



Informe de desarrollo sostenible

2018

*Sostenibilidad ambiental y
compromiso con las personas*

La empresa

Carta del Consejero Delegado

Presencia en la Comunidad Valenciana

Nuestra actividad

Gobernanza

Orientación al cliente





Carta del Consejero Delegado

El presente Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua corresponde al ejercicio 2018 e incluye por segundo año a sus empresas mixtas participadas con el propósito de informar a nuestros grupos de relación sobre la empresa y nuestro impacto económico, social y ambiental global en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

El informe se ha elaborado siguiendo el estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI) en su versión "Exhaustiva", con el fin de informar sobre nuestro desempeño en sostenibilidad de forma abierta y con unos parámetros comunes. Este informe ha sido verificado externamente, garantizándose la coherencia y la fiabilidad de la información, datos e indicadores aportados.

La estructura de este informe se basa en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible 2017-2021, el REwater Global Plan. En él alineamos nuestra estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU y sus metas específicas, con **dos ejes fundamentales: la sostenibilidad ambiental, basada en la economía circular en el ciclo del agua y el compromiso social, con foco en el cuidado de las personas.**

Del ejercicio 2018, dentro de las iniciativas ambientales, quisiera destacar como ejemplo de alianzas y colaboración contra los efectos del Cambio Climático, el proyecto Guardian, una iniciativa para mejorar la preparación y la resiliencia a los incendios en el Parque Natural del Túria, financiada por la Unión Europea en la 3ª convocatoria UIA (Urban Innovative Actions) y desarrollada por Hidraqua, los Ayuntamientos valencianos de Riba-roja de Túria y Paterna y otras entidades de reconocido prestigio. También, el reconocimiento, European Business Awards for the Environment, de la Comisión Europea a Suez España, por su trabajo de protección a la biodiversidad, con acciones territoriales en las que participa Hidraqua. Por otra parte, nuestra apuesta por la innovación es una realidad, en tan solo un año de funcionamiento, nuestro Centro Tecnológico Dinapsis, ya ha sido reconocido como lugar de referencia de la innovación para la sostenibilidad urbana, gestión del agua y el turismo inteligente a nivel nacional.

Dentro del eje social, seguimos trabajando y colaborando con el propósito de garantizar el acceso al agua a todos los colectivos vulnerables y promoviendo la educación ambiental y el conocimiento de la gestión del agua y los recursos aportando los valores de respeto y protección del medio ambiente a miles de estudiantes cada año. En relación con nuestras personas trabajadoras, mostramos nuestro respeto a la diversidad y nuestro compromiso con la seguridad y salud laboral, sabiendo además, que todas las personas son clave para lograr, de manera conjunta, los retos del REwater Global Plan.

Para concluir, este informe es un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas hacia nuestros grupos de relación, en el que hemos querido plasmar nuestro desempeño, **con la mirada puesta en el desarrollo sostenible.**

Francisco Javier Bartual Vargas

Presencia en la Comunidad Valenciana

Misión

La gestión sostenible del agua con la incorporación de nuevos procesos y etapas para garantizar los recursos naturales para el desarrollo económico, ambiental y social en los municipios gestionados.

Visión

Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo sostenible y generar valor compartido con todos nuestros grupos de relación.

Valores

- | | |
|----------------------|-----------------|
| Talento | Innovación |
| Ética | Responsabilidad |
| Conciencia ambiental | Excelencia |
| Diálogo | |



Hidraqua, empresa del Grupo Suez España, dedicada al sector del agua y del medio ambiente que desarrolla su actividad: captación, potabilización, distribución, depuración y reutilización, por concesión o empresas mixtas, en más de 80 municipios de la Comunidad Valenciana desde 1971.

Desde entonces la empresa ha apostado por transformar el tradicional ciclo integral del agua en el ciclo sostenible del agua, gracias a la incorporación de ecoinnovación, ecodiseño y nuevos modos de trabajo encaminados a preservar los recursos naturales basados en el modelo de Economía Circular.

Desde esta perspectiva, Hidraqua actúa además sobre la comunidad local, fortaleciendo las economías locales y favoreciendo la implicación social.

Empresas mixtas

Hidraqua, como socio privado y tecnológico, participa en el accionariado de seis empresas mixtas en la Comunidad Valenciana para la gestión integral del agua.

Las empresas mixtas son sociedades en las que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La Administración Pública participa en el capital y en su Consejo de Administración.

Suez

SUEZ aplica soluciones innovadoras para acompañar a sus clientes en la transición de un modelo lineal que sobreconsume los recursos hacia una economía circular que los recicla y los valoriza.

A través de la innovación, la economía circular y la promoción del diálogo, SUEZ contribuye al desarrollo sostenible en las comunidades donde está presente

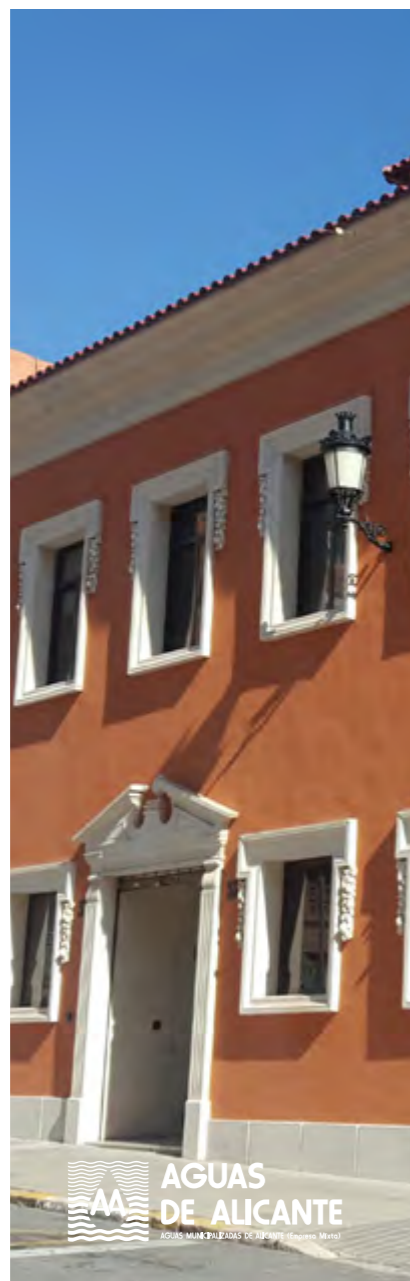


GRI

- 102 - 2
- 102 - 6
- 102 - 16
- 201 - 4

**Aguas Municipalizadas
de Alicante, EM.**

C/ Alona, 31. CP 03007. Alicante



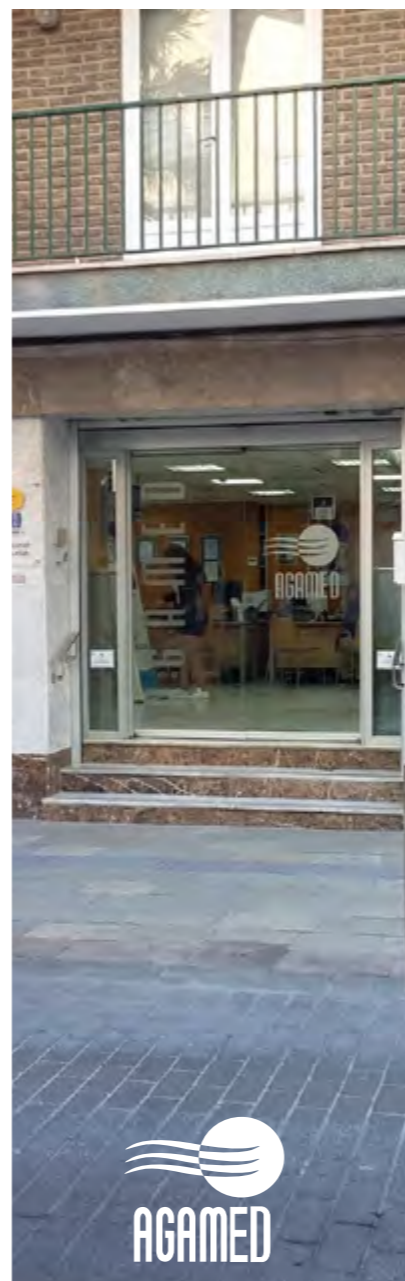
**Aigües i
Sanejament d'Elx, SA.**

Plaça de la Ilotja, 1. CP 03202. Elx



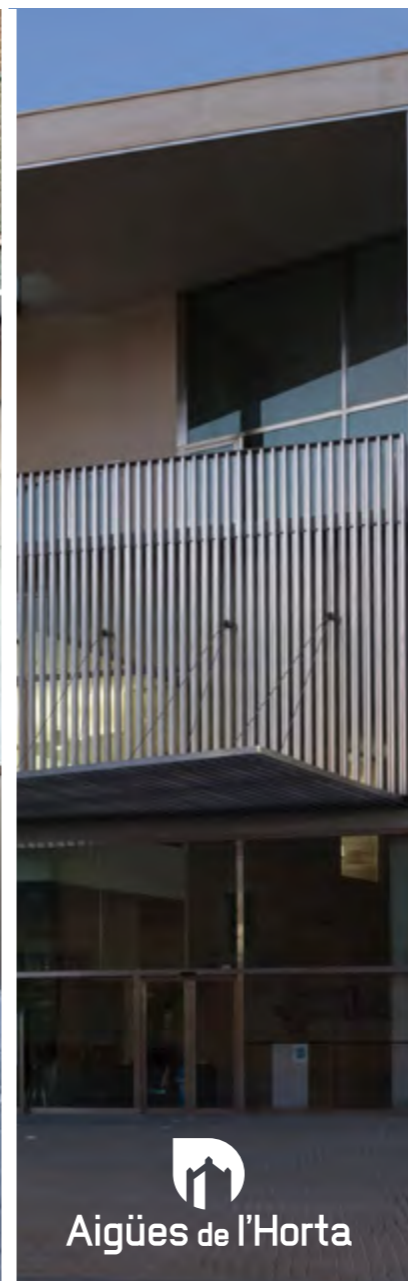
**Aguas del Arco
Mediterráneo, SA.**

C/Caballero de Rodas, 22.
CP 03181. Torreveija



Aigües de l'Horta, SA.

Edifici Antic Mercat. Plaça Colom,
13 (Planta 1ª). CP 46900. Torrent



**Aigües Municipals
de Paterna, SA.**

C/ Ronda Isaac Peral, 14.
CP 46980. (Of. 6.). Paterna

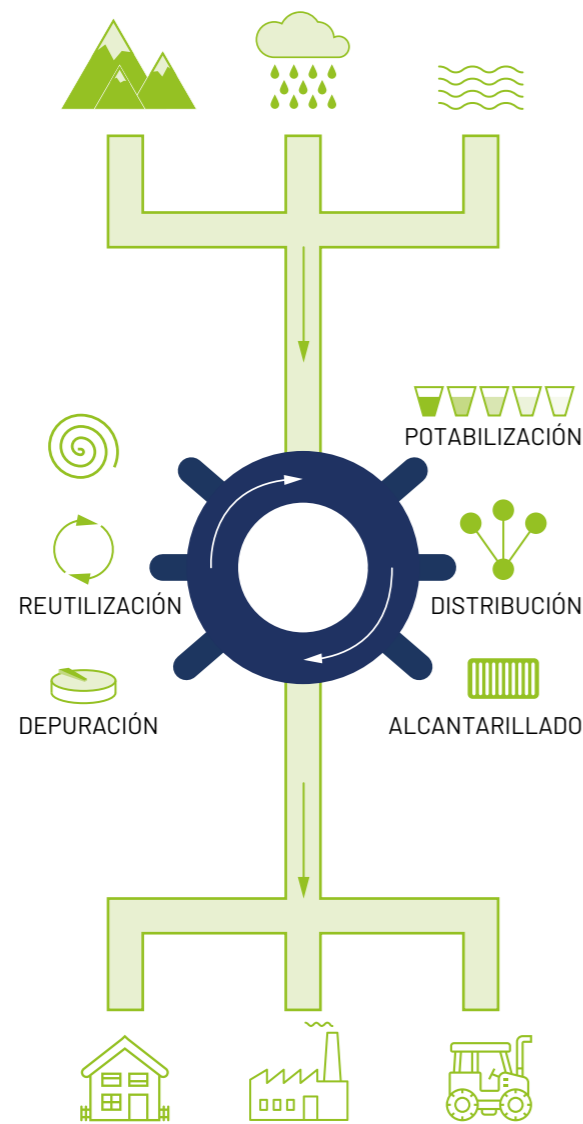


Aigües de Cullera, SA.

Plaza de la Sal, 4. CP 46400. Cullera



Nuestra actividad



Agua Potable

80

municipios

29.868.010 m³

agua suministrada de origen subterránea

1.174.064

de clientes

2.551.088

de población abastecida

15

Hm³ agua potabilizada

159,99 Hm³

de agua suministrada

12.201 Km

de red de agua potable

Aguas Depuradas y reutilización

48 depuradoras

50,83 Hm³

de agua depurada

29,96 Hm³

de agua reutilizada

26.339 tn

lodos valorizados para energía

815.187 m³

agua reutilizada para uso urbano

100%

de lodos reutilizados para agricultura

Calidad del agua

25.000

muestras del agua al año

165.000

parámetros analizados anualmente

1.500

controles de agua en el grifo del consumidor

Alcantarillado

139.865

imbornales limpiados al año

5.766 Km

de red de alcantarillado y colectores

1.431 Km

de red de saneamiento limpiada

27,85 Km

de red por vacío

Dinapsis

69.267

registros digitalizados

42.495

operaciones centralizadas

37% aumento respecto 2017

10% aumento respecto 2017

Telecontrol

+700

estaciones de campo

+4.000

sensores en la red

+1.000.000

registros diarios

166.086

clientes con telelectura

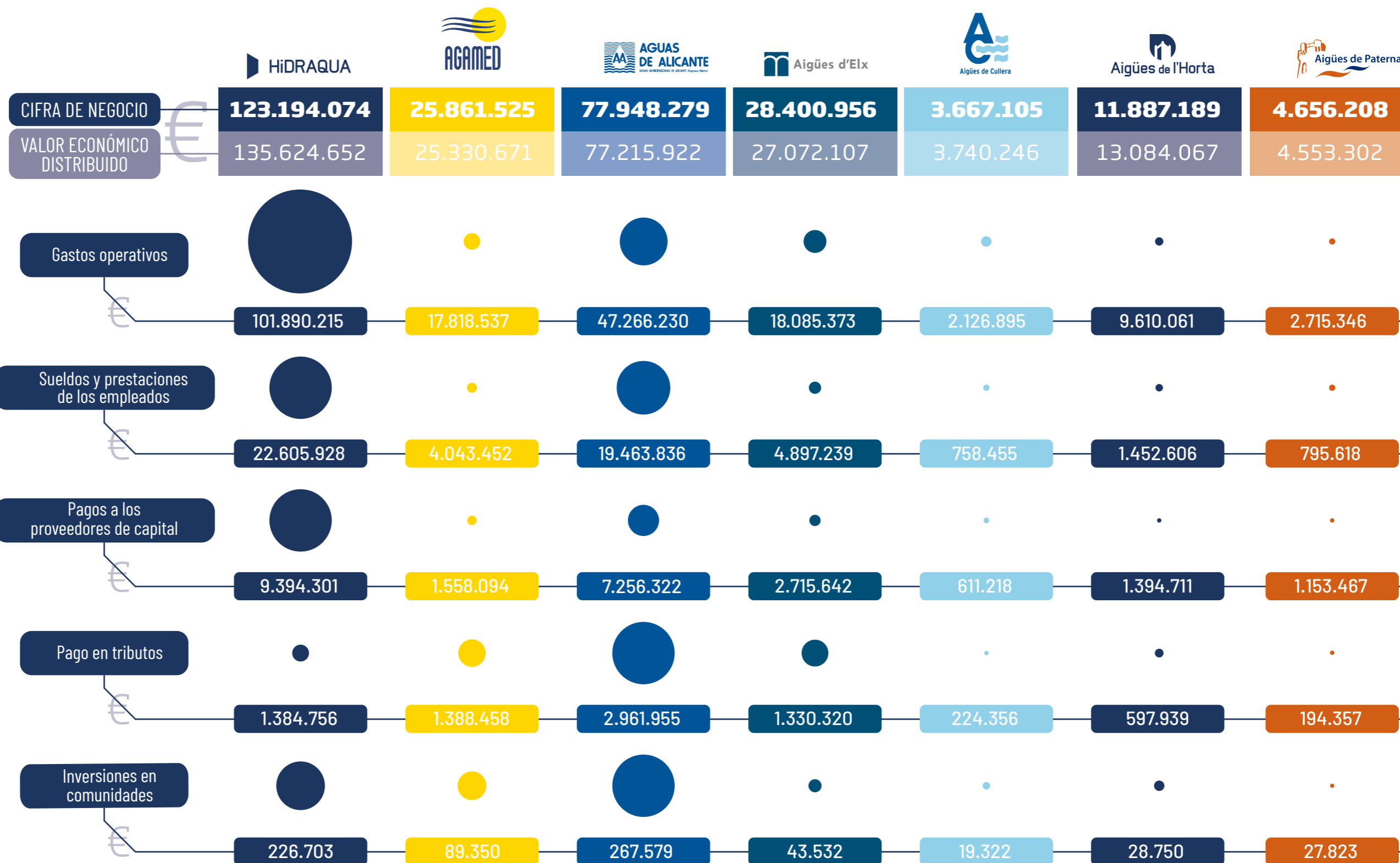
246.006

clientes con factura digital (21,8% Aumento)

158.374

gestiones online (+14,5%)

Datos económicos



GRI
102-7
201-1
203-1
203-2

Impacto económico



Indicadores económicos* divididos por conceptos



Los indicadores económicos corresponden a los totales de Hidraqua y empresas mixtas

*Para más información consultar las cuentas anuales

GRI

102 - 7

201 - 1

203 - 1

203 - 2

Inversiones 2018



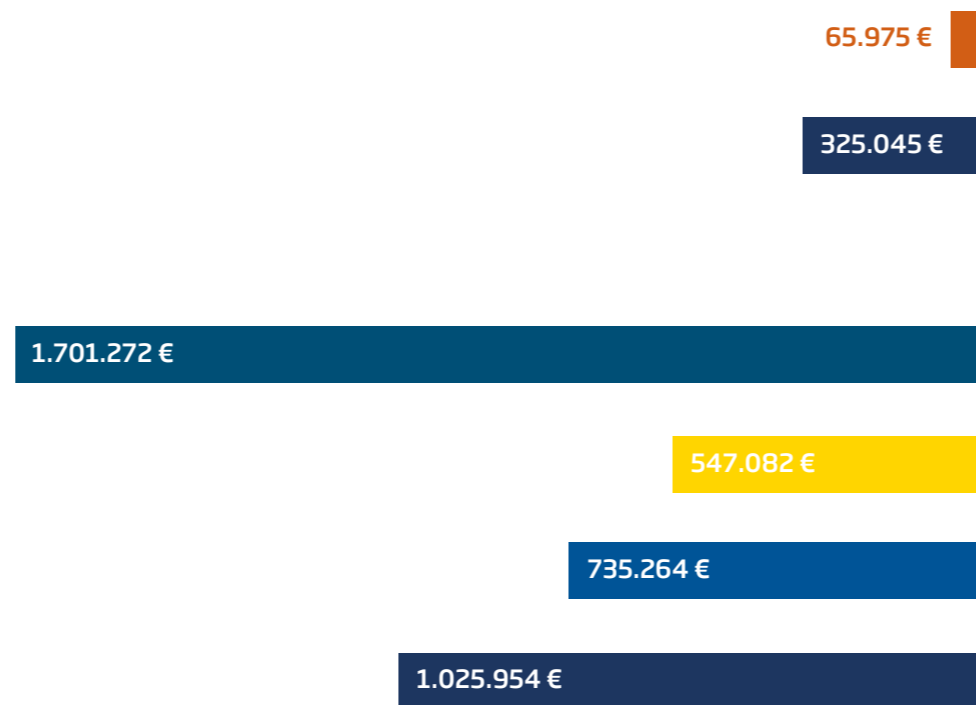
Mejoras en la EDAR

Las inversiones netas y los fondos de renovación tienen un impacto positivo en la red de agua mejorando el servicio desde el punto de vista de aumento de caudal, mejora en la calidad del agua, disminuyendo las fugas y de pérdidas de agua por roturas. Por otra parte, las mejoras en la red de saneamiento se encaminan a aumentar las capacidades de evacuación, sobre todo en episodios de lluvias, y evitar infiltraciones al medio, así como resolver problemas de olores y atrancamientos en la red de colectores.



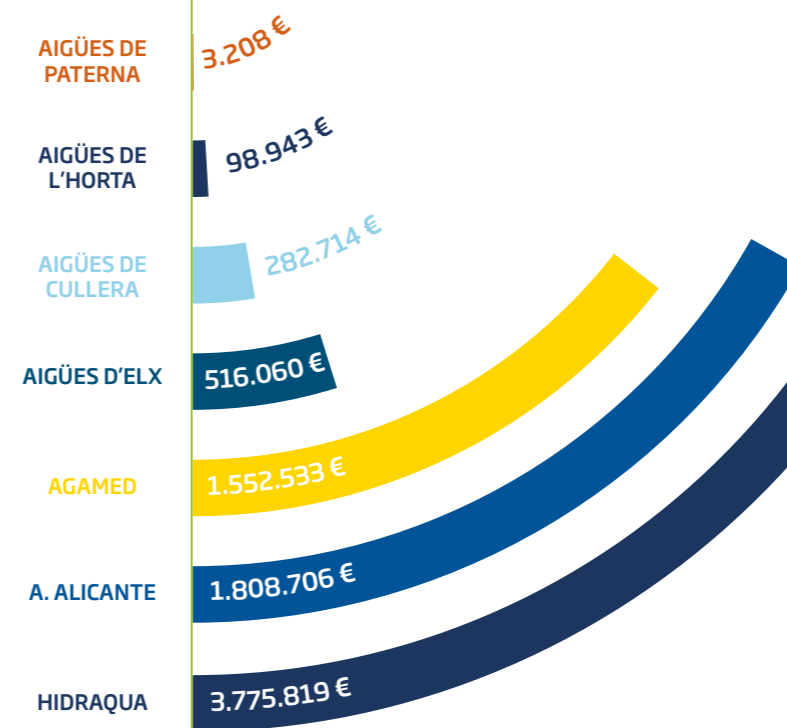
FONDOS RENOVACIÓN

4,4M€



INVERSIONES NETAS

8,04M€



Proyectos y obras más representativos del 2018



1 L'Eliana TOTAL IMPORTE 42.818

- ALMAQ. Conexion Montepilar_Dep.almaquiba. 42.818€

2 Paterna TOTAL IMPORTE 226.388

- FI Proyecto mejora drenaje Barranco Rubi. 3.208€

- Renovación red saneamiento c/222 La Canyada. 47.804,27€

- Rehabilitación depósito del P.E. de Táctica. 86.432,95 (Hidraqua) + 26.735,00€ (retirada fibrocemento)

- Renovación red agua potable C/Presbiterio Miguel Pérez. 42.227,36€ (Hidraqua)

- SUDS Terramar, sistema drenaje sostenible recogida escorrentía superficial c/Alzira. 19.980,95€

3 Torrent TOTAL IMPORTE 477.636

- Reprofundización Pozo Horteta. 46.215€

- Red distribución C/Purisima y Furió. 30.103€

- Reprofundización Pozo Horteta : 46.215,36€

- Red distribución C/Purisima y Furió: 30.103€

- 15 proyectos de renovación de red de agua potable y saneamiento en Torrent y Consorcio: 325.000€

4 Cullera TOTAL IMPORTE 245.640

- Renovación red Marenyet. 157.772€

- Renovación Saneamiento C/Alboraya. 61.025€

- Renovación Saneamiento C/La Marina. 26.842€

- Riego inteligente zonas verdes (Smart Green): 3.288,78€

- Rehabilitación fuente Calle del Agua: 35.375€

- Sistemas de aireación Parque Daniel Clar: 30.770,05€

- Desvío conducción 600 mm por obras variante n-332: 118.422,99€ (Hidraqua)

5 Beneixama TOTAL IMPORTE 65.914

- Mejoras Telemando. 65.914€

6 Polop TOTAL IMPORTE 116.091

- C. La ermita. 116.091€

7 Finestrat TOTAL IMPORTE 461.231

- Barranco La Cala Fase II y III. 296.394€

- Barranco La Cala Fase I. 96.950€

- Drenaje Av. Costa Blanca. 67.886€

8 Alfaz del Pi TOTAL IMPORTE 411.802

- Barrio Noruego. 333.548€

- Urb. Captivador. 78.254€

9 Salinas TOTAL IMPORTE 19.897

- Acom y eliminac puntos negros alcantar. 19.897€

10 La Vila Joiosa TOTAL IMPORTE 874.017

- SN-Capt y vertido pluviales P.Moro. 357.898€

- SN-C/Limonos 341.593€

- AP-Ampl.ETAP. 64.763€

- AP-C/Polop y C/Relleu. 58.894€

- AP-Nuevo Dpto. Rodacucos. 50.867€

11 Benidorm TOTAL IMPORTE 35.973

- INV. Nº79 FINCA BARRINA AGUA. 35.973€

12 Mutxamel TOTAL IMPORTE 217.594

- Conexión sectores Ravel-7F-Cami la rula. 46.215€

- Adecuación taludes dep. El Salt. 47.179€

- Desvío conducción 800. 124.200€

13 Alicante TOTAL IMPORTE 656.356

- PEI Agua Sectorizaciones. 296.273€

- PEI Saneamiento, Explanada de España Fase II. 253.542€

- Obra Pluviales, Albufereta. 106.540€

14 Elche TOTAL IMPORTE 334.097

- Camión Mixto nº1. 195.000€

- Sistemas Seguridad ISO 22000. 43.811€

- Nebulizador ultrasonidos. 21.417€

- Puntos carga Vehículos Electricos. 20.545€

- Red de agua regenerada. 53.323€

- Renovación 500 en ladera río. 135.862€

15 Rojas TOTAL IMPORTE 92.038

- Renov. colectores, impulsores EDAR DªPepa 92.038€

16 Formentera del S. TOTAL IMPORTE 202.764

- Renovación red agua C/Mayor y adyacentes. 110.995€

- Rehab. piscinas Los Palacios y casco urb. 58.738€

- Renovación red agua C/Federico G. Lorca. 33.029€

17 Benijófar TOTAL IMPORTE 411.802

- Reutilización agua regenerada Benijofar. 105.338€

18 Orihuela TOTAL IMPORTE 1.442.043

- Actuaciones telecontrol mejora ANR. 59.506€

- Actuaciones urgentes renovación de redes. 645.920€

- Renovación red saneamiento. 513.522€

- Renovación EBAR Lomas Campoamor. 223.095€

19 Torrevieja TOTAL IMPORTE 603.560

- PLV Tramo C3. 1 punto AP36. 224.648€

- SN C/ Clemente Gosálvez. 161.388€

- SN Avda Orihuela. 118.671€

- PLV Subc C5-01 Fase I. 98.852€

20 Orihuela TOTAL IMPORTE 153.088

- Bombas para sondeos. 153.088€

21 Xixona TOTAL IMPORTE 65.639

- Ampliación de red de agua en Partida Segorb. 38.243€

- Ampliación de red de agua para la EDAR. 27.396€

22 Banyeres de M. TOTAL IMPORTE 49.508

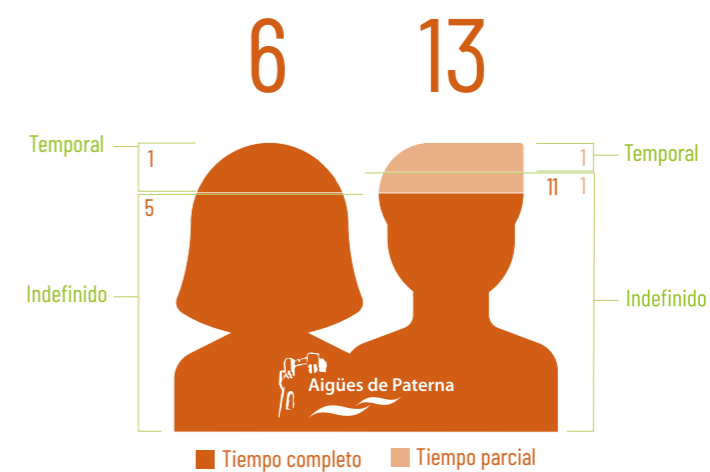
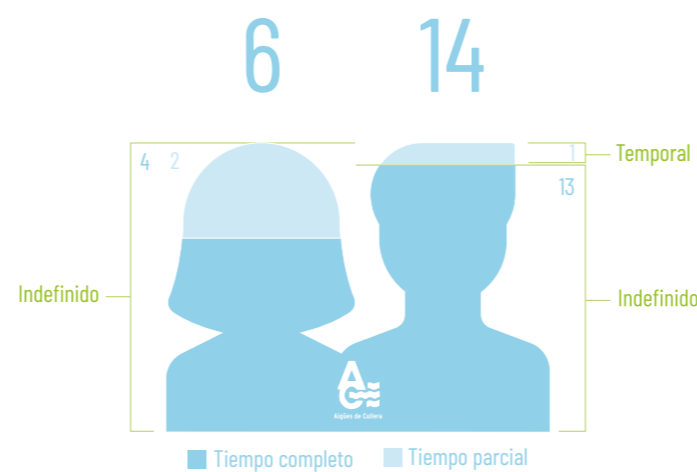
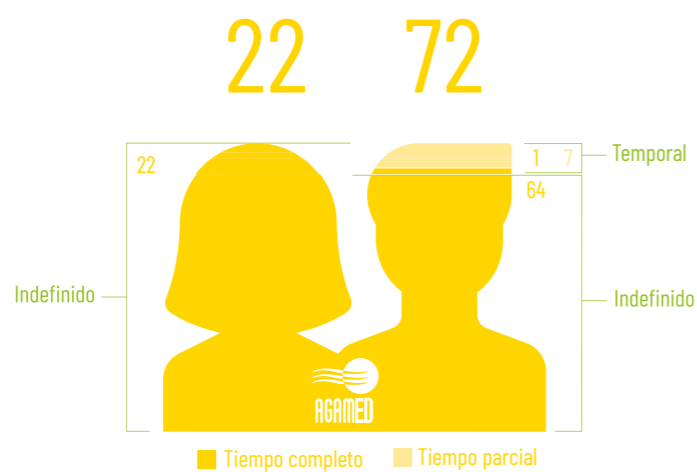
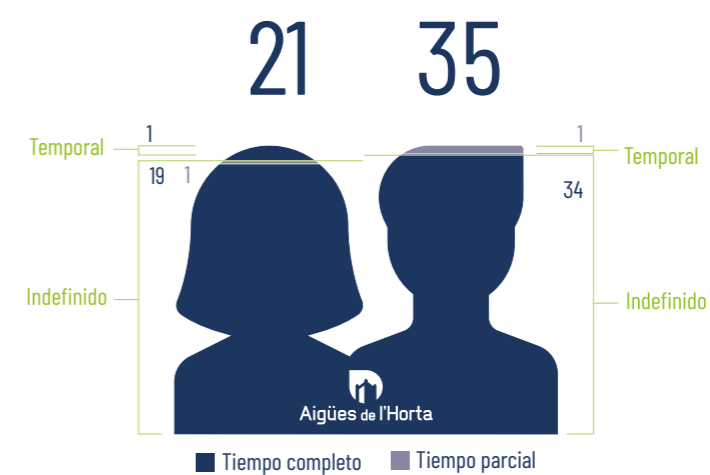
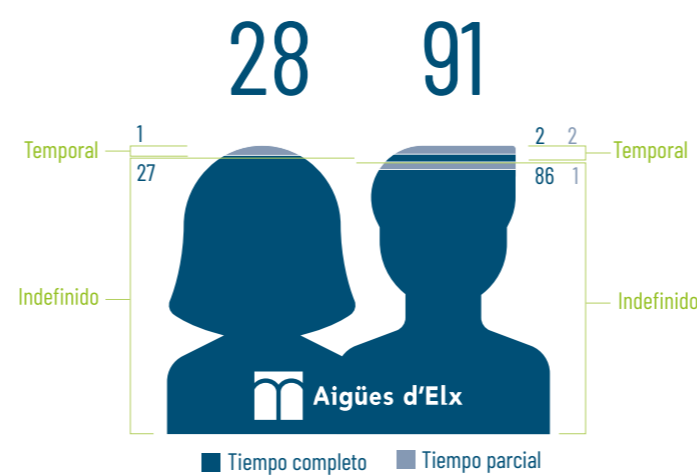
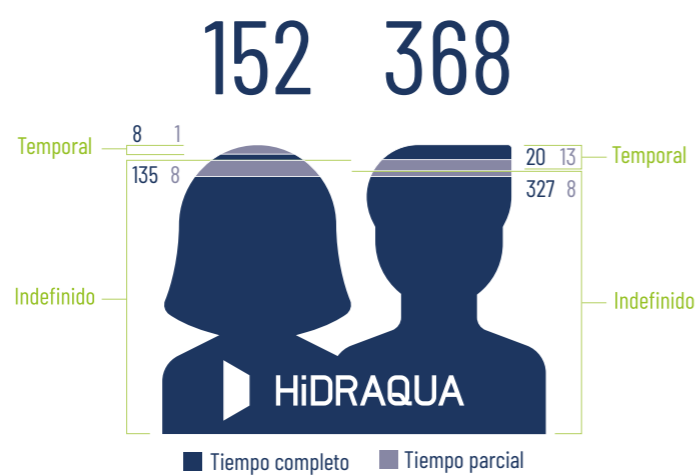
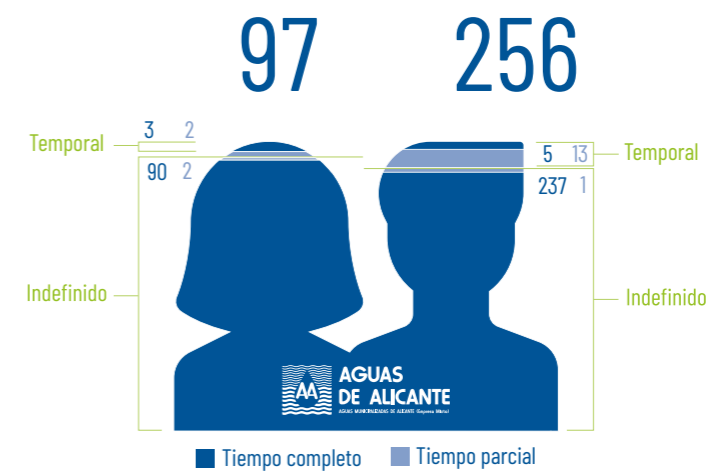
- Renovación de la red de agua. 49.508€

GRI

203 - 1

203 - 2

Equipo humano



2018 de un vistazo

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADA

CUSTOMER COUNSEL

6
EMPRESAS MIXTAS

3
DISTINTIVOS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

AMBIENTALES

80,64%
DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

100%
DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

63.409^{tn}
DE RESIDUOS VALORIZADOS

48.608
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

9^{ha}
DE MONTE RECUPERADO TRAS INCENDIOS FORESTALES

5,51^{Gwh}
DE ENERGÍA RENOVABLE GENERADA PARA AUTOCONSUMO EN LAS ESTACIONES DEPURADORAS

ECONÓMICOS

275,61M€
CIFRA DE NEGOCIO

8,03M€
INVERSIONES NETAS

4,4M€
A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN

2.114
PROVEEDORES LOCALES

72,52M€
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

53,73M€
EN SALARIOS

PLANTILLA

1.176
PROFESIONALES

4,5
VECES MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

17%
MUJERES DIRECTIVAS

2011
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

2%
DE PERSONAL CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

20,04 HORAS
DE FORMACIÓN ANUAL

SOCIALES

703.059€
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

945.628€
DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO

6.626.273€
FINANCIADOS SIN INTERESES DE DEMORA

13.543
ESCOLARES HAN PARTICIPADO EN NUESTRAS CAMPAÑAS EDUCATIVAS

12.545
FAMILIAS BENEFICIADAS DE TARIFAS SOCIALES

+1.500
VISITANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

25.542
VISITAS A AULAS DE NATURALEZA Y MUSEOS

GRI

102 - 7

201 - 1

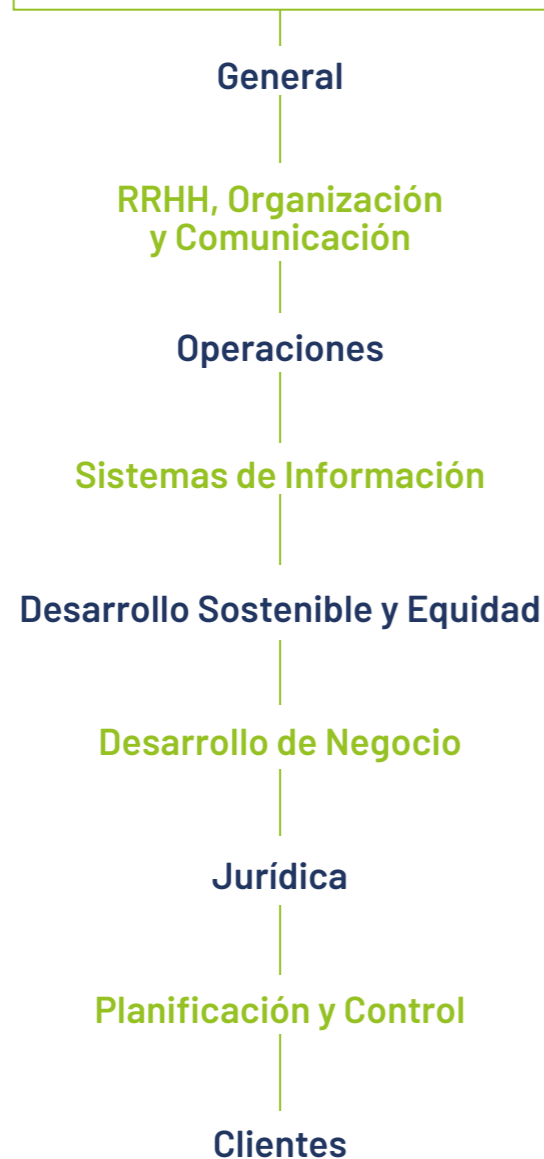
203 - 2

413 - 1

Gobernanza

Comité de Dirección

Encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización



El fomento del compromiso ético de Hidraqua se da al más alto nivel: los Consejos de Administración y la Dirección de cada sociedad se han dotado de estructuras adecuadas para la gestión ética, y cada una cuenta con un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales. Hidraqua cuenta con una red de responsables que velan por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESAS MIXTAS

REPRESENTANTES DE HIDRAQUA
Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

SOCIO PÚBLICO
Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as



Reunión Comité Dirección de Hidraqua a la CEV

Consejo de Administración Hidraqua

Francisco Javier Bartual Vargas / **PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO**

Eduardo Montero Valiente / **CONSEJERO**

María José Toledo Callejas / **CONSEJERA**

Fernando Adolfo Sancho de Valle / **SECRETARIO Y CONSEJERO**

Es el encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. Supervisa la evolución de la empresa y vela por la conducta ética de la organización y por un desarrollo de empresa sostenible

El órgano de dirección rinde cuentas periódicamente ante el Consejo de Administración.

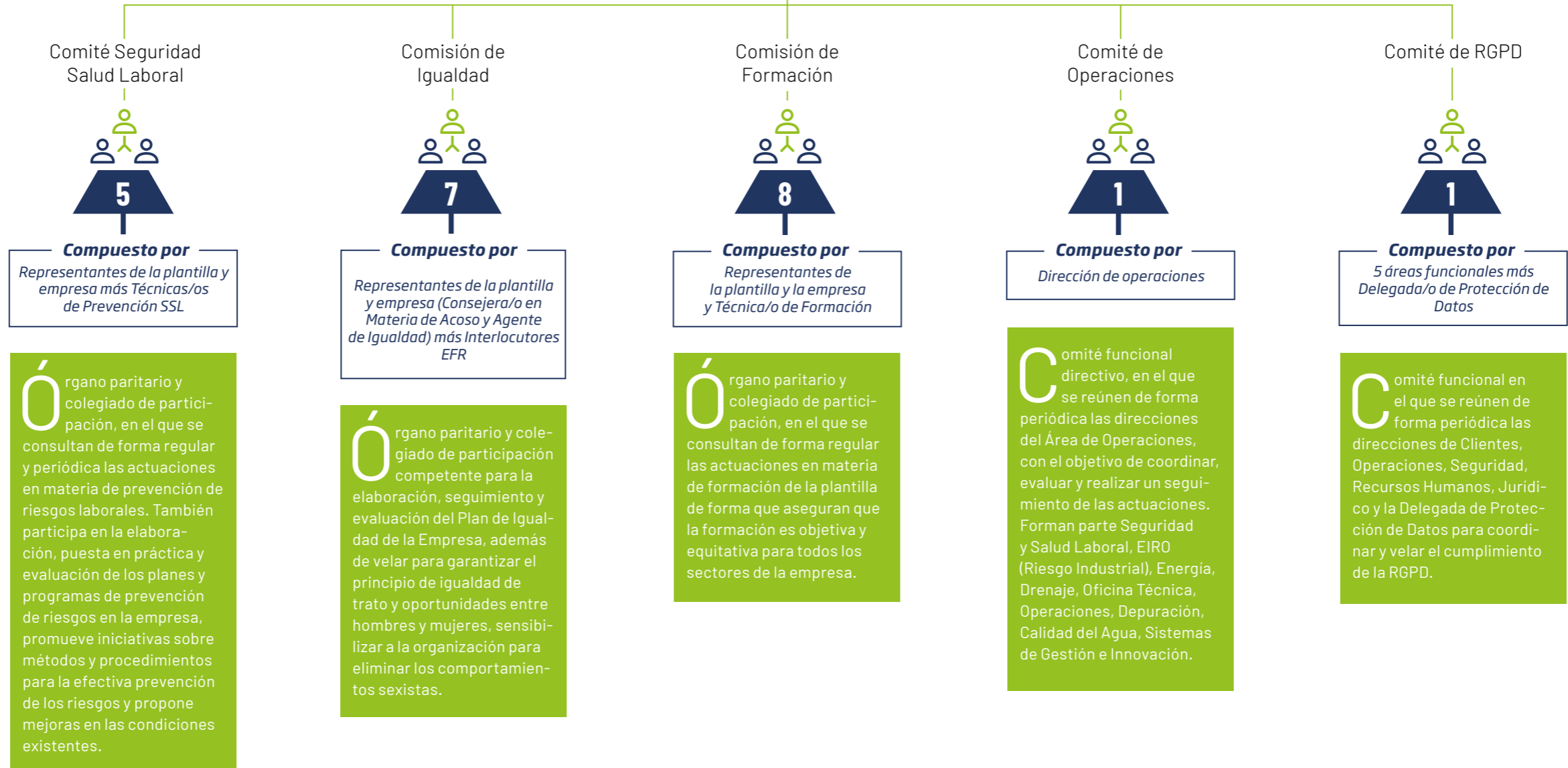
GRI

102 - 18

102 - 22

102 - 29

Comités



Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que incluye 64 preguntas de distintos ámbitos (Administración y Organización, Seguridad de los Sistemas, Recursos Humanos, Ética, Sistemas de Información, Control de Riesgo, Compras, Salud y Seguridad, Medioambiente y Riesgos Industriales y Operacionales). El cuestionario permite analizar el grado de cobertura de cada riesgo y, en caso de no estar cubierto al 100%, establecer un plan de acción. Una vez firmado por el CFO y el CEO de la compañía, el cuestionario COSO se presenta en el comité ASCI. Asimismo, anualmente se realiza un seguimiento de los planes de acción establecidos.

- GRI**
- 102 - 11
 - 102 - 18
 - 102 - 22
 - 102 - 29
 - 102 - 30
 - 102 - 34
 - 403 - 1
 - 413 - 1

Sistemas de gestión

Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, la compañía dispone desde 1996 de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

Gestión ambiental

Con el sistema de gestión ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus **impactos en el entorno** y aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación.

Energía

La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad.

Verificación de la huella de carbono

El objetivo esencial es identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante las emisiones de CO₂ equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064.

Laboratorios de ensayo

La acreditación ISO 17025 es una normativa internacional en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración.

*Queremos ser una organización de referencia y para ello **hemos desarrollado un modelo de gestión único en base a los siguientes estándares certificados***



Auditoría Ambiental and Industrial Risk Officer (EIRO)

GRI

102 - 11

102 - 12

Entidades de inspección

La ISO 17020 establece los criterios generales para el funcionamiento de las organizaciones que realizan actividades de control y verificación de productos, instalaciones, procesos productivos y servicios.

Gestión de la continuidad del negocio

La norma ISO 22301 especifica los requisitos para un sistema de gestión encargado de proteger a la empresa de incidentes que provoquen una interrupción en su actividad, reduce la probabilidad de que se produzcan y garantizan la recuperación de la misma.

Seguridad y salud

La voluntad de **homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo** se demuestra en la progresiva implantación, desde 2007, de la certificación OHSAS 18001 en la compañía.

Actualmente Hidraqua y todas las empresas mixtas cuentan con esta certificación, reconocida internacionalmente, que **asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

Inocuidad del agua

Con esta certificación ISO 22000, Agamed, Aigües d'Elx y Aguas de Alicante se posicionan respecto a las tendencias legislativas a escala mundial y concretamente al enfoque de **plan de seguridad del agua**, basado en los principios de evaluación y gestión del riesgo, de la nueva Directiva Europea sobre Aguas de Consumo.

Familiarmente Responsable

El EFR es un modelo de la Fundación másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia **de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral**. Con la certificación EFR se obtiene una herramienta profesional e innovadora, que aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.

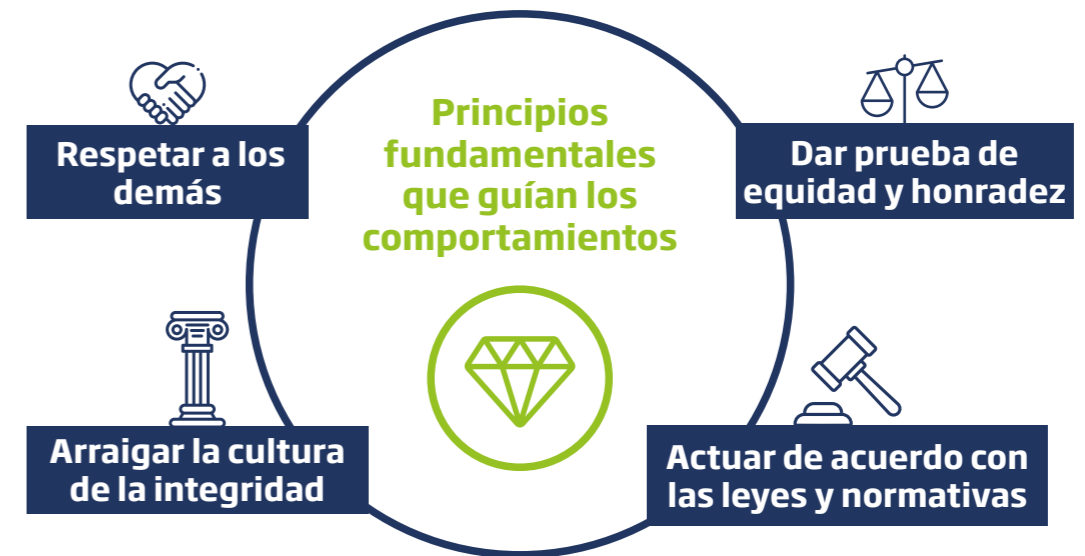


SISTEMAS DE GESTIÓN	HIDRAQUA	A.ALICANTE	AGAMED	A.D'ELX	A.HORTA	A.PATERNA	A.CULLERA
ISO 9001 CALIDAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 14001 MEDIO AMBIENTE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	EN PROCESO
ISO 14064 HUELLA DE CARBONO		✓			✓		
ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN		✓					
ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYO		✓	EN PROCESO	✓			
ISO 22301 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	✓	✓					
ISO 22000 INOCUIDAD		✓	✓	✓			
ISO 50001 ENERGÍA		✓					
OHSAS 18001 SEGURIDAD Y SALUD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EFR CONCILIACIÓN E IGUALDAD	✓	✓	✓	✓	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO

Buen gobierno y gestión ética

Hidraqua trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria. Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja.

El Código de Ético para Hidraqua y Código de Conducta de las empresas mixtas han sido aprobados por de los Consejos de Administración de cada sociedad en el 2017, anteriormente se aplicaba el Código Ético Corporativo. El Código de Conducta está disponible en la web de la compañía.



*El Código de Ético de Hidraqua define los valores de nuestra organización, **Exigencia, Compromiso, Audacia y Colaboración**, los cuales deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas*



[Enlace al Código Ético](#)

GRI

102 - 16

102 - 17

Acciones Compliance

Se ha aprobado e informado al Consejo de Administración además del Código Ético (Código de Conducta), de las siguientes políticas y procedimientos:

• **Política de relaciones con autoridades y funcionarios.** Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.

• **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.** Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.

• **Política de cumplimiento ambiental.** Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medioambientales.

• **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.** Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.

• **Política de seguridad de la información y uso de las TIC's.** Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.

• **Política de cumplimiento fiscal.** Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.

• **Protocolo de buenas prácticas en relaciones comerciales.** Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales.



	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
HIDRAQUA	100%	79%	25	13	1
AGAMED	100%	100%	25	2	2
A. ALICANTE	100%	100%	25	3	2
A. D'ELX	100%	100%	25	4	-
A. HORTA	100%	80%	25	1	-
A. CULLERA	100%	95%	25	3	-
A. PATERNA	100%	90%	25	2	-

GRI

102 - 16

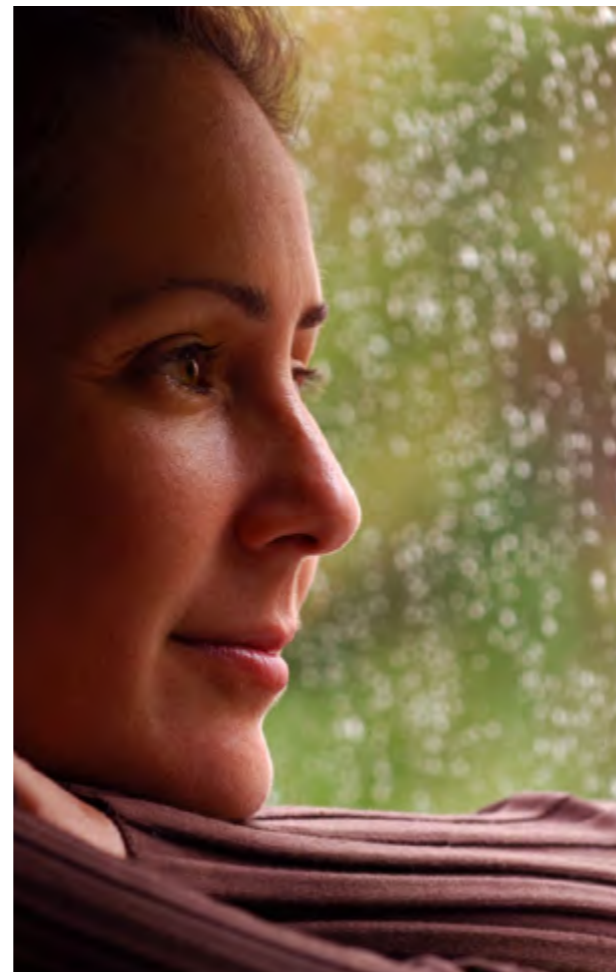
102 - 17

102 - 34

205 - 2

Protección de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el pasado 7 de diciembre de 2018, el Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad HIDRAQUA al nuevo marco normativo de aplicación.



El 15 de mayo del 2018 se nombró a la Delegada de Protección de Datos (DPD)

Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2018, se han gestionado 15 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas.

HIDRAQUA no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.



Así, se destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo durante el año 2017 y 2018:

- Nombramiento de la Delegada de Protección de Datos (DPD).
- Redacción y distribución entre los empleados de Políticas relacionadas con la Normativa.
- Manual de Funcionamiento del DPD.
- Adecuación del redactado legal sobre protección de datos de la firma de los correos electrónicos.
- Elaboración del Data Map para identificar los tratamientos de datos y riesgos asociados.
- Redacción e implementación de la Política de Videovigilancia y control de acceso a instalaciones de la empresa.
- Elaboración del Registro de Actividades del Tratamiento.
- Clausulados de protección de datos a utilizar en los canales de atención telefónica.
- Protocolo de Protección de Datos.
- Clausulados destinados a regular el tratamiento de datos personales en el marco de eventos y concursos.
- Redacción del documento "Protección de datos desde el diseño y por defecto en el desarrollo de aplicaciones".
- Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.
- Adecuación de las cláusulas de contrato sobre protección de datos para adecuarlas a la Normativa.
- Redacción del manual de funcionamiento de los Comités de Protección de Datos.
- Implementación de un checklist para evaluar el nivel de cumplimiento y garantías de los proveedores con carácter previo a su contratación.
- Formación presencial al departamento de Clientes.
- Adecuación de la Política de Privacidad y la Política de Cookies de las páginas web de la sociedad para adecuarlas a la Normativa.
- Elaboración y distribución entre empleados de un video sobre "Brechas de Seguridad".

Más cerca de las personas

Teléfono de Atención al Cliente



900 210 100

LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 21:00
HORAS EN HORARIO CONTINUO

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 101 270 24

Personas atendidas

POR TELÉFONO	464.459
EN OFICINAS	349.339
OFICINA VIRTUAL	158.374

Valoración de atención recibida



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

7.66 (-0.09)



OFICINA PRESENCIAL

8.32 (-0.21)



OFICINA VIRTUAL

7.69 (-0.11)



Oficina de atención al cliente

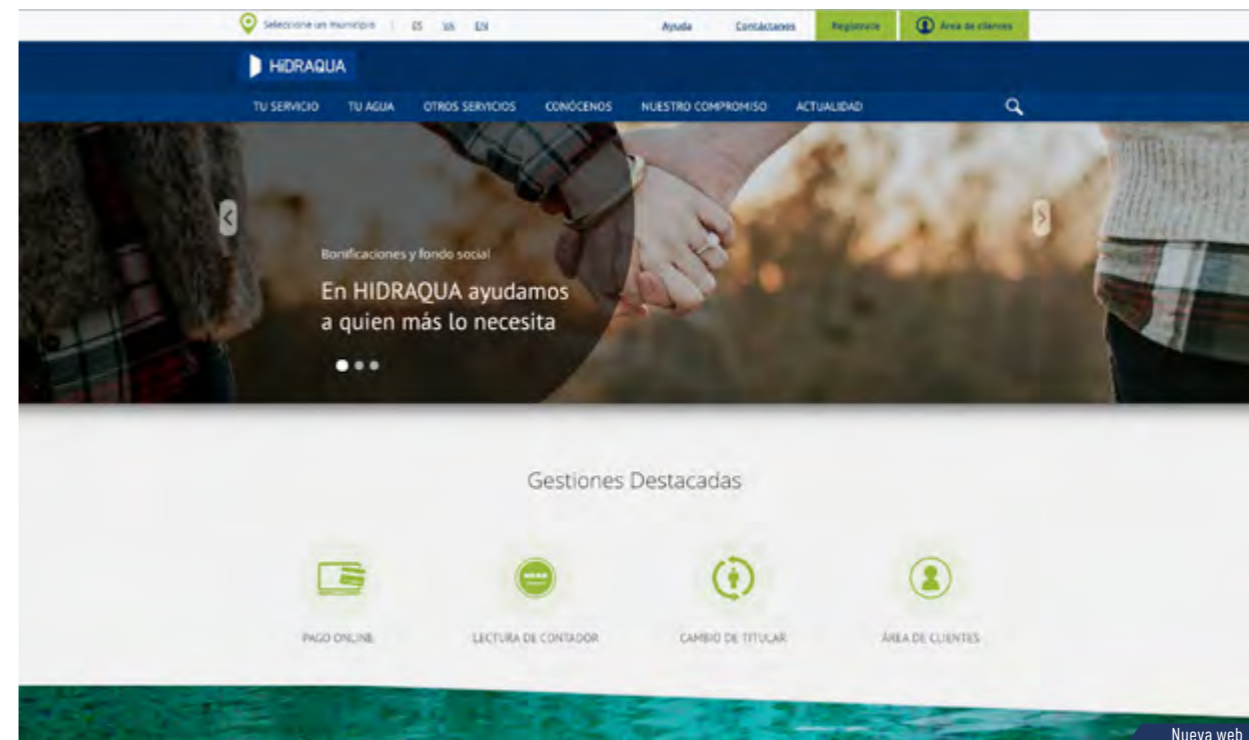
Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a más de un millón de clientes de la Comunidad Valenciana. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad a la atención al cliente como la información online y multicanal del servicio de agua de cada ciudad para la coordinación en situaciones de avería.

Nuestra cercanía se traduce en **un amplio abanico de canales de atención y comunicación las personas usuarias del servicio para informar y facilitar soluciones rápidas y eficaces.**

Hidraqua Online

Nueva página web adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que los usuarios realizan más habitualmente a través de este portal. Así, por ejemplo, la web ofrece acceso directo a secciones como el pago online de facturas, lectura de contadores, cambio de titular, la consulta de históricos de consumo, consulta y descarga de facturas, etc.

Este nuevo portal **mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés.** También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la propia home y mejora las funcionalidades y el aspecto de la oficina virtual.



Nueva web

App oficina virtual android

Descarga la aplicación móvil para dispositivos Android

App oficina virtual iOS

Descarga la aplicación móvil para dispositivos iOS

GRI

413-1

Oficinas sin barreras

Facilitar las gestiones de las personas sordas con la empresa es el objetivo de esta nueva plataforma denominada 'S-Visual', a través de la cual los usuarios podrán comunicarse de manera fácil y rápida con las personas de atención al cliente y realizar gestiones y consultas sobre sus recibos **sin necesidad de necesitar de ir acompañados con un intérprete.**

El funcionamiento es sencillo. Las personas usuarias sacan turno para ser atendidas e inmediatamente son recibidos por el personal de atención al cliente, quien **se comunica con la intérprete de signos a través de un ordenador con una webcam**, a modo de videoconferencia.

Esta iniciativa ha sido posible gracias a un convenio de colaboración con la federación de personas sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD).

- **WEB.** En 2017 hemos iniciado la renovación de las páginas web con el fin de implementar **mejoras de experiencia de cliente y accesibilidad**, además de facilitar el acceso a la información local y el contacto con nuestros clientes.

- **CRM.** Hemos avanzado en la construcción del Customer Relationship Management (CRM), para avanzar en el cambio en la relación con el cliente, **anticipándonos a sus problemas** para mejorar su satisfacción con el servicio.



Valoración del servicio

La excelencia solo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Los clientes y la percepción que éstos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo.

Atributos más valorados

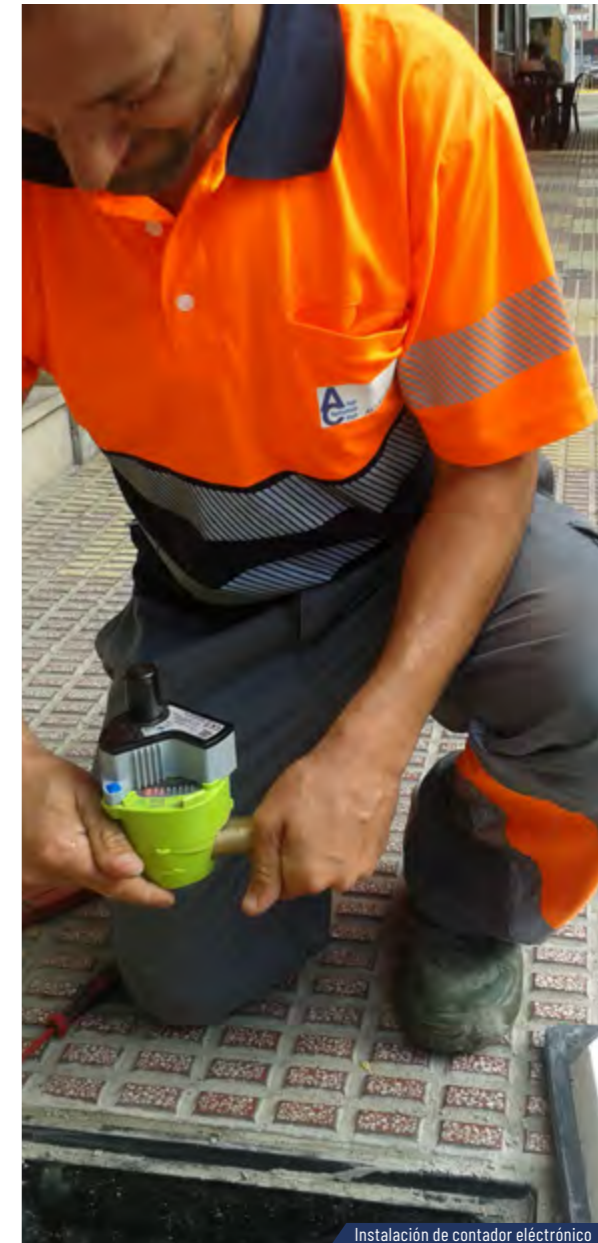
ATENCIÓN RECIBIDA	8.28 (+0.25 mejora)
CONTINUIDAD DEL SERVICIO	8.66 (+0.05)
PREOCUPADA PARA LA MEJORA DEL MEDIO AMBIENTE Y BIODIVERSIDAD	6.37 (+0.30)

Atributos para mejorar

CALIDAD DEL AGUA	5,61 (+0.17)	INFORMACIÓN AL CLIENTE	5,94 (+0.46)
------------------	--------------	------------------------	--------------

Encuesta de valoración del Servicio por la ciudadanía 2018

El 49% de los clientes se mostrarían muy favorables a hablar positivamente de la empresa, un 7% más que en el año anterior. Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a más de un millón de clientes de la Comunidad Valenciana. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad a la atención al cliente como la información on-line y multicanal del servicio de agua de cada ciudad para la coordinación en situaciones de avería.



SATISFACCIÓN 2018

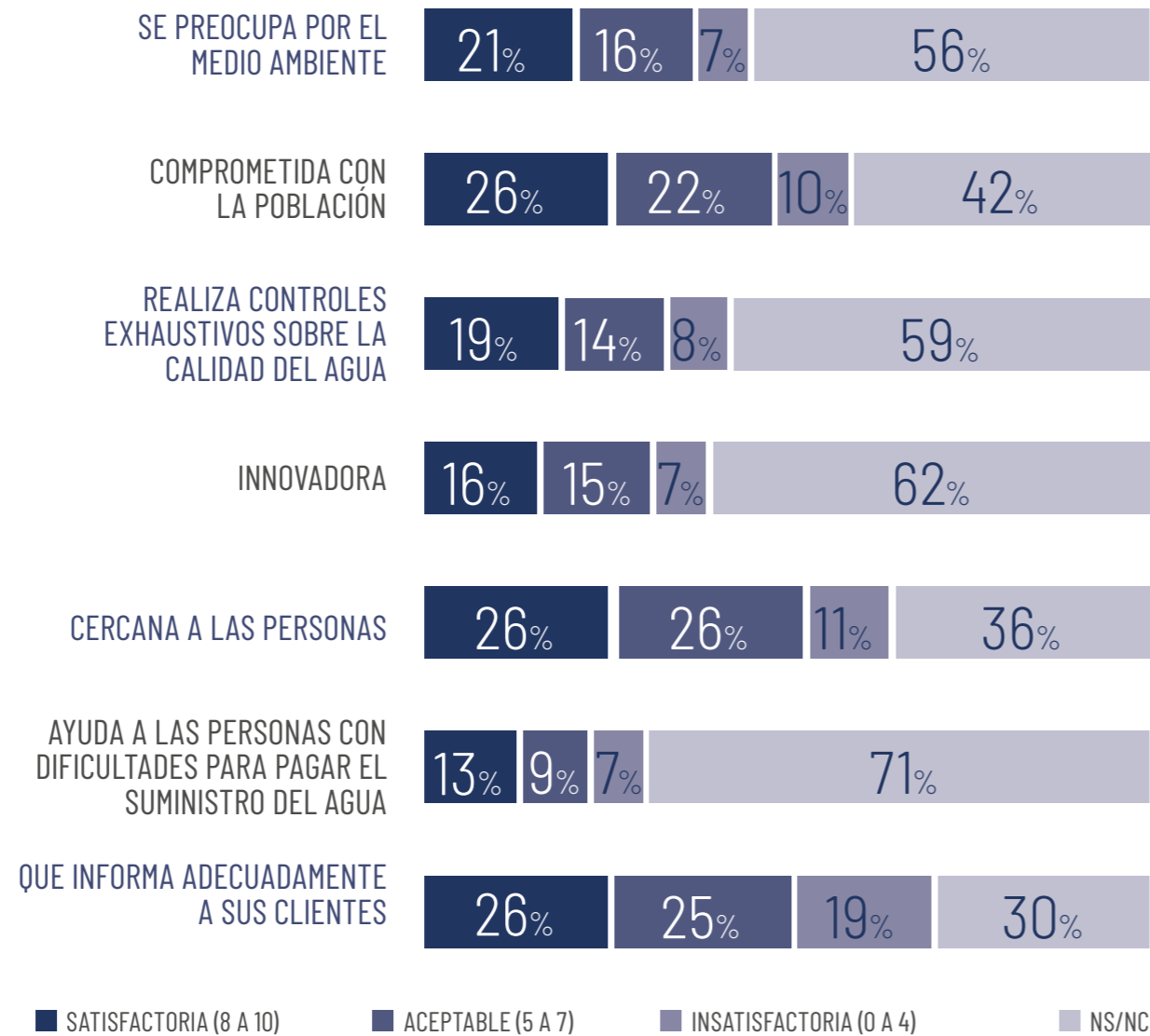
7,49 +19 puntos respecto a 2017

Valoración de la empresa



■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC

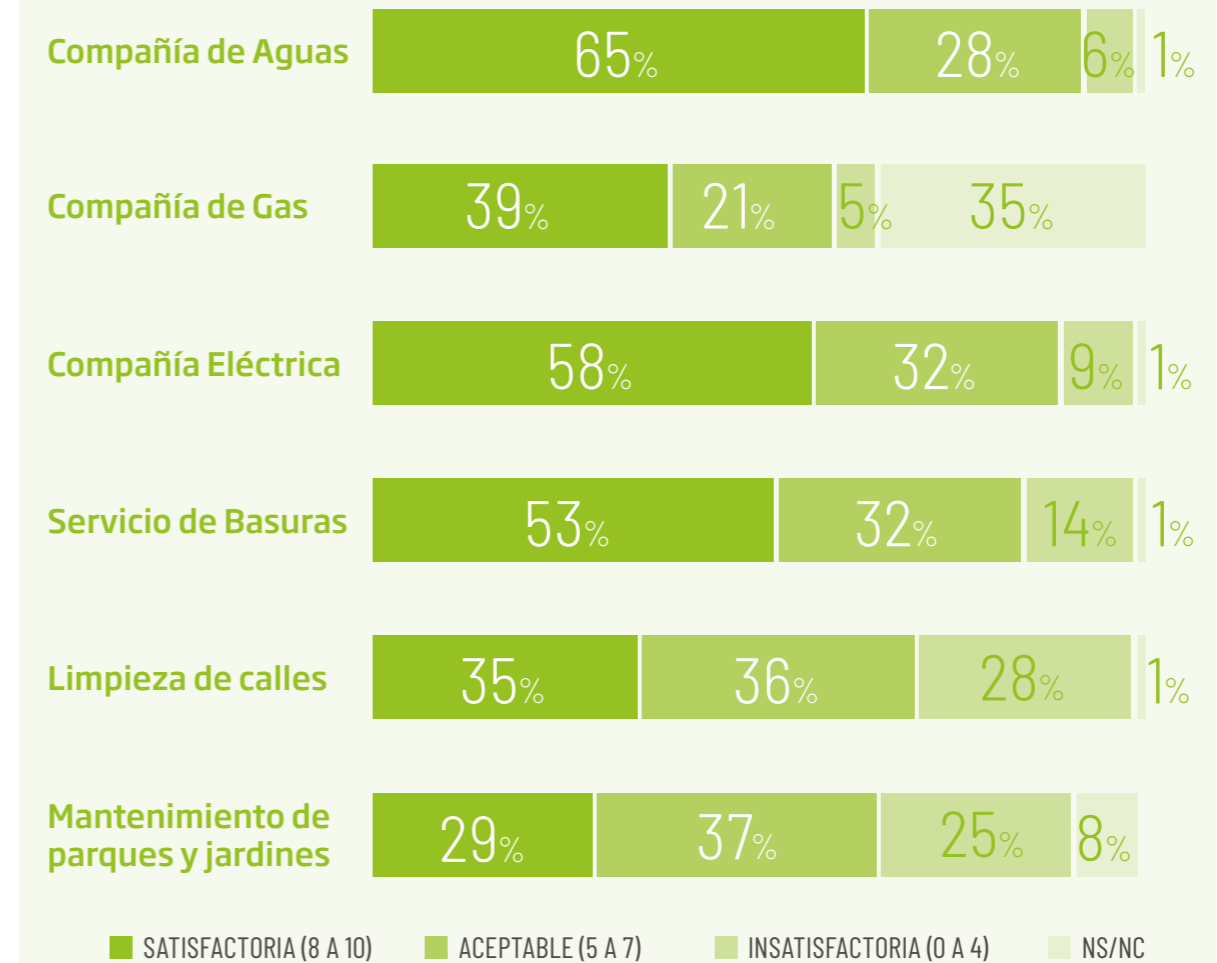
En qué medida diría que su compañía es una entidad...



El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión" norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión. Estudio con una muestra 2.401 encuestas telefónicas.

Nivel de confianza 95.5%.

Comparativa del servicio de aguas con otras utilities y servicios municipales



Nuestra cercanía se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación las personas usuarias del servicio para informar y facilitar soluciones rápidas y eficaces

Compromisos de calidad del servicio

Responsabilidad

INSTALACIÓN DEL CONTADOR EN 24h

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

RESPUESTA A RECLAMACIONES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 10 DÍAS

EXACTITUD DE SU FACTURA

PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN 15 DÍAS

EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN 15 DÍAS

72 COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Durante el 2018 40 reclamaciones fueron resueltas con la intervención del Customer Counsel

En Hidraqua hemos establecido seis compromisos de calidad del servicio a los que **nos comprometemos a una compensación económica** que debemos abonar al cliente en el caso de no cumplir el compromiso de calidad del servicio.

La compensación se actúa de oficio por parte de Hidraqua y seguimiento y su cumplimiento está auditado según la Norma ISO 9001.

Customer Counsel

La organización dispone de la figura del Customer Counsel cuya misión es **potenciar el diálogo y el compromiso**, resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta ofrecida por la empresa.

40 clientes se han solicitado la mediación del Customer Counsel.

- Agamed: 2
- Aigües d'Elx: 4
- Aguas de Alicante: 17
- Hidraqua 17

En el informe anual del Customer Counsel ha emitido 6 recomendaciones para mejorar la calidad del servicio, de estas reclamaciones 4 corresponden al ciclo comercial y 2 a la atención al cliente



Oficina del customer counsel

Resolución alternativa de conflictos. Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso

Customer counsel:



[Enlace al informe Customer Counsel](#)

Compromisos

Accede a la carta y condiciones de los compromisos

GRI

413 - 1

Proceso de aprobación de tarifas

Hidraqua y las empresas mixtas elaboran un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el **equilibrio económico-financiero de la gestión de servicio de agua y saneamiento municipal**. Esta propuesta se lleva al Consejo de Administración para la empresa mixta o a los ayuntamientos en el caso de las concesionarias para ser analizada y aprobada en su caso.

Posteriormente, el expediente tarifario e informes de los técnicos municipales, pasan por el **Pleno del Ayuntamiento, quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas**.

Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Consellería competente en materia de comercio, **que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana**, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación.

En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable. Para el caso de los **precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores**, es el **Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización**.



ORGANISMOS

REGULADOR

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

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

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR

▶ HIDRAQUA

Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

Aporta recursos: gestión eficiente, Know-how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación

▶ HIDRAQUA

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

AYUNTAMIENTOS

EXAMINA LA PROPUESTA Y ELABORA UN INFORME TÉCNICO PARA LA COMISIÓN DE PRECIOS

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

ES LA RESPONSABLE EN ÚLTIMA INSTANCIA DE LA APROBACIÓN DE LOS PRECIOS



Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

¿Quién fija el precio del agua?

El precio del agua lo aprueba el regulador y titular del servicio de suministro de agua, que es el Ayuntamiento de cada municipio. Posteriormente lo autoriza la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana.

¿Siempre pago lo mismo por el agua?

Disponemos de un sistema de tarifa progresiva con precios según el tramo de consumo. Cuanto mayor es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos el consumo responsable y garantizamos el acceso al agua para todos.

¿Qué influye en el precio del agua?

El precio del agua está influido por varios factores, como la disponibilidad o escasez, el origen y la calidad del recurso, el coste energético para el suministro, nivel de calidad del servicio prestado, entre otros. Estos determinan el coste y, por tanto, el precio del agua.

Alianzas y colaboraciones

Fundación AQUAE

La Fundación Aquae, fundación de las empresas de Suez España, entre las que se incluye Hidraqua y empresas mixtas, apuesta por un modelo sostenible de desarrollo social, económico y medioambiental a través del apoyo al talento emprendedor, la investigación y la innovación, realizando actividades conjuntas”.

Iniciativa empresarial por la Ética y el Buen Gobierno

Hidraqua forma parte de la Iniciativa Empresarial por la Ética y el Buen Gobierno promovida por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana, el Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana, la Confederación de Cooperativas de la Comunitat Valenciana y la Generalitat Valenciana.



La Declaración tiene como objetivo de reflexionar sobre la prevención de la corrupción en el ámbito empresarial y de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana y seguir trabajando para mejorar la reputación empresarial y así como analizar el nuevo marco de relaciones entre las administraciones públicas y el tejido empresarial.

El buen gobierno corporativo se ha convertido en una herramienta fundamental de las empresas para combatir con éxito las malas prácticas que ponen en riesgo su reputación y afectan su competitividad. De esa manera la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas se han erigido en elementos clave de los procedimientos y procesos para dirigir, gestionar y controlar una empresa.

Efiaqua

Participación en la bienal de Efiaqua, la feria internacional para la Gestión Eficiente del Agua, que se celebra en Feria Valencia. La compañía mostró algunas de las soluciones tecnológicas que ha desarrollado en los últimos años dentro de su firme apuesta por la innovación al servicio de las personas y como herramienta clave para la sostenibilidad.

Ecoforum

Iniciativa bienal organizada por la Generalitat Valenciana a través de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, en la que ha participado Hidraqua dentro del programa de conferencias bajo los ejes del cambio climático y la estrategia común para mitigar sus efectos.

Fundación
AQUAE

Conoce con detalle la
fundación AQUAE

GRI

102 - 13



Climate Launchpad 2018

Hidraqua colabora con Climate Launchpad 2018, la mayor competición mundial de ideas de negocio para mitigar el cambio climático.

Esta iniciativa busca ideas de negocio 'verde' incipientes, bien en energías renovables, eficiencia energética, movilidad sostenible, transición sostenible en la cadena alimentaria, o de cualquier otro sector que ayude a paliar el cambio climático.

En la edición española de 2018, se presentaron más de 30 startups en la selección previa de la competición, siendo las doce ideas seleccionadas de lugares tan diversos como Madrid, Barcelona, Vigo, Badajoz, Álava, Alicante o Valencia.

Los equipos seleccionados se dedican a temas como la biotecnología especializada en la producción de bioplásticos, vehículos eléctricos hechos de materiales renovables, generación de energía basada en aire comprimido o un sistema de mantenimiento predictivo para la industria que reduce los consumos en la maquinaria.

Climate Launchpad es un programa de EIT Climate-KIC, la principal iniciativa de innovación en cambio climático de la UE y la mayor asociación público-privada de innovación de Europa en la acción por el clima.

Hidraqua y sus empresas mixtas participan en diversas entidades entre las que destacan:

AEAS (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento)

AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana)

AVACU (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores)

CEV (Confederación empresarial Valenciana)

AVAESEN (Asociación Valenciana de Agua y Saneamiento)

Círculo de Economía de Alicante

(CE/R+S) Club de Empresas Responsables y Sostenibles de la Comunidad Valenciana

INECA (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante)

CEDE (Confederación Española de Directivos y Ejecutivos)

Club de Encuentro M. Broseta

APECOP (Asociación Provincial de Empresarios y Contratistas de Obras Públicas de Alicante)

FEMPA (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante)



Agua de confianza

El agua que se distribuye Hidraqua y las empresas mixtas superan 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.

Se realizan más de 25.000 análisis anuales de diferentes tipos, destacando los análisis completos, 13 determinaciones de radiactividad, **más de 2.714 análisis de control, y 475 análisis completos y determinaciones de cloro in situ.** En total más de 165.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación.

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Hidraqua. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y físicos-químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

Se analiza exhaustivamente y constantemente el agua que distribuimos en los 80 municipios de la Comunidad Valenciana, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc. **Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable.** Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes

ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.



Control de calidad del agua en laboratorio

Control del agua en grifo del consumido

Hidraqua ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. **Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).**

Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 140/2003, y que Hidraqua han impulsado para mejorar el servicio de agua potable en los municipios.

Objetivos de la campaña:

- Identificar la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los hogares y empresas de los municipios.
- Conocer el estado de las instalaciones interiores de distribución de agua potable y detectar posibles deficiencias.
- Complementar la caracterización de la calidad del agua de consumo en la red de distribución, así como detectar y corregir las posibles deficiencias en la red de distribución de agua potable del municipio

El agua del grifo es el alimento más vigilado del mundo

El agua potable se define como aquella que se puede beber durante toda la vida sin riesgo para la salud

Sistema Nacional de Aguas de Consumo

Sistema Nacional de Aguas de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

GRI

413 - 1

416 - 1

417 - 1

Cata de aguas

Periódicamente y de manera itinerante organizamos talleres de cata de agua. En primer lugar, se ofrece una explicación sobre el procedimiento adecuado para la degustación del agua, para pasar a continuación a una parte aplicada en la que se dan a probar once tipos de aguas de diferentes procedencias. **Este estudio se ha llevado a cabo mediante el análisis sensorial, realizando un test entre los asistentes, con un enfoque similar al que se emplea en la investigación de mercado a la hora de lanzar un nuevo un nuevo producto.**

Entre las muestras se han podido degustar aguas minerales embotelladas y aguas captadas de origen superficial de pozos, de desaladora y mezcla de varias. Todas ellas numeradas de forma que la cata se ha realizado a ciegas, sin que el participante supiera inicialmente qué agua era la que estaba probando.

Al finalizar el taller los participantes completan una encuesta, que será analizada para la emisión de un informe final para conocer su opinión sobre las muestras.

El objetivo de la actividad es poner en valor la calidad del agua de la red para fomentar su consumo.

Municipios que se han realizado: Alicante, Campello, San Vicente del Raspeig, Elche, Crevillent, Santa Pola, Almoradí, Orihuela, Torrevieja, Ibi, Mutxamel, Cullera y Ribarroja.



Seguimiento y control de la calidad de agua

En el 2018, tras un episodio de lluvias torrenciales al norte de la provincia de Alicante, se registró alguna incidencia puntual de turbidez del agua suministrada, sin llegar a nivel de desviación significativa en los parámetros contemplados en los anexos A y B del RD 140/2003, es decir en cuanto a los parámetros microbiológicos y químicos de obligada información, y que nos haya llevado a comunicar "aguas no aptas".

En algunos municipios de Valencia se continua con el seguimiento de desviaciones en ciertos parámetros contemplados en los anexos A y B del RD 140/2003 que podríamos denominar "históricos", como han sido los nitratos, siendo en todo momento conocedores los responsables/inspectores de los Centros de Salud Pública de los abastecimientos afectados, con quienes se lleva un seguimiento conjunto de su evolución, proponiendo en todos los casos soluciones y alternativas.

Enfoque de gestión

Diálogo con Grupos de Relación

Estudio de Materialidad

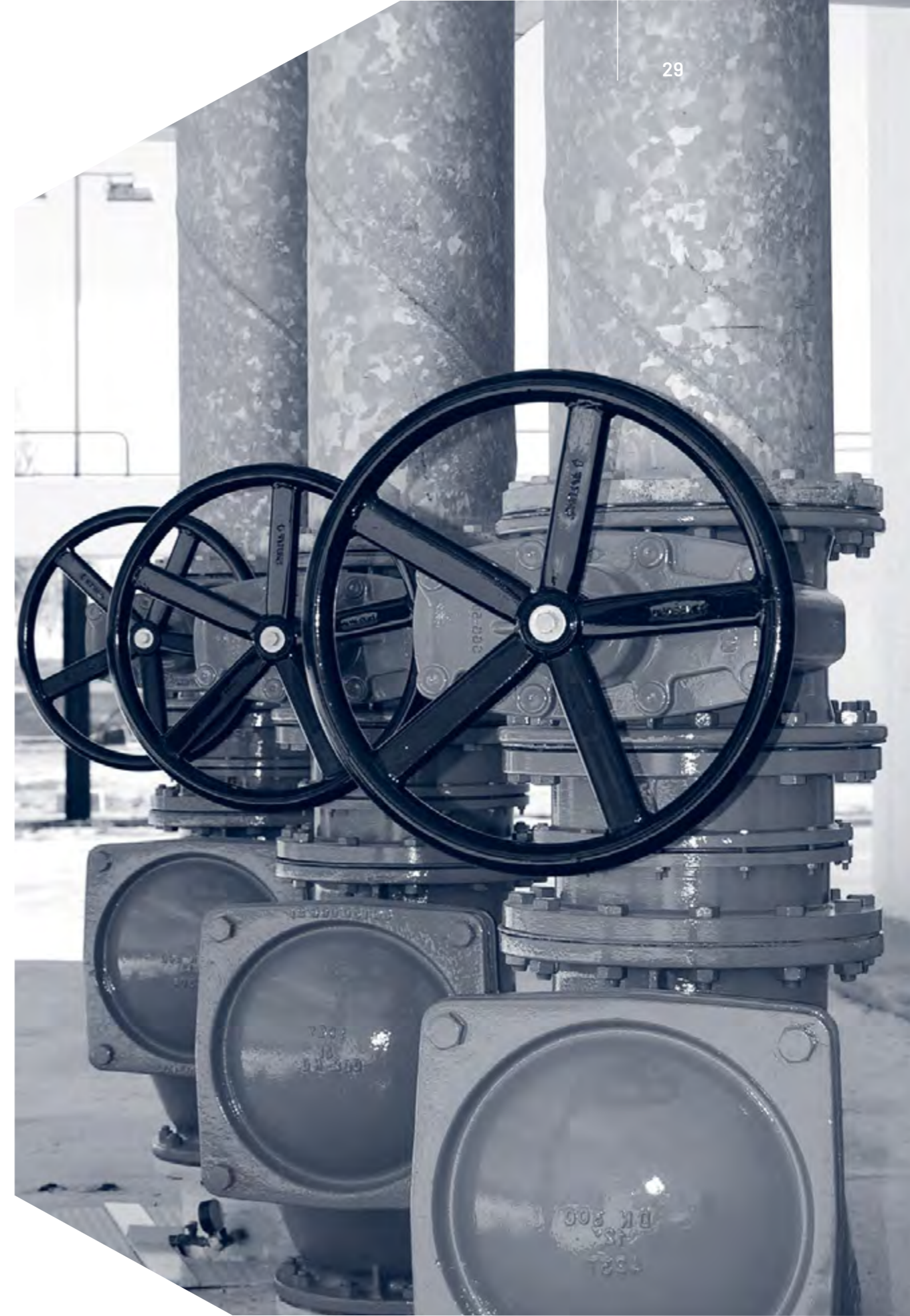
Gestión Sostenible del Agua

Innovación Sostenible

Dinapsis

Acciones locales frente a retos globales

REwater Global Plan



Diálogo con grupos de relación

El diálogo con Grupos de Relación forma parte de nuestra Política de Desarrollo Sostenible y se realiza un seguimiento periódico en las que se averigua la percepción y sus expectativas sobre la compañía y el seguimiento de nuestros compromisos.



GRUPO	SUBGRUPOS	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIONES
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> CLIENTES CLIENTES MULTICONTRATO GRANDES CONSUMIDORES ASOCIACIONES CONSUMIDORES ASOCIACIONES VECINALES ASOCIACIONES PROFESIONALES 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua - Seguridad y continuidad del servicio - Calidad de la atención al cliente - Transparencia y Buen Gobierno - Calidad del agua - Campañas de uso responsable del agua - Protección medioambiental - Derecho al agua para personas vulnerables 	<ul style="list-style-type: none"> - Oficinas Atención al cliente - Centro de atención telefónica - Oficina virtual - Encuestas de satisfacción - Encuestas de materialidad - Servialertas - Informe de Desarrollo Sostenible - Twitter/web - Customer Counsel
	Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> SINDICATOS COMITÉS 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral e Igualdad de oportunidades - Seguridad y Salud en el puesto de trabajo - Desarrollo Profesional - Compromiso ético - Conciliación vida personal, familiar y laboral

GRI




- 102 - 40
- 102 - 43
- 102 - 29
- 102 - 21
- 103 - 1
- 103 - 2
- 103 - 3

Para los encuentros se ha utilizado reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa. Hidraqua ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de relación.

El baremo para la toma de decisión de la prioridad del grupo de relación se basa si este es un agente fundamental dentro de las líneas de actuación de la compañía.

El criterio para la selección de los grupos de relación se ha basado por su capacidad de:




- Influencia en la comunidad
- Líder de opinión
- Colaborador estratégico
- Miembro esencial de la cadena de suministro
- Comunidad afectada
- Representatividad (social, sectorial, Comunidad, ...)

GRUPO	SUBGRUPOS	COMPROMISOS	CANALES DE COMUNICACIONES
 Proveedores	PROVEEDORES CONTRATISTAS PROVEEDORES / CONTRATISTAS POTENCIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud laboral de la plantilla - Relaciones contractuales - Ética y transparencia - Colaboración mutua 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones - Correo electrónico - Encuestas - Perfil del contratante - Encuestas de materialidad
 Entidades académicas	UNIVERSIDAD CENTROS EDUCATIVOS CENTROS DE INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgación científica y colaboraciones - Campañas educativas - Convenios de colaboración - Prácticas laborales 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de materialidad - Campañas educativas - Reuniones y colaboraciones - Redes Sociales/Web - Jornadas Técnicas - Visitas a instalaciones
 Administración Pública	TÉCNICOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CUERPOS DE SEGURIDAD REGULADORES INSTITUTOS PÚBLICOS REPRESENTANTES POLÍTICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua - Ética, transparencia y rendición de cuentas - Gestión eficiente de los recursos - Seguridad, calidad y continuidad del servicio - Innovación sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo de Administración - Encuestas de materialidad - Reuniones - Informe de Desarrollo Sostenible - Jornadas técnicas

Las relaciones con los grupos de relación en torno a la colaboración público-privada, así como la capacidad de anticipar la evolución social, son claves para asegurar una sostenibilidad temporal de la empresa, más allá de la estricta relación contractual.

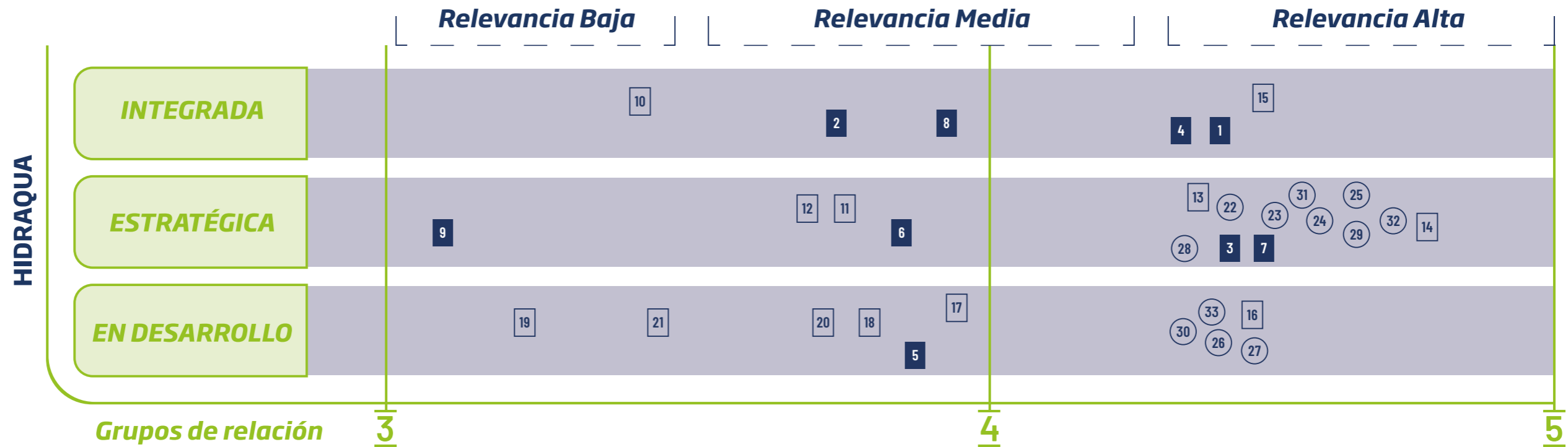
Este cambio de paradigma exige un diálogo continuo con las organizaciones que trabajan sobre el terreno y con las comunidades locales. Para ello, se requiere de una evaluación previa y de una formación, con un enfoque social, para la compañía para gestionar sus relaciones con sus grupos de interés. En estos días, dónde el valor de la confianza es un intangible al alza, es necesario dar más voz a los agentes sociales y favorecer los procesos participativos y la colaboración. A través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el diálogo adquiere relevancia como herramienta para lograr alianzas (ODS 17).

Estrategia de diálogo con Grupo de Relación

GRUPO	SUBGRUPO	COMPROMISO	CANAL DE COMUNICACIÓN
 Medios de comunicación	LOCALES AUTONÓMICOS NACIONALES	- Rendición de cuentas y transparencia - Información ciudadana sobre la gestión del agua - Información sobre el impacto económico, social y ambiental	- Ruedas de prensa - Encuestas de materialidad - Notas de prensa
 Asociaciones/ONG	CONSERVACIONISTAS BIENESTAR SOCIAL DEPORTIVAS/CULTURALES CLUSTER PROFESIONALES	- Liderazgo en la gestión de los recursos naturales - Política social del agua - Empresa Socialmente Responsable - Convenios y colaboración mutua - Innovación sostenible frente al cambio climático - Acciones sociales y de mecenazgo	- Informe de Desarrollo sostenible - Reuniones - Encuestas de materialidad - Sesiones de diálogo - Jornadas técnicas
 Accionistas	PRIVADOS PÚBLICOS	- Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del ciclo Integral del Agua - Compromiso ético - Transparencia y Buen Gobierno	- Consejos de Administración - Informe de Desarrollo Sostenible - Reuniones



Encuesta de materialidad



ECONÓMICOS X

1.- Buen gobierno y transparencia. compliance. arbitraje.	6.- Colaboración pública-privada
2.- Continuidad del servicio	7.- Contribuir al desarrollo sostenible en los municipios gestionados
3.- Efecto del cambio climático en los costes de servicio	8.- Información del coste del servicio y sostenibilidad
4.- Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente	9.- Gestión responsable de compras y evaluación de proveedores
5.- Soluciones smart city, industria 4.0...	

SOCIALES X

10.- Formación y desarrollo de personas	16.- Fomento de agua grifo vs agua embotellada
11.- Equidad e integración laboral	17.- Colaboración con entidades para proyectos de acción social
12.- Seguridad y salud laboral de la plantilla y contratistas	18.- Colaboración con entidades para proyectos culturales
13.- Campañas de educación ambiental	19.- Colaboración con entidades para proyectos deportivos
14.- Acceso al agua para personas en situación de vulnerabilidad	20.- Participación y diálogo con las entidades locales y sectoriales
15.- Calidad del agua del grifo	21.- Gestión de reclamaciones (juntas de arbitraje, defensor del cliente...)

AMBIENTALES X

22.- Resiliencia al cambio climático (sequía, inundaciones,...)	28.- Minimizar el impacto ambiental de las operaciones (ruidos, residuos, olores, humos...)
23.- Eficiencia en el suministro de agua	29.- Compra y generación de energía renovables y movilidad sostenible
24.- Reutilización de aguas regeneradas	30.- Cálculo de huella de carbono para su reducción y compensación
25.- Incentivar el uso responsable por parte de la ciudadanía	31.- Protección de la biodiversidad y valorizar ecosistemas en las comunidades donde operamos
26.- Control de vertidos industriales y protección al medio receptor (mar, barrancos y ríos) de vertidos	32.- Economía circular (valorización residuos, eco-innovación, autosuficiencia energética...)
27.- Construir infraestructuras con criterios de urbanismo integrador sostenible	33.- Colaboración con entidades para la protección del medio ambiente

ENCUESTA COMPLETA

Accede a la encuesta completa

GRI

- 102 - 21
- 102 - 42
- 102 - 43
- 102 - 44
- 102 - 47
- 103 - 1
- 103 - 2
- 103 - 3

Gestión sostenible del agua



Rendimiento técnico en Benidorm al 97%

Una de las variaciones más importantes que se producirán en los próximos años será el tipo y frecuencia de las precipitaciones, favorecido por el efecto del cambio climático. Como resultado, los períodos de lluvias se verán reducidos y los de sequía ampliados.

Esto colapsa la capacidad del drenaje de las ciudades y puede generar situaciones de peligro para la ciudadanía en zonas inundables. En este sentido, Hidraqua realiza labores preventivas de mantenimiento de la red de alcantarillado y limpieza de imbornales. Sin embargo, es fundamental seguir realizando inversiones en la mejora del drenaje para dar respuesta a los episodios de lluvia torrencial más frecuentes que es el resultado de la modelización matemática de la red de colectores de los municipios.

Para afrontar las consecuencias del cambio climático y los retos de la humanidad para satisfacer la demanda de recursos limitados, es necesario el cambio de modelo económico de lineal por el circular, en este sentido Hidraqua apuesta por este último. **Los sistemas circulares se proponen como la alternativa lógica, viable y sostenible a los sistemas lineales.** La idea de una economía circular donde los recursos son utilizados eficazmente y no existen desperdicios ni contaminación se inspira en la forma de funcionar eficaz de la naturaleza, en ciclos cerrados y regenerativos interrelacionados.

La clave es pasar de una estrategia basada en la gestión de activos (depósitos, redes, válvulas, etc.) a una gestión inteligente y avanzada centrada en los recursos y en el mejor aprovechamiento de los mismos, reduciendo residuos y optimizando los procesos. De

este modo, la aplicación práctica de la economía circular implica nuevas soluciones y modelos de producción y consumo a diferentes niveles a lo largo del ciclo del agua.

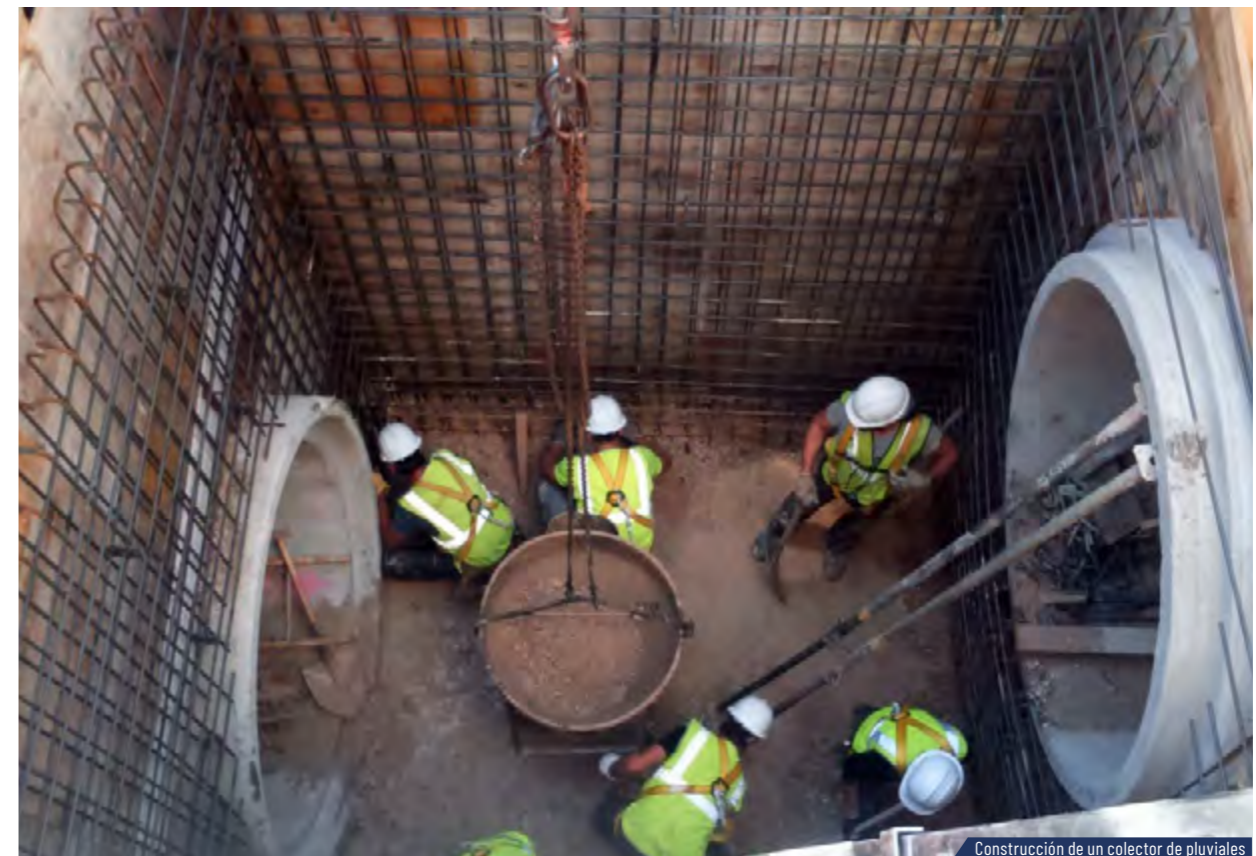
Por ello, **se presenta así la oportunidad de regenerar el 100 % del agua que llega a las depuradoras** para riego agrícola, usos urbanos y medioambientales (riego de parques y jardines e industriales compatibles), de este modo podría ser una de las vías para paliar el déficit de agua.

Continuando con la labor de minimizar las pérdidas de agua de la red. Actualmente el nivel de eficiencia de nuestras redes de los municipios gestionados por Hidraqua en la Comunidad Valenciana ascendía a **un 80,64%, un rendimiento superior al sector, situado en el 77% (fuente AEAS)**. Del mismo el índice agua no registrada de Hidraqua es del (6.95), este índice mide el agua su-

ministra por kilómetro de red, es un indicador muy relevante que evidencia el estado de conservación y mantenimiento de las redes de abastecimiento de los municipios.

La eficiencia en el suministro, las campañas y acciones de uso responsable ha conseguido que la dotación por habitante/día siga bajando en la Comunidad Valenciana según los datos de AEAS.

Finalmente, Hidraqua afronta el cambio climático adaptando la gobernanza del agua siguiendo los siguientes ejes de sostenibilidad: **eficiencia en la gestión hídrica; eficiencia energética y reducción de emisiones; reducción y valorización de residuos y la protección a la biodiversidad.**



Construcción de un colector de pluviales

GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

201 - 2



Obras Cala en Finestrat

Resiliencia al cambio climático

La resiliencia de las ciudades es un beneficio común para la ciudadanía. La adaptación a situaciones de crisis, a las amenazas ambientales o al inevitable paso del tiempo, convierte a una ciudad en sostenible y con futuro. Desde Hidraqua entendemos lo importante que es que cualquier ciudad pueda seguir funcionando ante una crisis. Por ello trabajamos para garantizar la sostenibilidad de los recursos y conseguir una mejora en la gestión y mantenimiento de las infraestructuras y en la modernización de los sistemas urbanos del ciclo del agua.

Parque de la Marjal

El Parque la Marjal, inaugurado en marzo de 2015, una obra de marcado carácter social y ambiental, promovida conjuntamente por el Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante, que da solución a los problemas de inundaciones en una de las áreas de urbanización de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde para deleite de sus vecinos. El **Parque es capaz de retener hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización.** Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.

Encauzamiento del barranco de la Cala en Finestrat

El Ayuntamiento de Finestrat e Hidraqua ha dado con la fórmula para materializar la solución



Obras del Parque inundable de Rojales

prevista para encauzar el barranco de La Cala. El proyecto para **encauzar el barranco consiste en habilitar un tramo de escollera para reducir la corriente de agua y después soterrar todas las pluviales hasta la desembocadura al mar.** El importe total del mismo asciende aproximadamente a 1'4 millones de euros. Esta solución viene a dar respuesta al grave problema del municipio, que a consecuencia de unas lluvias torrenciales en 2011 fallecieron tres personas y el mismo hecho se repitió con otra persona fallecida en el 2016.

El Recorral de Rojales

Hidraqua y el Ayuntamiento de Rojales han puesto en marcha una serie de actuaciones con el objetivo de **minimizar los vertidos al parque natural de las Lagunas de La Mata y Torrevieja producidos por las depuradoras durante los episodios de tormenta.** Las obras cuentan con un presupuesto de más de cuatro millones de euros e incluyen mejoras en las depuradoras existentes de Lo Pepín I y II, Doña Pepa y la construcción de depósitos antitormenta capaces de almacenar y retener el exceso de agua durante las lluvias.

La primera fase del proyecto contempla la mejora de la calidad del agua tratada y la adecuación de las instalaciones de la depuradora de Lo Pepín I y II, la construcción de un depósito anticontaminación para evitar los vertidos de las aguas de lluvia

y, por último, la construcción de un depósito de almacenamiento de agua regenerada.

La segunda parte corresponde a la construcción de **cinco lagunas artificiales de más de 5.000 m³ de capacidad que funcionarán como un humedal y servirán también para almacenar y distribuir el agua regenerada procedente de las depuradoras de Lo Pepín I y II a través de una tubería de más de dos kilómetros de longitud.** Al mismo tiempo se realizará una intervención paisajística con la plantación de árboles y se dotará al entorno del mobiliario necesario para usos recreativos.

La tercera fase del proyecto consistirá en desviar los caudales que llegan a la depuradora de Doña Pepa procedentes de las urbanizaciones de Pueblo Bravo y Doña Pepa hasta la depuradora de Lo Pepín. El fin de esta actuación es convertir la primera en un **depósito anticontaminación para la recogida de agua de lluvia.** De este modo, el agua retenida se bombeará hacia la depuradora de Lo Pepín evitándose así vertidos muy contaminantes.

La última fase de las actuaciones contempla la renovación del sistema de telemando y telecontrol en las instalaciones de depuración de la cuenca sur del término municipal de Rojales, como son, entre otros, las estaciones depuradoras Lo Pepín, Lo Pepín I y II y el Parque forestal "El Recorral", permitiendo **una gestión más eficiente de la depuración en el municipio.**

GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

201 - 2

203 - 1

203 - 2



Guardian

Los incendios forestales en el denominado interfaz urbano-forestal, Wildland Urban Interface (WUI), se han convertido en un riesgo creciente para estas zonas, como han mostrado recientemente, entre otros, los acontecimientos con un elevado número víctimas en 2018 en Grecia y California, o en 2017 en Portugal y España (Galicia).

El proyecto GUARDIAN **plantea mejorar la preparación y la resiliencia a los incendios en el Parque Natural del Turia a través del uso de agua regenerada**, un ejemplo de aplicación economía circular en la Comunidad Valenciana.

Dentro de los proyectos para uso de agua regenerada, cabe destacar el proyecto GUARDIAN, una iniciativa para mejorar la preparación y la resiliencia a los incendios en el Parque Natural del Túria, financiada por la Unión Europea en la 3ª convocatoria UIA (Urban Innovative Actions) y desarrollada

por Hidraqua, los Ayuntamientos valencianos de Riba-roja de Túria y Paterna, la consultora Medi XXI, el Grupo de Economía del Agua de la Universidad de Valencia, el Instituto de Ingeniería del Agua y el Medio Ambiente de la Universidad Politécnica de Valencia, Cetaqua Centro Tecnológico del Agua y la Generalitat Valenciana (Parc Natural del Túria).

Las áreas urbanas de Riba-roja y Paterna comparten la zona forestal de "La Vallesa" y el Parque Natural del Río Túria que, debido a su alto nivel de antropización y a la integración dentro de la estructura urbana, están sujetas a un alto riesgo de incendio, con un alto impacto en términos de pérdidas de vida y daños materiales.

El proyecto propone un conjunto de estrategias para mejorar la resiliencia de la interfaz urbano-forestal y está basado en la implantación de una batería de iniciativas innovadoras con la utilización de agua regenerada como eje central.

Se **construirá una planta de tratamiento avanzado que tratará parte del caudal de agua residual que se depura en la EDAR Camp de Turia II, eliminando microcontaminantes para permitir la reutilización del agua regenerada**. El agua se empleará para la mejora ecológica del embalse de la Vallesa, como elemento integrado en esta innovadora estrategia de prevención, así como para abastecer las infraestructuras necesarias (depósitos, redes de conducciones de agua, bombeos...) de **un novedoso sistema hidráulico de prevención de incendios**.

Asimismo, se llevará a cabo una transformación de la vegetación a través de la creación de "barreras verdes" en lugares estratégicos con especies más resistentes al fuego que ayuden a ralentizar el avance de un frente de incendio si se llega a producir. Estas **barreras verdes se regarán de manera controlada**, con el agua regenerada, para asegurar que siempre tienen el contenido óptimo de humedad. El riego será regulado en base a la medición de datos en campo a través de una red

de sensores de manera que se aportará sólo el agua estrictamente necesaria para evitar el crecimiento descontrolado de la vegetación.

Por último, el proyecto contempla la formación e información a la población para incrementar el nivel de autodefensa. La realización de mapas de riego individualizados para que **cada vecino conozca el riesgo asociado a su propiedad y la formación para que se tomen las medidas encaminadas a su reducción**. También se prevé la realización de cursos, talleres, simulacros y la elaboración de guías de piro-jardinería, es decir, jardines resistentes al fuego.



HIDRAQUA



GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

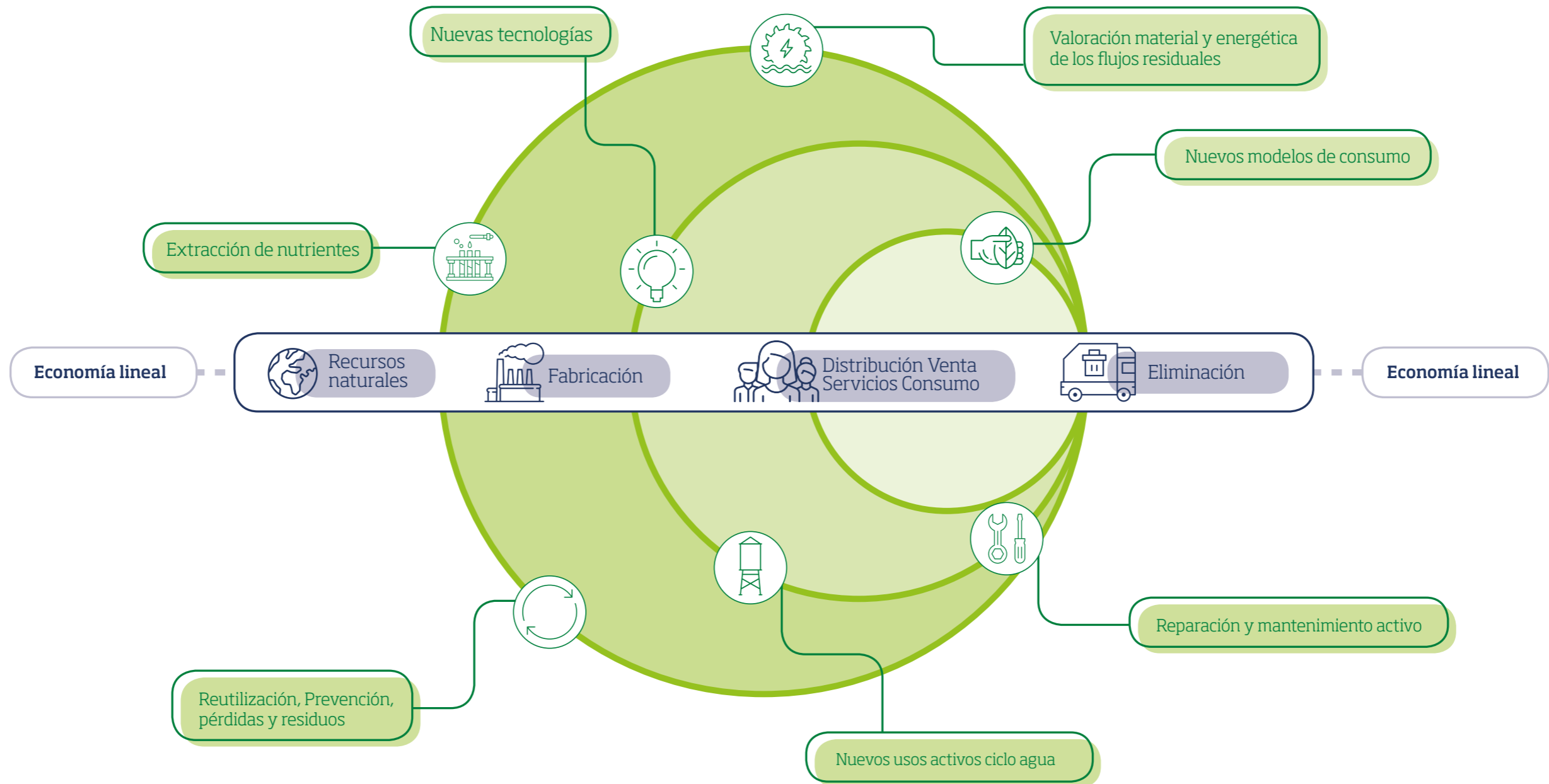
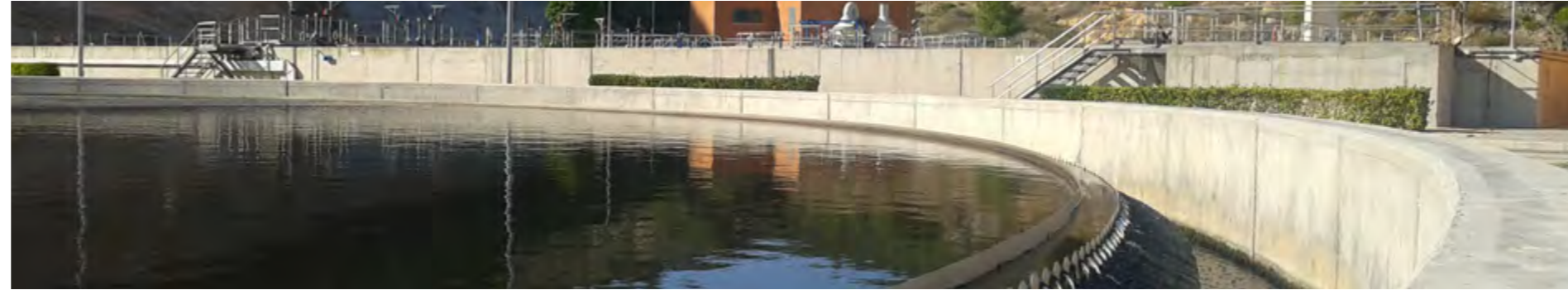
201 - 2

203 - 1

203 - 2

Innovación sostenible

De sistemas lineales a sistemas circulares



GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

201 - 2

Ejemplos de proyectos innovadores

COWAMA



(COastal WAter MAnagement - Gestión del agua costera). Permite conocer en tiempo real la calidad de las aguas de baño a lo largo de la costa integrando también para ello, la información de los niveles de la red de drenaje de la ciudad, como las previsiones de viento de la Aemet. Con esos datos, COWAMA genera una serie de simulaciones relativas tanto a la evolución de la carga contaminante como a la propagación de dicha carga en el mar.

Toda la información es pública y accesible vía APP y paneles informativos.

GALIA



GALIA, Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del **Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos**. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pértiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar los trabajos mantenimiento adecuándose a las características de la red.

DAIAD



El proyecto internacional DAIAD en el que ha participado Aguas de Alicante, ha recibido el premio "Innovation Radar Prize" de la Comisión Europea, en la categoría de Tecnología para la Sociedad.

El proyecto DAIAD, completado en 2017, desarrolló un sistema de **medición del consumo de agua y energía en el hogar**, con el objetivo de facilitar el consumo responsable; el sistema se puso a prueba en 120 hogares de Alicante y Sant Joan d'Alacant.

Wlcot



Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes pueden estar **informados previamente de una interrupción del servicio por obras** de mantenimiento.

Telelectura



- Permite disponer de la información de los consumos de agua de los usuarios en tiempo real a distancia.
- Fiabilidad de los datos de facturación
- Control y mejora del rendimiento de la red
- Gestión eficaz de la demanda por parte del cliente
- Detección rápida de fugas
- Reducción de emisiones de CO₂ al evitar desplazamientos



Operario utilizando el software Wlcot

DAIAD

Más información sobre el proyecto DAIAD

GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

SIPAID



Sistema integrado de **prevención y alerta frente a inundaciones**. Es capaz de avisar con antelación a los Servicios de Prevención (SPEIS) para la ayuda y coordinación en las acciones encaminadas a **minimizar las consecuencias de las lluvias intensas y los problemas** que se puedan generar por inundaciones.

Información en tiempo real sobre:

- Nivel de cauces y de desbordamientos
- Volumen de lluvia
- Previsión meteorológica (dos horas) y cálculo 6 días
- Informes y notificaciones on-line

METRESA



Modelo de ayuda para la toma de decisiones en materia de rehabilitación de redes de saneamiento gestionando la información del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red y **proponiendo las mejores actuaciones para la reparación** de las deficiencias encontradas en la misma.

- Mejora la **continuidad y la calidad del servicio** de saneamiento.
- **Genera ahorro** en las tareas de mantenimiento e inspección del alcantarillado evitando el envejecimiento de la red de alcantarillado.
- Ayuda a **prevenir posibles afecciones al medio receptor** (vertidos directos,...) y molestias vecinales (cortes de tráfico, accidentes, daños a edificaciones, inundaciones...)

GOT



El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo.

Aquadvanced Urban Drainage



Esta herramienta digital monitorea en tiempo real las redes de alcantarillado y pluviales para mitigar el riesgo de inundaciones y controlar la calidad de los vertidos en el medio ambiente natural.

Sistema de vacío Santa Pola



El saneamiento por vacío es un sistema novedoso y el de mayor longitud de los existentes en España. Además, se trata de una **solución tecnológica para resolver los problemas que los colectores de Santa Pola estaban sufriendo** al estar construidos sobre unos terrenos ganados a antiguos saladares, que tienen un subsuelo de arena de playa y el nivel freático se encuentra a menos de un metro de profundidad, lo que ocasionaba **problemas de infiltraciones en los colectores y una gran inestabilidad en el subsuelo**. Las filtraciones de agua salina en las conducciones de la red tienen como consecuencia un aumento de la salinidad del agua lo que perjudica notablemente el proceso biológico de depuración de las aguas residuales.

METRAWA



Ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. METRAWA prioriza las necesidades de renovación de las redes, y evalúa su estado actual y futuro incluyendo análisis de costes de inversión que optimizan las inversiones a realizar.

Aquadvanced Water Network



Se trata de una herramienta web cuyo objetivo principal es la ayuda a la toma de decisiones para una eficaz gestión de la red de abastecimiento de agua potable, a través de la monitorización de los sectores que comprenden la sectorización de la red. La integración de esta herramienta en la operativa diaria facilita la búsqueda activa de fugas, optimiza el funcionamiento de la red mejorando el servicio al cliente y mejora la protección del medio ambiente **reduciendo las pérdidas de agua y el consumo eléctrico**.



Estación de vacío en Santa Pola

Dinapsis



Smart Water



Smart Environment



Smart Cities

Nace en Benidorm de la mano de Hidraqua y Suez para probar, operar y demostrar las soluciones más avanzadas desarrolladas para ofrecer una gestión territorial sostenible

El Grupo Suez Spain y su marca en Comunidad Valenciana, Hidraqua, en el marco de su estrategia DISS (Digital, Innovación, Sostenibilidad y Social), puso en marcha en el 2017 DINAPSIS Operation & Lab, el **Primer Centro Tecnológico y de Innovación de Grupo, único en España** con las medidas tecnológicas más avanzadas, con el objetivo de garantizar la excelencia, calidad e inteligencia en la gestión sostenible del agua y del territorio.

El lugar elegido para este centro es Benidorm por su apuesta por el modelo de Ciudad Turística Inteligente y Sostenible y referente a nivel nacional en eficiencia hídrica.

DINAPSIS no solo se adapta a los criterios de este ambicioso objetivo, sino que lo afianza y lo potencia, contribuyendo a la sostenibilidad de los municipios de la Comunidad Valenciana y a la evolución de los servicios públicos mediante la transformación digital, aportando soluciones de alto valor añadido, **la transparencia, la participación de la ciudadanía, innovación abierta, co-creación con los grupos de relación y el apoyo al ecosistema innovador, en el ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio.**

Proyectos Dinapsis

HUB OPERATIVO, tiene capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua.

LAB DE INNOVACIÓN, es un espacio cercano, abierto y colaborativo donde descubrir e investigar nuevas necesidades a ser cubiertas, así como la mejor manera de resolverlas. Además, ofrece apoyo al ecosistema emprendedor de la Comunidad Valenciana a través de eventos de innovación abierta.

Digital Operations Lab (DOL) . Proyectos pilotos: 20

Servicios de alto valor añadido para municipios y ciudadanía, así como agentes del territorio en el ámbito de las Operaciones a partir de la tecnología Advanced Solutions, Inteligencia artificial, Machine Learning, Realidad Virtual y Aumentada, robótica, biotecnología, data mining, Block Chain, IoT, Dig Data, Data Analyst, Impresión 3D, Nanotecnología y Energías.

CX Lab. Proyectos pilotos: 5

Desarrollo iniciativas de transformación de la Experiencia Cliente en el ámbito concesional con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario (UX) y aporte de valor en los principales puntos de contacto entre la empresa y los clientes.

City Lab. Proyectos pilotos: 6

Desarrollo de iniciativas que permitan incrementar la vinculación directa con la ciudadanía tanto dentro como fuera del ámbito concesional a partir del desarrollo de una propuesta de valor que incida en la calidad de vida de la ciudadanía.

B2ALab. Proyecto 1

Desarrollo de iniciativas que permitan incrementar la colaboración con la Administración Pública a fin de incrementar el valor y las soluciones para la administración y, de este modo, ser "Partners".

Comunic@ Lab. Proyecto 1

Escucha activa de la ciudadanía a través de las redes sociales y pilotar la Identidad digital con el fin de transmitir el foco en la gestión del servicio, además de ocupar espacios de comunicación relevantes relativos a la Identidad y a las necesidades de los diferentes grupos relación.



Tareas gestionadas

69.927

Operarios gestionados

55

Municipios

8

Abonados/as

22.235

Km Red Agua

1.368

Km Red Alcantarillado

569

Averías atendidas

2.246

GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

201 - 2

Resiliencia

Desarrollada e implantada en colaboración con los grupos de relación y en especial con los agentes de seguridad urbana y utilities que gestionan los servicios básicos del municipio. El Centro de Gestión en Tiempo Real permitirá la gestión territorial de los servicios e infraestructuras de Benidorm desde un punto de vista resiliente, permitiendo al municipio asegurar la continuidad de los mismos en situaciones de crisis, así como optimizar su gestión en el día a día.

Proyecto de monitorización de ruido (real time monitoring)

El objetivo del proyecto es definir un sistema de monitorización continua del ruido basado en una red de sensores para la ciudad de Benidorm. Los sensores se ubicarán en lugares estratégicos, puntos representativos de los niveles sonoros existentes, de la zona de estudio.



Smart beach

Dado que uno de los principales atractivos turísticos de Benidorm son sus playas, es sin duda un punto muy importante hacia la conversión de Benidorm en un Destino Turístico Inteligente.

DINAPSIS ha colaborado con INVAT-TUR (Instituto Valenciano de Turismo) en la decisión del concepto de Playa Inteligente dentro de su certificación de Destinos Turísticos Inteligentes.

En el Lab de DINAPSIS, fruto de la colaboración con el Centro Tecnológico del Agua de Suez, se ha desarrollado un nuevo servicio de Visión Artificial que avanza soluciones para la Playa mediante mapeo y análisis de imágenes mediante Algoritmos de Inteligencia Artificial.



GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

201 - 2



OBJETIVOS DE DINAPSIS

EXCELENCIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

- Controlar en tiempo real los servicios e infraestructuras gestionadas por Hidraqua, garantizando el suministro continuo y de calidad, para gestionar el servicio de forma más ágil y eficiente.

- Coordinar el mantenimiento y la planificación de la renovación de los activos gestionados.

- Implantar soluciones tecnológicas avanzadas que con los datos de los sensores instalados en la ciudad, recomiendan decisiones para que ninguna incidencia afecte a la ciudadanía.

ESCUCHA ACTIVA. MITIGAR RIESGOS

- Desarrollar modelos de Resiliencia para la ciudad ante riesgos meteorológicos extremos (lluvias intensas, sequía).

- Proteger frente ataques cibernéticos a infraestructuras críticas del municipio.

- Estar atentos a cualquier impacto en redes sociales para responder ágilmente y ofrecer un servicio más cercano

COLABORACIÓN. CONVERTIR EL LAB DE DINAPSIS EN UN ESPACIO PARA PROBAR NUEVAS SOLUCIONES QUE GENEREN VALOR COMPARTIDO A LA CIUDADANÍA Y A LA ADMINISTRACIÓN

- Colaboración y cooperación con entidades públicas y privadas, para el análisis de proyectos emprendedores que favorezcan el desarrollo sostenible (ambiental, social y económico) de las ciudades

- Colaborar en la ideación y pilotaje de iniciativas en el ámbito de la Economía Circular.
- Realizar eventos de innovación abierta e innovación social.

- Participar activamente en la transformación del territorio, promoviendo y dando soporte a iniciativas que generen prosperidad, oportunidades y protejan el agua y el medio ambiente.

GRI

103 - 1

103 - 2

103 - 3

201 - 2

Acciones locales frente a retos globales

RETO
El índice de confianza en las instituciones en España es del 47% para el público general

RESPUESTA
Gobernanza y transparencia

RESULTADO
Índice de satisfacción de clientes 7,49 sobre 10

RETO
Tasa de pobreza del 22,3%, España es el tercer país europeo en desigualdad

RESPUESTA
Fondos de Solidaridad y tarifas sociales

RESULTADO
Garantía de acceso al agua para personas en situación de vulnerabilidad

RETO
Se prevé que 5.000 millones de personas vivan en ciudades para el 2030

RESPUESTA
Gestión de la demanda

RESULTADO
Reutilización y eficiencia hídrica

RETO
Contribución de las empresas a la agenda 2030

RESPUESTA
REwater global plan 2017-2021

RESULTADO
8 ODS en la agenda de la Compañía

RETO
La brecha salarial en España es de un 13%

RESPUESTA
Equidad, diversidad y salud de la plantilla

RESULTADO
Plan de igualdad y distintivo de Igualdad en la Empresa

RETO
Las ciudades consumen hasta el 80% de la energía y producen el 75% de las emisiones CO2

RESPUESTA
Acciones contra el cambio climático

RESULTADO
Compra y generación de energía renovable

RETO
El 30% de la juventud mundial son nativos digitales

RESPUESTA
Estrategia DISS (Digital, Innovación Social y Sostenible)

RESULTADO
Dinapsis Operation&Lab

RETO
Peligro de extinción de especies de fauna y flora

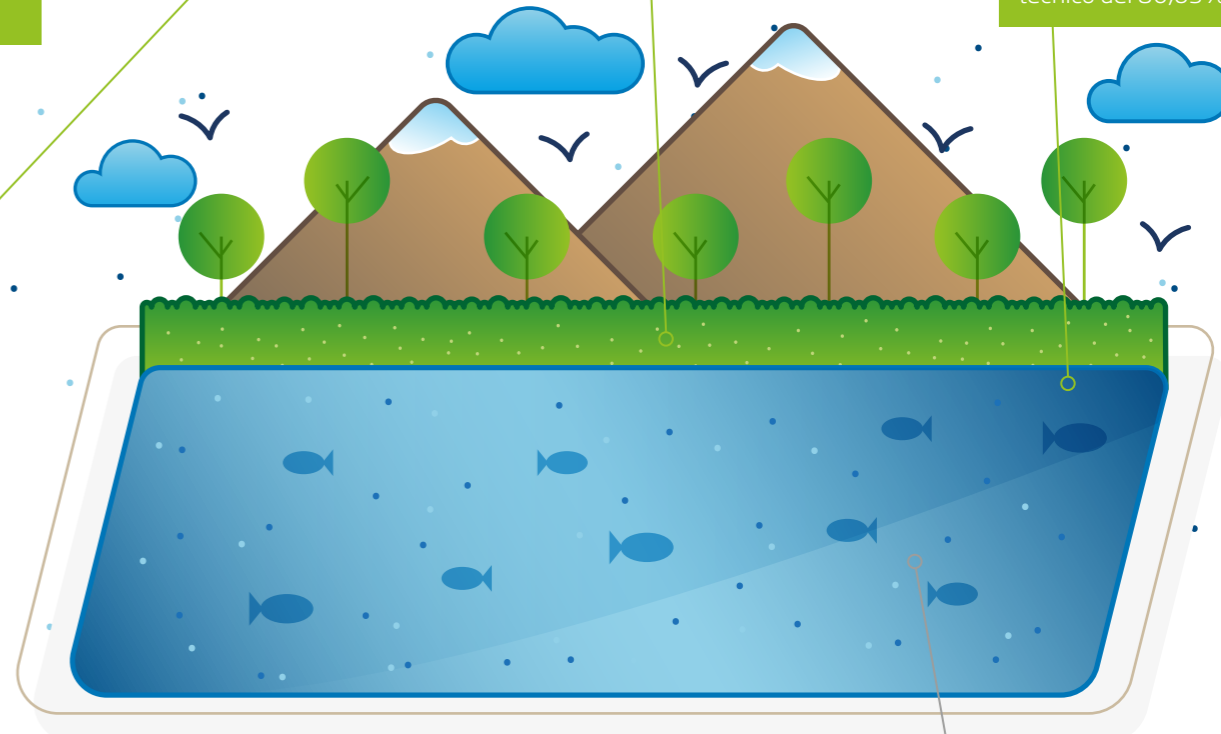
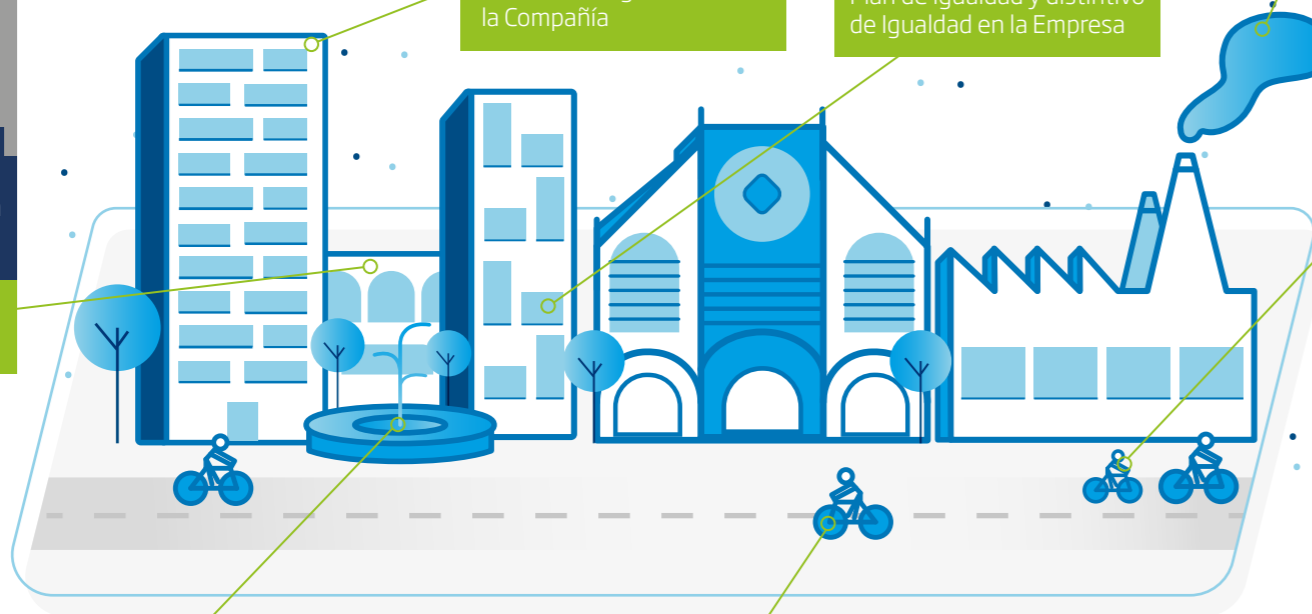
RESPUESTA
Protección a la biodiversidad

RESULTADO
Naturalización de instalaciones e infraestructuras verdes

RETO
Lucha contra la sequía

RESPUESTA
Preservación del agua como fuente de vida

RESULTADO
Rendimiento técnico del 80,63%



RETO
En el 2050 necesitaremos casi 3 planetas para mantener el estilo de vida actual

RESPUESTA
Cambio de modelo lineal a sistema circular

RESULTADO
Autoconsumo energía, agua regenerada, lodos valorizados y reutilizados procedentes de las EDAR

RETO
El 70% de las muertes por desastres naturales están relacionados con el agua

RESPUESTA
Gestión sostenible de infraestructuras e innovación tecnológica

RESULTADO
Proyectos sobre resiliencia frente al cambio climático

GRI
103 - 1
103 - 2
103 - 3
102 - 15

REwater Global Plan 2017-2021, nuestra hoja de ruta

Los grandes retos del siglo XXI vienen marcados por dos vectores: **cambio climático y presión demográfica**, ambos con incidencia directa en el agua. El cambio climático provoca alteraciones en el régimen de precipitaciones, lo que **afecta a la disponibilidad y calidad de los recursos hídricos**.

Además, todas las previsiones apuntan a que la población mundial seguirá aumentando de manera exponencial durante los próximos años. En este sentido, se prevé que en 2025 más de un tercio de la población podría estar viviendo en países sometidos a estrés hídrico y que **en 2030 el suministro de agua no cubra el 40% de la demanda**.

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, en la que se despliegan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para la eliminación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en SUEZ en España hemos diseñado un nuevo plan estratégico de desarrollo sostenible, el REwater Global Plan (2017-2021), que recoge **nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud**. De esta forma, nuestro REwater Global Plan contribuye a los objetivos de Hidraqua y las empresas mixtas.



Hidraqua se responsabiliza en acciones para conseguir estos objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS)

Rewater Global
Plan Suez

GRI
102 - 15
103 - 1
103 - 2
103 - 3

El RewaterGlobal Plan de Hidraqua engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos organizados por las unidades territoriales y sociedades. Se hace un seguimiento periódico de los resultados a nivel individual y agrupado.

Cada objetivo comprende una serie de iniciativas con un indicador de progresión específico. En cada capítulo del presente informe el lector puede encontrar el grado de avance reflejado en el punto correspondiente.



GRI

102 - 15

103 - 1

103 - 2

103 - 3

Lucha contra el cambio climático

Somos la primera generación en sentir el impacto del cambio climático. Somos la última generación que puede hacer algo al respecto

- Barack Obama



OBJETIVO

LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA GESTIÓN DEL AGUA



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Generación de energía renovable

El consumo de energía renovable ha evitado la emisión estimada de 40.009 tCO₂.

El agua desempeña un papel central en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. Los efectos de las sequías, el aumento de las lluvias torrenciales, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar son algunas consecuencias producidas por el cambio climático que afectan al recurso hídrico.

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

En el 2018 hemos verificado y medido la huella de carbono en Aguas de Alicante y Aigües de l'Horta con una reducción de emisiones (2016-2017) de 19% y 16% respectivamente.

Huerto solar de Santa Pola

En los terrenos de la antigua depuradora de Santa Pola, Hidraqua ha invertido 7 millones de euros en la construcción de un huerto solar para la generación de energía eléctrica. El objetivo del mismo es que la producción cubra la demanda energética necesaria para la gestión del ciclo integral del agua en el municipio santapolero.



Iniciativas

- Compra de energía 100% renovable
- Generación de energía para autoconsumo
- Eficiencia Energética

Compromiso

90%

De reducción de emisiones de CO₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico

Acciones

Reducción de 40.009 tnCO₂

4.854.478 kWh
Producida para autoconsumo

GRI

302 - 5
302 - 4

Huerto solar de Santa Pola

PLANTA SOLAR SANTA POLA

1.807.090 kWh

EDAR RINCÓN DE LEÓN

COGENERACIÓN:

2.465.874 kWh

EDAR ALGORÓS

COGENERACIÓN:

2.388.604 kWh

EDAR BENIDORM (AQUAMBIENTE)

COGENERACIÓN:

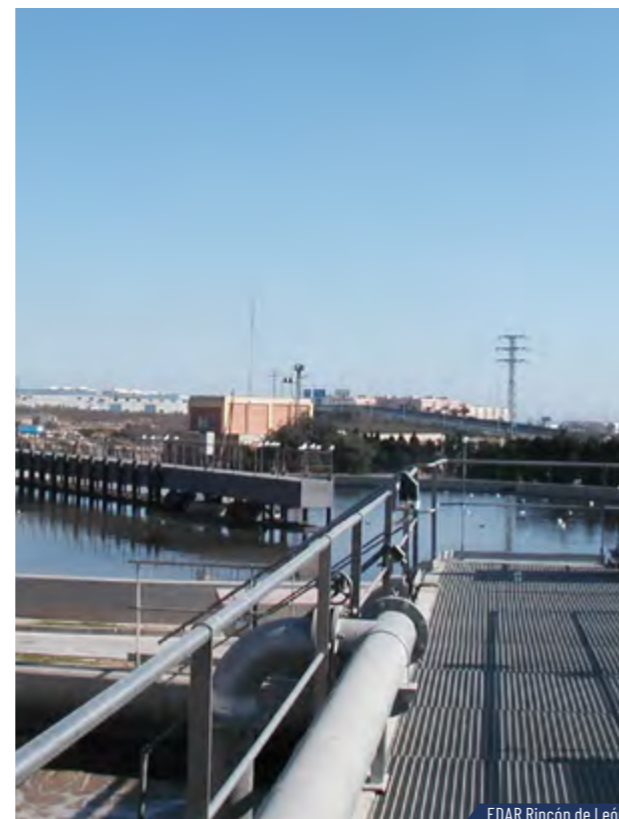
3.946.240 kWh

La producción del huerto solar evita la emisión de más de 708 tCO₂

Edar Rincón de León (Alicante)

Se ha producido en 2018 una reducción del consumo energético de la EDAR gracias a la mejora de la producción de energía procedente de cogeneración. Se ha alcanzado una producción de energía de 2.465.874 kWh, debido fundamentalmente a las siguientes actuaciones:

- La realización del overhaul al motor cogeneración, para prolongar su vida útil, que ha mejorado su eficiencia y obtenido la mayor producción de energía eléctrica hasta la fecha.
- La adquisición de soplante para el desarenador con mejor rendimiento eléctrico por motor eficiencia IE3 superior a la de los motores actuales, ya que el equipo anterior estaba obsoleto y tenía elevados costes de mantenimiento.



Edar Algoros (Elche)

Instalación de módulos de Elecgy-up de monitorización de consumo de energía en continuo. Es un ejemplo de gestión y análisis de los datos (Big Data), que facilitará la toma de decisiones para seleccionar la mejor forma de gestión de la EDAR, verificar el adecuado funcionamiento de la misma y anticipar posibles averías por desviaciones en los consumos registrados en las distintas etapas del proceso, y permitiendo el uso de alertas.

Instalación de una soplante de tornillo con un consumo más ajustado en sustitución de la instalada originalmente en la EDAR. Con esta mejora se puede alcanzar **un ahorro de un 32% estimado, que equivale a 412.000 kWh/año.**

Mediante el autoconsumo a través de la cogeneración **se ha evitado la emisión de 638t de CO₂**



Ahorro energético en Depuración

En 2018 se ha reducido el consumo energético de la EDAR en 1.152.248 kWh respecto al año anterior, este ahorro del 15,95% es gracias a la mejora de la eficiencia en la producción de energía procedente de cogeneración. Se ha alcanzado una producción de energía de 2.465.874 kWh, debido fundamentalmente a las siguientes actuaciones:

- La realización del overhaul al motor cogeneración, para prolongar su vida útil, que ha mejorado su eficiencia y obtenido la mayor producción de energía eléctrica hasta la fecha.
- La adquisición de soplante para el desarenador con mejor rendimiento eléctrico por motor eficiencia IE3 superior a la de los motores actuales, ya que el equipo anterior estaba obsoleto y tenía elevados costes de mantenimiento.

GRI

302 - 5

302 - 4

Consumo de energía

	KWh/año	Magnitudes	Unidad de medida	Ratio 2018	Ratio 2017
Consumo Energético Depuración	38.197.458	50.826.102	m3	0,75	0,72
Consumo Energético Distribución de Agua	43.226.997	159.993.115	m3	0,27	0,39
Consumo Energético Potabilización	6.101.749	15.009.620	m3	0,41	-
Consumo Energético Alcantarillado	3.020.943	5.766.000	m	0,52	-
Ratio de energía por cliente	107.268.897	1.174.064	Cientes	0,0913	-

		Consumo de combustibles (l)	E (Mi)	MWh	Emisiones (tCO2 e)
ALCANCE 1	GASÓLEO A (l)	625.837	22.117.093	6.143,64	1.577.110,22
	GASOLINA (l)	99.492	2.870.358	797,32	216.893,58
	AUTOGAS (l)	9.926	254.997	70,83	16.586,25
	TOTAL		25.242.449	7.012	1.810.590

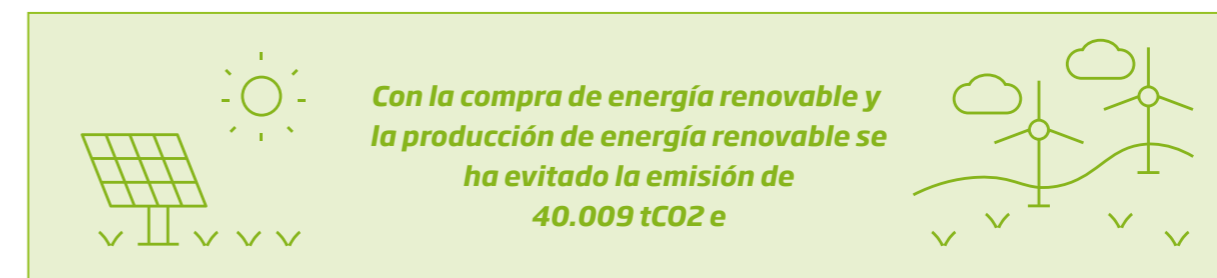
En 2018 hemos consumido 111.37 GWh de energía con garantía de origen procedente de fuentes renovables, el 100% de nuestro consumo eléctrico

En el 2018 se ha conseguido un ahorro energético de 1,57 GWh

Para el cálculo se utilizó el consumo de energía del programa corporativo de SGO e iZeus para el seguimiento del consumo de energía. El consumo de combustible y energía están justificadas mediante las facturas registradas en el año 2018. Para realizar la conversión de unidades en múltiplos de Julios para los combustibles, se han consultado los poderes caloríficos de las principales fuentes energéticas según tablas proporcionadas por IDAE y que se confeccionaron según las siguientes fuentes: Eurostat, AIE y Resolución de la Secretaría de Estado de Energía de 27 de diciembre de 2013 que modifica a la Orden ITC/2877/2008.

A partir de estos valores de PCI y las conversiones de unidades oportunas se han obtenido los datos en Mega Julios para el consumo de combustibles y energía eléctrica. En caso de la de combustible el factor de conversión ha sido 1Mj= 0,00027777 Mwh.

	Emisiones evitadas (tCO2 e)	
ALCANCE 2	Compra de Energía (GDO) para consumo (MWh)	37.397
	Producción energía renovables (MWh) No consumida	708
	Producción para autoconsumo (MWh)	1.904
	TOTAL	40.009



GRI

302 - 1

302 - 3

305 - 1

305 - 2

305 - 4

305 - 5

Movilidad sostenible

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía verde con garantía de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables y de la alta eficiencia en el consumo energético para el ciclo integral del agua.

Otra iniciativa es la movilidad sostenible, con la **optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Hidraqua, más la incorporación de vehículos ecológicos.** Para poder optimizar las rutas en un término tan extenso como el de Benidorm, Torrevieja, Elche, Torrent, Paterna y Santa Pola ha sido necesario el montaje y puesta en marcha de varios puntos de recarga en distintas instalaciones de la empresa en ambos municipios.

La instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos ha sido subvencionada con el apoyo financiero de IVACE a través del programa de instalación de infraestructura de recarga para vehículos eléctricos año 2018.

Renovación de la flota con camiones Diesel Euro 6

Los motores Diesel Euro 6 combinan a la vez los sistemas de recirculación de gases EGR y el de aditamento de Adblue SCR a la combustión. Ello permite **ofrecer motores con las máximas garantías técnicas, medioambientales y a la vez eficientes, gracias a la incorporación de las técnicas Efficientline encaminadas al ahorro de combustible.**

Este tipo de motor emiten niveles de NOx, PM y HC significativamente inferiores a los de la normativa aplicable para vehículos de nueva adquisición (euro VI).

Los camiones disponen del llamado SCR (Selective Catalytic Reduction) que, mediante una reacción química, permite transformar los óxidos de nitrógeno (NOx) en nitrógeno y agua. Esta reacción se obtiene introduciendo un aditivo llamado AdBlue, que consiste en una solución acuosa de urea.

Ayudas del IVACE para infraestructuras de recarga de vehículos eléctricos

HIDRAQUA	8.612
A. D'ELX	4.172
AGAMED	11.200

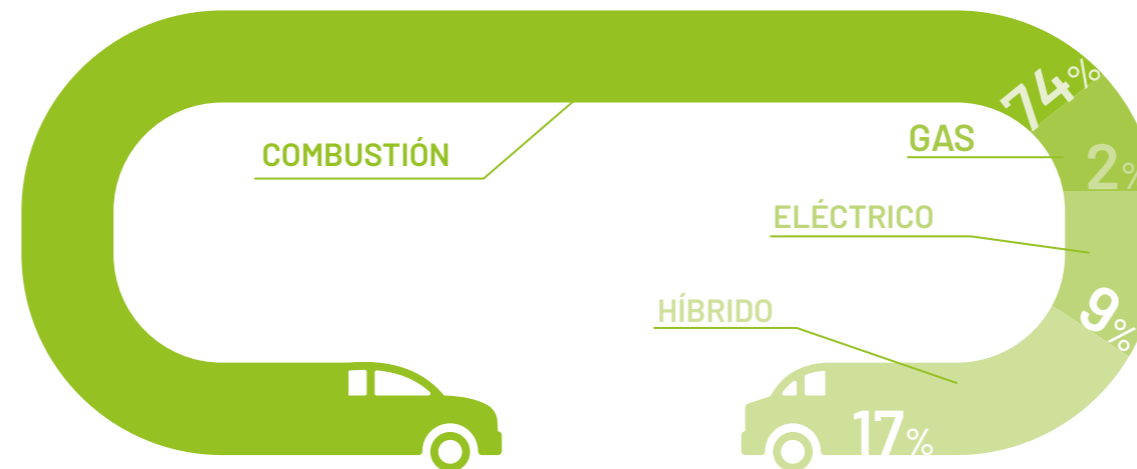
Eficiencia en la gestión de tareas

PROMEDIO TAREAS/KM RECORRIDO	
2017	7,63 Km
2018	7,01 Km

Resultado del ahorro en Alicante Norte en desplazamientos

1.069 horas 32.059 km

FLOTA DE VEHÍCULOS



Preservación del agua

Olvidamos que el ciclo del agua y el ciclo de la vida son uno mismo.

- Jacques Y. Cousteau



OBJETIVO

PRESERVAMOS
EL AGUA COMO
FUENTE DE
VIDA



Agua suministrada

Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta reducir su consumo por habitante un 20%. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima.

Durante el año hidrológico 2018, la pluviometría ha mejorado respecto al año anterior en el cual padecimos una a las más graves sequías en toda la península. Sin embargo, las precipitaciones no han superado el 75% de su valor normal en el litoral de la Comunidad Valenciana. Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

Por estos motivos continuamos con la prórroga de la situación de sequía declarada para el ámbito territorial de la Confederación Hidrográfica del Segura y la Confederación Hidrográfica del Júcar por el Real Decreto 355/2015 y 3569/2015, de 8 de mayo, por el que se declara la situación de sequía en el ámbito territorial de sus Confederaciones Hidrográficas y se adoptan medidas excepcionales para la gestión de los recursos hídricos.

Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

Origen del agua

El agua de abastecimiento a los diferentes municipios gestionados procede de diferentes fuentes y orígenes (aguas subterráneas, superficiales y desaladas). Entre los principales proveedores de agua en alta se encuentran: la Mancomunidad de los Canales del Taibilla (MCT), el sistema metropolitano en alta de la EMSHI, Consorcio de la Marina Baixa, Canal de la Huerta de Alicante. En algunas poblaciones el agua disponible se extrae de pozos propios.



Iniciativas

- Disminución del agua no registrada (ANR).
- Reutilización del agua regenerada

Compromiso

Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta reducir su consumo por habitante un

Acciones

Rendimiento de la red es del **80,6%**
3 puntos sobre la media del sector

.....
29,96 Hm³
de agua regenerada reutilizada

Decreto sequía CHJ

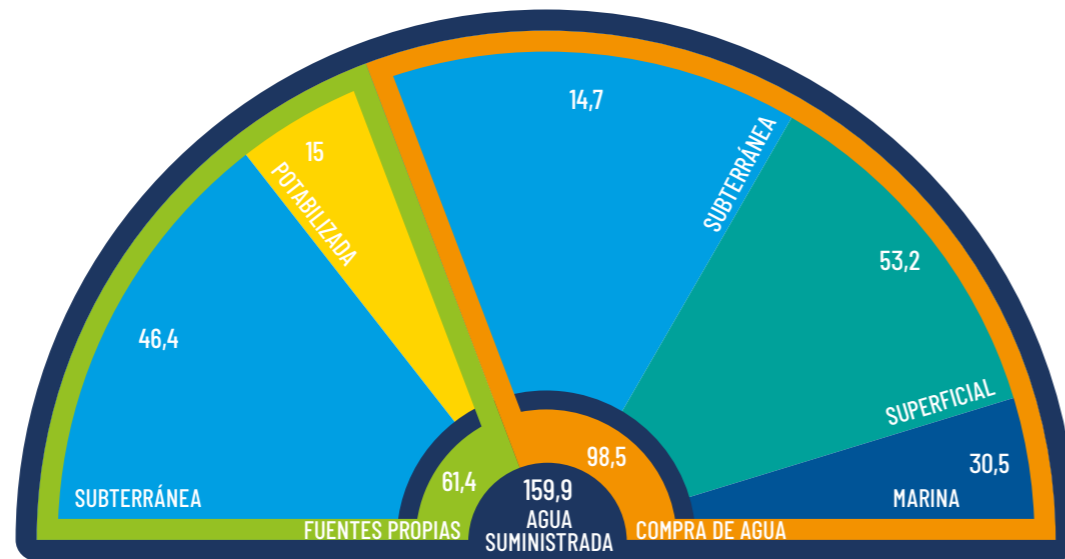
Decreto sequía CHS

GRI

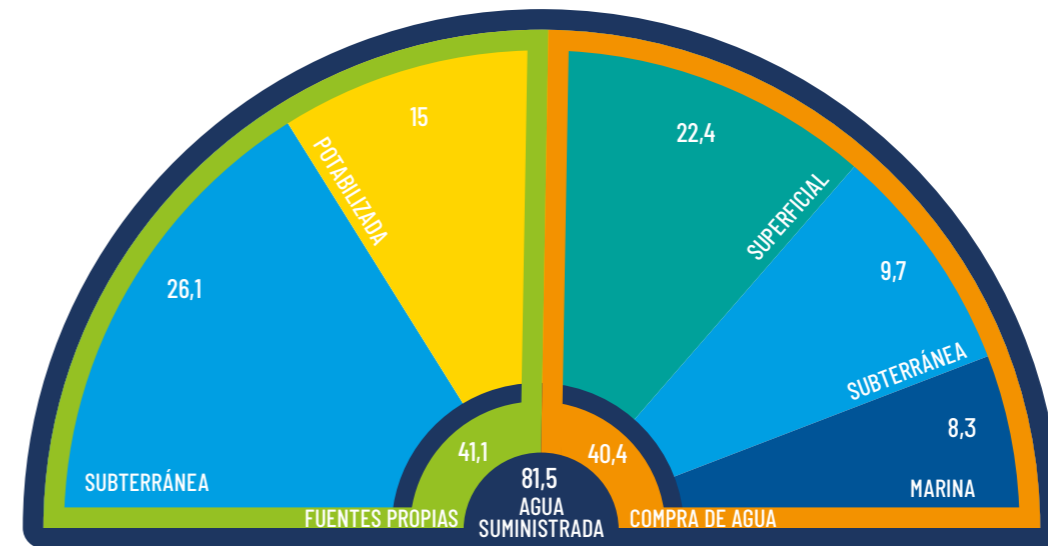
- 303 - 1**
- 303 - 2**

Total de agua suministrada en la Comunidad Valenciana

► HIDRAQUA



TOTAL AGUA SUMINISTRADA EN Hm³



AGUA SUMINISTRADA EN Hm³

El origen del agua comprada de origen marino y superficial son *datos estimativos*.



Eficiencia hídrica

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

166.086 CONTADORES DE TELELECTURA EN PARTICULARES Y EMPRESAS

499.086^{M3} RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA EL FRAUDE EN LA RED DE AGUA POTABLE

14.946 FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS EN LA RED

12.201^{Km} DE RED INSPECCIONADA PARA BUSCAR FUGAS DE AGUA

48.608 MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO

12,4M€ INVERTIDOS EN LA MEJORA DE LA RED DE AGUA Y SANEAMIENTO

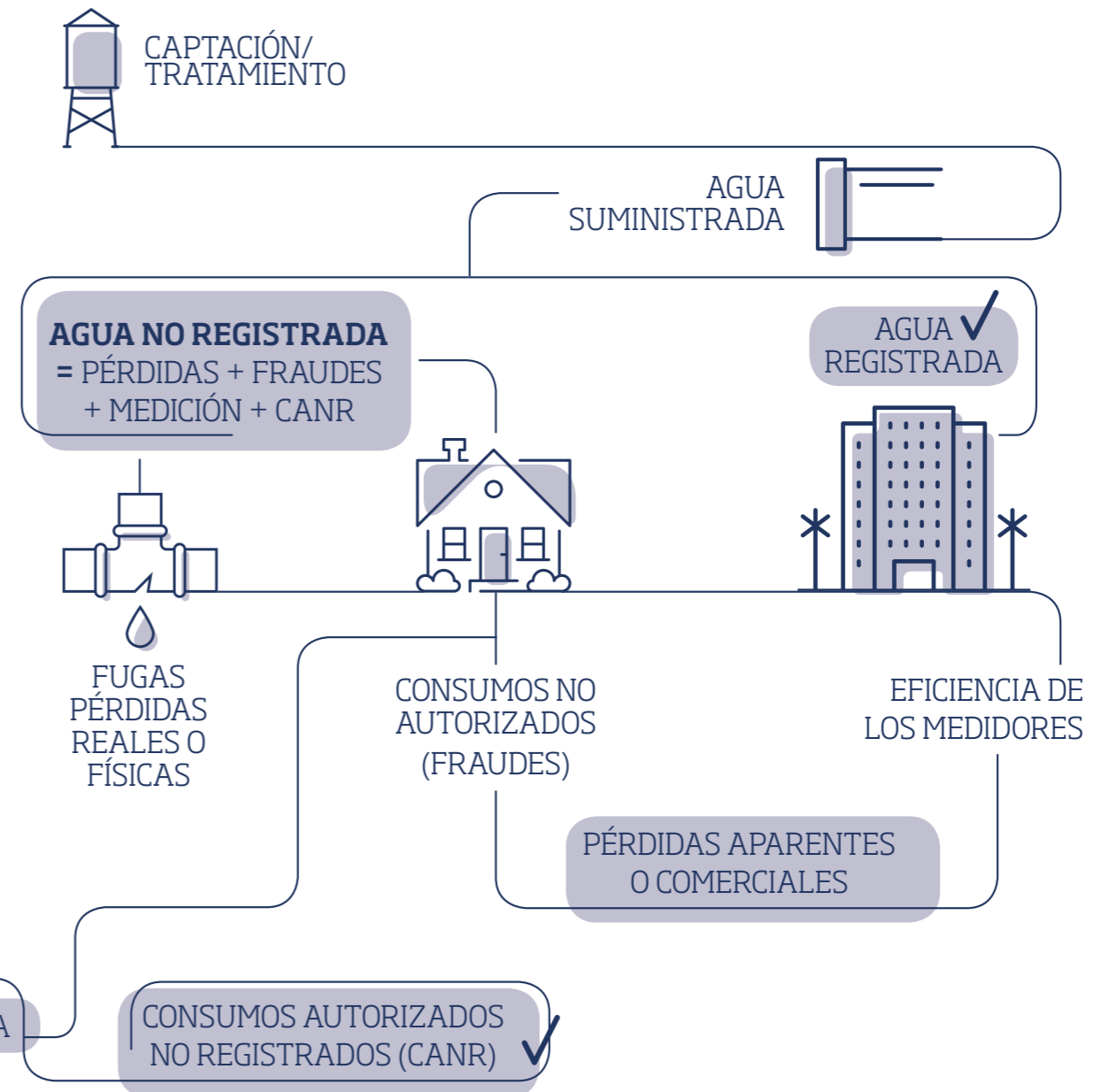
421.693€ DE INVERSIÓN EN SECTORIZACIÓN, TELEMANDO Y MEJORA DEL ANR

Preservamos el agua como fuente de vida

Una adecuada gestión consigue el **máximo provecho de los recursos hídricos**, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta **reducir su consumo por habitante un 20%**. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima. 2016-2017 ha sido un año hidrológico muy seco en España (BOE RD 10/2017, de 9 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los efectos producidos por la sequía en determinadas cuencas hidrográficas) y especialmente en la cuenca mediterránea, con un 15% menos de precipitación que la media (Agencia Estatal de Meteorología). Frente a esta situación **es necesario disponer del máximo de recursos** para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

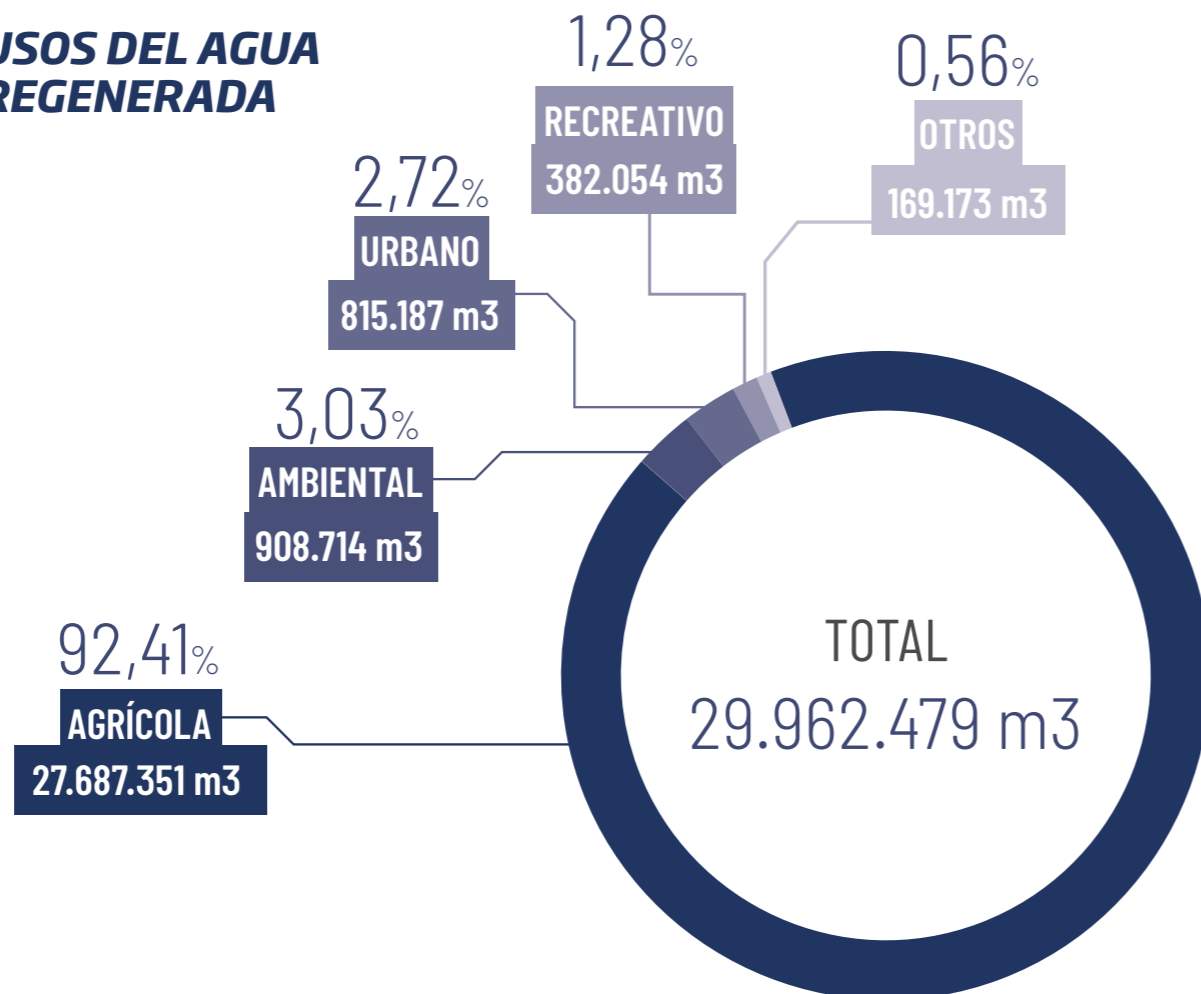
MANIOBRAS DRENAJES LIMPIEZA



Reutilización de aguas

La regeneración de las aguas depuradas y su posterior reutilización son los grandes retos del presente siglo. Hidraqua apuesta por estos procesos como las mejores alternativas para reducir el consumo de agua potable por habitante. La mejora de los procesos de depuración permite reutilizar 29.918.868 m³ para usos agrícola, ambiental y urbano. En Elche y Torrevieja el volumen de reutilización alcanza el 100% de las aguas depuradas.

USOS DEL AGUA REGENERADA



El uso de agua regenerada para uso urbano (baños y riego de jardines) es clave para el crecimiento y mantenimiento de las zonas verdes en la ciudad. En la ciudad de Alicante un 70% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la Edar de Rincón de León.

Durante el 2018, se han iniciado importantes proyectos en los cuales la reutilización del agua regenerada es la pieza clave, como Guardian que se emplea el agua regenerada para la prevención de incendios forestales, el uso de agua regenerada en Rojales para el mantenimiento de zonas verdes del municipio o la conducción de agua regenerada para el riego de Huertos Tradicionales en Elche.

Riego de jardines municipales con agua regenerada

La red de conducción para las aguas regeneradas tiene una longitud 72,8 km que posibilita el mantenimiento de zonas verdes por toda la ciudad sin requerir agua potable para su mantenimiento. El proyecto de refuerzo en los barrancos de Orgegia y Juncaret favorecerá el aumento de los caudales suministrados en la zona de playa San Juan y el casco urbano.



Control de vertidos

A finales de 2018, Aigües de l'Horta, ha implantado el Plan de control de Vertidos en los municipios de Beniparrell y Xirivella, logrando así cerrar el ciclo del agua urbano en todos los municipios en los que opera y se **ha conseguido aumentar el control a más de 2.600 empresas con diferente potencial contaminante.**

El plan de control de Vertidos es una herramienta que hace sostenible este ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola.

Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc). Gracias a estos trabajos el Índice de Contaminación en los municipios donde el Plan de Control de Vertidos lleva años implantado ha descendido a valores alrededor de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado municipal tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales en sus términos municipales.

El Plan de Control de Vertidos de la red de alcantarillado tiene que **asegurar el correcto funcionamiento de la EDAR mediante el control de los vertidos al alcantarillado** que las industrias ubicadas en el municipio realizan.

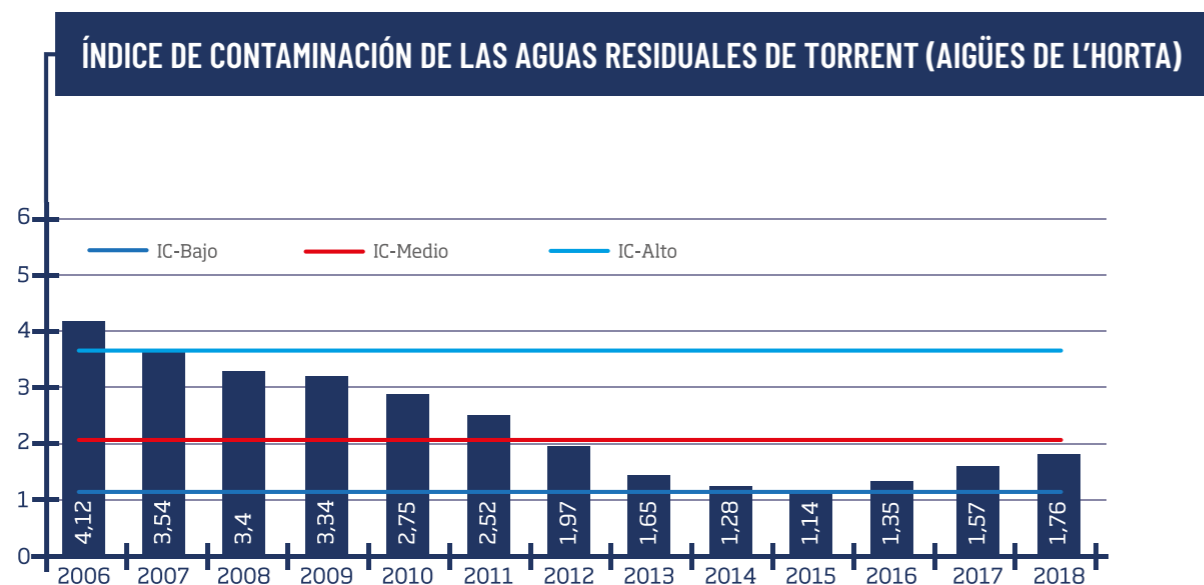
El objetivo de la implantación del Plan de Reducción de Contaminación (PRC) es que el efluente de la depuradora **respete los valores límite de emisión estipulados** en la autorización de vertidos e indirectamente cumplir los valores límite de la ordenanza municipal y el control del cumplimiento de la normativa correspondiente. Para ello, se trabaja desde su implantación en **erradicar los principales focos de contaminación.**

Las empresas realizan medidas preventivas en sus procesos productivos (cambios de alguna fase de producción, sustitución de productos, etc.) y en sus instalaciones (corrección de conexiones incorrectas, instalación de arquetas de control, implantación de sistemas de depuración, etc.) **reduciendo así la contaminación de sus aguas hasta cumplir con los límites de la ordenanza.**

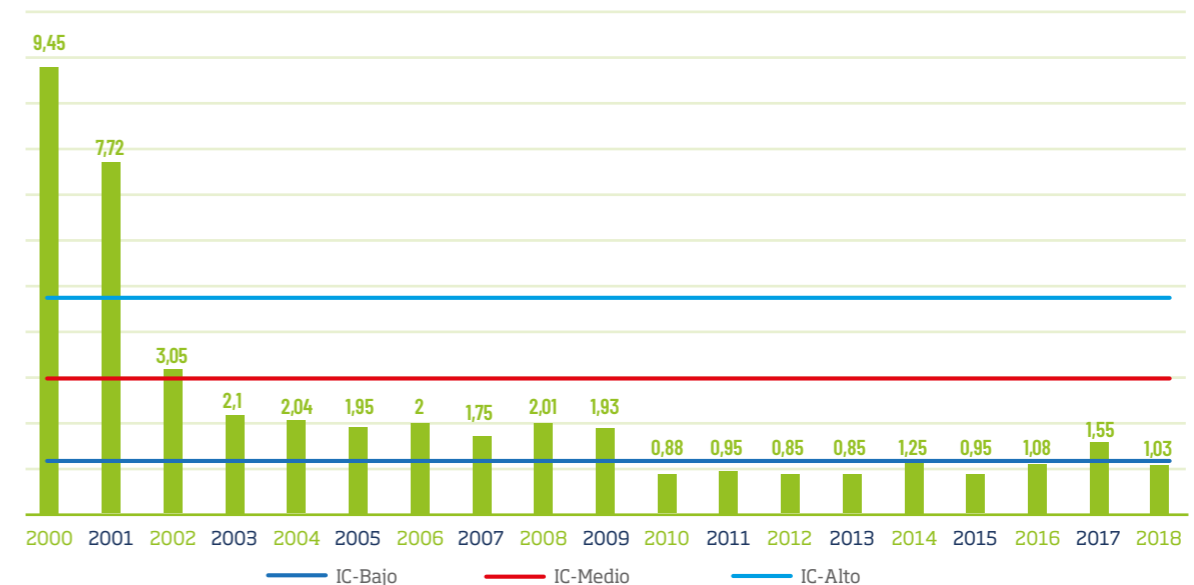
De esta forma se pretende poder **devolver las aguas tratadas al medio natural** sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente para el riego, así como la disposición de los lodos en uso agrícola.

También, se persigue mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, **evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados** (corrosivos, ácidos, inflamables etc.).

Gracias a estos trabajos, el índice de contaminación (IC) en Torrent ha descendido desde valores alrededor de 4 a un IC alrededor de 1 como se puede observar en el gráfico.



ICM - PI Fuente del Jarro - PATERNA



De lineal a circular

*Si sirves a la Naturaleza,
ella te servirá a ti*

- Confucio



OBJETIVO

CREACIÓN DE
BIOFACTORÍAS
EN NUESTRAS
PRINCIPALES
INSTALACIONES



Nuestro modelo circular



Pacto por la Economía Circular que impulsan el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA) y el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (MINECO)

Se han comprometido a reducir el uso de recursos no renovables, impulsar el análisis del ciclo de vida de los productos o fomentar el uso de infraestructuras y servicios digitales, entre otras medidas.

Frente al modelo de sistemas lineales tradicionales –basados en la extracción, fabricación, consumo y desecho– y que han demostrado ser insostenibles a largo plazo, desde Hidraqua apostamos por un modelo circular, que promueve sistemas de producción y consumo más eficientes, estableciendo ciclos continuos y regenerativos, que consigan reducir tanto el consumo de materias primas y energía, como la generación de residuos y emisiones. De este modo, pretende generar valor desligado de la extracción y del consumo de recursos como agua, materiales o energía.

La aplicación del modelo circular nos permite avanzar hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y de materias. Esto es posible gracias a la investigación y la implantación de tecnologías punteras orientadas a la optimización de los recursos y la eliminación de los residuos en los procesos de gestión del agua.



	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/ANO 2017)	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/ANO 2018)
HIDRAQUA	13.645	19.128
AGUAS DE ALICANTE	884	248
AGAMED	1.350	16.120
AIGÜES D'ELX	2.800	4.000
AIGÜES DE L'HORTA	880	1.472
AIGÜES DE PATERNA	328	366
AIGÜES DE CULLERA	0	2.028
TOTAL AM CV	19.887	43.362

Iniciativas

- Valorización de residuos
- Autosuficiencia energética

Acciones

63.409^{tn}

de residuos valorizados

25%

de autosuficiencia energética en depuración a través de cogeneración

Compromiso

Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas

GRI

102 - 12

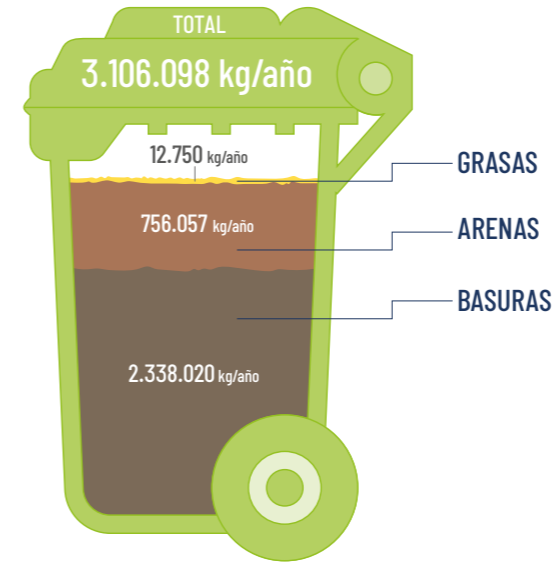
306 - 2

Valorización de residuos

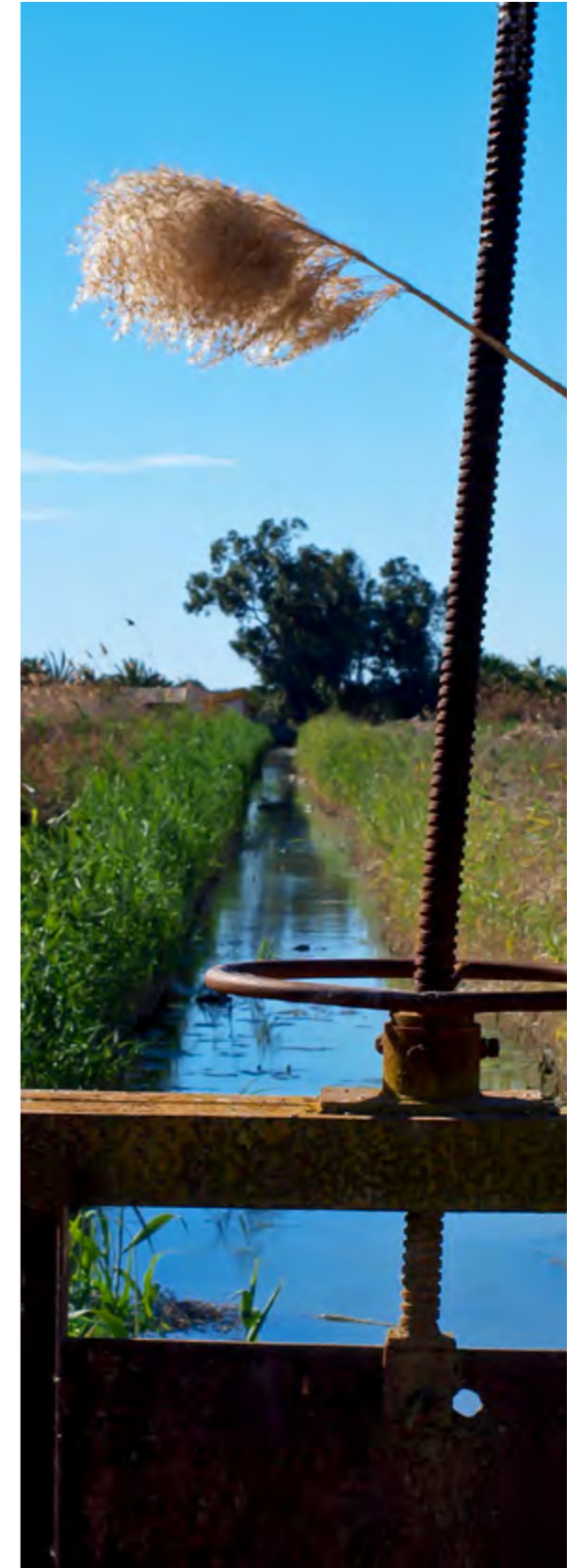
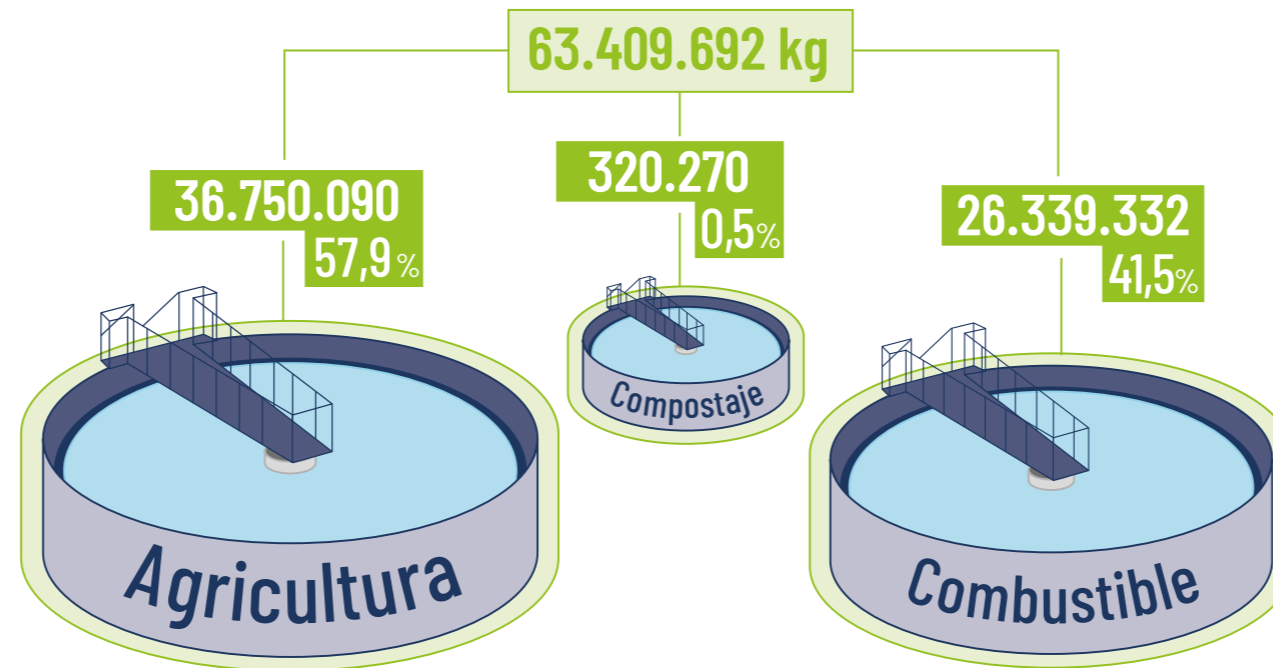
Dentro del proceso de depuración, además del agua, se obtienen lodos deshidratados, considerados un subproducto del proceso que necesita una gestión posterior. El volumen de producción de lodos del año 2018 ha superado las 63.409 toneladas, cuyo destino principal es la agricultura, bien de forma directa (57,9%), bien con un compostaje previo (0,5%).

Un 41,5% de los lodos se dedican a valorización energética en la planta de secado térmico de CEMEX en Alicante, donde los lodos se secan con el calor residual del horno y posteriormente son utilizados como combustible en el horno para la producción de cemento. Además, para cerrar el círculo de este proceso el agua de secado de los lodos también se utiliza para el riego en la planta. Por último, más de 320.270 kg. de lodos se utilizan para la producción de compost junto con restos de poda de municipios como Alicante, Torreveja y Orihuela

RESIDUOS DE PRETRATAMIENTO



TOTAL FANGOS VALORIZADOS



El monstruo de las toallitas

El tirar toallitas WC al inodoro es una de las acciones que más problemas causa a la red de alcantarillado

Aproximadamente el 90% de las 4.690 toneladas de residuos sólidos que se recogieron en el 2018 corresponden a toallitas



Trabajo de mantenimiento de la EDAR

Pinturas, aceites, detergentes, jabones, bastoncillos, toallitas, medicamentos, plaguicidas, entre otros, aparecen cada día en el alcantarillado, generando graves problemas en la red de saneamiento y en las tareas de depuración.

A diario, las instalaciones encargadas de la depuración de aguas residuales se tienen que deshacer de madejas y madejas de fibras textiles que atascan los equipos de bombeo, rejillas y filtros, tuberías, etc. por donde que pasa de forma continua el agua procedente del alcantarillado de las ciudades.

Estas **madejas de fibras llegan principalmente desde los inodoros y se crean a partir de las toallitas higiénicas, de bebés, desmaquillantes o de limpieza del hogar que se desechan cada día por el retrete hacia la red de alcantarillado de manera inadecuada.** Estos productos higiénicos no deben arrojarse a los sanitarios de los baños ya que no se degradan fácilmente, disgregándose en las fibras que las componen: generalmente fibras textiles sintéticas, mezcladas en muchas ocasiones con materiales plásticos.

Y aunque muchos de estos envases indican que se trata de productos biodegradables, e incluso recomiendan que se desechen por el inodoro, lo que ocurre realmente es que el tiempo que tardaría en degradarse una toallita es **30 veces más elevado que el tiempo que tarda en llegar a los sistemas de tratamiento del agua.**

Por otra parte, las materias que componen las toallitas tienen cierta querencia por otros residuos que circulan en el agua residual, como, por ejemplo, aceites y grasas, con los que **forman un núcleo de fibras y grasas al que van adhiriéndose otros residuos hasta formar masas de gran tamaño que provocan obstrucciones y atascos, averías de diversa índole, intervenciones de emergencia, y en definitiva, suponen un deterioro medioambiental y pérdidas económicas.**

La suma de cientos y cientos de kilos de estos productos que no se degradan forman una pasta que se asemeja a madejas de telas que obstaculizan y producen atascos diarios en el trabajo de saneamiento. Las instalaciones más dañadas por este hecho son las estaciones de bombeo de aguas residuales, que requieren limpiezas constantes, con las consecuentes molestias de olores y ruidos que esto ocasiona a los vecinos de la zona donde se ubiquen. Tampoco se debe olvidar que **la vida útil de todas las infraestructuras hidráulicas está asociada al buen uso que se realice** de las mismas, y que, en este caso, no está siendo así. De esta forma, algo que debería ser una excepción, se ha convertido una rutina diaria para el personal de las empresas gestoras del ciclo integral del agua en estos municipios.



Cámara de TV para inspección de alcantarillado



Planta de Compostaje de la UMH

Producción de energía por cogeneración para autoconsumo

Para hacer posible el proceso de depuración de las aguas residuales es necesario consumir energía en los diferentes estadios del sistema: el proceso de depuración es una de las etapas que mayor energía consume dentro del ciclo integral del agua. Los procesos de cogeneración que existe en la EDAR de Rincón de León (Alicante) y en la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos.

Este biogás se valoriza produciendo 4.854478 Kwh de energía eléctrica.

El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de **CO₂ a la atmósfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 1.902.955 tn de CO₂ e.**

Otro proceso para el ahorro de energía es el aprovechamiento de la energía térmica que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía es empleada para reducir el consumo energético del proceso de depuración, este empleo ha producido un ahorro estimado de 9.267.858 kWh.

Convenio de Investigación con la UMH para el compostaje de lodos

Este proyecto de investigación persigue la optimización de los procesos de gestión de los residuos urbanos procedentes de algas y arribazones marinos, mediante estrategias de **gestión sostenible y de bajo coste, que pueda ser reutilizado en las actividades de mantenimiento de parques y jardines** del propio municipio en sustitución parcial de insumos actualmente adquiridos y con la repercusión positiva a nivel medioambiental del reciclaje de residuos orgánicos.

Recogida de aceite doméstico usado

Aigües de l'Horta y Aigües de Paterna tienen instalados contenedores de recogida de aceite doméstico usado, ubicados en su mayoría en puntos de recogida selectiva de plásticos, vidrio y cartón, así como en zonas de afluencia estable de vecinos.

Esta iniciativa ha permitido recoger a lo largo de 2018 un total de 17.143 litros. **Se estima que un solo litro vertido en el desagüe contamina hasta 1.000 litros de agua.**

El aceite que se recoge es procesado para ser transformado en biodiesel, con lo que se contribuye al uso de este combustible alternativo, que emite menos dióxido de carbono. Se estima que el biodiesel producto del aceite recogido en los municipios del Consorci d'Aigües de l'Horta y Paterna ha evitado la emisión de unas **22,6 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) a la atmósfera.**



Recogida de aceite usado doméstico

Utilización de materiales reciclados en obras

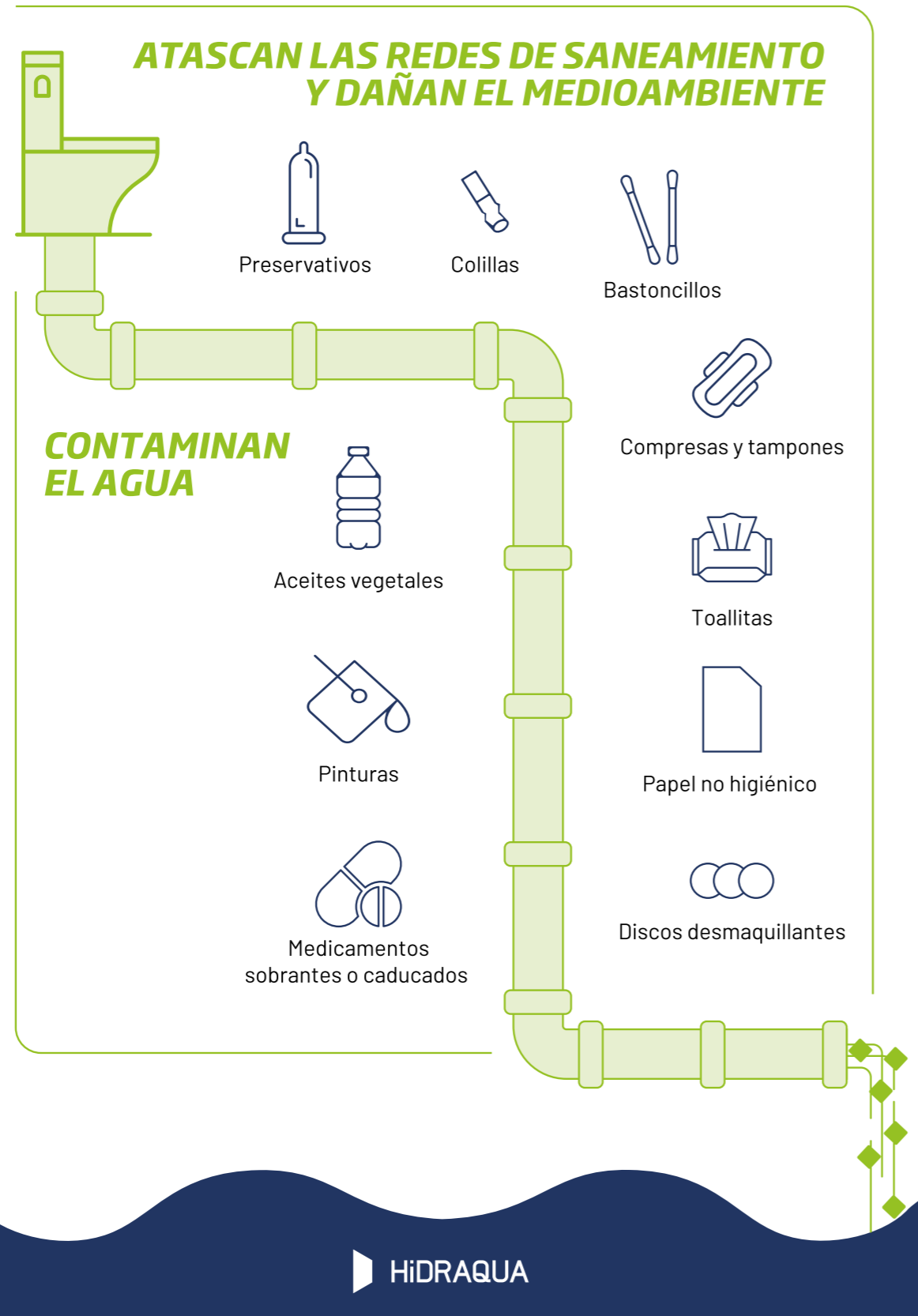
Dentro del marco de la economía circular se establecen las bases para el **empleo de materiales reciclados** en los rellenos de zanjas en obras de Aguas de Alicante.

El objetivo **es reducir el empleo de materiales procedente de canteras en las obras**, hasta llegar a sustituirlo por completo por material reciclado de la propia obra.

Con esta medida **se evita la generación de residuos que se vierten a vertedero**, además del transporte desde la obra al vertedero. Tras la realización con éxito de varios ensayos de laboratorio y una obra piloto en Alicante, se pretende extender estas prácticas al resto de obras.



Zahorra puesta en obra



Preservación de la biodiversidad

Los planes para proteger el aire y el agua, lo salvaje y la vida silvestre, son de hecho planes para proteger al hombre.

- Steawart Udall



OBJETIVO
 PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES EN ESPACIOS SENSIBLES



Preservación de la biodiversidad

Los principales riesgos ambientales a los que debemos hacer frente como sociedad son el efecto del cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Ambos están interrelacionados y tienen consecuencias en el ciclo del agua y en el bienestar de las personas. Por ello estos retos forman parte de los principales compromisos de Hidraqua en la Comunidad Valenciana.

Nuestro compromiso por proteger y recuperar los espacios naturales se **concreta en acciones destinadas a preservar la biodiversidad local de los entornos donde se ubican nuestras instalaciones.**

El proyecto supone un cambio progresivo en el modelo de gestión de instalaciones de forma que **sean transformadas y gestionadas como infraestructura verde** y, por tanto, como una infraestructura multifuncional que, a parte de su función hidráulica, genera beneficios que provienen de los servicios ecosistémicos.

De este modo, se mitiga la presión sobre la pérdida de hábitat, **las especies exóticas invasoras y la contaminación y envenenamiento de fauna**, además de **favorecer las funciones ecológicas del entorno natural donde se encuentra.**

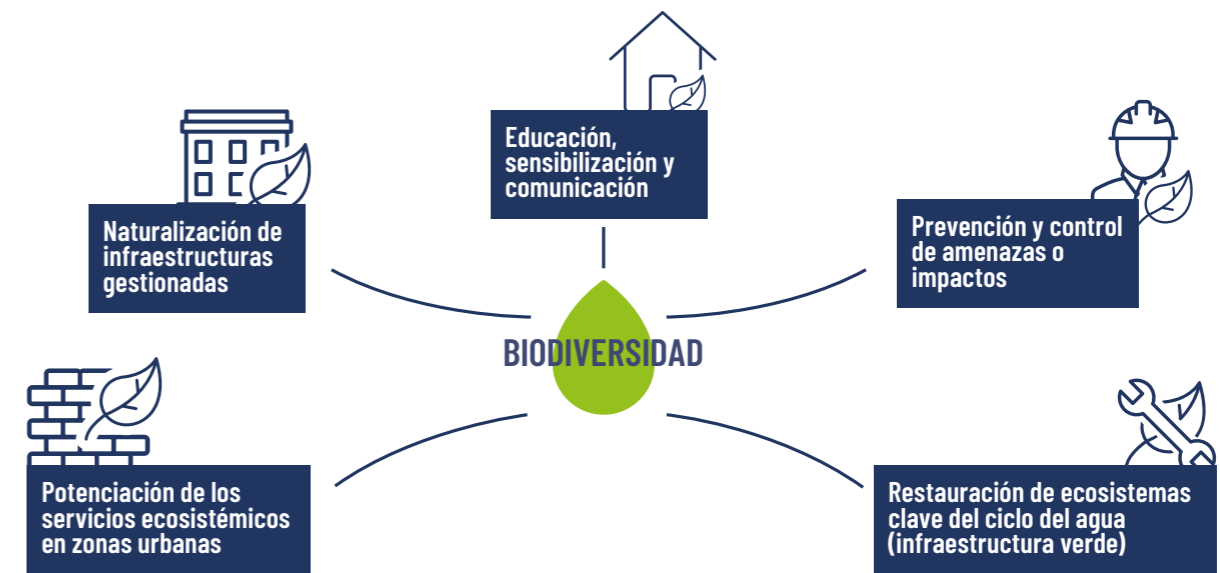
A través de este enlace puedes ver un vídeo explicativo de las actividades que realizamos.



Pacto por la Biodiversidad para las grandes empresas. Promovido por el MAGRAMA y la Fundación Biodiversidad, Hidraqua se compromete a incluir en su gestión la conservación y uso sostenible de la biodiversidad. Para ello, se ha aprobado una política específica de protección de la biodiversidad.



Formación Biobserva



Iniciativas

Diagnóstico de biodiversidad e implantación de planes de acción de la biodiversidad.

Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas

Incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras

Acciones

88 personas

personas formadas en BiObserva y 25 en Gestión Ecológica de Zonas Verdes

Auto-diagnóstico de biodiversidad en Edar en espacios protegidos

Compromiso

Preservar la biodiversidad en el

100%

de nuestras instalaciones en espacios sensibles

GRI

304 - 3

304 - 2

102 - 12

Acciones para la protección de la biodiversidad



Hoy en día se ha calculado una supervivencia de **5.084 encinas 'Quercus ilex ballota'** 601 plántulas por hectárea



Hidraqua forma parte de Aliats per la biodiversitat, projectes de conservació responsables en la Comunitat Valenciana

Repoblación de áreas forestales incendiadas (Pego)

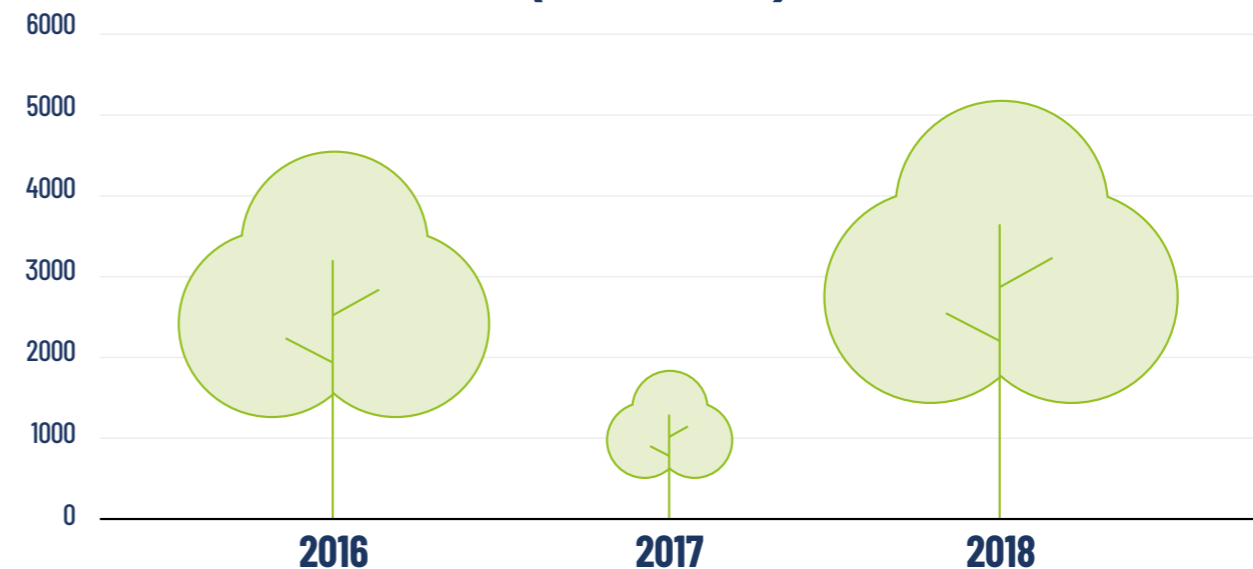
Hidraqua inició en el 2016, en colaboración con la Fundación Aquae, la primera campaña de reforestación de ocho hectáreas de bosque que fueron arrasadas en el incendio de mayo de 2015 en Pego.

En cuanto a la coscoja, resultó ser una especie de gran presencia antes del incendio y su carácter rebrotador ha hecho que en buena parte esté cubriendo la zona, siendo por tanto imposible distinguirlos de los sembrados en 2015. La forma de muestrear estas plantas es por matas, ya que todo se llena de un tapiz de rebrotes. Así, el resultado obtenido con el muestreo aleatorio da una densidad de Quercus coccifera de 1.421 matas/ha.

Durante el invierno 2018/2019 se ha realizado tareas de siembra de 300 encinas para compensar la mortalidad en las zonas con menor densidad. Además, se han realizado tareas de sobrevivido al verano (300 plántulas de encina) y trabajos de mitigación de competencia en plántulas arraigadas mediante la realización de escardas manuales, repasando los bancales.

El objetivo de esta iniciativa es **compensar la huella de carbono generada por las empresas a la vez que se contribuye a repoblar la zona con encinas (Quercus ilex rotundifolia) y coscoja (Quercus coccifera)**. Se trata de especies autóctonas cuya semilla fueron recogidas en las cercanías y certificadas por los Servicios Oficiales reconociendo su origen adecuado, por **ser especies resilientes y rebrotadoras, que garantizarán un bosque adecuado ante los escenarios futuros de cambio climático y resistente a incendios forestales**.

GRÁFICA DE LA REPOBLACIÓN EN PEGO (ENCINAS)



GRI

304 - 3

304 - 2

102 - 12



Suez Spain, premio europeo de medio ambiente a la empresa

Con el proyecto de transformación de instalaciones grises a infraestructura verde, SUEZ en España ha sido galardonada con el Premio Europeo de Medio Ambiente a la Empresa, en la categoría de Empresa y Biodiversidad (sección española). La Fundación Biodiversidad del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente es la entidad encargada de gestionar la sección española de los Premios Europeos de Medio Am-

biente a la Empresa. Estos premios, organizados por la Comisión Europea, reconocen a aquellas empresas que combinan con éxito la viabilidad económica de sus negocios con la protección del medio ambiente.

Unos ejemplos de las iniciativas de referencia en la Comunidad Valenciana son las que se están llevando a cabo en la EDAR de Benidorm en el Parque Natural de Serra Gelada, la ETAP la Cantarina en el Parque Natural Sierra Mariola y la EDAR de Torrevieja junto al Parque Natural de las Salinas de la Mata y Torrevieja.

Deja de pasar factura al planeta

Durante los meses más lluviosos, Hidraqua en colaboración con ayuntamientos, centros educativos, asociaciones de voluntariado y los viveros de la Conselleria de Agricultura y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana ha llevado a cabo labores de repoblación.

Se han plantado ejemplares de especies arbóreas y arbustivas adaptadas al clima semiárido como Algarrobo, Ciprés de Cartagena, Pino carrasco, Espino negro, Efedra, Lentisco y Adelfa. Los lugares escogidos entre otros han el Parque Cañada Marsá (Benijofar), la escombrera (Bigastro), el cabo de Santa Pola, un auténtico pulmón verde para el municipio de Benijófar.

La campaña de reforestación se financia gracias a la campaña de Hidraqua en la que la compañía se compromete a plantar un árbol por cada cliente que se pasa a la modalidad de factura sin papel.

Estas actividades de repoblación se engloban en las siguientes acciones; por un lado contribuir a la regeneración de la vegetación zonas degradadas, realizando un seguimiento con riegos de socorro si es necesario y, por otro, incentivar la concienciación ambiental de la ciudadanía.

Aislamiento de líneas de alta tensión

Aguas de Alicante ha realizado en la zona de protección de la avifauna en la que se encuentran los sondeos de Sierra de las Águilas, San Juan y San Agustín actuaciones para evitar electrocución aves a consecuencia de líneas de alta tensión.



EDAR TORREVIEJA

EDAR ARENALES

GRI

304 - 3

304 - 2

304 - 1

Paraje Natural Municipal de El Clot de Galvany

Con el firme objetivo de preservar, cuidar y mantener nuestro entorno natural, Aigües d'Elx, en colaboración con el Ayuntamiento de Elche, gestionan el paraje natural del Clot de Galvany.

Este atractivo espacio, cuenta con un completo equipo de profesionales que colaboran en la conservación de este paraje tan singular de la costa mediterránea.

El humedal, integrado en la partida ilicitana de Balsares, conecta con las dunas y pinares del Carabassí, y constituye un excelente ejemplo de marjales costeros. Este paraje conforma un enclave de gran valor ambiental, agrupando varios ecosistemas que por su geología y edafología contienen una flora y fauna de gran relevancia autonómica. Así podemos destacar la presencia de avifauna como la cerceta pardilla, la garcilla cangrejera, la malvasía cabeciblanca o el porrón pardo, entre otros.

En la actualidad, la EDAR de Arenales del Sol (Elche) cuenta con un tratamiento terciario para las aguas tratadas, cuyo destino final es el Paraje Natural Municipal. Este hecho, **garantiza la disponibilidad de aguas regeneradas para la gestión sostenible de "El Clot de Galvany" y de las especies que en él habitan.** En este marco, Aigües d'Elx realiza un programa de seguimiento biológico y ambiental; además de un programa de mantenimiento que incluye la mejora de las infraestructuras y el desarrollo de campañas especiales según las necesidades del Paraje, siempre bajo la supervisión del Director Conservador del Paraje.



Lagunas del Clot de Galvany



Let's Clean up Europe!

Hidraqua y sus empresas participadas, han colaborado en la iniciativa Let's Clean Up Europe, en la que participaron un total de 50 trabajadores voluntarios y se recogieron más de 1,6 toneladas de residuos. Se trata de una acción destinada a la **limpieza de espacios naturales que busca sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la reducción y reciclaje de los residuos, y sobre los problemas que generan cuando afectan a los ecosistemas acuáticos.**

La iniciativa se promovió en los municipios de Alicante (Isla de Tabarca), Paterna, Orihuela, El Campello, Torrevieja, Riba-Roja y l'Eliana. Cabe destacar además que en el caso de la Isla Tabarca se aprovechó esta jornada para dar a conocer a los voluntarios la campaña de anillamiento de aves migratorias que se está llevando a cabo en esta reserva natural marina a través de un convenio de colaboración entre la Universidad de Alicante (UA) y Aguas de Alicante.

Esta participación se enmarca dentro del voluntariado corporativo 'Hands On' con el que cuenta la compañía y que se busca que la plantilla colabore con iniciativas alineadas con su estrategia de desarrollo sostenible, responsabilidad social, compromiso medioambiental e igualdad, entre otras.

Voluntariado ambiental

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserve (www.biobserva.com), en el que los participantes (plantilla de Hidraqua y empresas participadas) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de Hidraqua en la Comunidad Valenciana e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

Agamed ha participado **en el Birding Festival Humedales del Sur de Alicante (Torrevieja). Agamed presentó su programa de observación de aves BiObserve**, un voluntariado ambiental en el que los operarios técnicos realizan informes sobre las aves del Parque Natural de las Salinas de la Mata y Torrevieja, datos que luego son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.



Let's Clean Up Europe

SERRA MARIOLA

SERRA GELADA

LAGUNAS TORREVIEJA

WEB DEL CLOT DE GALVANY

Accede a la web del Clot de galvany a través de este código

GRI

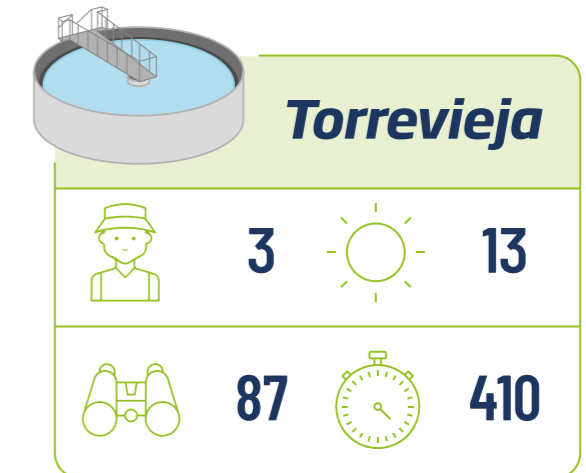
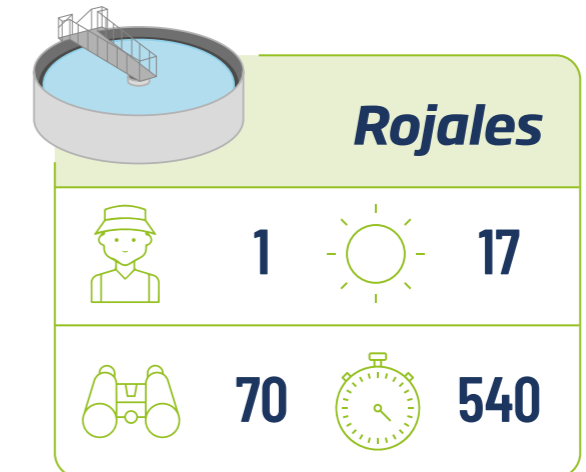
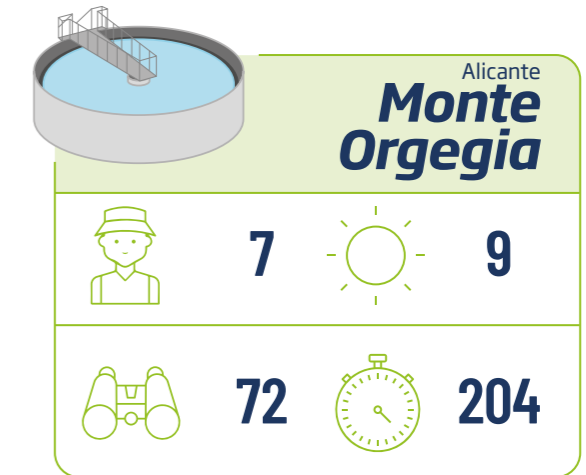
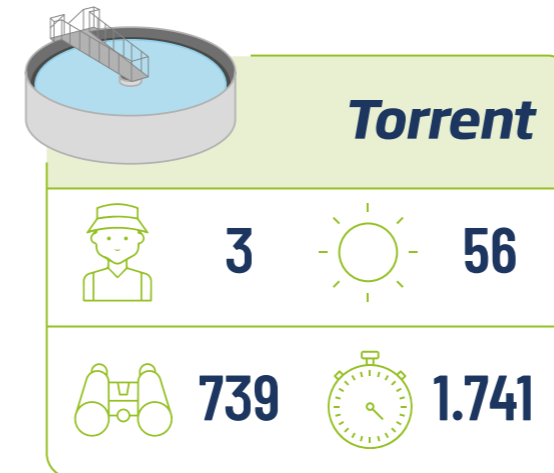
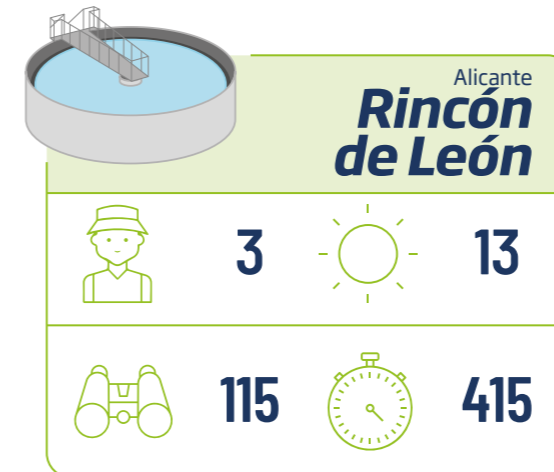
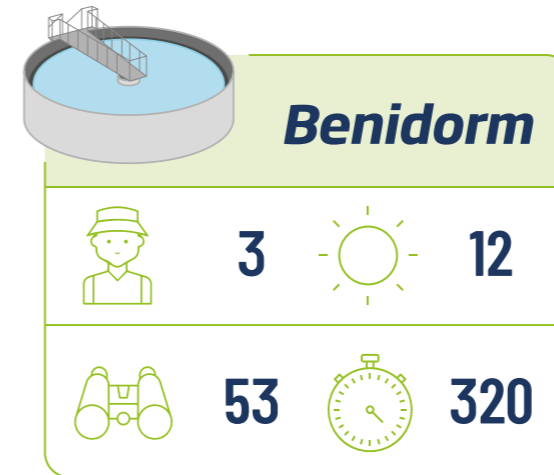
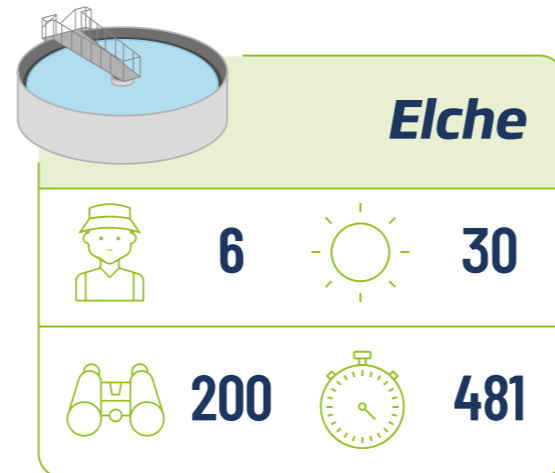
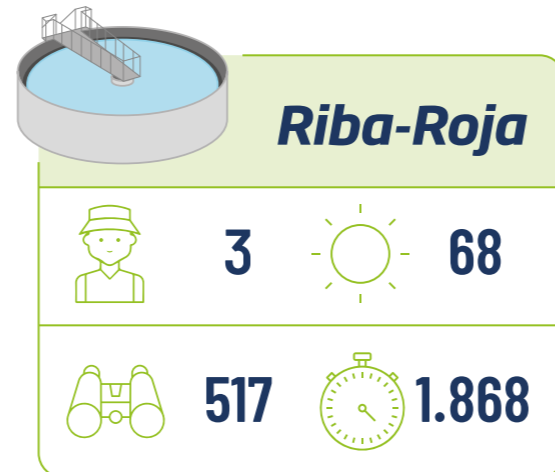
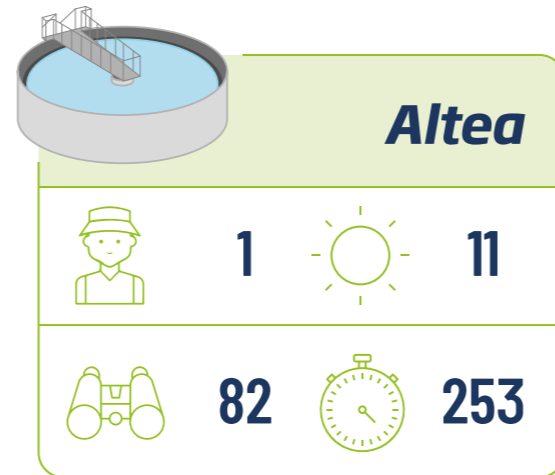
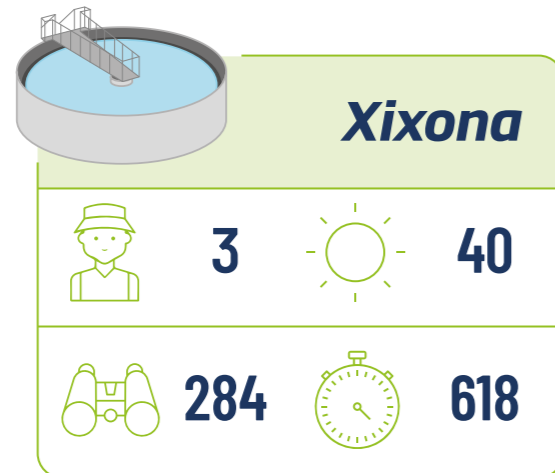
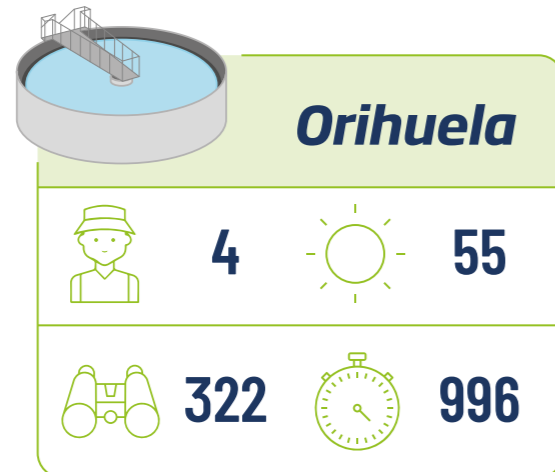
304 - 3

304 - 2

304 - 1

Voluntariado ambiental

BI*O*BSERVA



Nº VOLUNTARIOS

Nº JORNADAS TOTALES

Nº OBSERVACIONES

TIEMPO DEDICADO (MINUTOS)

[VIDEO BIOBSERVA](#)

Accede al vídeo de voluntariado BiObserva

[WEB BIOBSERVA](#)

Accede a la web del programa de voluntariado ambiental


GRI

304 - 3

Proveedores responsables

La única forma, si vamos a mejorar la calidad del medio ambiente, es involucrar a todo el mundo.

- Richard Rogers



OBJETIVO
 TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIAL Y MEDIOAMBIENTALMENTE RESPONSABLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES




Proveedores estratégicos

Nuestra política de compras compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales.

En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). Hemos realizado una actualización y comunicación de la nueva cláusula y en 2018 un 100% del volumen de compra tiene ya esta cobertura contractual.

Promovemos la compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro

Nuestro objetivo es que en 2021 el 100% de nuestros proveedores estratégicos sean seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en RePro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques: Liderazgo, Diálogo, Sistemas de Gestión y Comunicación y transparencia.

Fortalecer nuestra cadena de proveedores a través de una selección equitativa con criterios de sostenibilidad y de respeto a los derechos humanos a la vez que se promueven las prácticas responsables y la contribución a las economías locales



Trabajos de contratistas

REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



Iniciativas

Incorporar criterios medioambientales y sociales en los procesos de selección de nuestros proveedores estratégicos

Garantizar que un 80% de las compras estén reguladas con contratos con cláusulas de DS

Acciones

66,8%

proveedores son locales

234

contratistas habituales evaluadas en el desempeño y control de su siniestralidad

Compromiso

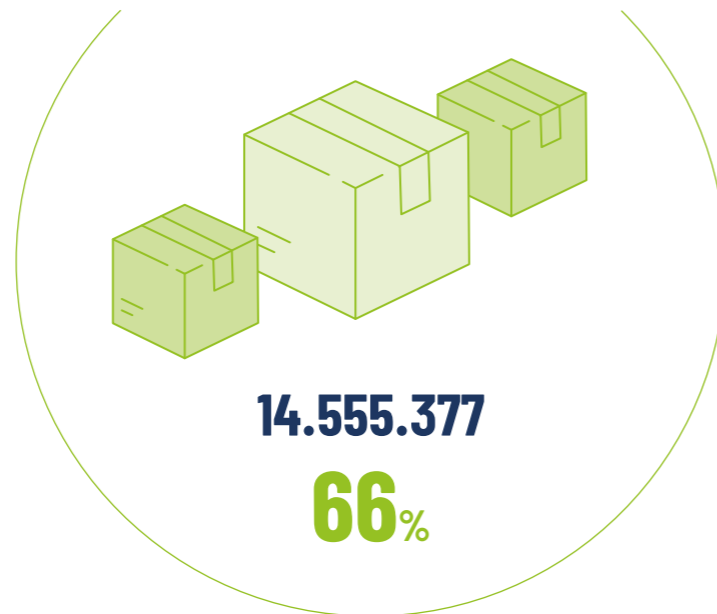
Seleccionar el

100%

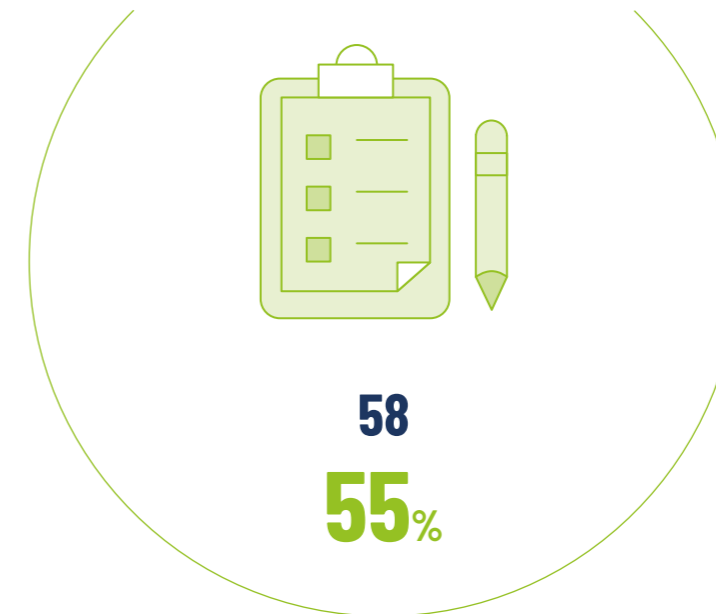
de nuestros proveedores Estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

VOLUMEN COMPRA REGISTRADO (REPRO, REPRO+AUDIT)



PROVEEDORES REGISTRADOS (REPRO, REPRO+AUDIT)



EVALUADOS SEGÚN

- ✓ **Nivel de servicio**
(calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)
- ✓ **Desarrollo Sostenible**
(Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)
- ✓ **Evaluación interna de Satisfacción del Servicio**
- ✓ **Coordinación de actividades empresariales**
(Seguridad y salud laboral)
- ✓ **Inocuidad**
- ✓ **Reclamaciones**
- ✓ **Compliance**
(Dispone de Código Ético, ¿Hay conflicto de interés?)
- ✓ **Índice Score REPRO**

GRI

308 - 1

308 - 2

414 - 1

414 - 2

Nuestros proveedores

Perfil de contratante

Desde esta página toda la ciudadanía y proveedores pueden conocer los concursos que convoca las empresas mixtas.

- Los requisitos necesarios para homologarse como contratista o proveedor de la empresa
- El estado de las licitaciones y concursos en vigor.
- El resultado de las adjudicaciones realizadas por la mesa de contratación.
- La información histórica de los concursos convocados y el resultado de los mismos.

Coordinaqua

Coordinaqua es un software para la coordinación de actividades empresariales y el control de contratistas de la compañía. La herramienta ha sido desarrollada por el propio departamento de prevención de salud y riesgos laborales para dar una respuesta a las necesidades y agilizar el seguimiento de las principales empresas contratistas.

El conjunto de sus funcionalidades permite:

- Panel de control de estado de centros de trabajo, empresas, etc.
- Aprovechamiento de sinergias con contratas.
- Gestión de cualquier centro de trabajo, tanto propio como ajeno.
- Control de toda la cadena de subcontratación.

- Optimización y ahorro de tiempo del trabajo administrativo.
- Validación automática TC2.
- Gestión documental adaptada según la normativa (RGPD) y biblioteca digital.
- Elaboración de informes, estadísticas personalizadas.
- Control automatizado de entrada al centro de trabajo autorizando o restringiendo el acceso de empresas y/o trabajadores, incluso mediante código QR.
- Distribuir la carga de trabajo de la coordinación entre los agentes implicados, clientes y proveedores/contratistas, cada agente mantiene actualizada su documentación.

- Control de accesos visible para el gestor y sin cobro extra.
- El control gráfico de toda la cadena de subcontratación con identificación de las empresas implicadas por centro de trabajo y nivel de subcontratación mediante el control de acceso.

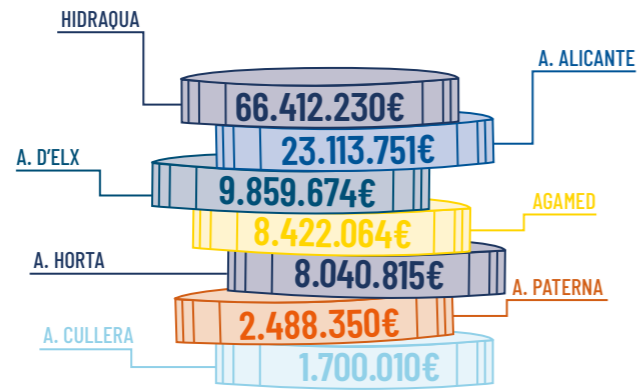
Hidraqua y sus empresas participadas han clasificado a 234 empresas contratistas como habituales en Comunidad Valenciana. De este grupo, en el 2018 se ha realizado un seguimiento continuo de las 20 empresas contratistas más frecuentes.



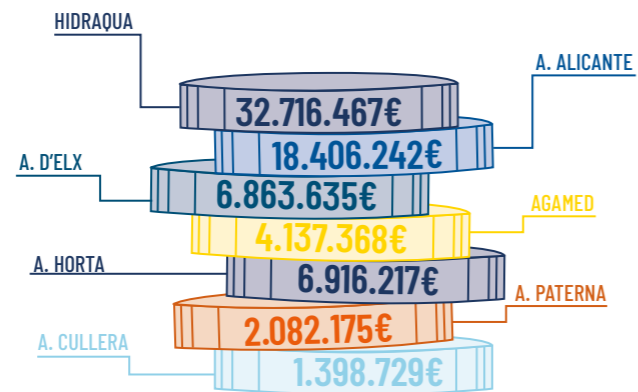
Obras en la red de saneamiento

Dentro del seguimiento se evalúa el desempeño y el control de su siniestralidad en los trabajos que realizan para Hidraqua

GASTO TOTAL EN PROVEEDORES



GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

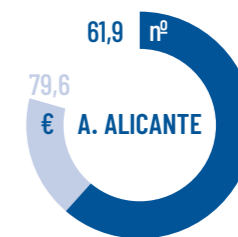
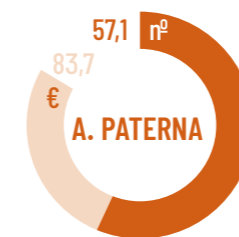
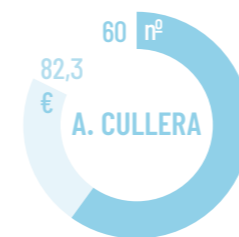
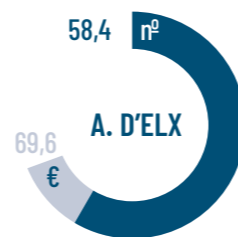
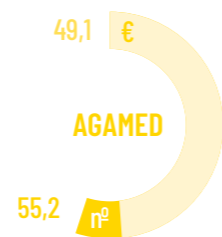
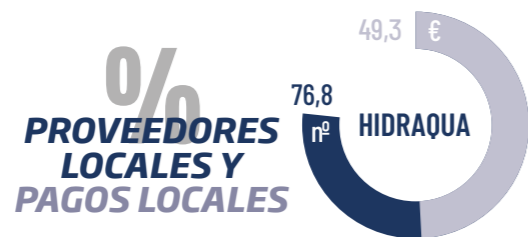


TOTAL DE PROVEEDORES LOCALES



- A. PATERNA
- HIDRAQUA
- A. ALICANTE
- A. CULLERA
- AGAMED
- A. D'ELX
- A. HORTA


TOTAL DE PROVEEDORES



Acceso al agua

Salgamos de esta dudosa tolerancia que nos hace tolerar lo intolerable -la miseria, el hambre, el sufrimiento de millones de seres-

- Federico Mayor Zaragoza



OBJETIVO
 GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



Garantía de acceso

12.245 hogares beneficiados con Tarifas Sociales

Familias numerosas

Pensionistas e incapacitados permanentes

Personas desempleadas de larga duración

Víctimas de violencia de género

Hidraqua además de aportar soluciones para hacer frente a la situación de estrés hídrico que sufre buena parte del territorio donde prestamos servicio, trabajamos para **garantizar el acceso al agua, impulsando fondos y tarifas sociales para colectivos vulnerables.**

En la Comunidad Valenciana, la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, sin embargo, la brecha social generada por la crisis económica de los últimos años ha provocado que un gran número de personas se puedan encontrar en situación de vulnerabilidad por no poder hacer frente al pago de sus facturas.

Desde el inicio de esta situación, Hidraqua ha apostado por actuar de forma proactiva implementando medidas diversas que **permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.** En colaboración con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, Cruz Roja o Cáritas hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este derecho universal.



12 Gotas

Es una nueva modalidad de pago en la que cada mes pagas lo mismo y al cabo de 12 meses hacemos cuentas. En base al histórico de facturación del cliente, proponemos una cuota mensual y una vez al año realizamos una regularización.

12 Gotas no supone ningún cambio en las condiciones del contrato. Hidraqua sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real como hasta ahora. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa que se aplique al cliente y también es reversible.

- Mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos

- El cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual

- Pago fraccionado, en caso de que en la regularización el importe a pagar sea superior a un 30% del importe estimado, tendrás tres meses gratuitos para regularizarlo

Actualmente, 1166 personas han solicitado esta modalidad, un aumento del 31% desde que se puso en marcha en el 2017.

Iniciativas

No cortar el agua a nadie que no pueda pagarla

Impulsar que las administraciones públicas contratantes implementen fondos o tarifas sociales en todos los municipios que gestionamos para dar cobertura al 100% de los clientes vulnerables

Acciones

77,76%

de los clientes con acceso a bonificaciones sociales

945.628€

destinados al Fondo de Solidaridad para familias vulnerables

Compromiso

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

GRI

413 - 1

Fondo Social

En 2018 se destinó **945.628 € euros al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 8.635 familias**. Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

El objeto es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua. Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos. Los Servicios Sociales se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

Hidraqua y las empresas mixtas han informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se han intensificado la comunicación y la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.

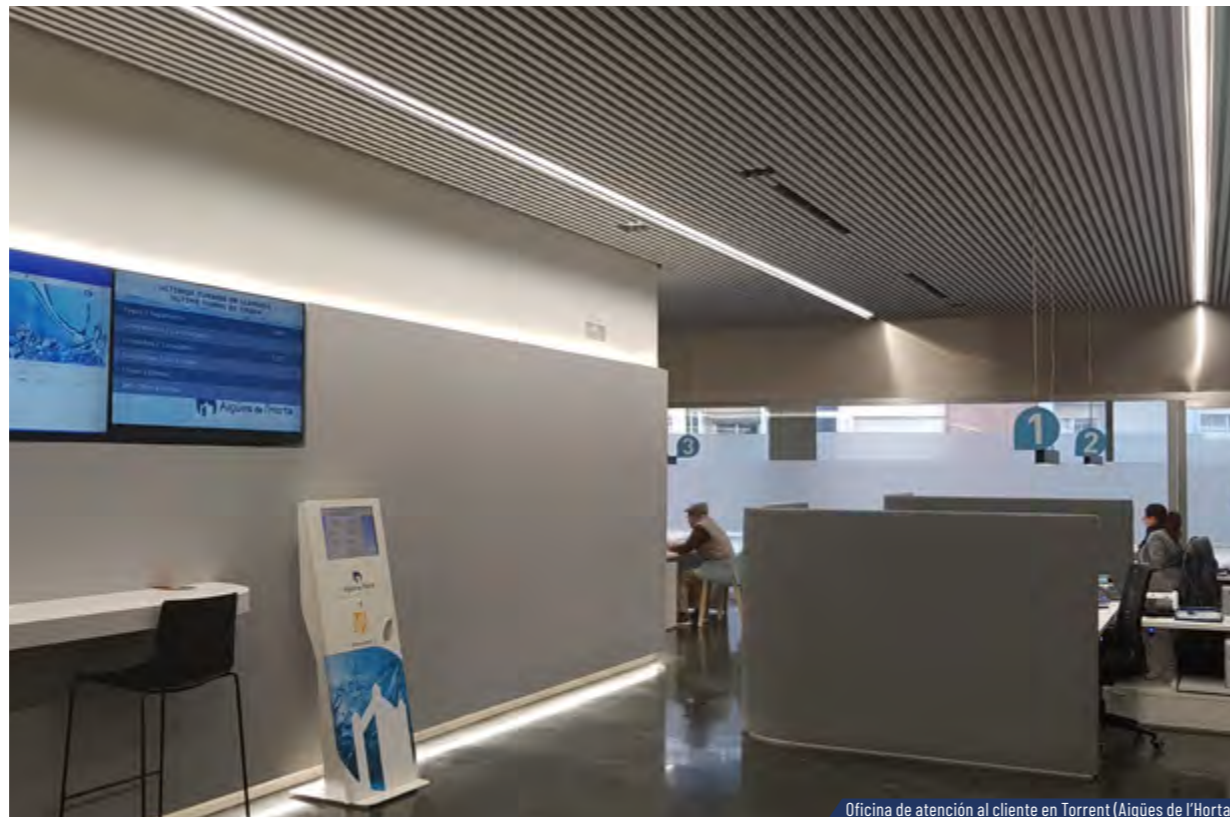
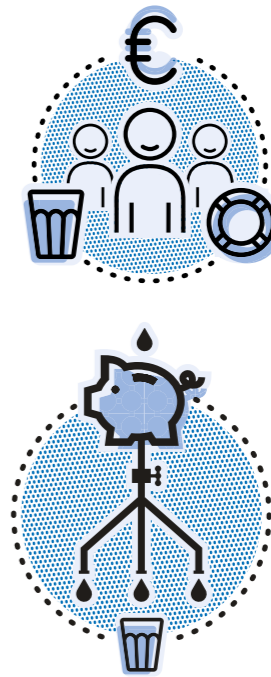
Tarifas Sociales

Desde Hidraqua continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y nuestras empresas para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas.

Facilidades de pago

Los clientes se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2018 se firmaron más de **8.391 compromisos de pago sin intereses por importe de 6.626.273 euros un incremento del 23% respecto al año anterior**.

21.180 familias se han beneficiado del Fondo Social y de las Tarifas Sociales para el pago de sus recibos de agua



Oficina de atención al cliente en Torrent (Aigües de l'Horta)

		DR Comunidad Valenciana		
		2018	%	2017
FONDO SOCIAL	Nº de Municipios	16	18,75%	13
	Importe	945.628	23,66%	721.846
	Familias beneficiadas	8.635	17,79%	7.099
TARIFAS SOCIALES	Nº de clientes con acceso	77,6	1,5%	76,6
	Familias beneficiadas	12.545	2,77%	12.197
12 GOTAS	Contratos	1.166	31,39%	800
COMPROMISOS DE PAGO	Importe	6.626.273	6,22%	6.214.427
	Contratos	8.391	22,99%	6.462

GRI

203 - 2
413 - 1

Equidad y personas

*Construimos demasiados muros
y no suficientes puentes.*

- Isaac Newton



OBJETIVO

PROMOVEMOS
LA IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES
CREANDO
ENTORNOS
INCLUSIVOS Y
DIVERSOS



10 REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES



Trabajando en igualdad

El principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad forman parte de los principios orientadores de nuestra actividad empresarial



Distintivo de Igualdad en la Empresa otorgado por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades

Red+D es un proyecto formado por empresas comprometidas con la gestión de la diversidad y el respeto a la diferencia. El Programa Sensibiliza, propicia un espacio de encuentro que permite a las empresas e instituciones inclusivas compartir iniciativas sobre la gestión de la diversidad.

Principios orientadores de nuestra actividad empresarial.

A través de políticas de no discriminación, fomentamos activamente medidas que estimulan la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, etnia, cultura, religión, género y orientación sexual. Para ello es preciso que todas las personas que integran Hidraqua desarrollen una sensibilidad especial hacia la equidad.

Creemos que la equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de nuestra actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización.

Nuestra prioridad

Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.

Diversidad funcional, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de integración más allá de los límites fijados por ley.

Distintivo «Igualdad en la empresa»

Hidraqua, Aguas de Alicante y Aigües d'Elx son unas de las 142 entidades que han obtenido esta distinción que otorga el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades órgano dependiente del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. El distintivo sirve para destacar las medidas de igualdad en relación con las condi-



ciones de trabajo, el modelo de organización, los servicios y productos, y la publicidad de la empresa. Hidraqua ha manifestado su compromiso por garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y por la inclusión de la diversidad en la organización como principios reguladores de las relaciones en la empresa.

Hidraqua ha manifestado su compromiso por garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y por la inclusión de la diversidad en la organización como principios reguladores de las relaciones en la empresa. Tras el estudio del diagnóstico de situación se determinaron las acciones que integran el Plan y que están divididas entre los siguientes ámbitos de actuación:

- Representatividad de género
- Cultura y política de igualdad
- Procesos de gestión de RRHH

- Comunicación, imagen y lenguaje
- Retribución
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Prevención contra el acoso
- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género

En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas.



Iniciativas

25%
de mujeres en posiciones de liderazgo

3%
de la plantilla con diversidad funcional

Acciones

17%
de la representación de mujeres directivas

2%
de la plantilla con diversidad funcional

Compromiso

Incrementar un 50% las mujeres en posiciones de liderazgo y 50% las personas con diversidad funcional de la compañía

GRI

102 - 12
405 - 1

Conciliación familiar

Se han aprobado acuerdos de conciliación para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de corresponsabilidad. Las principales medidas acordadas son flexibilidad horaria, jornada continuada para embarazadas a partir de las 30 semanas, ampliación del permiso por acumulación de lactancia, adaptación de la jornada para el personal con hijos/as de hasta 3 años o bien familiares que tengan reconocida la situación de dependencia, así como la adaptación al calendario escolar.

Se están ampliando las reuniones a través de videoconferencias para evitar desplazamientos.

La búsqueda de la excelencia exige talento y, por tanto, una gestión eficaz de las personas, para que puedan dar lo mejor de sí mismas. Por ello fomentamos la empleabilidad y el desarrollo profesional, además de promover un compromiso entre el personal y la empresa.



Pacto de Estado por la Infancia promovido por UNICEF para blindar los derechos de niños y niñas de España.

Entre las acciones propuestas está mejorar la orientación de los programas de apoyo a las familias y los servicios de calidad, invertir en infancia y fomentar el empleo.



Participantes Technovation Challenge

Club Dinapsis Technovation Challenge

El proyecto Technovation Challenge está enmarcado dentro del Lab en la parte de Innovación Social. Fue creado por la compañía Iridescent en el año 2.009. Cuenta con el soporte global de Made with Code (Google) y ONU Mujeres.

Su Misión es Inspirar y empoderar a las mujeres jóvenes para que se conviertan en líderes e innovadoras resolviendo problemas en su comunidad utilizando la tecnología y el espíritu empresarial.

Desarrollo del talento

El Talent'up es una herramienta web dedicada al desempeño y el desarrollo del equipo humano. Permite que cada uno sea el artífice y motor del su desempeño y también de su trayectoria profesional, en un entorno ágil, colaborativo y transversal.

A través del Talent'up el profesional puede gestionar todo el proceso sobre su desempeño profesional y realizar un seguimiento del progreso de sus objetivos y del plan de desarrollo de las personas que participan.



Entrega de la distinción EFR con la fundación más familia

	Jubilación parcial temporal
HIDRAQUA	14
AGUAS DE ALICANTE	15
AGAMED	7
AIGÜES D'ELX	2
AIGÜES DE L'HORTA	1
AIGÜES DE PATERNA	1
AIGÜES DE CULLERA	1
TOTAL	41

Diversidad

	CUOTA A CUBRIR LEGAL	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
HIDRAQUA	10	11
AGUAS DE ALICANTE	7	7
AGAMED	1	1
AIGÜES D'ELX	2	3
AIGÜES DE L'HORTA	1	1
AIGÜES DE PATERNA	0	0
AIGÜES DE CULLERA	0	0



Celebración del Día Internacional de la Mujer en Aguas de Alicante

Acreditación EFR (Entidad Familiarmente Responsable) como entidad comprometida con la mejora continua en la implantación de medidas conciliadoras.



Permisos de maternidad y paternidad

PERMISO			
MATERNIDAD		PATERNIDAD	
MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
12	1	0	16

El 100% de las personas han disfrutado de los permisos. El índice de retorno tras el permiso es del 100% salvo un caso en Aguas de Alicante.

GRI

401 - 3

404 - 2

405 - 1

Concienciación social

Formar a la próxima generación de líderes [...] es una inversión decisiva para disfrutar de un planeta y un futuro sostenibles.

- Ted Turner



OBJETIVO

SOMOS AGENTES ACTIVOS EN LA CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE



Educación ambiental

VISITAS MUSEO DE AGUAS DE ALICANTE

25.542

AULA DE LA NATURA DEL CLOTDE GALVANY (ELCHE)

8.907

L'ESPAI DE L'AIGUA (TORRENT)

1.695

VISITAS A INSTALACIONES

1.500

CAMPAÑAS EDUCATIVAS AQUALOGIA Y GOTA VIAJERA

13.543

Durante todo el año hay actividades programadas en el Museo de Aguas de Alicante, en el Aula de Natura del Clot de Galvany y el Espai de l'Aigua de Torrent

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, y trabajamos **para transmitir a la comunidad nuestros valores de protección del entorno**. Nuestra vocación formativa se traduce en un amplio abanico de proyectos y campañas educativas para fomentar el uso sostenible de los recursos, que incluyen programas escolares, visitas a instalaciones, aulas ambientales, museos y exposiciones temporales.

Campañas de uso responsable del agua

El uso responsable del agua es uno de los objetivos principales de Hidraqua. Parte de los esfuerzos están centrados en contribuir a una educación ambiental de calidad. Por ello, se han incluido consejos en los folletos informativos que se han repartido en las oficinas de información municipal y en la oficina de atención al cliente.

Además, hemos realizado programas especiales en los medios de comunicación locales y autonómicos para informar a la audiencia de temas relacionados con la calidad del agua, los consejos de uso responsable y la gestión del servicio en el municipio.

Aqualogia

Aqualogia es el programa educativo que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad.

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante 90 minutos los escolares, participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.



Como complemento, Hidraqua ofrece también la posibilidad de la visita instalaciones de la compañía al alumnado de Secundaria.

Junio medioambiental de Torrevieja

AGAMED y el Ayuntamiento de Torrevieja han organizado la tercera edición de "Junio Medioambiental". Como en ediciones anteriores, el programa está compuesto por conferencias, la proyección de varias películas aptas para todos los públicos y un ciclo infantil, que incluye también una obra de teatro y el concierto "Música en el Parque Natural de La Mata" con la Orquesta Sinfónica de Torrevieja.

Durante todo el año hay actividades programadas en el Museo de Aguas de Alicante, en el Aula de Natura del Clot de Galvany y el Espai de l'Aigua de Torrent.

Participación en la First Lego League de la Comunidad Valenciana

Hidraqua y la Fundación Aquae, ha organizado talleres medioambientales destinados a inspirar a los equipos participantes en la FIRST LEGO League. Este programa fomenta vocaciones entre los jóvenes de 10 a 16 años en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la ingeniería a partir de una experiencia de aprendizaje muy emocionante que inspira a 15.000 jóvenes en España. En el 2018, los equipos se han adentrado en el mundo del ciclo del agua con el Desafío HYDRO DYNAMICS, en el que explorarán dónde y cómo encontrar el agua, cómo transportarla, cómo hacer uso y cómo gestionarla. Por este motivo Hidraqua y Fundación Aquae se hayan sumado como colaboradores temáticos de FIRST LEGO League para aportar experiencia y conocimiento al aprendizaje de los jóvenes generando valor al programa.

Iniciativas

Campañas de comunicación a clientes vinculadas al uso sostenible del agua

Programas educativos para escolares y visitas a instalaciones

Actividades de educación ambiental

Acciones

13.543

estudiantes participantes de Aqualogia y la Gota Viajera

989.888

clientes informados sobre el uso responsable

27.542

visitas a nuestras instalaciones, aulas de la naturaleza y museos del agua

Compromiso

Sensibilizar a

2,9M

personas en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua

GRI

413 -1

El monstruo de las toallitas

Durante el 2018 se han promovido diversas campañas de comunicación con el objetivo de concienciar a la ciudadanía para que no desechara las toallitas y otros productos de higiene al inodoro. Sin embargo, hay una campaña realizada por Aigües d'Elx que ha destacado por su carácter disruptivo y provocador.

Un cubo transparente, con un metro cúbico relleno de toallitas recogidas en la estación depuradora de aguas residuales, recorrió los barrios y pedanías de Elche para visualizar el problema ambiental que día a día las toallitas desechadas recorren la red del alcantarillado de la ciudad.

Asimismo, con paneles informativos y unos ejemplos prácticos llevados a cabo por los monitores, se explicaba a los vecinos el proceso que sigue una toallita a través de la red de saneamiento que, a diferencia del papel higiénico, no se disuelve pese a que se venda como desechable.

Un año después de esa campaña, reconocida con el bronce en la categoría de 'Relaciones Públicas' en el Festival de Publicidad La Lluna de 2018, los responsables reconocen su éxito que se ha traducido en una mayor concienciación de una población que no quedaba indiferente al ver aquel cubo. Desde entonces la campaña se ha extendido a colegios donde se enseñan a los estudiantes que, para no dañar más si cabe el medio ambiente y alimentar al monstruo de las cloacas, tienen que contribuir con el simple gesto de lanzar las toallitas a la papelera y no al váter.



Història del subministrament d'aigua a Cullera

Con motivo del 25 aniversario de Aigües de Cullera se organizó una exposición fotográfica que mostraba los principales hitos en la gestión del ciclo integral del agua desde que la empresa iniciara su labor en Cullera hace 25 años.

La exposición recorre las primeras obras para garantizar la continuidad del suministro y evitar la vulnerabilidad frente a las adversidades climáticas, finalizando con la gestión actual, adecuando un servicio de calidad en una localidad con demandas acentuadas por el turismo, sin que ello afecte a la disponibilidad de los recursos para las generaciones futuras. Los visitantes pudieron

conocer de primera mano proyectos de innovación sostenible, como el riego inteligente de parques y jardines, el uso de drones para la vigilancia de colectores, la realización de obras de tecnología sin zanja, entre otros.

Otro hito, es la puesta en marcha de las obras de conexión de la red de abastecimiento de Cullera con la red en alta de la Ribera del Júcar con el objeto de mejorar la calidad del agua.

Durante el periodo que duró la exposición se llevaron a cabo actividades como la representación de la Gota Viajera para el público de primaria y Catas de Agua para dar a conocer las características organolépticas del agua del grifo de Cullera.

El Museo de Aguas de Alicante

El Museo de Aguas de Alicante abierto desde febrero de 2009, surge como fruto de una apuesta empresarial en el 110º Aniversario de Aguas de Alicante conjuntamente con Ayuntamiento de la ciudad por realizar un espacio que fomentará el conocimiento, respeto y la importancia del agua en el día a día de la población. **Desde su inauguración más de 120.000 personas ya han visitado el enclave del Museo de Aguas de Alicante;** un ente vivo en constante renovación de contenidos que adapta su temática y recursos a las necesidades de cada momento para convertir su visita en una experiencia enriquecedora para sus visitantes.

Promoción del agua del grifo en los hoteles

Aguas Alicante ha puesto en marcha una iniciativa, con el apoyo de la Asociación Provincial de Hoteles de Alicante (APHA), para fomentar el consumo de agua del grifo entre los clientes y visitantes de estos establecimientos turísticos. Alrededor de una veintena de hoteles de Alicante pondrán a disposición del público dispensadores de cristal de agua que llevan grabado el logotipo del 120 Aniversario de Aguas de Alicante. Los recipientes, instalados en la recepción, tienen ocho litros de capacidad y se han distribuido gratuitamente por la compañía. La medida, además de proporcionar a los hoteleros un nuevo servicio, pretende implicar a la sociedad de forma activa en un hábito más sostenible y responsable, reduciendo el uso del plástico tan nocivo para el medio ambiente. **Cabe destacar que si una persona consume 1,5 litros de agua diarios, teniendo en cuenta que una botella de litro y medio suele contener 40,3 gramos de plástico, estaría generando cada año 14,7 kilos de residuos químicos y derivados de petróleo.**



Campana de promoción del agua del grifo en hostelería



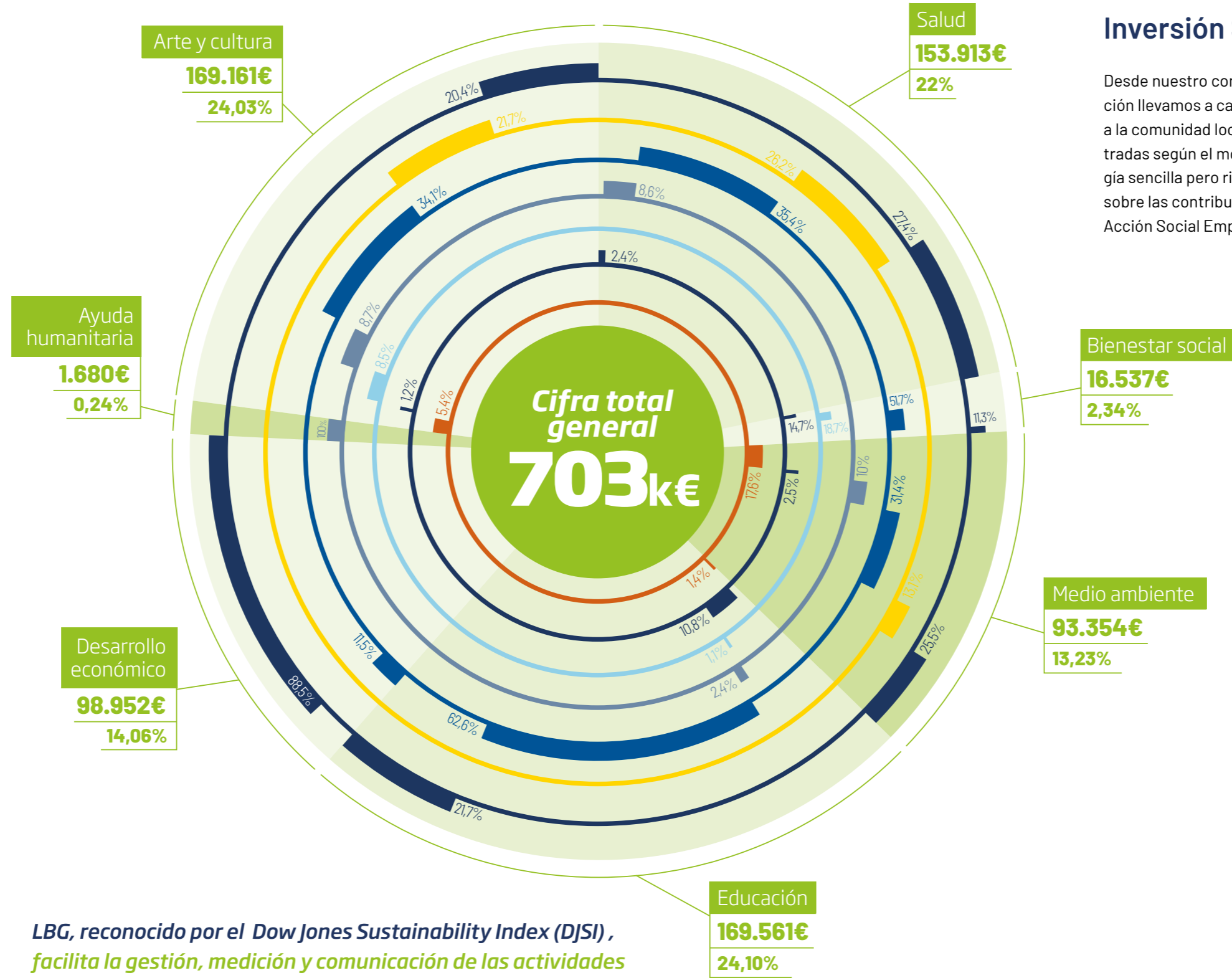
Museo de Aguas de Alicante



Exposició aniversari de Aigües de Cullera

Inversión Social

Desde nuestro compromiso social y de concienciación llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad local. Estas acciones están registradas según el modelo LBG, que es una metodología sencilla pero rigurosa que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social Empresarial.



LBG, reconocido por el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), facilita la gestión, medición y comunicación de las actividades que las empresas y sus empleados realizan en favor de la Sociedad y el Medioambiente.

ACCEDE AL LBG

Accede a la web del LBG

GRI

- 203 - 1
- 203 - 2
- 413 - 1

Entorno seguro y saludable

*Puedes ser solamente una persona
para el mundo, pero para una
persona tú eres el mundo.*

- Gabriel García Márquez



OBJETIVO

COMPROMETIDOS
CON EL RETO DE
O ACCIDENTES
LABORALES



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Un aspecto esencial

El compromiso de promocionar la seguridad y salud de las personas como valor fundamental es un aspecto esencial para el desarrollo de un negocio sostenible. Este compromiso se materializa en tres líneas estratégicas:

- Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad
- Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo
- Integración de la función de prevención en las actividades del negocio

Proyecto HEBE

El proyecto HEBE que está alineado con las nuevas tendencias en la gestión de la edad desde el punto de vista de la Seguridad y Salud Laboral y cuyo objetivo conseguir ser 100 % saludables y estar al 100 % productivos sin importar la edad.

En este proyecto está enfocado en 4 ámbitos de actuación:

- Vigilancia de la Salud; mejorando la calidad de los reconocimientos médicos periódicos, incluyendo nuevas pruebas analíticas y aplicando modelos para determinar el nivel de riesgo cardiovascular, teniendo en cuenta el sexo, colesterol, edad, presión arterial, la presencia o no de diabetes y el consumo de tabaco.

El objetivo es favorecer que el equipo humano de la compañía tenga un mejor conocimiento de su estado de salud para que pueda adoptar cambios de hábitos pro de una vida más saludable.

Programa Hábitos Saludables basado en 3 pilares:

- Alimentación sana
- Deporte
- Salud mental

Se ha obtenido la bonificación (RD 2011/2017) por el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, el bonus corresponde al ejercicio 2016. Por un importe de 107.980€

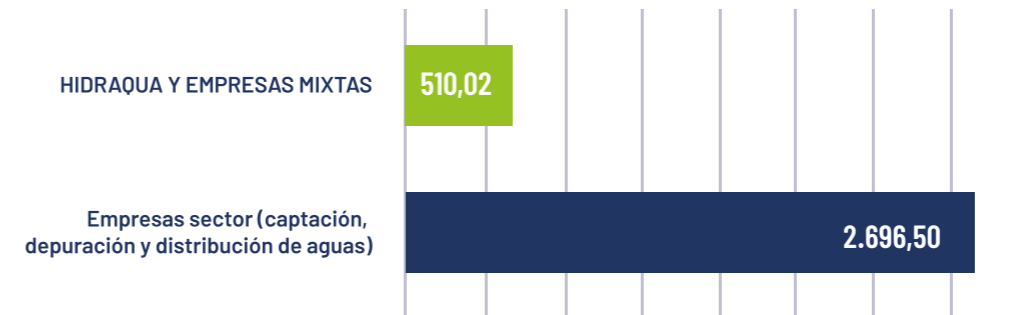
El índice siniestralidad en Hidraqua es 5,3 veces inferior a la media nacional de su sector



Hidraqua se ha suscrito a la Declaración de Luxemburgo por la que se compromete a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de su plantilla.

ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social



- Medidas técnicas para evitar lesiones del tipo musculoesqueléticas producidas principalmente por la realización de esfuerzos físicos o por adoptar posturas forzadas. Algunas de estas medidas serían: rampas de acceso para la carga y descarga de materiales de los vehículos, imanes levanta tapas de registro, sustitución de tapas metálicas por otras con materiales más ligeros, sustitución de polipastos de accionamiento manual por equipos motorizados, carros para transportar material y banquetas para manipular cuadros o instalaciones a baja altura evitando posturas forzadas, sustitución de garrafas de hipoclorito de 25 kg. por otras de 10 kg., etc.

- Medidas organizativas, se trata de ser proactivos en la adaptación de los puestos de trabajo con el personal trabajador, para ello se realizará evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo considerando el factor de edad. Como por ejemplo la recomendación del uso medios técnicos que eviten esfuerzos físicos o posturas forzadas, retenes o guardias voluntarias a partir de los 55 años, entre otras medidas.

Hábitos saludables

Impulsamos políticas para favorecer el desarrollo integral de la plantilla, cuidando su salud física y emocional, con un amplio abanico de actividades a fin de potenciar un modelo de empresa saludable y sostenible.

El proyecto incluye actividades puntuales y se ha convertido en un extenso programa al que poco a poco se van sumando el resto de empresas de Hidraqua en la Comunidad Valenciana.

Objetivos

- Fomentar actitudes positivas hacia los hábitos saludables
- Evitar accidentes de trabajo, sedentarismo, lesiones musculares, obesidad, tabaquismo,...
- Ofrecer herramientas para favorecer el cambio de actitud
- Impulsar la participación en todas las actividades
- Mejorar las relaciones interpersonales de equipo y bienestar en el trabajo
- Promover la conciliación y participación familiar en las actividades

Iniciativas

- Cultura Justa
- Visitas Seguridad y salud laboral (SSL) de la Dirección
- Programa de formación en seguridad vial
- Formación mandos intermedios y ejecutivos en liderazgo de SSL
- Comunicación de Buenas Prácticas
- Integración de la SSL de contratistas
- Campañas de Reglas Que Salvan
- Cordinaqua

Compromiso

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral

Acciones

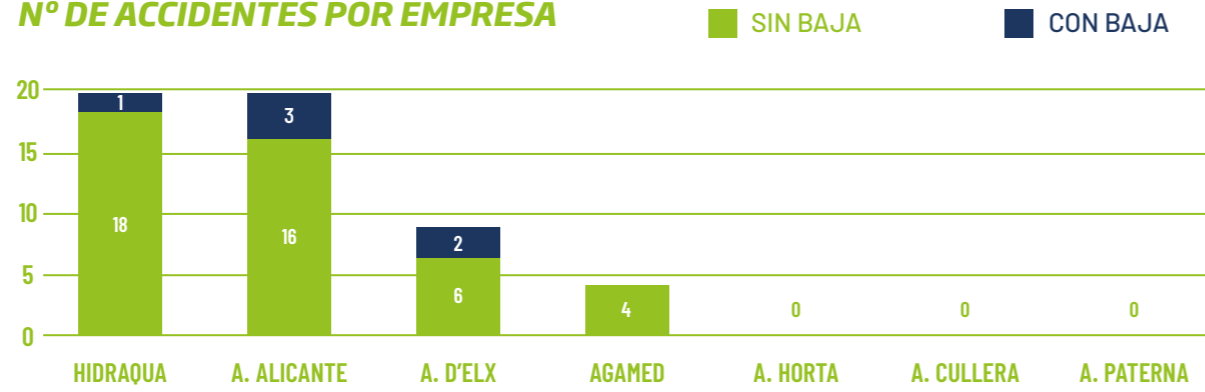
0,25
Índice de Gravedad

3,33
Índice de Frecuencia

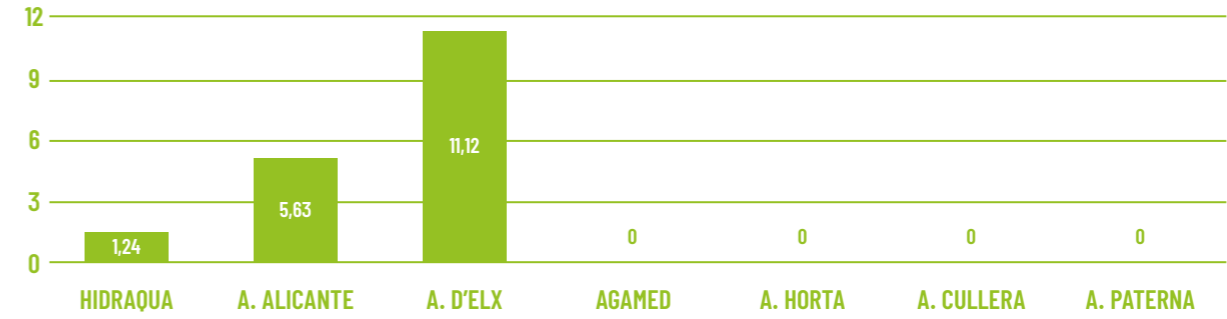
GRI

- 102 - 12
- 201 - 4
- 404 - 2
- 403 - 2
- 403 - 3

Nº DE ACCIDENTES POR EMPRESA

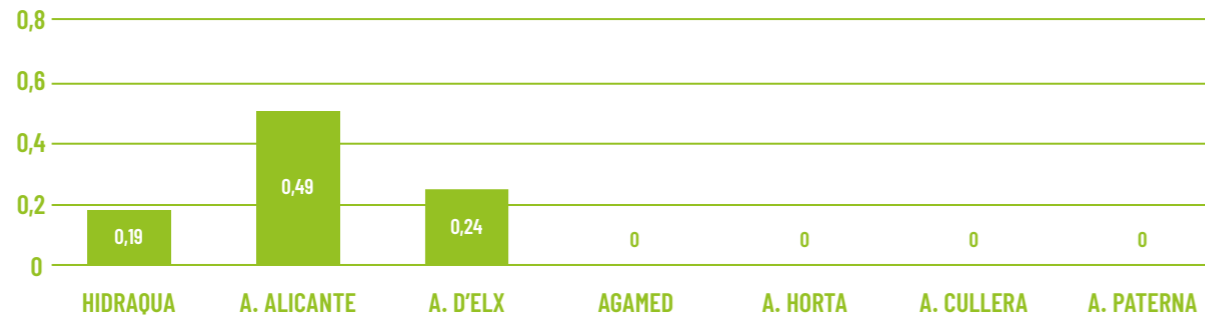


ÍNDICE DE FRECUENCIA POR EMPRESA



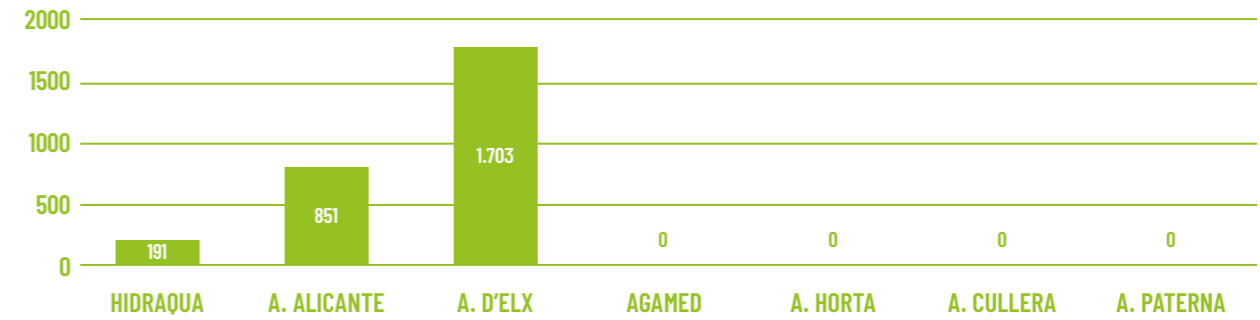
Número de accidentes con baja ocurridos por cada millón de horas trabajadas

ÍNDICE DE GRAVEDAD POR EMPRESA



Indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa. El mismo representa el número de días perdidos por cada 1000 horas de trabajo.

ÍNDICE DE INCIDENCIA POR EMPRESA



Representa los accidentes por cada 100 personas trabajadoras

Seguimiento y seguridad en el trabajo

En el desarrollo de nuestra actividad se han identificado los trabajos con riesgos mayores para la seguridad de las personas trabajadoras, destacando el acceso a espacios confinados, trabajos en altura y en el interior de zanjas, riesgo eléctrico, trabajos en instalaciones con cloro gas y la exposición al amianto en los trabajos con manipulación de fibrocemento.

En todas estas operaciones se han establecidos protocolos de seguridad que implican su autorización a través de permisos de trabajos, la presencia de recursos preventivos y su validación e inspección por los mandos responsables de los trabajos y técnicos del Servicio de Prevención Mancomunado.

Se han identificado todos los riesgos existentes en los diferentes puestos de trabajo y establecido los protocolos médicos específicos para su control a través de la vigilancia sanitaria periódica. Dichos reconocimientos médicos se ofrecen a todas las personas trabajadoras y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal.

Como riesgos específicos que implican una vigilancia periódica y obligatoria destacan los trabajos con posible exposición al amianto y el acceso a espacios confinados.

Hidraqua y las empresas mixtas participadas han reducido en un 79% el número de accidentes con baja desde el año 2009

A lo largo del año 2018 se han registrado 50 accidentes laborales en Hidraqua y las empresas mixtas participadas excluyendo los accidentes in-itinere registrados en desplazamientos entre los distintos centros de trabajos y domicilios particulares, fuera de jornada de trabajo:

- **6 accidentes con baja (todos de carácter leve)**
- **44 accidentes sin baja**
- **1 Enfermedad profesional sin baja**
- **12 Accidentes in-itinere con baja**
- **3 Accidentes in-itinere sin baja**
- **Un accidente con baja in itinere en las empresas contratistas y subcontratistas**



Formación en prevención laboral

Proyecto Cultura Justa

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora. Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad (que deben ser reconocidas por la organización) y las conductas inaceptables (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

1.-REPORTAR

Errores, Barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. Fallos en los dispositivos o instalaciones

2.-ANALIZAR

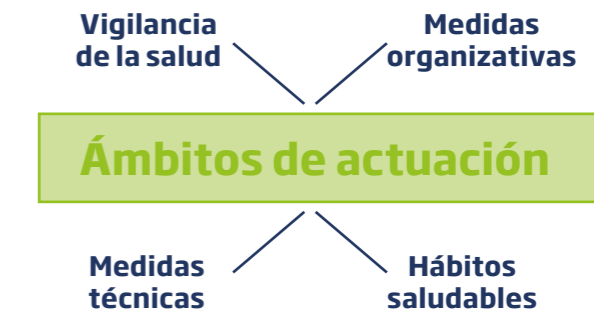
De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras

3.-MEJORAR

Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones

4.-APRENDER Y COMPARTIR

Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y será fuente de progreso, contribuyendo así a que no pueda ocurrir en otra parte



Concurso de Ideas Innovadoras en Seguridad y Salud Laboral

El objetivo es incentivar a toda la plantilla que, inspirándose en su experiencia laboral, identifiquen riesgos laborales y propongan soluciones innovadoras (técnicas, organizativas, metodológicas) para reducir, controlar y eliminar dichos riesgos en pro de la seguridad y/o salud laboral.

1er Premio #Up down valvues on injures (Edar Torreveja)

Sistema motorizado portátil para apertura y cierre de todo tipo de válvulas manuales de compuerta, especialmente de dimensiones superiores de DN 100.

2º Premio #Cono de señalización imantado con iluminación destellante (Saneamiento Aigües d'Elx)

Dispositivo de señalización para las trapas de colectores que entran en carga en episodios de lluvia intensos y quedan abiertos o pivotando sobre su eje.

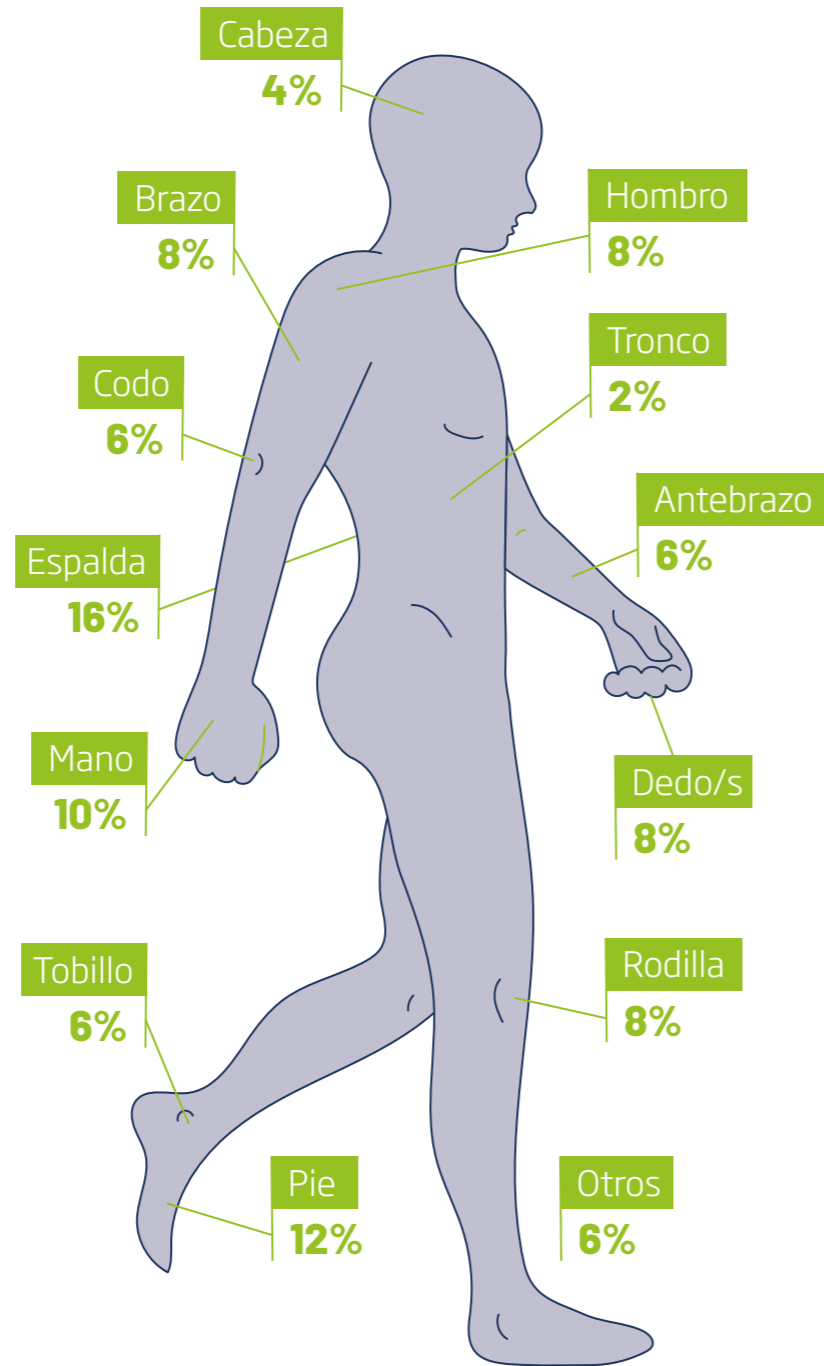
GRI

102 - 12

403 - 2

403 - 3

PARTES DEL CUERPO LESIONADAS

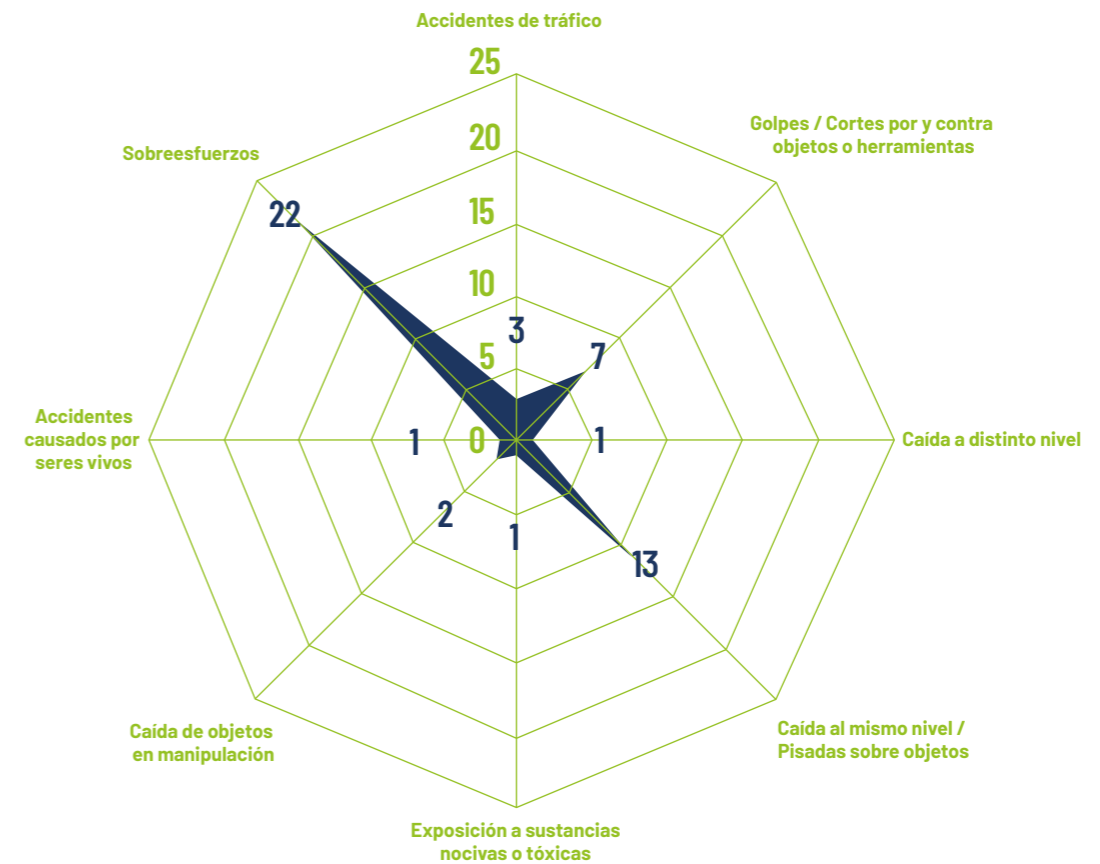


Accidentes registrados **50 accidentes**
100% leves

ACCIDENTES LABORALES



CAUSA DE LOS ACCIDENTES



Anexos



Reconocimientos

Se incluyen a continuación algunos de los reconocimientos relevantes otorgados en 2017 relacionados con Desarrollo Sostenible.

Sostenibilidad

La Fundación Fórum Ambiental ha otorgado el premio nacional de "Ciudad Sostenible 2017" en la categoría de Gestión del Ciclo del Agua por su regeneración del Río Segura al municipio de Orihuela. Este prestigioso reconocimiento se suman a los ya logrados por los municipios de Benidorm, Santa Pola, Torrevieja, Paterna y Alicante por la gestión sostenible del agua en sus municipios.

Aguas de Alicante ha sido galardonada por la gestión del Parque Inundable "la Marjal", en la iniciativa "Vida Sostenible en las Ciudades" que otorga Forética.

Al proyecto del parque inundable se le suma la mención especial del **Premio Nacional Albert Serratosa del Colegio de Caminos, Canales y Puertos de España**.

Seguridad y Salud Laboral

Fraternidad Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, ha otorgado a Hidraqua, Aigües de l'Horta, Aigües de Paterna, Aigües d'Elx, Aguas de Alicante, Agamed y Aigües de Cullera el reconocimiento como empresas comprometidas con la disminución de la siniestralidad laboral.

En la última década, SUEZ ha conseguido reducir a una sexta parte los accidentes de su plantilla: esta cifra sitúa a la compañía a la cabeza de las empresas del sector del agua en este ámbito. El impulso de nuevas tecnologías y la digitalización de los sistemas están contribuyendo a que la compañía se sitúe a la vanguardia de los avances en prevención de riesgos laborales.

Eventos organizados por DINAPSIS

	2017	2018
EVENTOS ABIERTOS	9	6
EVENTOS DISEMINACIÓN	18	18
EVENTOS INTERNOS	37	40
EVENTOS OUTDOOR	2	11
VISITAS VIP	16	17
EVENTOS ESPECIALIZADOS	5	17
TOTAL GENERAL	87	109



Entrega de Importantes del Diario Información a DINAPSIS

El Diario Información otorga el reconocimiento de "Importante" a Dinapsis

En la Gala de los Importantes que organiza el Diario Información otorga sus premios "Importantes" a personas, entidades sociales o cívicas, empresas e instituciones y administraciones que han aportado significativamente a la sociedad de la provincia de Alicante durante el año. El Diario Información ha reconocido el Centro Tecnológico Dinapsis por su compromiso con la gestión sostenible de un bien tan preciado y escaso en la provincia como es el agua.

Reconocimiento empresarial

La Cámara de Comercio de Alicante ha reconocido la trayectoria de Aguas de Alicante por la gestión integral del agua en la ciudad de Alicante en el transcurso de la 44 edición de la Noche de la Economía Alicantina.

El diario económico Economía 3 ha otorgado el Premio por la Trayectoria Empresarial a Aguas de Alicante por su labor durante 120 años en la gestión del agua y por otro, la celebración de un caso de éxito de la colaboración público-privada (Ayuntamiento de Alicante y la empresa Hidraqua).

Colaboraciones

Participación en:

- Congreso "Smart Cities, Smart Citezens" en Valencia
- Eventos CER+S sobre Cambio Climático y modelo SGE-21
- Jornadas CEEI en el Parque Tecnológico UA y Focus Pyme
- Asesoramiento y Jurado en el Firs Lego League Comunidad Valenciana

Jornada Innovación Sostenible Territorial (Plan de Ayudas IVACE y Mesa Redonda con (IIAMA, PARQUE TECN. UMH, FUNDEUN, HIDRAQUA)

Congreso Dirigiendo Hogares organizado por el diario Las Provincias en Valencia

Participación DINAPSIS en el cierre del programa "Experto en Emprendimiento Estratégico e Innovación Social" en el Campus de las Salesas de la UMH en Orihuela.

Participación "Sostenibilidad Energética en el Ciclo del Agua" en el Energy Day que se celebrará en el Parque Tecnológico de Actiu en Castalla (Alicante)

Face to Face FUNDEUN (UA)(jornada de emprendedores+empresas)

Exposición de los proyectos presentados al premio 'Ciudad y Territorio, Albert Serratosa

Desayuno Diario Las Provincias sobre "Smart Cities" en Valencia

Participación como coach y jurado en el Concurso Emprendedores ClimateLaunch de la Comunidad Valenciana

Jornada sobre "El Agua como base de la Economía Circular". Coordinación con UA

Jornada "Innovación en el Ciclo Urbano del Agua" organizada por la Cátedra del Agua de la Diputación de Alicante en el IUACA.

Stand DINAPSIS zona startups en el Congreso Internacional de Inteligencia Artificial en Alicante

Kick-Off Proyecto de Innovación Social del INSCHOOL UNIVERSITY CEU

Ponencias en Eco-Fira sobre Desarrollo Sostenible en Feria Valencia

Cata en Innovación celebrada en el Museo de la Universidad de Alicante con el respaldo de la Agencia Valenciana de Innovación (AVI).

Participación Digital Tourism Benidorm (Foro de Transformación Digital de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) organizado ADESTIC.

'Mucho más que un siglo', un recorrido de 120 años en la historia del agua en Alicante

El 16 de octubre de 1898 tuvo lugar la esperada traída de las aguas de Sax que se celebró en Plaza de Aguadora y por consiguiente la creación de la empresa que dio origen a la actual compañía gestora del ciclo integral del agua. Fue en 1953 cuando se constituyó la sociedad AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA.

Cabe destacar que se trata de la 'primera empresa de economía mixta gestora del ciclo integral del agua en todo el mundo' y así queda reflejado en un documento publicado por Banco Mundial en junio de 2011.

Conoce la historia de Aguas de Alicante durante estos 120 años y las actividades realizadas en <http://muchomasqueunsiglo.es/>



**AGUAS
DE ALICANTE**
AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE (Empresa Mixta)

120

1898 - 2018

MUCHO MÁS
QUE UN SIGLO

La creación de esta empresa mixta aporta un doble valor, por un lado, el aliado público, el Ayuntamiento de Alicante, ha aportado desde sus inicios el conocimiento sobre la ciudad y sus problemáticas; por otro lado, Hidraqua (grupo Suez), el socio tecnológico, aporta conocimiento y experiencia como multinacional especializada en el ciclo integral del agua que trabaja en más de 70 países, ofreciendo soluciones globales para el entorno local.

Estos años al servicio de la ciudad, han tomado un peso importante con la celebración del 120 aniversario de Aguas Municipalizadas de Alicante. Un año que ha venido marcado por numerosas actividades e iniciativas organizadas por la compañía para celebrar un hecho que supuso un antes y un después en la historia de la ciudad de Alicante.

Informe de verificación

Hidraqua sigue evidenciando su **compromiso con la transparencia** mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2018, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción exhaustiva. Este informe de Hidraqua **incluye a las empresas mixtas participadas** con el objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunidad Valenciana.

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la **metodología de verificación** consistente en procedimientos de auditoría **según ISO 19011** y mecanismos de verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2017 **se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados**. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.



Puntos fuertes

Aplicación de políticas de igualdad en la organización y gestión de la diversidad

Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación de la biodiversidad

Participación de manera activa en el desarrollo de conciencia social sobre el uso del agua y cuidado del medioambiente mediante diversas campañas

Innovación en la sostenibilidad urbana mediante el Centro Tecnológico Dinapsis

INDICADORES GRI

Accede a los indicadores GRI standard.

GRI

102 - 56



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE LEVANTE, S.A. (en adelante Hidraqua) y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2018**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **Hidraqua y sus empresas mixtas**: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera. SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos de este. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS. SGS posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.

En particular, para esta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2018.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2018** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS, en concreto por Dña. Cristina Pacheco Saellces,

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

AREAS DE MEJORA

Las recomendaciones más relevantes se refieren a los siguientes temas:

1. No se han detectado debilidades, aunque dada la extensión del manejo de datos y la cantidad de personas que intervienen en el proceso de reporte de datos se deben establecer mecanismos muy precisos para favorecer la trazabilidad.



INFORME DE VERIFICACIÓN

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. Aplicación de políticas de igualdad en la organización y gestión de la diversidad.
2. Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación de la biodiversidad (Gestión del paraje natural Clot de Galvany)
3. Participación de manera activa en el desarrollo de conciencia social sobre el uso del agua y cuidado del medioambiente mediante diversas campañas (Aquología, Proyecto Guardian, entre otros...)
4. Innovación en la sostenibilidad urbana mediante el Centro Tecnológico Dinapsic.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2018** ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al **Informe de Desarrollo Sostenible 2018 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera**, credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El Informe de Desarrollo Sostenible de **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera**, aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

Exhaustividad. **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Desarrollo Sostenible 2018**.

Capacidad de Respuesta. **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera** dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento **Informe de Desarrollo Sostenible 2018 de Hidraqua** y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards), así como de la Norma AA 1000 Assurance Standard.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria fue **elaborada de acuerdo con la opción de conformidad EXHAUSTIVA**.
- **Hidraqua** y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saellces

24 de junio de 2019
SGS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4 y 5	
102-3	Ubicación de la sede	Alicante	
102-4	Ubicación de las operaciones	Comunidad Valenciana	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedades anónimas	
102-6	Mercados servidos	4	
102-7	Tamaño de la organización	7, 8, 11 y 12	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11	
102-9	Cadena de suministro	5 y 6	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	
102-11	Principio o enfoque de precaución	14, 15 y 16	
102-12	Iniciativas externas	15, 16, 58, 64, 65, 78, 79, 87 y 89	
102-13	Afiliaciones y asociaciones	25 y 26	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	43,44 y 45	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 17 y 18	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	17 y 18	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	13 y 14	
102-19	Delegación de autoridad	A través de los Comités de Dirección	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Consejero Delegado y Gerentes en las empresas mixtas rinden cuentas de manera periódica ante el Consejo de Administración	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	24 y 30 a 33	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13 y 14	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	<p>“El Presidente del Consejo de Administración es además Consejero Delegado, con todas las facultades legal y estatutariamente delegables.</p> <p>El Director General actúa en nombre y representación de la sociedad, con uso de la firma social de las facultades conferidas para la realización de actos y negocios jurídicos en virtud de acuerdo del Consejo de Administración de otorgamiento de poderes.</p> <p>Las empresas mixtas preside el órgano superior de gobierno quien ocupa la alcaldía del Ayuntamiento y no ejerce ningún puesto ejecutivo.”</p>	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	El proceso de nombramiento se rige por los Estatutos de la sociedad, y supletoriamente por la Ley de Sociedades de Capital.	
102-25	Conflicto de intereses	<p>“La prevención y gestión de posibles conflictos de intereses se rige por lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, artículos 225 a 235.</p> <p>Los Consejeros, ante la detección de un conflicto de intereses, deberán ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración.”</p>	
102-26	“Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia”	La Dirección define los objetivos e informa de estos al Consejo de Administración.	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Los Consejos de Administración se reúnen periódicamente. En dichos Consejos, el Director General y Directores/as Gerentes informan de los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales para la organización.	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anualmente se realiza Auditorías de Cuentas más las auditorías de los Sistemas de Gestión Certificados que son verificados por una Entidad Independiente.	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	13, 14 y 30 a 33	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	14	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Anual	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-32	“Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad”	Desarrollo Sostenible y Equidad	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	A través de los Consejos Administración, Comité de Dirección y canales de comunicación interna	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	14 y 18	
102-35	Políticas de remuneración	<p>“Política Retributiva Salarial (PRS) del grupo Suez. Sistema retributivo para puestos de técnico/a o superiores en base al cual el incremento salarial se apoya, por un lado, en la posición en banda salarial por puestos y, por otro, en la valoración del desempeño.</p> <p>En el año 2018 estaban incluidos en política retributiva 184 personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos”</p>	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	“La remuneración del personal no sujeto a la Política Retributiva expuesta en el apartado anterior se determina en base a lo dispuesto en el vigente Convenio Colectivo. No participan consultores externos”	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	“La representación legal de las personas trabajadoras es quien negocia con la Dirección de la Empresa las condiciones salariales que resultan de aplicación una vez firmado el Convenio Colectivo por ambas partes”	
102-38	Ratio de compensación total anual	AGAMED: 2,24. A. Paterna: 1,95. A. Cullera: 1,54. A. Horta: 3,17. A. Elx: 3,29. HIDRAQUA: 3,34	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Incremento salarial según convenio del 2% en HIDRAQUA-VALENCIA y 1,5 en HIDRAQUA.	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupo de interés	30, 31 y 32	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 % de la plantilla	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	33	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30, 31, 32 y 33	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	33	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No hay obligación de realizar estados financieros consolidados	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	<p>En desarrollo: se establecen procesos de relación de buena calidad, con cierta atención a las necesidades y expectativas de los grupos de relación. No hay definido un objetivo de desempeño.</p> <p>- Integrada: se incluyen en los procesos y políticas de la compañía. Estos temas forman parte forma de la gestión de la organización. Las relaciones se sistematizan para asegurarse un tratamiento adecuado del tema.</p> <p>- Estratégica: El tema y su vínculo con los grupos de relación forman parte del proceso y gobierno, por consiguiente se vinculan a la estrategia de la organización. Los temas se tratan en profundidad, se establecen objetivos e indicadores de seguimiento para conseguir cambios sistémicos a nivel global y local.</p>	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-47	Lista de los temas materiales	33	
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido situaciones que requiera reexpresiones	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios	
102-50	Periodo objeto del informe	Año natural 2018	
102-51	Fecha del último informe	19 de noviembre 2018	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	desarrollosostenible@hidraqua.es	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	GRI Estándar: opción exhaustiva	
102-55	Índice de contenidos GRI	https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/	
102-56	Verificación externa	95	
ENFOQUE DE GESTIÓN			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	30 a 45	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	30 a 45	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30 a 45	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7,8 y 12	
201-2	"Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático"	34, 35, 36, 37, 40, 41 y 42	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cobertura de programas de beneficios sociales 282.145 € en Aguas de Alicante	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	4, 50 y 87. Bonificaciones RD2011/2017 por el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, el bonus corresponde al ejercicio 2016: Hidraqua 44.710€, Agamed 8.727,61€, Aguas de Alicante 35.818,05€, A. Cullera 1.607,23€, A. d'Elx 11.367,10€, A. Paterna 1.461,10€, A. Horta 4.288,34€.	
202-1	"Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local"	No hay ninguna persona trabajadora a la que le aplique o cuya retribución se calcule a partir del SMI	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	100% del Comité de Dirección son residentes en la Comunidad Valenciana	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7, 8, 9, 10, 35, 36 y 85	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	7, 8, 9, 10, 12, 21, 22, 35, 36, 76 y 85	
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	73	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Se han valorado 25 riesgos de los cuales 10 corresponden a medidas anticorrupción	
205-2	"Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción"	18	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con casos de corrupción	
206-1	"Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia"	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Anexo- Pag 105	
301-2	Insumos reciclados	No envasamos	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasados	No envasamos	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	49	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	No se mide	
302-3	Intensidad energética	49	
302-4	Reducción del consumo energético	47, 48 y 50	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica	
303-1	Extracción de agua por fuente	52, 53 y 54	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
303-2	"Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua"	52	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	55	
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	66 Y 67	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	66, Impactos: Vertidos al medio receptor (agua depurada de la EDAR), alivios autorizados en tiempo de lluvia y emisiones y ruido procedente de los vehículos por tareas de mantenimiento de las instalaciones	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	64,65,66, 67 y 68	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	www.agroambient.gva.es/es/web/espacios-protegidos/espacios-red-natura-2000	
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	49	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	49	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No se mide	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	49	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	49	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica	
305-7	"Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire"	www.prtr-es.es/	
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	55 y 56	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	58, 59, 60, 61 y 62	
306-3	Derrames significativos	No ha habido derrames	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	No se transporta residuos peligrosos	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los únicos vertidos son aquellos autorizados procedente del tratamiento depuración y aquellos procedentes de alivios de agua en tiempo de lluvia. PAG 56	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	70, 71 y 72. El 100% de los proveedores son evaluados con criterios ambientales	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se ha producido impacto ambiental negativo en la cadena de suministro	

DESEMPEÑO SOCIAL

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo: 103	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Todos los beneficios se aplican a la totalidad de la plantilla, si bien es cierto que para algunos se requiere un mínimo de antigüedad en la empresa con independencia del tipo de contrato.	
401-3	Permiso parental	80	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	El periodo mínimo de preaviso para realizar modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo es el previsto en el Art 41 del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/199	
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	“Página_ 14 El 100 % de los trabajadores se encuentran representados a través de los Comités de Seguridad y Salud Laboral y los delegados de prevención”	
403-2	“Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional”	72, 87, 88, 89 y 90	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	87,88,89,90	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Todas las organizaciones están certificadas OHSAS	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexo 103	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	80, 87 y Anexo página 104	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	103	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	78, 80 y 103. Órgano de gobierno de Hidraqua compuesto por 3 varones y 1 mujer. Todos entre 30 y 50 años.	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	103	
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	
408-1	“Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil”	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No hay personal de seguridad contratado	
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	
412-2	"Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos"	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	12, 14, 20, 21, 22, 23, 27, 75, 79, 82, 83, 84, 85 y 76	
413-2	"Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales"	28	
414-1	"Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales"	71. El 100% de nuestros proveedores evaluados con criterios sociales.	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se ha producido impacto social negativo en la cadena de suministro	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Es ilegal la financiación	
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	27 y 28	
416-2	"Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios"	No ha habido incumplimientos de las normativas relativas a salud	
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	27	
417-2	"Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios"	No ha habido incumplimientos sobre etiquetado de productos	
417-3	"Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing"	No ha habido incumplimientos en comunicaciones en marketing	
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	19	
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido incumplimientos ni sanciones de carácter económico o social	

Datos de plantilla

Remuneración de mujeres frente a hombres

	Mandos Intermedios	Técnicos/as	Administración	Operarios/as
Hidraqua	8,70%	4,10%	6,90%	17%
AGAMED	12,30%	-6,20%	15,50%	-
Aigües d'Elx	26,80%	-16,60%	3,40%	10%
Aguas de Alicante	10%	15%	33%	28%
Aigües de Paterna	-4,40%	10,20%	-25,80%	-
Aigües de Cullera	-31,30%	-	33,50%	-
Aigües de l'Horta	11,08%	12,14%	-	-

Tasa de rotación

	Tasa rotación
Hidraqua	24,38
AGAMED	6,52
Aigües d'Elx	21,79
Aguas de Alicante	10,91
Aigües de Paterna	13,89
Aigües de Cullera	34,21
Aigües de l'Horta	13,64

Gestión del desempeño (Talent Up)

	% MUJERES	% HOMBRES
TITULACIÓN SUPERIOR	98%	100%
TITULACIÓN GRADO MEDIO	98%	96%
MANDOS INTERMEDIOS	59%	22%
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0%	0%
OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	0%	0%
RESTO DE PLANTILLA	0%	0%
TOTAL	36%	25%

	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50	
	H	M	H	M	H	M
Hidraqua	13	8	227	125	128	19
AGAMED	1	-	34	19	37	3
Aigües d'Elx	3	2	66	22	22	4
Aguas de Alicante	4	3	152	71	100	23
Aigües de Paterna	-	-	9	4	4	2
Aigües de Cullera	2	-	6	6	6	-
Aigües de l'Horta	-	-	21	21	16	5

Gestión del desempeño (Aguas de Alicante)

	HOMBRES		AÑO 2018 MUJERES		TOTAL	
TITULACIÓN SUPERIOR	55	100%	21	100%	76	100%
TITULACIÓN GRADO MEDIO	20	100%	6	100%	26	100%
MANDOS INTERMEDIOS	19	45%	8	53%	27	47%
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	0	0%	0	0%	0	0%
OFICIALES OPERARIOS	0	0%	0	0%	0	0%
RESTO DE PLANTILLA	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	94	37%	35	36%	129	37%

GRI

401 - 1

404 - 1

404 - 3

405 - 1

405 - 2

FORMACIÓN*Promedio de horas/formación*

	MUJERES	HOMBRES
PLANTILLA	233	589
HORAS	5.088,50	11.087
PROMEDIO	21,84	18,82

**HORAS DE FORMACIÓN
POR EMPRESA Y GÉNERO**

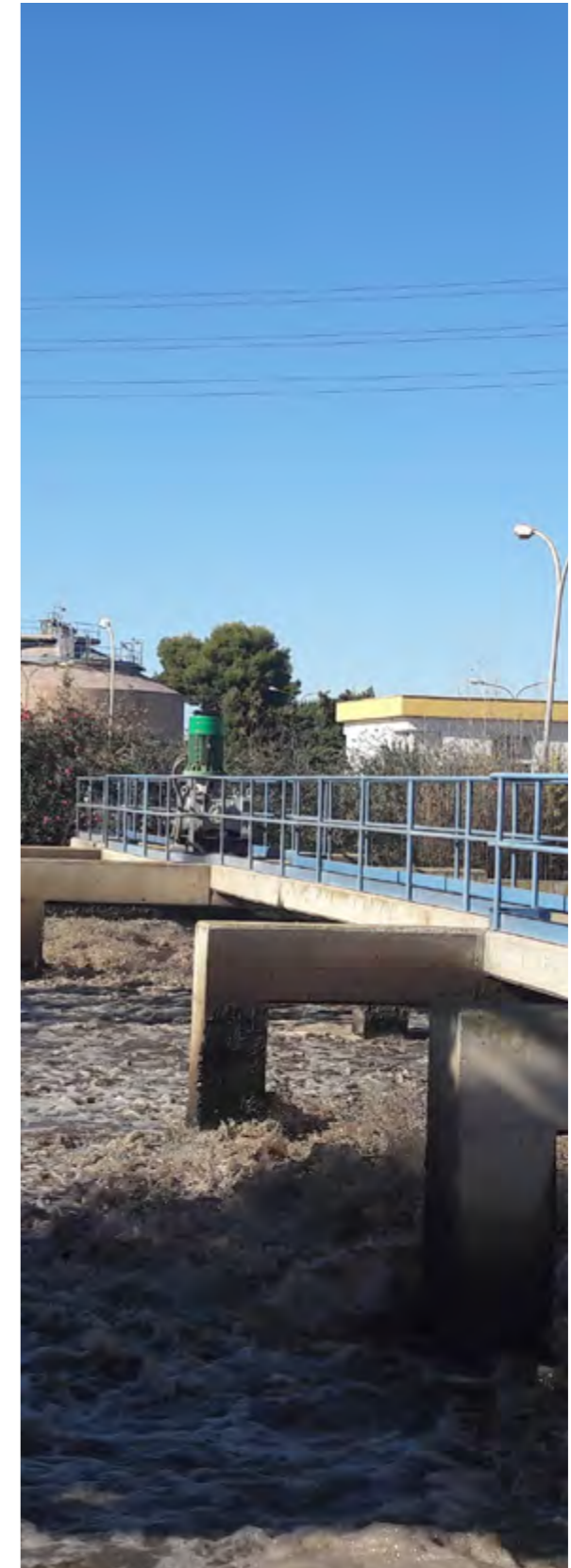
	HORAS	PROMEDIO HORAS ENTRE LA PLANTILLA
MUJER		
AGAMED	205,5	8,93
A. CULLERA	90,5	15,08
A. D'ELX	260	9,29
A. PATERNA	1516,5	216,64
A. HORTA	61	3,05
HIDRAQUA	2955	19,83
A. ALICANTE	1758	18
TOTAL MUJERES	6.846,50	20,75
VARÓN		
AGAMED	1427,5	19,83
A. CULLERA	234,5	16,75
A. D'ELX	1195,5	13,28
A. PATERNA	127,5	10,63
A. HORTA	386	11,03
HIDRAQUA	7716	21,08
A. ALICANTE	5616	22
TOTAL VARONES	16.703	19,7
TOTAL GENERAL	23.550	20,04

	HORAS DE FORMACIÓN
Conocimientos técnicos de agua y medioambiente	9.878
Conocimientos técnicos transversales	2.270,5
Cultura	2.031
Estrategia	578
Redes de abastecimiento	3000
Seguridad y salud laboral	5301,5
Sistema de gestión	490,5
Total general	23.549,5

Reactivos en el proceso del ciclo integral del agua



REACTIVOS DEL PROCESO DE POTABILIZACIÓN ETAP (kg/año)				
SOCIEDAD	Ox. = Hipoclorito Sódico	Desinfección Dióxido de Cloro	Desinfección Hipoclorito Sódico	
Hidraqua	4.960	3.780	39.267	
REACTIVOS LINEA DE AGUA EDAR (kg/año)				
	Hipoclorito	Cloruro Férrico	Sulfato de Aluminia	
Hidraqua	7.216	121.478	-	
AGAMED	112.254	478.110	-	
Aigües d'Elx	10.917	13.744	237.958	
Aguas de Alicante	256.571	337.421	-	
REACTIVOS LINEA DE AGUA EDAR (kg/año)				
	Hipoclorito	Hidróxido sódico	Ácido sulfúrico	Carbón activo
Hidraqua	-	-	-	250
AGAMED	-	34.778	-	-
Aigües d'Elx	64.709	17.586	6.186	-
Aguas de Alicante	431.271	103.706	31.030	-





Edita

Hidraqua - Desarrollo Sostenible
desarrollosostenible@hidraqua.es

Diseño y maquetación

TARSA
info@tarsa.es