimiento de nuestras explotaciones, junto con el histórico de edades de los diferentes tramos que componen nuestras redes, así como el histórico de averías que se han registrado en estos en los últimos años, por la aplicación de diferentes algoritmos, realización de diagnósticos de la red y planteamiento de diferentes escenarios de inversión se obtiene un **Plan Técnico de Renovación de la Red a un horizonte variable en función de las necesidades y posibilidades económicas del servicio, para su traslado a las diferentes administraciones.**

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 de las aguas subterráneas: pozos

Este servicio permite:

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

Planificación Hidrológica: seguimiento y supervisión

Este servicio consistente en la integración y seguimiento de la información del estado de las masas de agua, seguimiento de los planes, seguimiento de impactos y presiones sobre las masas de agua y seguimiento de caudales ecológicos, entre otros se encuentra en el Hub Operativo de la Costa del Sol Occidental (Hidralia).

HUBS OPERATIVOS

En 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 algoritmia 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 Gaditana, EDAR de Montilla y EDAR Roquetas de Mar.



CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Hidralia y sus empresas participadas están **comprometidas en la transmisión de los valores de protección del medio ambiente**, especialmente de los recursos hídricos, a través de **acciones educativas, divulgativas y de sensibilización, especialmente dirigidas a público infantil y juvenil**, aunque no de modo excluyente.

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 mujeres en las carreras vinculadas a las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas.

Por eso, en 2019, en colaboración con la Fundación Aquae pusimos en marcha AquaesTEM, un programa edu-

cativo 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 23/24 están participando en el proyecto 9 colegios y 1.018 alumnos.

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

PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL DIRIGIDOS A NIÑOS Y JÓVENES

	DT ANDALUCÍA	HIDRALIA
Nº DE PARTICIPANTES	2023	2023
AQUALOGÍA	2.594	1.714
AQUAE STEM	1.018	1.018
PROPIOS EMPRESAS MIXTAS	2.132	-
LOCALES HIDRALIA	961	961
TOTAL	6.675	3.693



AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en “pequeños maestros” en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Hidralia está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables.

Las visitas a instalaciones han ido volviendo poco a la normalidad, así como ha seguido desplegándose Aqualogía en formato digital o presencial, según la zona, participando 53 colegios y 2.594 niños.

Incluyendo otros programas locales, 6.675 niños han sido formados en estas materias.



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

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

CONCURSOS ESCOLARES

La Fundación AguaGranada convocó su XVII Concurso de Redacción y Dibujo e Hidralia y sus empresas participadas lanzaron a principios de 2023 el IX 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, Encuentros El Correo, programas de radio con la Cope y la Cadena Ser, etc.

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

Bajo la denominación Foro Binomio Agua y Energía, las Universidades de Almería, Barcelona y Granada constituyen, a través de sus Cátedras de Derecho Público/Administrativo y mediante la firma de un Protocolo General, una plataforma de conocimiento para desarrollar iniciativas conjuntas en el ámbito de la gobernanza y la regulación de las materias relativas a los sectores del agua y de la energía, especialmente por lo que se refiere a los puntos de intersección entre ambas materias.

El Protocolo General se desarrollará a través de convenios y actuaciones específicas, la primera de las cuales se prevé celebrar en Almería los próximos días 27 y 28 de abril de 2023, según puede verse en el Programa relativo a dicha primera actuación.

Dirección:
Esteban Animay Lamoglia. Abogado del Estado en Almería.
José Esteve Pardo. Catedrático de Derecho administrativo de la Universidad de Barcelona.
Estanislao Arana García. Catedrático de Derecho administrativo de la Universidad de Granada.
Lorenzo Mellado Ruiz. Catedrático de Derecho administrativo de la Universidad de Almería.

Coordinación:
Marc Tarrés Vives. Profesor agregado (a. TUJ) de Derecho Administrativo de la Universidad de Barcelona.
Asensio Navarro Ortega. Profesor Contratado Doctor de Derecho administrativo de la Universidad de Granada.

Organizan:
UNIVERSITAT DE BARCELONA, UNIVERSIDAD DE GRANADA, UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Entidades Académicas Colaboradoras:
UNIVERSITAT DE BARCELONA, CIS MOE, UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Grupo de Investigación SEJ 200 SEJ200 - Derecho Público Y Privado De La Agroalimentación Y De La Innovación Tecnológica.

Colaboran:
HIDRALIA, cajamar, COEXPHAL, COSENTINO, Junta de Andalucía, Diputación de Almería, Ayuntamiento de Almería, AGUA, Puertos de Almería y Carboneras, GALASA

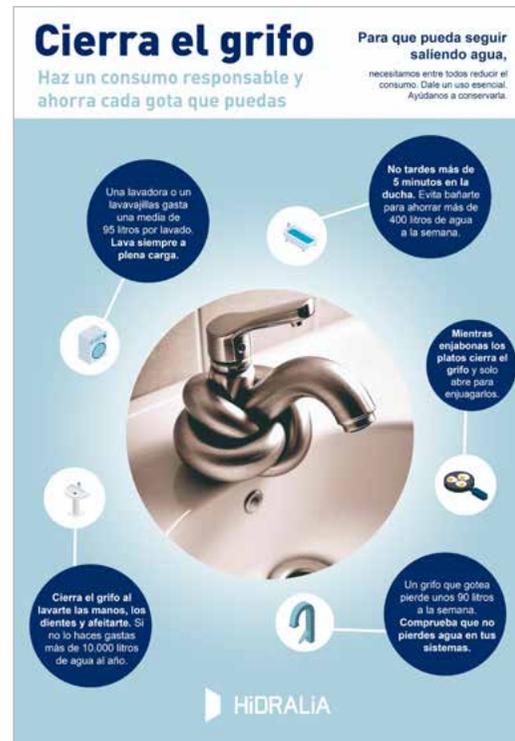
Patrocinan:
Junta de Andalucía
Proyecto I+D+i REF. P20_00205, Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (PAIDI 2020), Consorcio de Transformación Económica, Industrial, Conocimiento y Universidades de la Junta de Andalucía: "El control público del ciclo urbano del agua en Andalucía: una necesidad ante el cambio climático, la inseguridad hídrica y la crisis sanitaria"
Proyecto I+D+i REF. PG2021-12881608-I00, Plan Estatal de Investigación Científica, Técnica y de Innovación 2021-2023, Ministerio de Ciencia e Innovación: "El binomio agua y energía: régimen jurídico de las conexiones hidroeléctricas y su necesaria revisión en un contexto de crisis energética y cambio climático" - subproyecto: HYDROENERGY.
Proyecto TEC2021-132416B-I00, DER, Proyectos orientados a la transición ecológica y a la transición digital, Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Ministerio de Ciencia e Innovación: "El binomio agua-energía: claves jurídicas para la transición a un sistema energético autosuficiente y sostenible" - subproyecto: THE WATER ENERGY

Foro Jurídico BINOMIO AGUA Y ENERGÍA
27 y 28 de abril de 2023, Almería

Lugar de celebración:
Museo Arqueológico de Almería, Carretera de Ronda 91, entrada por calle Hermanos Pinzón, 04005, Almería



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 2023 se ha seguido reforzando 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](https://twitter.com/Emasagra)
-  [@Aguasvira](https://twitter.com/Aguasvira)
-  [@H2OTorremolinos](https://twitter.com/H2OTorremolinos)
-  [@AguasdeHuelva](https://twitter.com/AguasdeHuelva)
-  [@InfoHidralia](https://twitter.com/InfoHidralia)

En 2023 se ha seguido trabajando en mejorar la Oficina Virtual para proporcionar un mejor servicio a los usuarios y facilitar sus gestiones de forma no presencial, así como la inclusión de un chatbot de ayuda. Todas las webs están adaptadas al estándar WCAG 2.0 AA de accesibilidad.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



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

Desde finales de 2020 se aplican en todas las plantas los principios de la jardinería sostenible: eliminación del uso de fitosanitarios, protocolos de

actuación frente a especies invasoras y de actuación en caso de incidentes con fauna.

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

Siguen en estudio posibles opciones para naturalizar las plantas de tratamiento, así como, otras instalaciones susceptibles de ello. De este modo, ya hay hoteles de insectos instalados por Emasagra, Aguas de Torremolinos, Aguas de Montilla, Aguas de

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

Otro programa de voluntariado es **Biobserva Voluntariado** que consiste en registrar los avistamientos de aves realizados en las plantas de tratamiento de Aguas de Huelva y Aguas de Montilla 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



“basuraleza”. Otra actividad promovida es la reforestación, en este caso personal de Emasagra colaboró en la plantación realizada en La Zubia.

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



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

REDAC es un proyecto promovido por HIDRALIA y gestionado por la

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

ALCANZAMOS LA AUTO-SUFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA

En 2023 debido a la escasez hídrica estructural que padeció Andalucía el consumo de energía subió un 3,51% con respecto a 2022, 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 **11,44 GWh** en 2023 (**0,44 GWh** más que en 2022, un 3,5% más). Así en el balance final se obtiene un 17,87% de energía producida vs consumida.

11,44 GWh⁶ DE ENERGÍA VERDE PRODUCIDOS

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



REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Hidralia y sus empresas participadas tienen entre sus premisas la lucha contra el Cambio Climático.

Durante 2023 se ha realizado la compensación de la Huella de Carbono de 2021 y 2022 de Hidralia. Para el cálculo de la huella de carbono de 2021 y 2022 ya se ha usado la nueva versión de la norma 14064, que incluye el cálculo de las emisiones de alcance 3, así como las emisiones biogénicas que se producen durante el proceso de depuración, entre otros cambios. Por ello ha establecido un nuevo año base, 2021, para poder ver la evolución de su huella bajo una misma hipótesis de cálculo. A continuación

se incluye un avance de los datos, ya que actualmente se está en proceso de cierre de la auditoría del cálculo.



Además, Hidralia está adherida voluntariamente al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones**

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

CONSUMO DE ENERGÍA EN ETAPS

	DT ANDALUCÍA		
	2021	2022	2023
CONSUMO ELÉCTRICO TRATAMIENTO (KWh)	6.516.418	6.505.015	5.413.065
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWh)	417.055	424.514	1.091.774

CONSUMO DE ENERGÍA EN LAS EDARS

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWh)	19.983.005	20.051.381	21.571.322
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWh)	7.400.939	8.626.219	7.982.127

CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE ABASTECIMIENTO

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWh)	29.100.551	33.962.899	35.908.172
ENERGÍA ELÉCTRICA PRODUCIDA (KWh)	1.621.206	1.938.654	2.363.377

CONSUMO DE ENERGÍA EN REDES DE SANEAMIENTO

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWh)	1.517.580	1.302.835	1.098.734
------------------------------------	-----------	-----------	-----------

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA DT ANDALUCÍA

	2021	2022	2023
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICO (KWh)	57.117.555	61.822.130	63.991.293
VARIACIÓN CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA	-3,95%	7,61%	63.991.293

HUELLA DE CARBONO 2022 (TCO₂/AÑO)

798

ANTIGUO ALCANCE 1	CATEGORÍA 1: TOTAL EMISIONES DIRECTAS (TCO ₂ /AÑO)	EMISIONES DE PROCESO	234,77	797,96
		OTRAS	563,20	
ANTIGUO ALCANCE 2	CATEGORÍA 2: TOTAL EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA (TCO ₂ /AÑO)			0,00

HUELLA DE CARBONO 2021 (TCO₂/AÑO)

883

ANTIGUO ALCANCE 1	CATEGORÍA 1: TOTAL EMISIONES DIRECTAS (TCO ₂ /AÑO)	EMISIONES DE PROCESO	300,79	883,37
		OTRAS	582,58	
ANTIGUO ALCANCE 2	CATEGORÍA 2: TOTAL EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA (TCO ₂ /AÑO)			0,00

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	83	0	62	34	179	53,63%
AGUAS DE BENAHAVÍS	3	0	2	8	13	76,92%
AGUAS DE MONTILLA	2	0	3	2	7	71,43%
AGUAS DE TORREMOLINOS	3	0	7	8	18	83,33%
EMASAGRA	5	6	10	41	57	89,47%
AGUASVIRA	33	0	6	0	39	15,38%
AGUAS DE HUELVA	23	0	13	3	39	41,03%
TOTAL	152	6	103	96	352	56,53%

MEJORAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN	AHORRO ESTIMADO (KWH/AÑO)	EMISIONES EVITADAS (TEQ CO2/AÑO)
AGUASVIRA	ETAP CHAPARRAL	INSTALACIÓN FOTOVOLTAICA	570.000	148,20
AGUAS DE HUELVA	ETAP CONQUERO HUELVA	INSTALACIÓN FOTOVOLTAICA	172.000	44,72
AGUAS DE HUELVA	RDAB HUELVA - OFICINAS CENTRALES HUELVA	INSTALACIÓN FOTOVOLTAICA	49.295	12,82
AGUAS DE HUELVA	EDAR HUELVA	INSTALACIÓN FOTOVOLTAICA	173.059	45,00
AGUAS DE TORREMOLINOS	DEPÓSITO SAN JOSÉ (SAN MIGUEL)	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	170.000	44,20
EMASAGRA	DEPÓSITO BAJO DE CARTUJA RDAB GRANADA	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	121.000	31,46
HIDRALIA	RDAB ESTEPONA SEGHER	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	31.677	8,24
HIDRALIA	EDAR ROQUETAS	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	197.082	51,24
HIDRALIA	RDAB MARBELLA - EBAP TRAPICHE / MOLINILLO	INSTALACIÓN FOTOVOLTÁICA	26.000	6,76
HIDRALIA	RDAB MARBELLA - GP EL SALTO	MEJORA ENERGÉTICA GRUPO DE PRESIÓN	3.280	0,85
HIDRALIA	RDAB MARBELLA - GP RIO REAL	MEJORA ENERGÉTICA GRUPO DE PRESIÓN	17.480	4,54

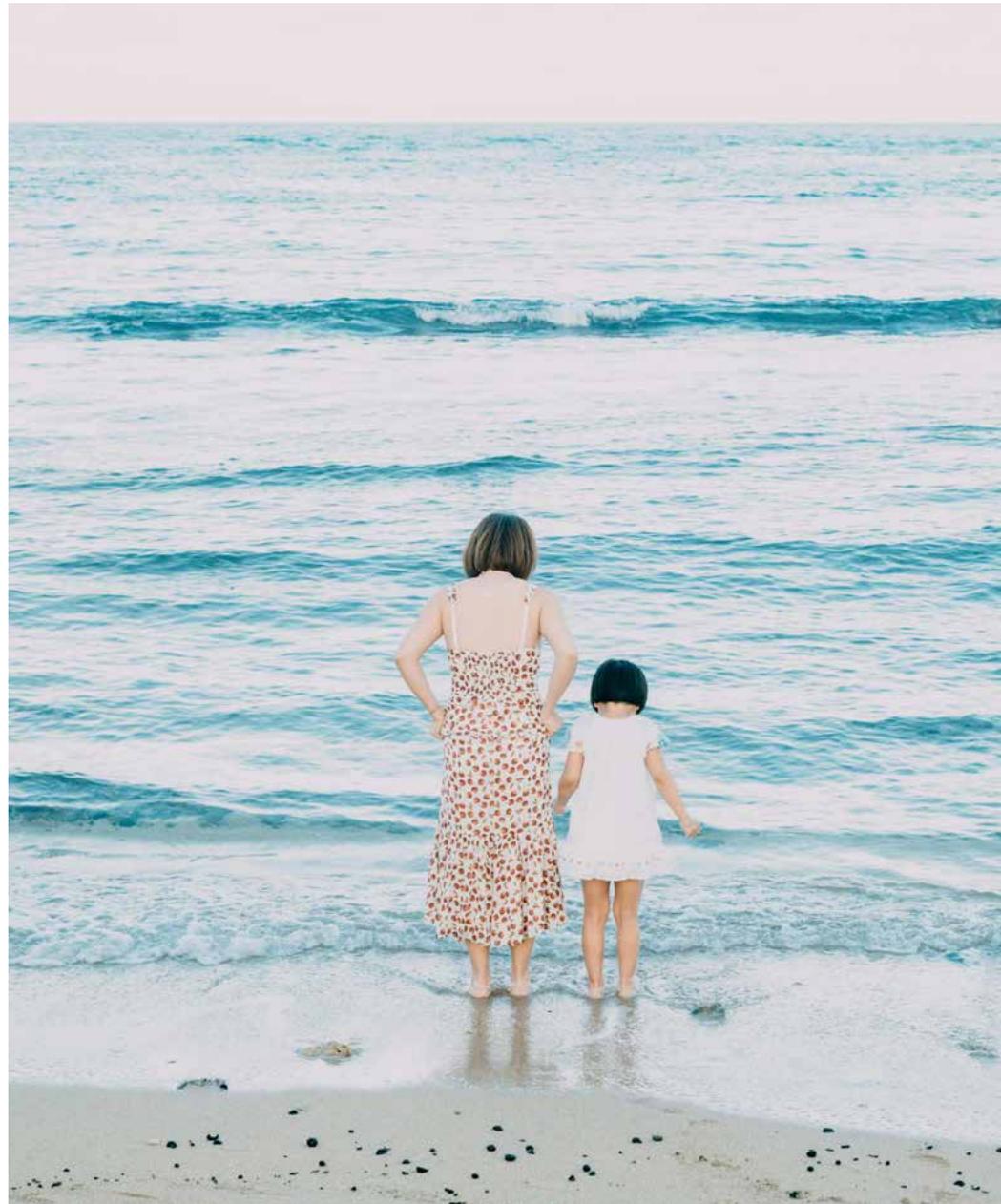
04



PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO



PROSPERIDAD: VALOR COMPARTIDO



EQUIDAD Y PERSONAS



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

90,3%
DE LA PLANTILLA
ES FIJA

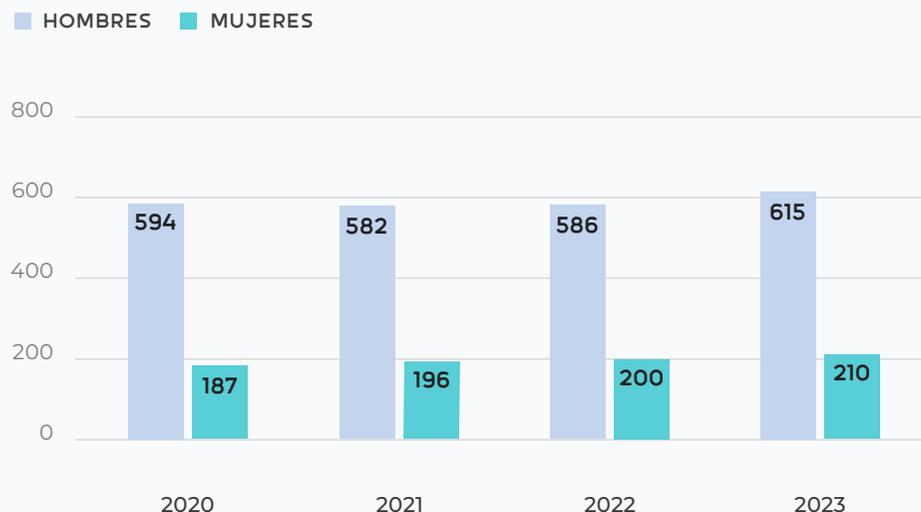
25,5%
MUJERES

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

TRABAJADORES DT ANDALUCÍA

	2021	2022	2023
HOMBRES	74,8%	74,6%	74,5%
MUJERES	25,2%	25,4%	25,5%

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DT ANDALUCÍA



FORMACIÓN

Para garantizar la calidad, la satisfacción y la productividad en el trabajo es preciso contar con un equipo humano capacitado, diverso, talentoso e inclusivo. Por ello, Hidralia y sus empresas participadas están comprometidas con la implantación de planes de formación y desarrollo del talento y a mejorar el acceso a trabajadores con discapacidad.

Durante 2023 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. A final de año se potenció la formación sobre las herramientas del entorno google para facilitar la transición al nuevo entorno de trabajo.

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

HORAS DE FORMACIÓN	DT ANDALUCÍA		HIDRALIA
	2023	2022	2023
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	14.628	8.309	8.554
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	17,7	26,1	25,3
<hr/>			
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN MUJERES	5.067	4.267	2.721
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN MUJERES	34,6%	51,35%	31,8%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADA	24,1	59,3	36,3
<hr/>			
TOTAL HORAS FORMACIÓN HOMBRES	9.561	4.042	5.833
PORCENTAJE HORAS FORMACIÓN HOMBRES	65,4%	48,65%	68,2%
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO	15,55	16,4	22,18

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 2023 se han impartido **6.458 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 empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como por ejemplo, alumnos del **programa ICARO** con

las universidades de Málaga, Cádiz, Granada, Huelva o Almería, así como, de la FP dual.

→ Hidralia colabora, además de con el **IES Rosaleda** (Málaga) para prácticas del ciclo superior de Operarios, colabora con los **IES Río Verde** (Marbella) e **IES Cerro del Viento** (Benalmádena) en las prácticas del ciclo superior de Administración y Finanzas y con el **IES Turiana** (Roquetas de Mar) para prácticas de grado medio de Operarios y grado superior de Sistemas Informáticos. Veintisiete alumnos han realizado sus 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).





IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

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

Durante 2023 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

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

En Hidralía trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de

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



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 trasmite igualdad de condiciones.

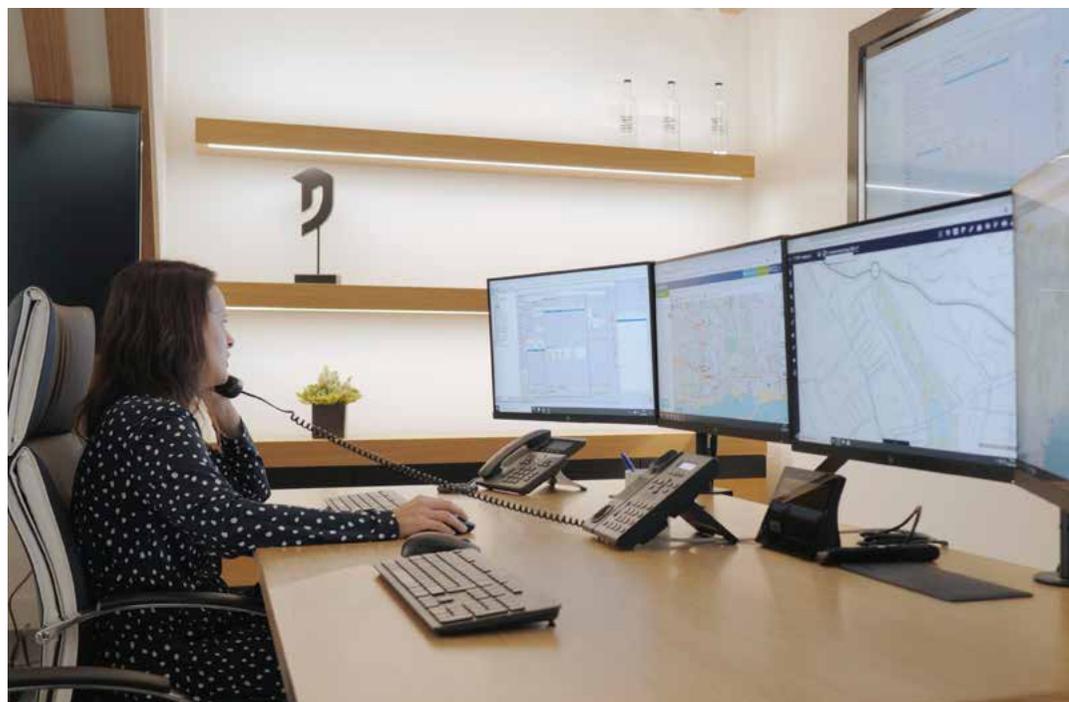


Tanto Hidralia como sus empresas participadas cuentan con **Planes de Igualdad**, independientemente de que sea obligatorio por ley. Además, Aguas de Huelva cuenta con el Sello de Igualdad de Oportunidades SGI 20.10.

Hidralia y sus empresas participadas ofrecen beneficios sociales a sus empleados, que son de aplicación independientemente del tipo de jornada de trabajo o tipo de contratación. Los beneficios sociales son similares entre empresas y entre ellos destacan el contar con seguro de vida, ayudas a la formación tanto

del empleado como de sus hijos, o de ayudas familiares en caso de discapacidad del trabajador o de sus hijos, así como medidas concretas consignadas en los citados Planes de Igualdad de Oportunidades, como licencias o permisos especiales.

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



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 2023 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.** Se colabora con Ilunion para mejorar la accesibilidad de nuestras páginas web, así las webs de Hidralia y sus empresas participadas tienen concedido el uso del sello ILUNION WCAG 2.0 AA.
- ▶ **Programa Iguales.** Un año más, el personal de Hidralia y sus empresas participadas dispone de un servicio corporativo de acompañamiento y asesoramiento gratuito y confidencial sobre el certificado de discapacidad. El objetivo es informar de todas las ayudas y prestaciones a las que tienen acceso las personas que disponen del certificado, además de asesorar y acompañar a aquellas que están en el proceso de tramitación o renovación del mismo.

CULTURA JUSTA

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

Agbar | HiDRALiA | Aguas de Torremolinos | Aguas de Huelva | Aguas de Montilla

eurofirms Foundation

PROGRAMA IGUALES

¿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 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

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

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

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Hidralia y sus empresas participadas han realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de sus trabajadores, como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de 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 2023 en la DT Andalucía hubo **7 accidentes con baja**, reduciendo a más de la mitad el dato del año 2022, quedando el Índice de Gravedad en 0,78 y el Índice de Frecuencia en 5,79. Para reducir estos índices se ha llevado a cabo un ambicioso plan de actuación desarrollado durante 2023.

IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro. La realización de estas visitas de seguridad a las instalaciones u operaciones, por parte de la Dirección y de los mandos intermedios, propicia el diálogo y la visión compartida de la seguridad, lo que permite identificar acciones o condiciones peligrosas y reconocer las buenas prácticas en seguridad.

En estas visitas se han recorrido 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

SMART PROTECTION



CERO ACCIDENTES MORTALES



MEJORA CONDICIONES DE SEGURIDAD



FORMACIÓN CONTINUA



IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL



PROMOCIÓN DE LA SALUD

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 2023 la Alta Dirección realizó 124 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 Ejecutivo:** todos los Directores de Andalucía formados.
- ▶ **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 2023 han sido las Campañas anuales de vacunación de la Gripe, soporte psicológico, pruebas diagnósticas COVID-19 (serológicas, antígenos). Otra acción relevante es la ampliación de las pruebas analíticas incluidas en el reconocimiento médico periódico, p.e. la detección precoz del cáncer de colon.

Siguiendo con la actividad física, tiene instalados 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 2023 ha continuado la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos derivados de trabajos en altura y trabajos en presencia de energías; también en relación con los permisos de trabajo, el riesgo eléctrico, los trabajos en zanjas, y con gases comprimidos. Las líneas de trabajo se han basado, en todos los casos, en la revisión y actualización de 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 2023 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 2023 se realizaron 16 simulacros: Hidralia (7), Aguasvira (6), Aguas de Benahavís (1) y Aguas de Huelva (2).

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

CAMINANDO HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR



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 ecofactorías 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.

La innovación se articula en cinco programas liderados por una persona del ámbito de innovación y otra

del ámbito de negocio relacionado con el programa, buscando siempre desarrollar proyectos con un enfoque aplicado a la mejora continua o al desarrollo de nuevos servicios. Los cinco programas de innovación son los siguientes:

- ▶ Gestión Integrada de recursos hídricos (Cantidad - Calidad - Coste).
- ▶ Excelencia Operativa a través de la digitalización.
- ▶ Gestión sostenible de agua subterránea (Recarga acuíferos, Gobernanza-CUMAs).
- ▶ Ecofactoría (Recursos no convencionales, valorización residuos).
- ▶ Nuevos Servicios y relación con el entorno (HH Territorial, CAPs, Economía Azul, Acción Social).

18⁷
PROYECTOS
398.000
EUROS⁸ DE
PRESUPUESTO

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 accesible 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.

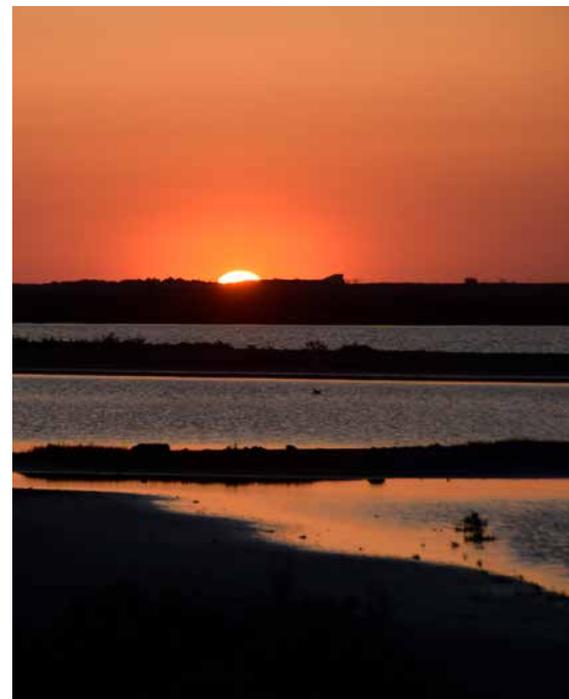
7 Número de proyectos en curso en 2023 financiados por Hidralia, y sus empresas participadas, o en los que son entidades beneficiarias o colaboradoras en el caso de proyectos de financiación pública.

8 Presupuesto agregado de 2023 de Hidralia y sus participadas, teniendo en cuenta proyectos financiados con fondos propios, subvenciones de financiación pública y la Red de Cátedras de Hidralia.



ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN DE HIDRALIA





CETAQUA Andalucía cuenta también con el Consejo Científico Técnico, un órgano consultivo que permite integrar en su actividad a las universidades andaluzas, a través de la participación en el mismo de destacados investigadores andaluces e internacionales de prestigio en el ámbito del agua o la digitalización.

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:

PROYECTOS 2023

AGUAS DE TORREMOLINOS

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
STARGATE	Estrategias de gestión hídrica para la sostenibilidad a corto y largo plazo del abastecimiento de Aguas de Torremolinos.	10/10/2023 29/02/2024	 Aguas de Torremolinos

EMASAGRA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
ENERGBASTE	Valorización energética de los residuos para para alcanzar el residuo 0 en la EDAR.	15/11/2019 03/01/2023	 emasagra
PathoCERT	Desarrollo de tecnologías y herramientas para dar respuesta a contaminación por patógenos transmitidos por el agua.	05/10/2020 05/10/2023	
ELIAUTNITRO	Estudio de nuevos reactores de biofiltros de lecho fijo para la eliminación autotrófica de nitrógeno.	01/05/2019 31/07/2023	 emasagra
ZERO VISION	Visión artificial aplicada al seguimiento del proceso de escurridos de fangos en depuración.	01/06/2022 31/12/2022	 emasagra

PROYECTOS 2023

HIDRALIA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
GOTHAM	Governance tool for sustainable water resources allocation in the Mediterranean through Stakeholder's collaboration.	01/04/2020 31/01/2023	 PRIMA IN THE MEDITERRANEAN AREA
ZERO VISION	Digitalización de plantas y redes de aguas residuales mediante aprendizaje federado aplicado a la visión por ordenador.	01/09/2022 01/09/2025	 Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
WATER VERSE	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
LAGAR ANR 2023	Herramienta de identificación de fugas.	01/04/2023 30/12/2023	 HiDRALiA Emasagra
LAGAR THM 2.0 (Marbella)	Digitalización para la gestión preventiva de THM mediante el uso de sensores virtuales en redes de abastecimiento.	17/04/2023 31/01/2024	 HiDRALiA



A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2023:

- ▶ **WATERVERSE**, tiene como objetivo crear un Ecosistema de Gestión de Datos sobre el Agua (WDME, por sus siglas en inglés) que facilite el acceso, asequibilidad, seguridad, equidad y facilidad de uso de las prácticas y recursos de gestión de datos en el sector hídrico.
- ▶ **MAR2Protect**, busca proteger y mejorar el estado de las masas de agua subterránea promoviendo la

recarga gestionada de acuíferos (MAR) mediante un enfoque innovador y holístico que considera aspectos tecnológicos y sociales.

- ▶ **LAGAR ANR**, busca desarrollar algoritmos utilizando indicadores adicionales para prelocalizar fugas en sectores hidráulicos.

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 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

► Dinapsis Costa del Sol, puesto en marcha en 2021, especializado en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono y con unos resultados extraordinarios en cuanto a eficiencia hídrica conseguida.

► Dinapsis Granada, referente en transformación digital, especializado en Agua Metropolitana y Descarbo-

nización, 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>

05



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 con-

tinuación, 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

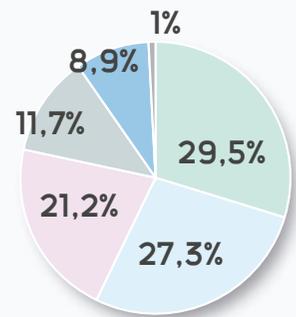
la comunidad mediante el uso de unos parámetros comparables. Esta metodología está reconocida por el Global Report Institute, GRI, y se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de su propia actividad empresarial.

1.366.283 €
**CONTRIBUCIÓN A LA
COMUNIDAD LOCAL**

De la aplicación de este modelo se desprende que **la contribución estimada de Hidralia y sus empresas participadas a la comunidad local fue de 1.366.283 € (395.305 € corresponden a Hidralia)** y han participado en más de 234 acciones relevantes (63 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.

DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE ACTUACIÓN DT ANDALUCÍA



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

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 Alimentos, Autismo Cádiz** o con la **Fundación Olivares**, entre otras.

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

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

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 han respaldado en 2023 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 empresariales y municipales dentro de los Premios Poniente Almeriense. Hidralia también colabora de forma habitual con CIT Marbella en las Jornadas de Responsabilidad Corporativa y otros actos organizados por ellos.

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



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 2023 la actividad ofertada fue la participación en la Gran Recogida de Banco de Alimentos.





FUNDACIONES



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

PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

CÁTEDRAS

CÁTEDRA CIENCIAS DEL LITORAL



La Cátedra "Ciencias del Litoral" 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 HIDRALIA-UGR



Por séptimo año, la Cátedra Hidralia+UGR para la Gestión Digital, Innovadora, Social y Sostenible del Agua culmina otro periodo de actividades de investigación y difusión, se trata de un espacio dedicado íntegramente a la investigación, formación y divulgación de la gestión de los recursos hídricos, la tecnología y la sostenibilidad medioambiental

desde una perspectiva multidisciplinar. Se ha renovado y dotado de más recursos en 2024.

CÁTEDRA AGUAS DE HUELVA-UHU



La Cátedra de Innovación Social de Aguas de Huelva se creó a finales de 2016 con el objetivo de potenciar la relación entre la Empresa Municipal de Aguas de Huelva y la Universidad, para así tener una mayor presencia en la sociedad onubense y contribuir a su desarrollo sostenible. Se ha renovado en 2023.



RED DE CÁTEDRAS



Las tres Cátedras anteriores, se han unido a otras nueve promovidas por empresas del Grupo Agbar para formar así la Red de Cátedras del Agua, con el objeto de compartir conocimiento y buscar sinergias entre ellas.



PACTO MUNDIAL

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



RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Durante 2023 se han recibido varios premios y reconocimientos, los principales han sido:



COMPRA RESPONSABLE

TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

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

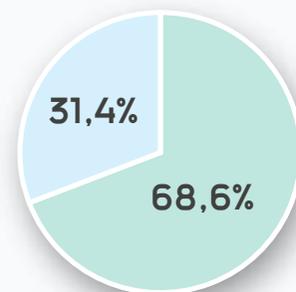
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación. Para más información:

HIDRALIA: condiciones generales de contratacion

Emasagra: plataforma de contratacion del sector publico

Aguasvira: plataforma de contratacion del sector

ORIGEN PROVEEDORES HIDRALIA



Proveedores locales
Proveedores No locales

Aguas de Huelva: informacion a licitadores y proveedores

Aguas de Benahavis: plataforma de contratacion del sector publico

Aguas de Torremolinos: condiciones generales de contratacion

Aguas de Montilla: plataforma de contratacion del sector publico

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Hidralia contribuye al desarrollo de las comunidades donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se miran los proveedores de Hidralia se verá que un 68,6% son locales, si bien

cuando se mira el volumen de compras local representa un 54,3% del importe total de compras.

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

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

GRUPOS DE INTERÉS

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

Asimismo, Hidralia y sus empresas participadas llevan a cabo encuestas de satisfacción para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora. Además de encuestas de satisfacción

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

El desarrollo sostenible es una tarea común de 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

TRABAJADORES Y GG. II. INTERNOS

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

AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

SOCIEDAD CIVIL

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

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

PROVEEDORES / SUBCONTRATAS / COMPETENCIA

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

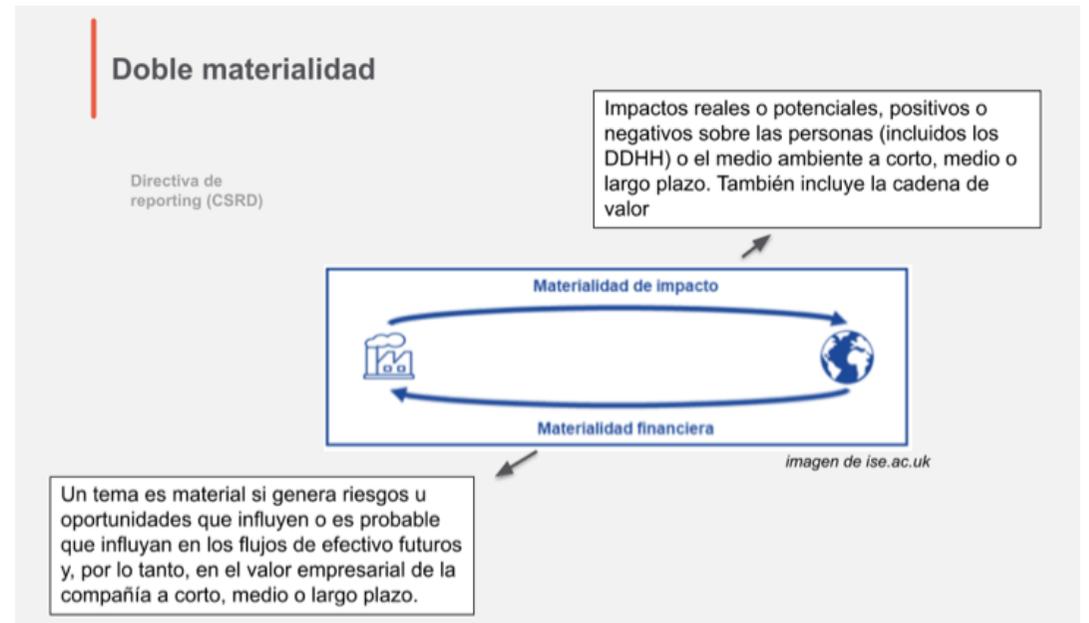


ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Se dispone del estudio de doble materialidad realizado por el Grupo 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”.**

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 2023	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

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

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

www.hidralia-sa.es

CUESTIONARIO

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

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

2. ¿QUÉ LE HA PARECIDO EL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2023?

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 2023 DE HIDRALIA RESPECTO AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2022.
- 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:



INFORME DE
DESARROLLO SOSTENIBLE

2023

