



# Informe de desarrollo sostenible 2019



Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas

► HIDRAQUA

 **HIDRAQUA**



# Informe de desarrollo sostenible 2019

*Sostenibilidad ambiental y  
compromiso con las personas*

# Carta del Consejero Delegado

Es una oportunidad dirigirme a usted para presentar el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua y sus empresas mixtas participadas correspondiente al ejercicio 2019. La verificación de este informe ha coincidido con un momento clave de la historia reciente de España, la declaración del Estado de Alarma frente la crisis sanitaria de la COVID-19.

Quisiera comenzar con una reflexión sobre el escenario complejo que estamos atravesando, con una crisis sanitaria que afecta a la mayoría del planeta, que ha provocado una crisis económica que ha acentuado aún más la brecha social; sin olvidar, los retos ambientales que tenemos que afrontar como sociedad. La necesidad de actuar frente a la crisis climática se hizo patente y pública por Estados, empresas y sociedad civil en la pasada Cumbre del Clima, la COP25, celebrada en Madrid en diciembre del 2019.

Ante este panorama, se evidencian factores que serán claves en la nueva realidad: la transformación tecnológica hacia un entorno más digital, la adaptación y la mitigación del cambio climático, la promoción de la economía circular, las acciones de inclusión social para evitar dejar a nadie atrás y finalmente, la colaboración público-privada para resolver los grandes retos que como sociedad tenemos por delante. Por esto motivos desde Hidraqua, pensamos y solicitamos una recuperación solidaria, sostenible y verde para salir de la actual crisis.

La actualidad nos ha servido para reafirmar nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible 2017-21, el REwater Global, que incluye **10 compromisos y objetivos de seguimiento en materia de sostenibilidad ambiental, acción social, en innovación y con el establecimiento de alianzas como ejes transversales**. En el REwater Global Plan alineamos nuestra estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU y sus metas específicas.

**Del ejercicio 2019, quisiera destacar en primer lugar, la labor de las personas de Hidraqua y colaboradores que, en coordinación con los Ayuntamientos, Conselleria, Servicios de Emergencias, etc. han estado en primera línea para hacer frente a las consecuencias provocadas por la DANA en la Vega Baja de Alicante. Unas inundaciones que ha evidenciado la necesidad de ofrecer una respuesta coordinada ante la emergencia climática y la resiliencia al cambio climático para evitar situaciones similares en los próximos años.**

Por otra parte, agradecer la confianza del Ayuntamiento de Redován en Hidraqua, como empresa concesionaria, en su apuesta en conseguir que el municipio reduzca un 40% sus pérdidas de agua en la red de distribución o la confianza de Acuamed para la gestión del terciario de Sueca y la gestión de los filtros verdes del Tancat de l'Illa en la Parque Natural de la Albufera. Otro ejemplo de la colaboración pública-privada es la noticia de la puesta marcha de la desnitrificadora de l'Eliana, una solución tecnológica y sostenible que llega para resolver un problema histórico del municipio con la calidad del agua.

[102-14]



Nuestra apuesta por la innovación y la digitalización es una realidad, el Centro Tecnológico Dinapsis ya ha logrado el reconocimiento como punto de referencia de la innovación para la sostenibilidad urbana, gestión del agua y el turismo inteligente a nivel nacional. Por estos motivos ha recibido el premio Ciudad Sostenible a Dinapsis Benidorm en la categoría Ciclo Integral del Agua que otorga la Fundació Fòrum Ambiental.

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.

Quisiera finalizar con una dedicación especial para todas las personas que forman parte del equipo humano de Hidraqua y de sus empresas mixtas participadas. La seguridad y salud laboral de nuestra plantilla y colaboradores forman parte de la cultura de Hidraqua, junto a nuestra vocación de servicio. Frente a la COVID-19, toda la plantilla se ha involucrado para garantizar que el agua siguiera fluyendo y que toda la ciudadanía dispusiera de agua en estos momentos tan críticos, con las medidas operativas y de seguridad y la salud adecuadas para cuidar de su salud.

En relación también con nuestras personas trabajadoras, destacaría el compromiso de la empresa con la equidad. Como hito, en 2019, hemos conseguido que Hidraqua y sus empresas participadas en todo el ámbito de Comunidad Valenciana, dispongan de la certificación efr, como empresas familiarmente responsables y comprometidas con la conciliación.

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**

## 0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# La empresa

Presencia en la Comunidad Valenciana

Nuestras cifras

Hitos del año

Impacto económico

Inversiones destacadas 2019



## 0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# 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	



## Una propuesta de valor diferencial sobre dos pilares

### Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular e incluyendo a las personas en el centro del modelo de desarrollo sostenible.

### Transformación digital

Transformación hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.

[102-2, 102-6. 102-16]

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 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.



# 0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

**Aguas Municipaliza-  
das 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. Torreveja



**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



[102-1, 102-2, 102-3, 102-9]



# Nuestras cifras

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

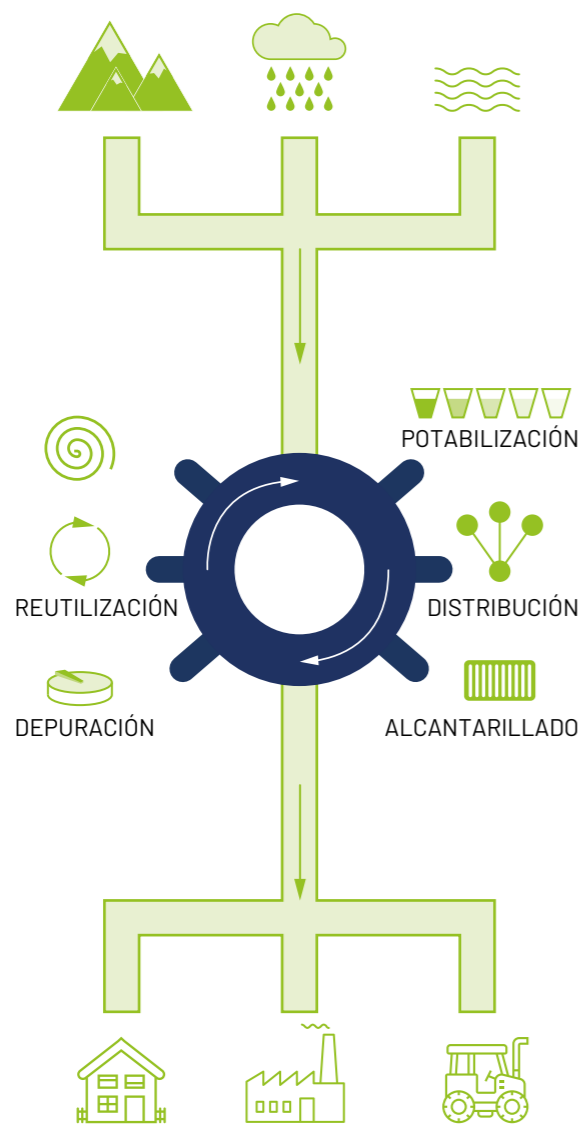
9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe



[102-7, 102-9]

## Agua Potable

77 municipios	1.187.032 de clientes	15,10 Hm <sup>3</sup> agua potabilizada	92 pozos	208 estaciones de bombeo
12.137 Km de red de agua potable	2.571.739 de población abastecida	161,72 Hm <sup>3</sup> de agua suministrada	895.883 m <sup>3</sup> de capacidad de almacenaje	

## Agua depurada y reutilización

64 depuradoras	28,9 Hm <sup>3</sup> de agua reutilizada	100% de lodos valorizados
75,23 Hm <sup>3</sup> de agua depurada	22.104 tn lodos valorizados para energía	Incluye Aquambiente y UTE

## Calidad del agua

25.000 muestras del agua al año	1.500 controles de agua en el grifo del consumidor
165.000 parámetros analizados anualmente	

## Dinapsis

3.905 averías gestionadas
123.104 operaciones centralizadas

## Red saneamiento

108.788 imbornales limpiados al año	1.335 Km de red de saneamiento limpiada	465 estaciones de bombeo	1.143 Obturaciones
5.785 Km de red de alcantarillado y colectores	27,85 Km de red por vacío	401 Km red de saneamiento inspeccionados con cámara de circuito cerrado y pértiga	32 Hundimientos

## Digitalización

+700 estaciones de campo
+4.000 sensores en la red
+1.000.000 registros diarios
185.665 clientes con telelectura (+11,8%)
284.191 clientes con factura electrónica (+15,5%)
146.053 gestiones online (-7,8%)



0 La empresa

**BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

CUSTOMER COUNSEL

**6**  
EMPRESAS MIXTAS

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

COMPLIANCE OFFICER



**AMBIENTALES**

**85,2%**  
DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

**100%**  
DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

**97.862<sup>tn\*</sup>**  
DE RESIDUOS VALORIZADOS

**33.052**  
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

**5,86<sup>Gwh\*</sup>**  
DE ENERGÍA RENOVABLE GENERADA EN LAS ESTACIONES DEPURADORAS

PROYECTOS DE BASADOS EN LA NATURALEZA



\*Incluye Aquambiente

**ECONÓMICOS**

**283,55M€**  
CIFRA DE NEGOCIO

**15,76M€**  
INVERSIONES NETAS

**11,62M€**  
A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN

**2.038**  
PROVEEDORES LOCALES

**76,65M€**  
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

**54,88M€**  
EN SALARIOS



**PLANTILLA**

**1.190**  
PROFESIONALES

**9,3**  
VECES MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

**30,57%**  
MUJERES DIRECTIVAS

**2011**  
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

**3**  
DISTINTIVOS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

**2%**  
DE PERSONAL CON DIVERSIDAD

**17.396 HORAS**  
DE FORMACIÓN ANUAL



**SOCIALES**

**1,21M€**  
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

**924.847€**  
DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO

**6.163.208€**  
FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERESES DE DEMORA

**15.907**  
ESCOLARES PARTICIPANTES EN TALLERES EDUCATIVOS

**1.697**  
VISITANTES A NUESTRAS INSTALACIONES

**27.353**  
VISITAS A MUSEOS Y AULAS AMBIENTALES



**Contribución a los ODS:**

[102-7, 201-1, 203-2, 413-1]



# Hitos del año

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

## ENERO



Hidraqua comienza la gestión del servicio de agua y alcantarillado en Redován con el objetivo de reducir en un 40% las pérdidas de agua de la red de suministro municipal.

## FEBRERO



Campañas de repoblación en el PNM del Molino del Agua de Torrevieja con Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE), en el monte Benacantil, Benijofar entre otros.

## MARZO



Para conmemorar el Día Mundial del Agua Hidraqua y sus empresas mixtas han organizado talleres, teatros y diversas actividades para sensibilizar a la ciudadanía del uso responsable del agua.

## ABRIL



Benidorm obtiene el premio 'Ciudad Sostenible' por la oficina Dinapsis de Hidraqua. El galardón, que otorga la Fundación Forum Ambiental, reconoce el esfuerzo del municipio en desarrollar iniciativas en favor de la sostenibilidad.

## MAYO



Nueva página web adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones online del servicio de aguas.

## JUNIO



Talleres ambientales, concursos escolares, exposiciones y charlas con motivo del Día Mundial de Medio Ambiente.

## JULIO



Reconocimiento "Bonus" Fraternidad 2016 y 2017 a empresas mixtas de Alicante y Valencia por baja siniestralidad laboral.

## AGOSTO



Hidraqua comienza la gestión del sistema terciario de la EDAR de Sueca y el mantenimiento del Tancat de l'Illa en la Albufera de Valencia.

## SEPTIEMBRE



Plan de actuación de Hidraqua en los municipios de la Vega Baja tras el episodio de inundaciones tras la DANA para garantizar el suministro de agua y la gestión del drenaje.

## OCTUBRE



Presentación de las soluciones innovadoras y sostenibles de Hidraqua en Efiagua, el Salón Internacional del Agua y Medio Ambiente.

## NOVIEMBRE



L'Eliana comienza a recibir agua suministrada por la planta desnitrificadora, resolviendo de esta manera un problema histórico de calidad del agua.

## DICIEMBRE



Hidraqua participa en la COP25 en Madrid presentando sus compromisos y proyectos alineados con la Agenda 2030 de la ONU.

# Impacto económico

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

**283,55M€**

*Cifra total de negocio*

<b>AGAMED</b>	25,3M€	A. CULLERA 3,73M€	A. HORTA 11,94M€	A. PATERNA 4,83M€
<b>HIDRAQUA</b>	130,67M€		A. D'ELX 28,27M€	A. ALICANTE 78,79M€

## Indicadores económicos\* divididos por conceptos



[102-7, 201-1, 203-2, 413-1]

# Datos económicos



## VALOR ECONÓMICO

HIDRAQUA



Aigües d'Elx



Aigües de l'Horta



DIRECTO CREADO	147.125.745	25.363.856	80.056.664	28.945.379	3.812.331	12.448.659	5.211.579
DISTRIBUIDO	145.026.492	23.002.927	79.691.579	27.392.465	3.372.690	11.009.310	4.836.836
RETENIDO	2.099.254	2.360.928	365.085	1.552.914	439.640	1.439.349	374.743

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

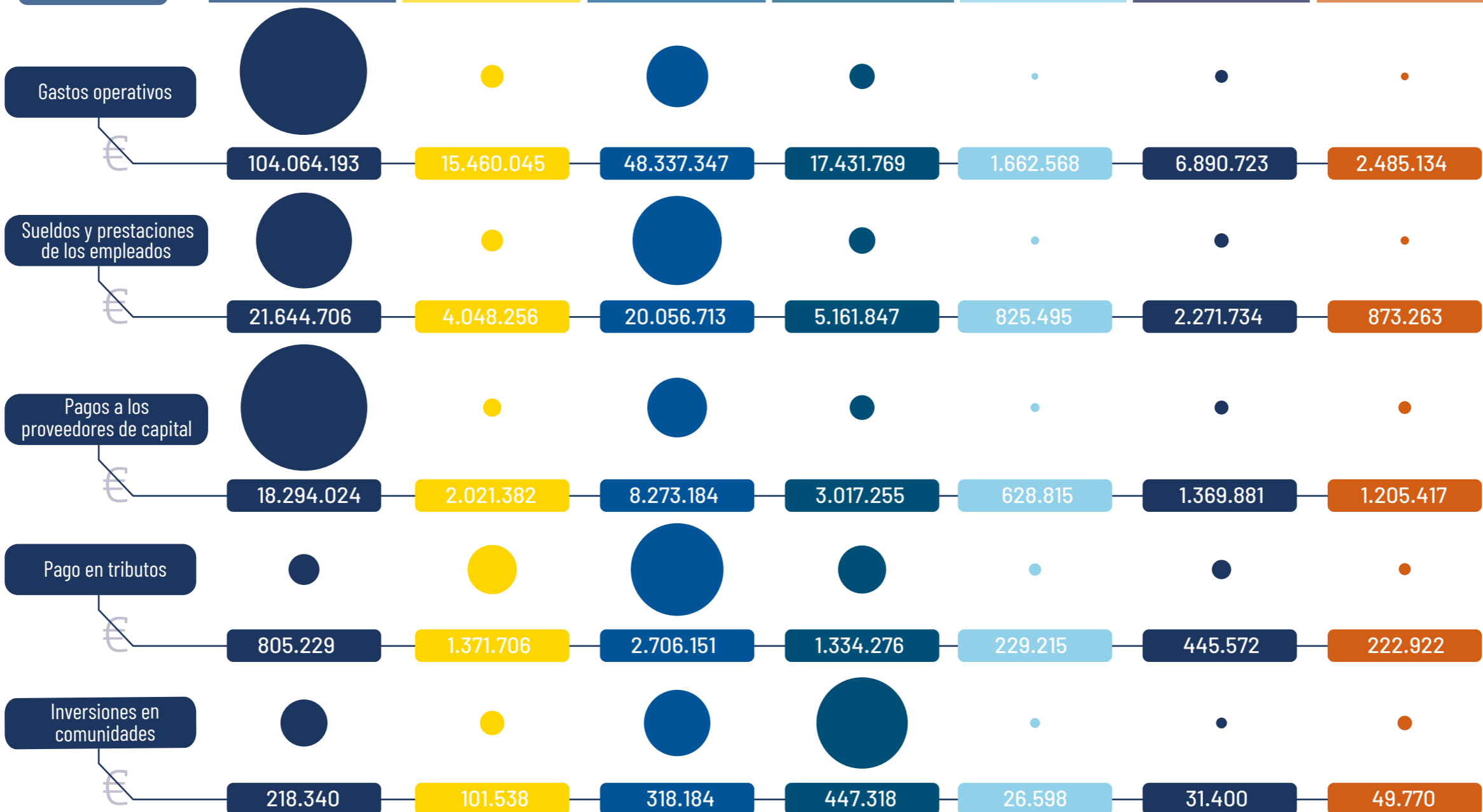
9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe



[102-7, 201-1, 203-2]

# Inversiones destacadas 2019



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 y mejora en la calidad del agua. También tienen un impacto positivo al reducir las fugas y las pérdidas de agua provocadas por roturas.

Por otra parte, las mejoras en la red de saneamiento se encaminan a aumentar las capacidades de evacuación, y drenaje especialmente para los episodios de lluvias, y de este modo se evita infiltraciones al medio y se resuelve los problemas de olores y atrancamientos en la red de colectores.

## FONDOS RENOVACIÓN

**11,62M€**  
4,4M€

210.171 €  
65.975 €

224.051 €  
325.045 €

1.266.504 €  
1.701.272 €

544.250 €  
547.082 €

3.059.296 €  
735.264 €

6.314.359 €  
1.025.954 €

## INVERSIONES NETAS

**15,76M€**  
8,04M€

137.111 €  
3.208 €

69.344 €  
98.943 €

6.560 €  
282.714 €

645.999 €  
516.060 €

1.620.423 €  
1.552.533 €

3.320.827 €  
1.808.706 €

9.965.712 €  
3.775.819 €

2019

2018

AIGÜES DE  
PATERNA

AIGÜES DE  
L'HORTA

AIGÜES DE  
CULLERA

AIGÜES D'ELX

AGAMED

A. ALICANTE

HIDRAQUA

# 0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe



## AGAMED TOTAL IMPORTE 1.539.539

- Contadores Sectorización **55.771**
- Impermeabilización La Hoya **148.141**
- Red saneamiento **317.170**
- Red de Pluviales, estación de bombeo e impulsión **857.156**
- Red de distribución de agua potable **161.301**

## A. L'HORTA TOTAL IMPORTE 246.889

- Colector Aguas Pluviales C/Gerani (Pantano) **55.975**
- Renovación C/ San Pascual y Vicent Serrador **44.740**
- Renovación red C/ Verde del Carmen y Vicent Serrador **84.890**
- Renov. Alcantarillado Barrio La Paloma **61.284**

## A. PATERNA TOTAL IMPORTE 264.847

- Actuaciones complementarias Jacinto Benavente **47.171**
- Obra mejora recogida aguas pluviales C/ Peña (casas verdes) **86.266**
- Rehabilitación Dpto. Elevado Paterna **86.433**
- Renovación Red AP C/Presbitero Miguel Perez **44.977**

## A. D'ELX TOTAL IMPORTE 1.057.669

- Desp. contadores generales "Arenales Abajo" y Arenales Arriba" **64.499**
- Plan de Acondicionamiento de Registros de Alcantarillado **48.764**
- Renovación acometida Ptada. Peña Águilas gravedad Oeste **67.901**
- Renovación de Red de Alcantarillado Clemente González Valls, 35-47 **42.262**
- Renovación de tubería de fudición **55.092**
- Centro de Control de Aigües d'Elx **87.665**
- Telelectura 2019 **201.733**
- Colector Peña Águilas **421.596**
- Conexión de alcantarillado en la circunvalación Sur y aliviadero de aguas pluviales Aspirillas **34.443**
- Proyecto depósito Arenales **33.713**

## ALFAZ DEL PI TOTAL IMPORTE 390.485

- Red de saneamiento en C/ Riu Montnegre y Adyacentes **279.750**
- Mejora de saneamiento en Barrio Noruego **110.735**

# Principales inversiones

## A. ALICANTE TOTAL IMPORTE 3.892.852

- Renovación de la red de abastecimiento **866.186**
- Renovación de la red de saneamiento **1.189.314**
- Colector Habitat Disperso R0 **1.056.381**
- Plan Especial Inversiones **245.625**
- Renovación Ø900 Rocla en urbanización Loma Badá **272.753**
- Reparación estructural digestor nº2 **262.594**

## BENIDORM TOTAL IMPORTE 3.653.474

- Acometida Agua y alcant. Yacimiento del Tossal **48.269**
- Ampliación colector pluviales Ametlla del Mar **45.187**
- Dirección facultativa Av. Mediterráneo **218.686**
- Obras Av. Mediterráneo **3.174.458**
- Camión succionador alcantarillado **166.873**

## BENIJÓFAR TOTAL IMPORTE 284.094

- Obra de reutilización de agua regenerada de la EDAR de Benijófar para riego **284.094**

## ELDA TOTAL IMPORTE 86.138

- Edificación y equipamiento pozo Regina **49.551**
- Rehabilitación pozo Garrincho **36.587**

## FINESTRAT TOTAL IMPORTE 2.282.325

- Barranco La Cala Fase II y III **219.763**
- Acondicionamiento del lecho del barranco La Cala Fase II y III **1.799.845**
- Colectores para la conducción de aguas pluviales en el casco urbano **262.718**

## FORMENTERA TOTAL IMPORTE 332.644

- Obras de renovación de red de agua en C/Mayor y adyacentes **187.125**
- Renovación de la red de agua potable y alcantarillado en C/ José Garri y adyacentes **145.519**

## MUTXAMEL TOTAL IMPORTE 1.082.712

- Conexión depósito El Collao con sectores de la ronda San Vicente a San Juan **971.299**
- Conexión tubería 400 mm depósito con el futuro depósito de los Llanos **111.413**

## ORIHUELA TOTAL IMPORTE 792.636

- Renovación red La Regia C/Isla Cabrera **214.767**
- Renovación red La Zenia Av. Las Palmeras **236.786**
- Reparación red agua La Matanza y Correntías **103.800**
- Reposición red Senda Molina **96.922**
- Telecontrol agua no registrada **140.361**

## ORXETA TOTAL IMPORTE 168.764

- Renovación acometida y telelectura casco urbano **59.554**
- Renovación red agua Bella Orxeta **109.210**

## PEGO TOTAL IMPORTE 79.365

- Cubierta pozo carretera Oliva de Pego **79.365**

## POLOP TOTAL IMPORTE 97.750

- Rehabilitación estructural de la cubierta del depósito Bacero de Polop **97.750**

## REDOVÁN TOTAL IMPORTE 117.015

- Actuaciones urgentes Redován **117.015**

## RIBA-ROJA TOTAL IMPORTE 58.391

- Balsa pluviales **58.391**

## ROJALES TOTAL IMPORTE 2.271.215

- Lagunas Parque El Recorral. Proyecto para la reutilización y autorización de vertido de agua depurada. **647.620**
- Renov. colectores. Proyecto para la reutilización y autorización de vertido de agua depurada. **285.887**
- Renovación EDAR Lo Pepín **1.337.707**

## SANTA POLA TOTAL IMPORTE 51.109

- Regulación presiones Gran Alacant **51.109**

## VILLAJOYOSA TOTAL IMPORTE 440.345

- Ampliación y adecuación ETAP de Galandú **152.976**
- Red pluviales y renovación de la red de alcantarillado **287.369**

[102-6, 201-2, 203-1, 203-2]

0 La empresa

1 **Gobernanza**

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Gobernanza

Comités

Buen Gobierno y gestión ética

Sistemas de Gestión

Más cerca de las personas

Compromisos de calidad del servicio

Proceso de aprobación de tarifas



## Comité de Dirección

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

General

RRHH, Organización y Comunicación

Operaciones

Sistemas de Información

Desarrollo Sostenible y Equidad

Desarrollo de Negocio

Jurídica

Planificación y Control

Clientes

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

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

### Consejo de Administración Hidraqua

**Asunción** Martínez García

**PRESIDENTA**

Año de entrada en el consejo: 2020

**Eduardo** Montero Valiente

**CONSEJERO**

Año de entrada en el consejo: 2017

**María José** Toledo Callejas

**CONSEJERA**

Año de entrada en el consejo: 2017

**Amelia** Navarro Arcas

**CONSEJERA**

Año de entrada en el consejo: 2019

**Francisco Javier** Bartual Vargas

**CONSEJERO DELEGADO**

Año de entrada en el consejo: 2017

**Manuel** Broseta Dupré

**CONSEJERO INDEPENDIENTE**

Año de entrada en el consejo: 2020

**Fernando A.** Sancho de Valle

**SECRETARIO**

Año de entrada en el consejo: 2014

*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.*

Consejo de Administración a fecha de la verificación de la memoria.



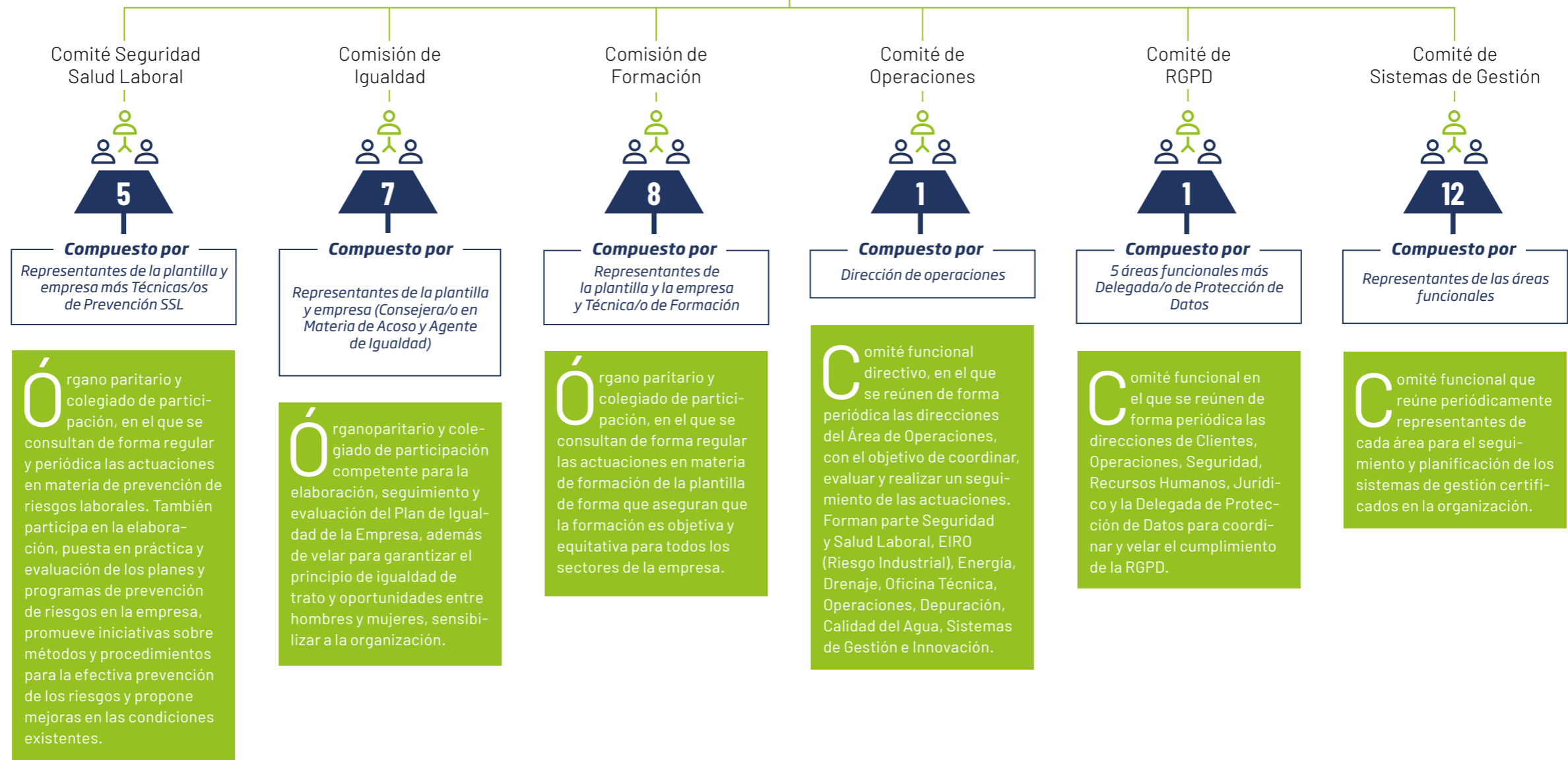
[102-18, 102-22, 102-29, 201-4]



1 Gobernanza

# Comités

- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe



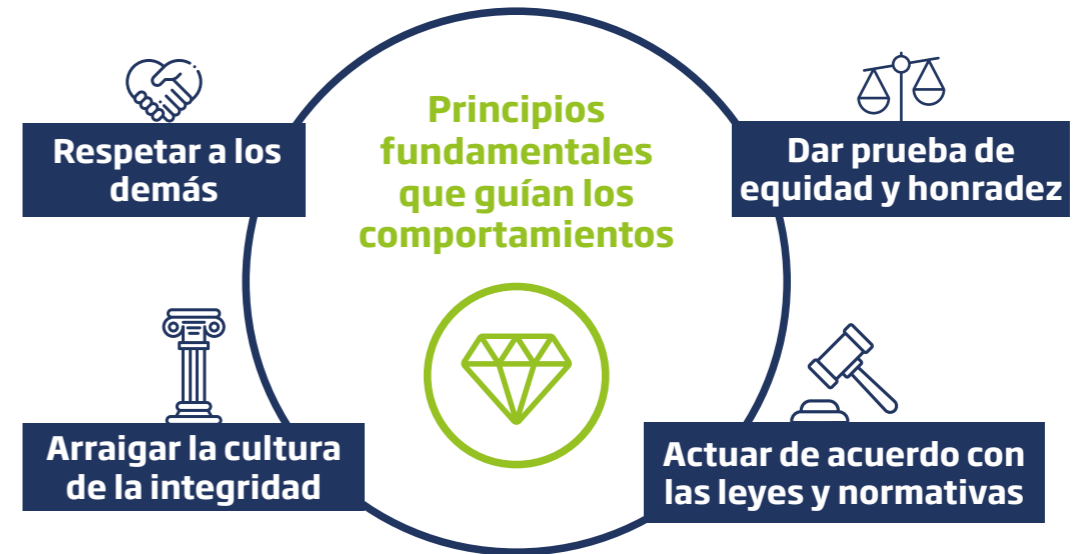
**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), que incluye 64 preguntas de distintos ámbitos (Administración y Organización, Seguridad de los Sistemas, Recursos Humanos, Ética, Sistemas de Información, Control de Riesgo, Compras, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Riesgos 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.**

# Buen Gobierno y gestión ética

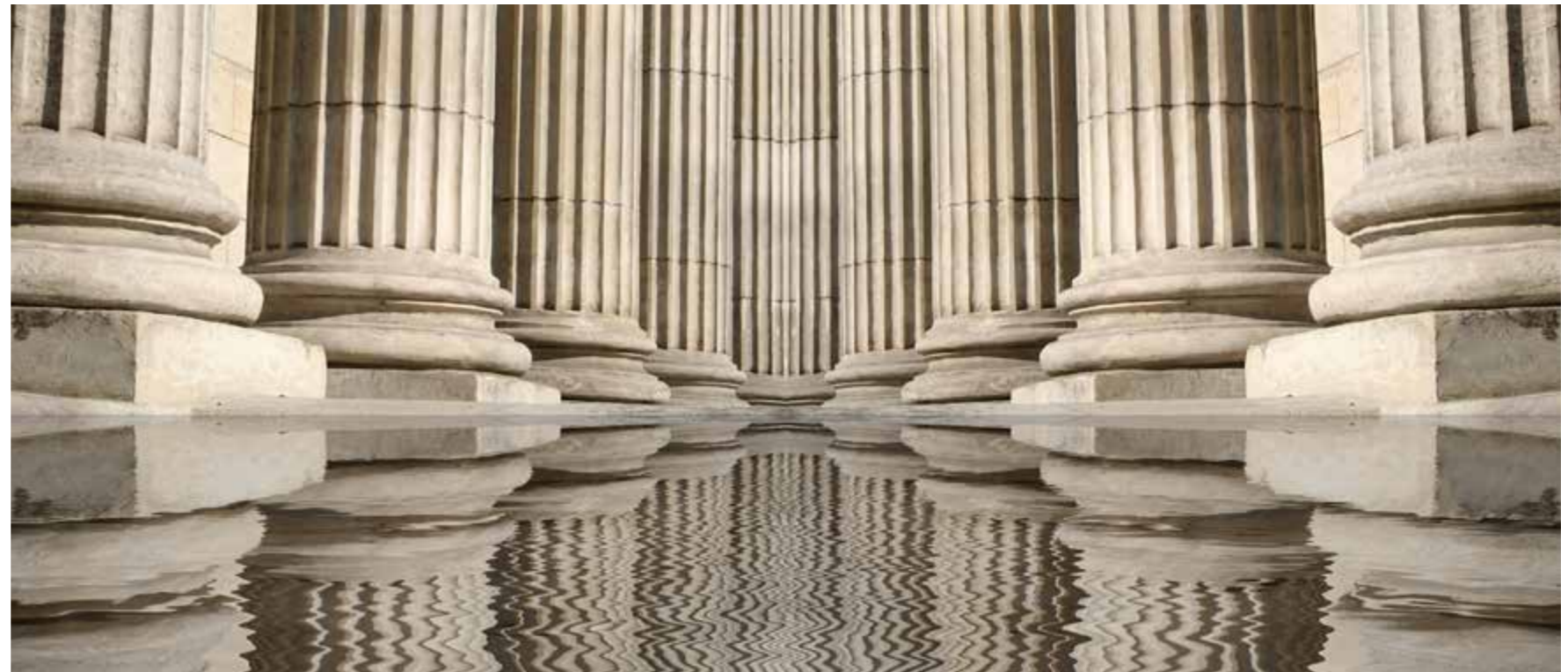
Hidraqua trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria.

Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de 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 fueron aprobados por de los Consejos de Administración de cada sociedad en el 2017. El Código de Conducta está disponible en la web de la compañía.

[102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3]



*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*



## 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

• **Política de Privacidad del Canal Ético.** Se establece, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, el tratamiento de los mismos, así como el derecho de los interesados, por el uso del Canal Ético de la Sociedad.

• **Política de Conflicto de Interés.** Se establecen las normas sustantivas y procedimentales de la sociedad en materia de prevención y gestión de conflicto de interés en los que puedan incurrir sus Profesionales y personas vinculadas al mismo. *(Pendiente de aprobación en las empresas mixtas).*

[102-16, 102-17, 102-28, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2]



	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	OPERACIONES EVALUADAS	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
HIDRAQUA	100%	96%	26	100%	10	4
AGAMED	100%	100%	25	100%	6	1
A. ALICANTE	100%	100%	25	100%	3	1
A. D'ELX	100%	100%	25	100%	3	0
A. HORTA	100%	100%	25	100%	0	0
A. CULLERA	100%	100%	25	100%	4	0
A. PATERNA	100%	100%	25	100%	2	0

### 1 Gobernanza

#### 2 Rewater Global Plan

#### 3 Lucha contra el cambio climático

#### 4 Preservación del agua

#### 5 De lineal a Circular

#### 6 Protección de la biodiversidad

#### 7 Acceso al agua

#### 8 Concienciación ciudadana

#### 9 Equidad y personas

#### 10 Entornos seguros y saludables

#### 11 Innovación con impacto

#### 12 Alianzas como motor

#### 13 Sobre este informe

## 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 y empresas mixtas al nuevo marco normativo de aplicación.



### 1 Gobernanza

#### 2 Rewater Global Plan

#### 3 Lucha contra el cambio climático

#### 4 Preservación del agua

#### 5 De lineal a Circular

#### 6 Protección de la biodiversidad

#### 7 Acceso al agua

#### 8 Concienciación ciudadana

#### 9 Equidad y personas

#### 10 Entornos seguros y saludables

#### 11 Innovación con impacto

#### 12 Alianzas como motor

#### 13 Sobre este informe

### Actuaciones destacadas en RGPD

Respecto a las **principales acciones llevadas a cabo en el ámbito de Protección de Datos** durante el ejercicio 2019 destacan las siguientes:

- Constitución del Comité de Protección de datos.
- Actualización de los Registros de Actividades de Hidraqua y sus empresas participadas.
- Estandarización de las medidas de seguridad que se aplican a los nuevos tratamientos.
- Redacción y difusión de las nuevas cláusulas sobre protección de datos de los contratos con proveedores.
- Establecimiento del procedimiento para verificación en el marco de Protección de datos de proveedores encargados de tratamiento.
- Elaboración de un análisis de Riesgos de protección de datos para Hidraqua.
- Formación on-line sobre conceptos básicos de protección de datos a la plantilla.

**Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, se han gestionado 53 derechos de protección de datos ejercitados por personas interesadas, que corresponden a 15 en el 2018 y 38 del 2019. HIDRAQUA no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.**

### Evaluación de riesgos/ Mapa de riesgos

Uno de los elementos fundamentales dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales es la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que han de ser prevenidos, lo que se conoce como Mapa de Riesgos.

El Mapa de Riesgos es un análisis dinámico, en el sentido que su revisión es continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello se ha creado varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados, procediendo a la identificación de los mismos en todas las actividades de la empresa, así como a su evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

[102-11, 102-30, 205-1, 418-1]

# Sistemas de Gestión

## 1 Gobernanza

### 2 Rewater Global Plan

### 3 Lucha contra el cambio climático

### 4 Preservación del agua

### 5 De lineal a Circular

### 6 Protección de la biodiversidad

### 7 Acceso al agua

### 8 Concienciación ciudadana

### 9 Equidad y personas

### 10 Entornos seguros y saludables

### 11 Innovación con impacto

### 12 Alianzas como motor

### 13 Sobre este informe

### 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 CO<sub>2</sub> 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.

### 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 esta.

### Seguridad y salud

La voluntad de homogeneizar e impulsar la seguridad y salud en el trabajo se demuestra en la progresiva implantación de la certificación OHSAS 18001 en la compañía. Durante el ejercicio 2019, Hidraqua y todas las empresas mixtas han pasado a la ISO 45001 una norma 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.

### Novedad en 2019

Aigües de Cullera obtiene la certificación ISO 14001. Con esta nueva certificación se logra la certificación en gestión ambiental en el 100% de las empresas participadas por Hidraqua.

En noviembre se obtuvo de la certificación efr de empresa responsable en Hidraqua Valencia y las empresas mixtas de Aigües de l'Horta, Aigües de Cullera y Aigües de Paterna.

[102-11, 102-28, 103-1, 103-2, 103-3, 403-1]



1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana











9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

SISTEMA DE GESTIÓN	GRADO DE ALCANCE CERTIFICADO	HIDRAQUA	AGUAS DE ALICANTE	AGAMED	AIGÜES D'ELX	AIGÜES DE L'HORTA	AIGÜES DE PATERNA	AIGÜES DE CULLERA
ISO 9001 GESTIÓN DE CALIDAD	 99,85%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 14001 GESTIÓN AMBIENTAL	 69,95%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 50001 GESTIÓN LA ENERGÍA	 32,55%		✓					
ISO 22000 INOCUIDAD	 28,57%		✓	✓	✓			
ISO 22301 CONTINUIDAD DE NEGOCIO	 -	✓	✓					
ISO 45001 SEGURIDAD Y SALUD	 100%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYOS	 -		✓		✓			
ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN	 -		✓					
ISO 14064 VERIFICACIÓN GEI	 30%		✓			✓		
CERTIFICADO EN CONCILIACIÓN E IGUALDAD	 100%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Actividad pertinente expresada en volumen (Hm³), cubierta por Sistema de Gestión certificado

[102-11, 102-28, 103-1, 103-2, 103-3, 403-1]

# 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

## Personas atendidas

POR TELÉFONO 507.736

EN OFICINAS 329.807

ÁREA DE CLIENTES (WEB) 146.053

## Valoración de atención recibida



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

7,30 (-0.36\*)



OFICINA PRESENCIAL

8,45 (+0.13\*)



ÁREA DE CLIENTES

6,71 (-0.98\*)

(\*) Evolución respecto al año anterior



Oficina de atención al cliente

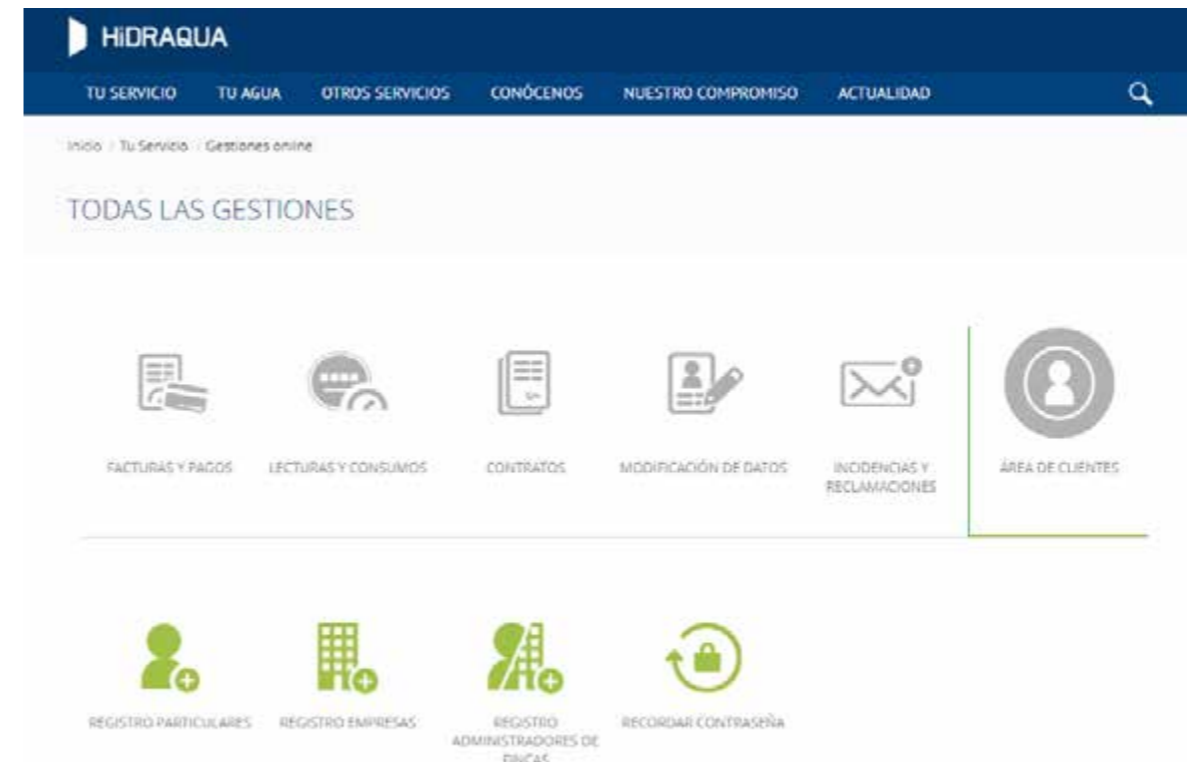
Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a más de un millón de clientes de la Comunidad Valenciana. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad a la atención al cliente como la información online y multicanal del servicio de agua de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

En abril del 2019 se publicó la nueva página web de Hidraqua con una estructura y diseño 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 histórico 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. La web en inglés era una petición muy demandada por los clientes extranjeros que tienen residencia en la Comunidad Valenciana.

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 del área de clientes web. Un cambio sustancial es la adaptación del área de clientes por tipo de cliente, doméstico, empresa o administrador de fincas.



# Oficina 2025

## 1 Gobernanza

### 2 Rewater Global Plan

### 3 Lucha contra el cambio climático

### 4 Preservación del agua

### 5 De lineal a Circular

### 6 Protección de la biodiversidad

### 7 Acceso al agua

### 8 Concienciación ciudadana

### 9 Equidad y personas

### 10 Entornos seguros y saludables

### 11 Innovación con impacto

### 12 Alianzas como motor

### 13 Sobre este informe

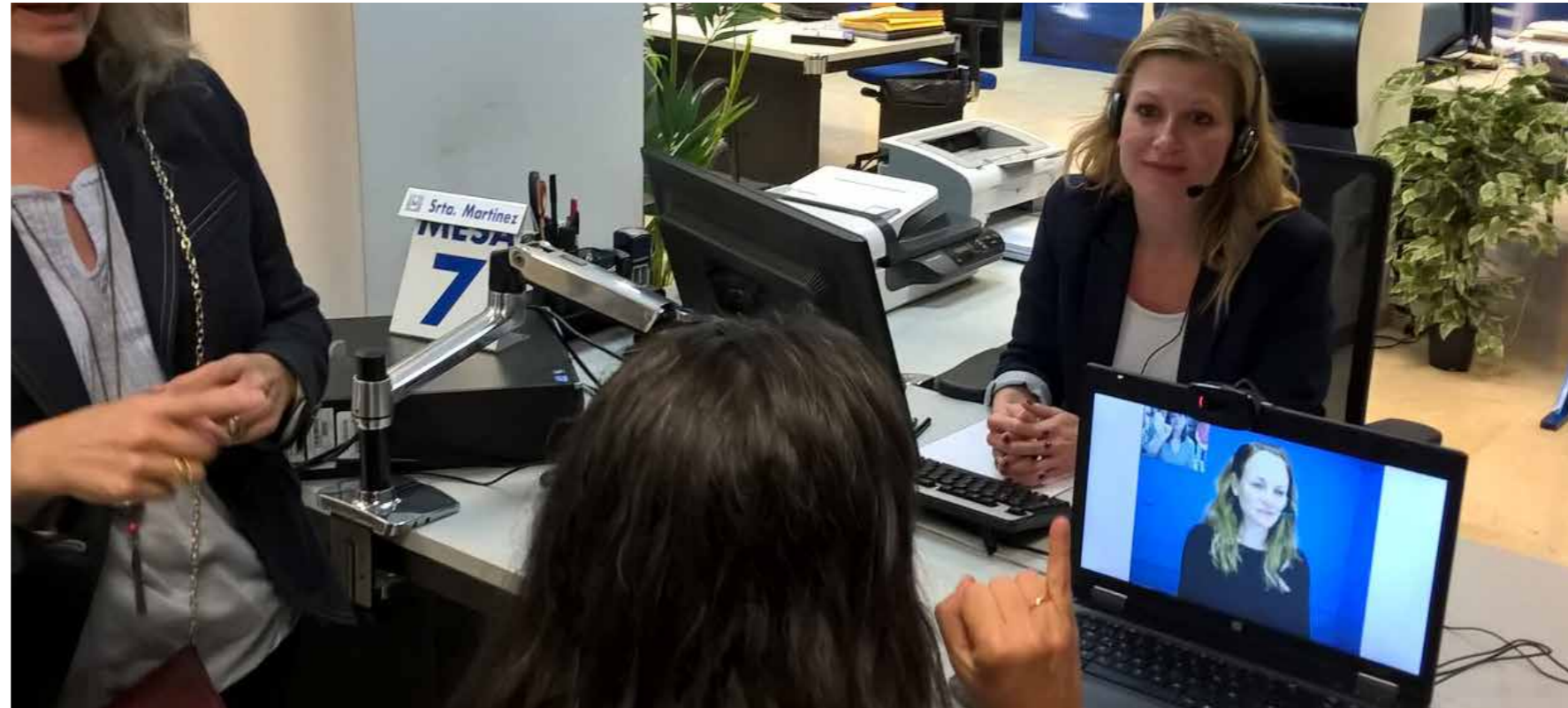
Hidraqua dentro de su estrategia de transformación digital contempla desde el diseño del espacio de relación del cliente con la empresa, así como el entorno laboral del profesional de Hidraqua.

La oficina 2025 favorece la digitalización de los procesos comerciales, el empoderamiento del personal de atención al cliente y con el rediseño del espacio físico de las oficinas.

## 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).



## 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.

En el estudio de valoración muestra que para el 50% de los clientes, el servicio es muy satisfactorio, para el 41% es aceptable y un 9% está insatisfecho. Incluso un 51% estaría dispuesto a hablar positivamente de la empresa, un aumento del 3% respecto al estudio del 2018.

El servicio de agua es uno de los servicios municipales que mejor valoración tiene por parte de la ciudadanía.

## SATISFACCIÓN 2019

7,19 +13 puntos respecto a 2018

## Valoración de la empresa



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

## Atributos más valorados

ATENCIÓN RECIBIDA	8,10 (-0,18 mejora)
CONTINUIDAD DEL SERVICIO	8,69 (+0,03)
PREOCUPADA PARA LA MEJORA DEL MEDIO AMBIENTE Y BIODIVERSIDAD	6,83 (+0,05)

## Atributos para mejorar

CALIDAD DEL AGUA	6,08 (+0,47)	INFORMACIÓN AL CLIENTE	5,97 (+0,03)
------------------	--------------	------------------------	--------------



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

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

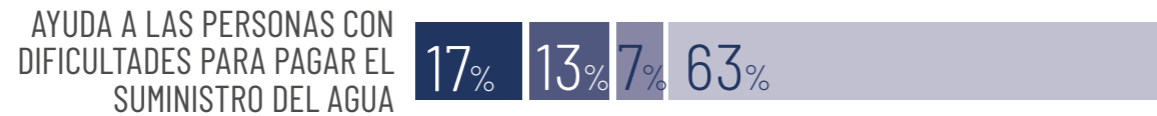
9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe



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

**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 2.515 encuestas telefónicas.**

**Nivel de confianza 95.5%. Trabajo de campo de Agosto a Diciembre 2019.**

## Comparativa del servicio de aguas con otras utilities y servicios municipales



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

**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

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.

Se actúa de oficio en todos los casos y se realiza un seguimiento según Norma ISO 9001.

## Compromisos

### ALTA DE SUMINISTRO

La empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 h.

### AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

### EXACTITUD DE SU FACTURA

En caso de error atribuible a la empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables.

### EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de la misma.

### RESPUESTA A RECLAMACIONES

La empresa se compromete a dar respuesta a las quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días laborables.

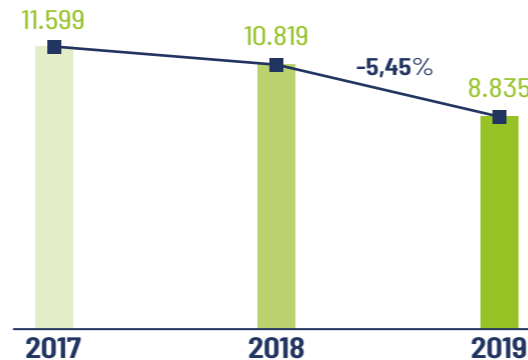
### PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

**72 COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO**

## Reclamaciones anuales

En Hidraqua y las empresas mixtas participadas se han recibido un **total 8.835 reclamaciones** a través de los diferentes canales de atención al cliente, **una reducción del 5,45% respecto al año anterior.**



### Compromisos



Accede a la carta y condiciones de los compromisos

### Portal Customer Counsel



## 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.

### 22 SOLICITUDES DE CLIENTES A TRAVÉS DEL CUSTOMER COUNSEL

Hidraqua	10
Aguas de Alicante	10
Aigües d'Elx	1
Agamed	1

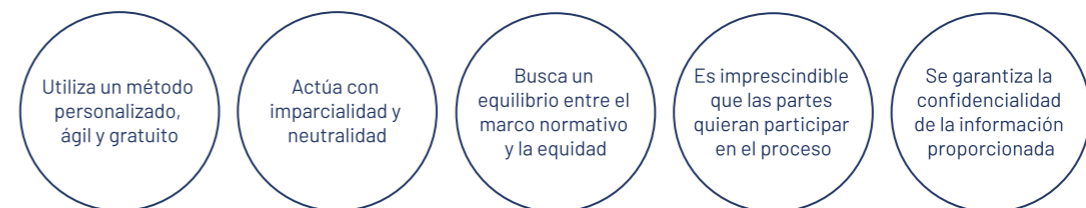


## Oficina del Customer Counsel

Resolución alternativa de conflictos.

Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

### Customer Counsel:



[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 y el informe 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**

## 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.

**Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,8% del presupuesto de una familia media en España**, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que **el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa**, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país.

Fuente: *El Economista*, 2/2/2016

[102-21, 102-29, 303-1]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

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

# Rewater Global Plan

*En la naturaleza esta la  
preservación del mundo.*

*- Henry David Thoreau*



# Rewater Global Plan

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.

Ante este escenario, en Hidraqua asumimos el compromiso con los ODS desde tres enfoques.

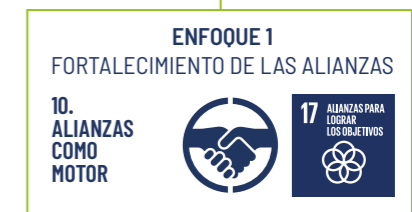
**1. Fortalecimiento de alianzas y promoción de acciones sociales.** En este sentido, fomentamos el diálogo y llevamos a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operamos.

**2. Desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos para los ODS, generando al mismo tiempo nuevas oportunidades de negocio.

**3. Aportación a los ODS** a partir de la contribución que llevamos a cabo en nuestras actividades y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para nuestros grupos de relación.

Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en SUEZ en España hemos diseñado un 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.

[102-15]



**3 etapas para integrar nuestro plan estratégico REwater Global Plan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

El **Rewater Global 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.

### Rewater Global Plan 2017-2021



1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> derivados de nuestro consumo eléctrico

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA



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

3. DE LINEAL A CIRCULAR



Crear biofactorías en nuestras principales sedes

4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones

9. INNOVACIÓN CON IMPACTO



Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



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

6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua

7. EQUIDAD Y PERSONAS



33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de la trabajadores con discapacidad en la plantilla

8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

10. ALIANZAS COMO MOTOR



Seleccionar al 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Lucha contra el cambio climático

*Podemos desafiar las leyes humanas, pero no podemos resistir a las naturales.*

*- Julio Verne*



**OBJETIVO**

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

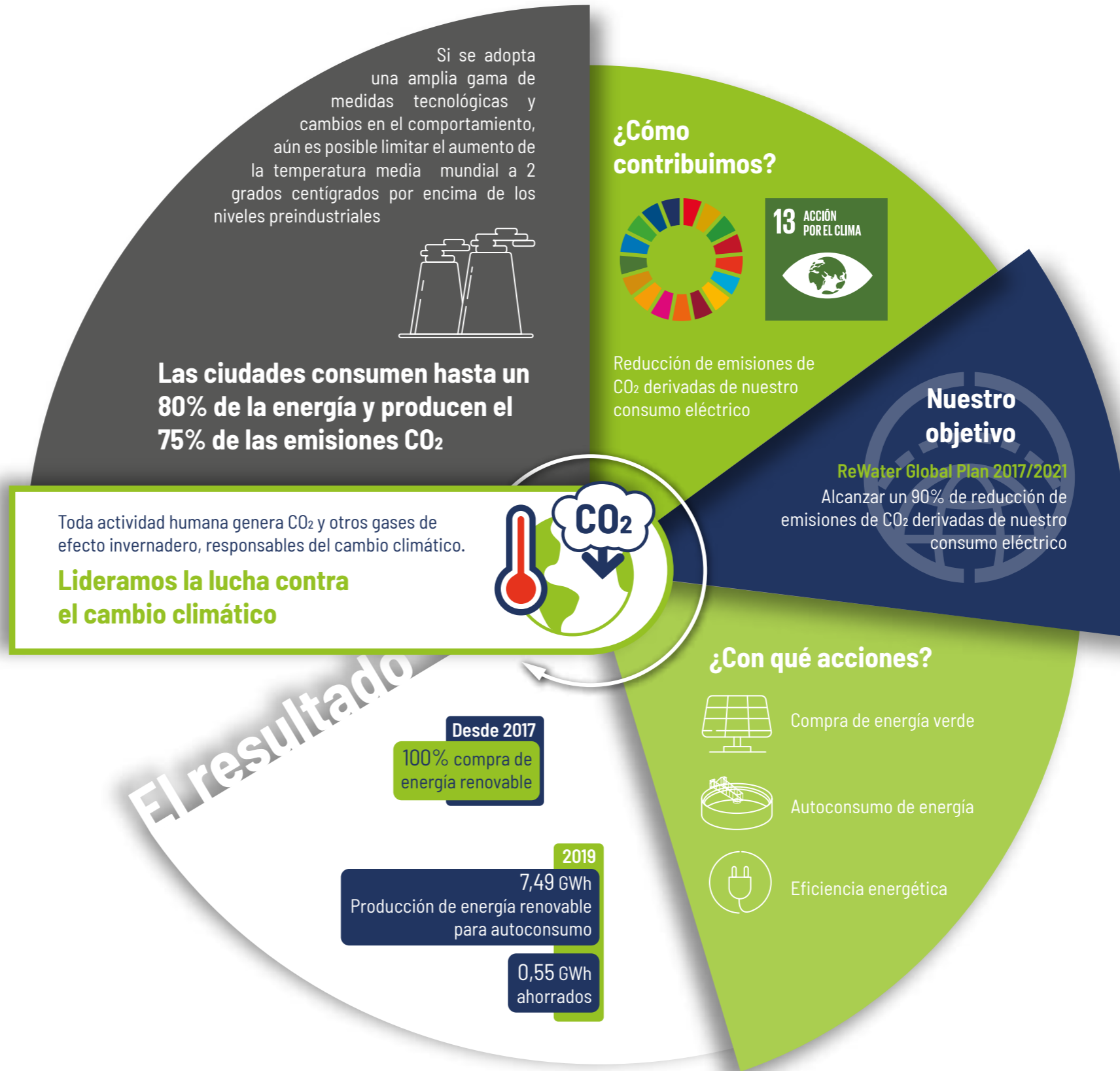


**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



[102-15, 103-1, 103-2, 103-3, 201-2]



## Consumo de energía verde

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. Estas consecuencias tienen un impacto directo en la gestión del ciclo urbano del agua.

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.**

Desde el año 2016, Hidraqua decidió que la compra de energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto **una gran reducción de las emisiones** que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.

## Ahorro energético

Promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro en costes. La implantación de la ISO 50001 en Aguas de Alicante y en las EDAR de Benidorm y Xixona es una muestra del compromiso con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.



## Actuaciones en eficiencia energética

[201-2, 302-4, 305-5]

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	ACCIÓN	CATEGORÍA	SEGUIMIENTO DE ACCIONES			Conseguidas (ton CO <sub>2</sub> /año)	
				Mes Comienzo Ahorro	Factor Multiplicador mes	Ahorro capturado (kWh/año)		
AMAEM	EBAP Castalla	Eficiencia		Abril	0,75	54.946	16,6	
	EBAP Alcoraya	Generación energía autoconsumo	Bombeo	Julio	0,50	38.564,8	11,6	
	EBAP Reina Sofía	Eficiencia		Febrero	0,92	35.391,5	10,7	
	EBAP Castalla	Eficiencia	Otros	Abril	0,75	9.454	2,9	
HIDRAQUA	Oficinas Orihuela	Eficiencia	Iluminación	Julio	0,50	9.444	2,9	
	Oficinas Orihuela	Eficiencia	Otros	Mayo	0,67	1.706	0,5	
	EBAP Los Suizos	Eficiencia		Noviembre	0,17	216.617	65,4	
	EBAR T-2 Filipinas	Eficiencia	Bombeo	Marzo	0,83	21.615	6,5	
	CAPTACIÓN Ventós (Agost)	Eficiencia		Enero	1,00	20.621	6,2	
AGAMED	EBAR Los Balcones	Eficiencia		Marzo	0,83	8.502	2,6	
	EBAR Torreta Florida	Eficiencia	Bombeo	Enero	1,00	79.200	23,9	
	EBAR Curva del Palangre	Eficiencia		Agosto	0,42	1.100	0,3	
A PATERNA	Captación Pozos Paterna	Eficiencia	Bombeo	Enero	1	18.171	5,5	
						* Factor de emisión 0,302	515.332,30	155,63

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

## 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. El proceso de cogeneración que existe en la EDAR de Rincón de León (Alicante), EDAR de Benidorm y también la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha reducido la emisión de CO<sub>2</sub>.



Otro proceso para el ahorro de energía es el **aprovechamiento de la energía térmica** que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía calorífica es empleada para reducir el consumo de energía dentro del proceso de secado de fangos. El calor residual de la cogeneración permite reducir el consumo de diesel de las calderas.



## Producción Energía Solar

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

Para ampliar nuestra cuota de generación de renovables estamos instalando paneles solares en nuestras instalaciones. En el 2019 se han instalado placas solares en la EDAR de Benidorm a la que se suma a las instaladas en la estación de agua potable de la Alcoraya.

[201-2, 302-4, 305-5]



### HUERTO SOLAR SANTA POLA

1.626.773 kWh

### PRODUCCIÓN ENERGÍA RENOVABLE INSTALACIONES

38.346 kWh

### EDAR RINCÓN DE LEÓN (ALICANTE)

ENERGÍA COGENERACIÓN BIOGAS: 1.496.375 kWh  
ENERGÍA TÉRMICA: 4.633.219 kWh

### EDAR ALGORÓS (ELCHE)

ENERGÍA COGENERACIÓN BIOGAS: 2.254.900 kWh  
ENERGÍA TÉRMICA: 1.527.476 kWh

### EDAR BENIDORM (AQUAMBIENTE)

ENERGÍA COGENERACIÓN BIOGAS: 2.114.124 kWh  
ENERGÍA TÉRMICA: 4.741.237 kWh

**Con la compra de energía renovable y la producción de energía renovable se ha evitado la emisión de 30.791 tCO<sub>2</sub>e**

## Verificación Huella de Carbono

En el 2019 hemos calculado la huella de carbono en Aguas de Alicante y Aigües de l'Horta por las emisiones realizadas en los ejercicios 2016, 2017 y 2018. Las emisiones se encuentran registradas en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la transición ecológica. Con una reducción de emisiones (2016-2019) del 26,92% en Aigües de l'Horta se está trabajando para obtener en el año 2020 el sello CALCULO + REDUZCO, ya que desde el año 2016 (año base) la empresa ha ido reduciendo progresivamente su huella de carbono.

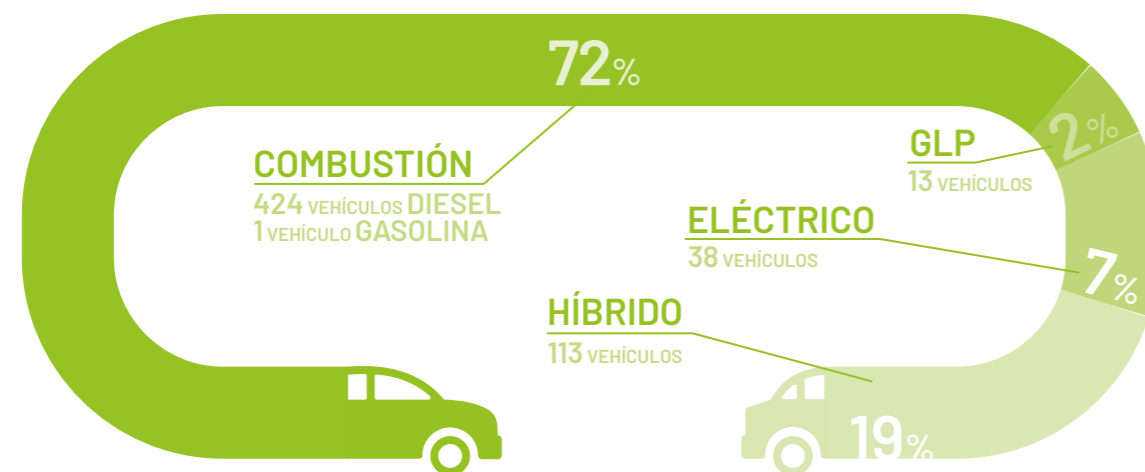


## Movilidad sostenible

Otra acción es la movilidad sostenible, con la **optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Hidraqua más la incorporación de vehículos ecológicos**. Se ha ampliado el número de puntos de carga para poder ampliar la flota de vehículos eléctricos, así como el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico, GLP e híbridos).

La digitalización de la gestión de las tareas del personal operario y una optimización de los desplazamientos están dando que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provocando un ahorro de costes y emisiones.

## Flota de vehículos



## Emisiones procedentes de combustible (flota de vehículos)

	EMISIONES 2019 (Kg CO <sub>2</sub> eq.)		EMISIONES 2018 (Kg CO <sub>2</sub> eq.)		EMISIONES 2017 (KgCO <sub>2</sub> eq.)
		EVOLUCIÓN		EVOLUCIÓN	
HIDRAQUA	1.037.473	-2%	1.053.272	-0,92%	1.063.043
AIGÜES D'ELX	187.234	2%	183.329	-4,76%	192.486
AIGÜES DE L'HORTA	59.683	-6%	63.655	-2,61%	65.358
AGAMED	106.246	-12%	120.797	-2,89%	124.392
AIGÜES DE PATERNA	26.844	-3%	27.589	9,50%	25.196
AIGÜES DE CULLERA	29.484	-3%	30.426	8,69%	27.993
AGUAS DE ALICANTE	331.929	0%	331.522	-4,18%	346.002
TOTAL	1.778.893	-1,75%	1.810.590	-1,84%	1.844.470

Factor de Emisión: Gasóleo 2,467 - Gasolina 2,18 - GLP 1,671 Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (mayo 2020)

### Eficiencia en la gestión de tareas

PROMEDIO TAREAS/KM RECORRIDO	
2017	7,63 Km
2018	7,01 Km
2019	6,18 Km

### Resultado del ahorro en Alicante Norte en desplazamientos

36.052 km

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Respuesta frente a la DANA

Ante esta situación de emergencia excepcional, Hidraqua y las empresas del Grupo Suez en la Comunidad: Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, AGA-MED, Aigües de Paterna, Labaqua o Logistium, reaccionaron con todos los recursos materiales y humanos disponibles, desempeñando un papel fundamental en la normalización de la situación de los ciudadanos.

Desde el inicio del episodio de la DANA el pasado 12 de septiembre se movilizaron todos los equipos necesarios para atender las necesidades de los municipios de la Vega Baja, Bajo Segura y Baja Vinalopó, donde gestionamos los servicios de agua y alcantarillado. No sólo nos hemos limitado a recuperar y acondicionar las instalaciones del servicio, sino que hemos colaborado con los diferentes ayuntamientos para el achique de agua de calles, solares y sótanos privados, y se ha ayudado en la limpieza y baldeo calles.

Para atender todas las incidencias que surgieron, fue gracias a la labor que realizaron los trabajadores de la empresa repartidos en turnos de 24 horas, ininterrumpidamente desde el jueves 13 de septiembre hasta el jueves 19 de septiembre, para realizar tareas como la de achicar agua, reparar roturas, instalar redes provisionales para reponer el servicio en zonas inaccesibles, etc.

Se desplazaron equipos desde otras zonas de la provincia como Alicante, Elche, La Vila o Benidorm para reforzar el equipo de trabajo de Hidraqua, integrado en la parte humana por unos 100 operarios propios y de contratas locales y 12 ingenieros, y en la material por 12 camiones mixtos, 8 motobombas, 8 camiones de transporte de material, 4 palas retroexcavadoras, 2 tractor y 4 máquinas giratorias entre otros.



Para el suministro de agua potable en aquellos municipios en los que los efectos de la DANA causaran el corte de suministro, se estableció un sistema de reparto de agua con cubas en diferentes puntos del municipio. Fue necesario el uso de cubas en Almoradí, Orihuela, Benferri y Bigastro. En Almoradí, que fue el municipio con más habitantes afectados por la falta de agua se suministró aproximadamente unos 1.000 m<sup>3</sup> a través de cubas de agua.

Incluso una vez finalizado el episodio de la DANA, los trabajos continuaron para intentar acondicionar las infraestructuras al estado anterior a las lluvias. Se siguen dedicando numerosos recursos a revisar las redes de abastecimiento municipales ya que el sistema de telecontrol está detectando consumos elevados, lo que indica la existencia de roturas en la red.

Durante esa semana una vez reducido los niveles de agua estancada se pudo trabajar intensamente en la inspección y limpieza de la red de alcantarillado, que está bastante afectada por la cantidad de escombros y arrastres que han ido a parar a la red de alcantarillado después de las lluvias y las limpiezas de calles y viviendas particulares.



[201-2]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Garantizando la potabilidad del agua

Desde el principio del episodio se estuvo en contacto con los responsables de Sanidad de la zona para asegurar la potabilidad del agua suministrada.

Se coordinó con la Conselleria de Sanidad, que las cubas de agua potable que estaban repartiéndose agua en aquellos municipios sin servicio fueran transportes autorizados para agua potable y que cargaran de puntos controlados.

Tras las reparaciones realizadas en la red de agua potable se ha procedido a la limpieza y desinfección de las tuberías siguiendo en procedimiento establecido y no se ha repuesto el servicio hasta asegurar que el agua tenía un nivel de cloro suficiente.

Una vez se normalizaba el servicio, se recogían muestras de la red para comprobar la calidad del agua potable.

En ningún caso ha sido necesario declarar el agua como no apta, pero durante el episodio de crisis en los que no podíamos asegurar la calidad porque no se podía acceder o porque no teníamos analíticas disponibles, se comunicó vía RRSS la recomendación de que no se utilizara el agua ni para beber ni para cocinar.

## Coordinación y colaboración frente a la DANA

Desde la Dirección General de Hidraqua se coordinó con la Dirección General de la Agencia de Seguridad y Respuesta de las Emergencias de la GVA y los centros de emergencia establecidos en los diferentes municipios (Ayuntamiento, Confederación, etc.) y los cuerpos de seguridad del estado y emergencia (Guardia Civil, UME...) tanto para informar de nuestras actuaciones como de nuestras necesidades para que nos pudieran ayudar en algunas labores como accesibilidad a

zonas inundadas, trabajos de achique e incluso colaboración aportando camiones cuba de agua potable para el abastecimiento de la ciudadanía.

Las comunicaciones con los ayuntamientos se gestionaron a través de los gerentes territoriales, quienes informaban a los políticos de los avances de los trabajos y también recogían incidencias o necesidades que se detectaban desde los ayuntamientos.

En la gran mayoría de ayuntamientos hemos recibido tanto por parte de los políticos como de los técnicos municipales innumerables agradecimientos por nuestro trabajo, profesionalidad, implicación y medios dedicados a paliar los efectos de la DANA.



[201-2, 413-2]

Municipio	Zonas afectadas	Habitantes desabastecidos	Cientes	Duración
Almoradí	Todo el municipio	20.542	11.000	7 días
Benferri	Todo el municipio	1.940	1.100	4 días
Bigastro	Todo el municipio	6.702	3.300	2 días
Orihuela	Pedanías: Arneva, Hurchillo, Pilar de la Bonanza, La Murada...	2.125	850	7 días

(\*) En todos estos municipios se habilitaron cubas de agua potable para suministro a la población mientras se reponía el servicio.  
(\*\*) En otros municipios también hubieron cortes puntuales del suministro pero que se pudieron atender sin generar cortes de suministro de más de 4-5 horas.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Incidencias por municipio

	Agua potable	Alcantarillado
Algorfa	12	1
Almoradí	31	13
Benferri	14	2
Bigastro	15	3
Catral	14	4
Cox	9	1
Jacarilla	7	2
Orihuela	172	51
Rafal	4	8
Redován	21	2
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>87</b>



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Compromiso COP 25 lucha contra el cambio climático



## Ponencia en la Zona Azul

El compromiso de SUEZ en España e Hidraqua en la Comunidad Valenciana se hace extensivo, una vez más, en la Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) celebrada en Madrid.

En el pabellón de España ubicado en la Zona Azul de la COP25 se presentó una ponencia sobre el Parque Inundable de la Marjal de Alicante, una solución hidráulica basada en la naturaleza promovida por Aguas de Alicante, conjuntamente con el Ayuntamiento de Alicante.



## Nuestro posicionamiento en la COP25

En España, la estrategia climática de SUEZ, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, recoge las líneas marcadas por el acuerdo de París y se desglosa en 4 pilares:

El Grupo SUEZ, presente en más de 70 países, fue una de las empresas firmantes de los acuerdos de la Cumbre del Clima de París, cuyo nivel de cumplimiento y eficacia serán revisados en la reunión anual de países miembros (COP25).

- **Pilar 1:** adherirnos al objetivo global de evitar la superación del incremento de 1,5°C de la temperatura promedio, mitigando las causas del cambio climático, con una reducción de 45% de emisiones en 2030 y alcanzando la neutralidad de emisiones en 2050.

Los tres compromisos de SUEZ a nivel global son los siguientes:

1. Reducir las emisiones de gases invernadero en un 45% para 2030.

- **Pilar 2:** adaptarnos a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando acciones de conservación y restauración de ecosistemas claves en el ciclo del agua.

2. Ayudar a los clientes a evitar 20 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> al año en 2030.

3. Ofrecer a los clientes soluciones 100% sostenibles.

- **Pilar 3:** promover modelos de economía circular, a escala de infraestructura o municipal y con soluciones de residuo 0.

- **Pilar 4:** desarrollar modelos responsables con el clima, potenciando soluciones de infraestructura verde (soluciones basadas en la naturaleza), y una economía baja en carbono.



[103-1, 103-2, 103-3, 201-2]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto


12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Preservación del agua

*En la naturaleza no hay  
recompensas ni castigos, hay  
consecuencias.*

*- Robert Green Ingersoll*



**OBJETIVO**  
PRESERVAMOS  
EL AGUA COMO  
FUENTE DE  
VIDA





- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

La escasez de agua afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente. Más de 1700 millones de personas viven actualmente en cuencas fluviales en las que el consumo de agua supera la recarga

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



España se encuentra entre los 30 países con mayor **riesgo de estrés hídrico** a nivel mundial

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



**Preservamos el agua como fuente de vida**

**¿Cómo contribuimos?**



Reducción de nuestra huella hídrica y la de nuestros clientes

**Nuestro objetivo**

**ReWater Global Plan 2017/2021**  
Reducción del 20% del consumo de agua por habitante

**¿Con qué acciones?**

Reducción del agua no registrada

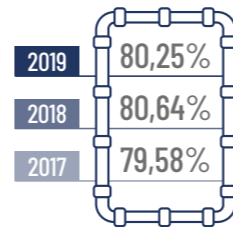
Reutilización



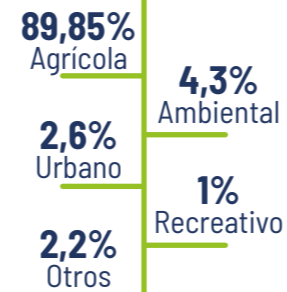
La reducción del agua no registrada equivale al consumo anual de 7.887 personas  
\* Datos INE

**El resultado**

**Rendimiento técnico**



En 2019 **28,9 Hm<sup>3</sup>**  
**USOS DEL AGUA DEPURADA**



# Eficiencia hidráulica

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%**.

## ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

185.665

CONTADORES DE  
TELELECTURA EN  
PARTICULARES Y EMPRESAS

465.663M<sup>3</sup>

RECUPERADOS EN  
CAMPAÑAS CONTRA EL  
FRAUDE EN LA RED DE  
AGUA POTABLE

15.324

FUGAS DETECTADAS Y  
REPARADAS EN LA RED

12.137Km

DE RED INSPECCIONADA  
PARA BUSCAR FUGAS  
DE AGUA

49.562

MENSAJES PERSONALES  
AVISANDO SOBRE UN  
CONSUMO EXCESIVO

18,5M€

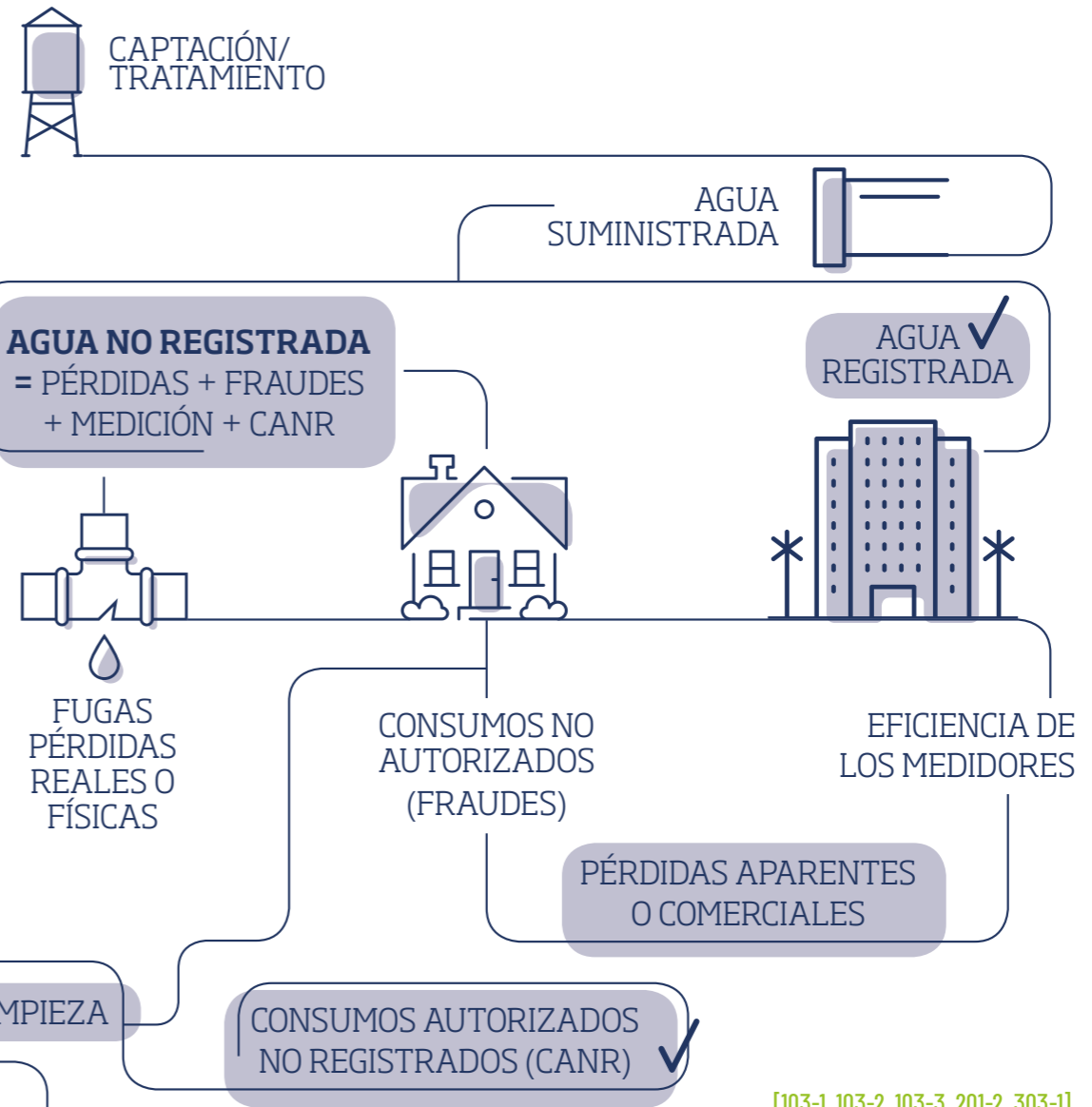
INVERTIDOS EN LA  
MEJORA DE LA RED DE  
AGUA Y SANEAMIENTO

513.473€

DE INVERSIÓN EN  
SECTORIZACIÓN,  
TELEMANDO Y MEJORA  
DEL ANR

## Agua no registrada (ANR)

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR).



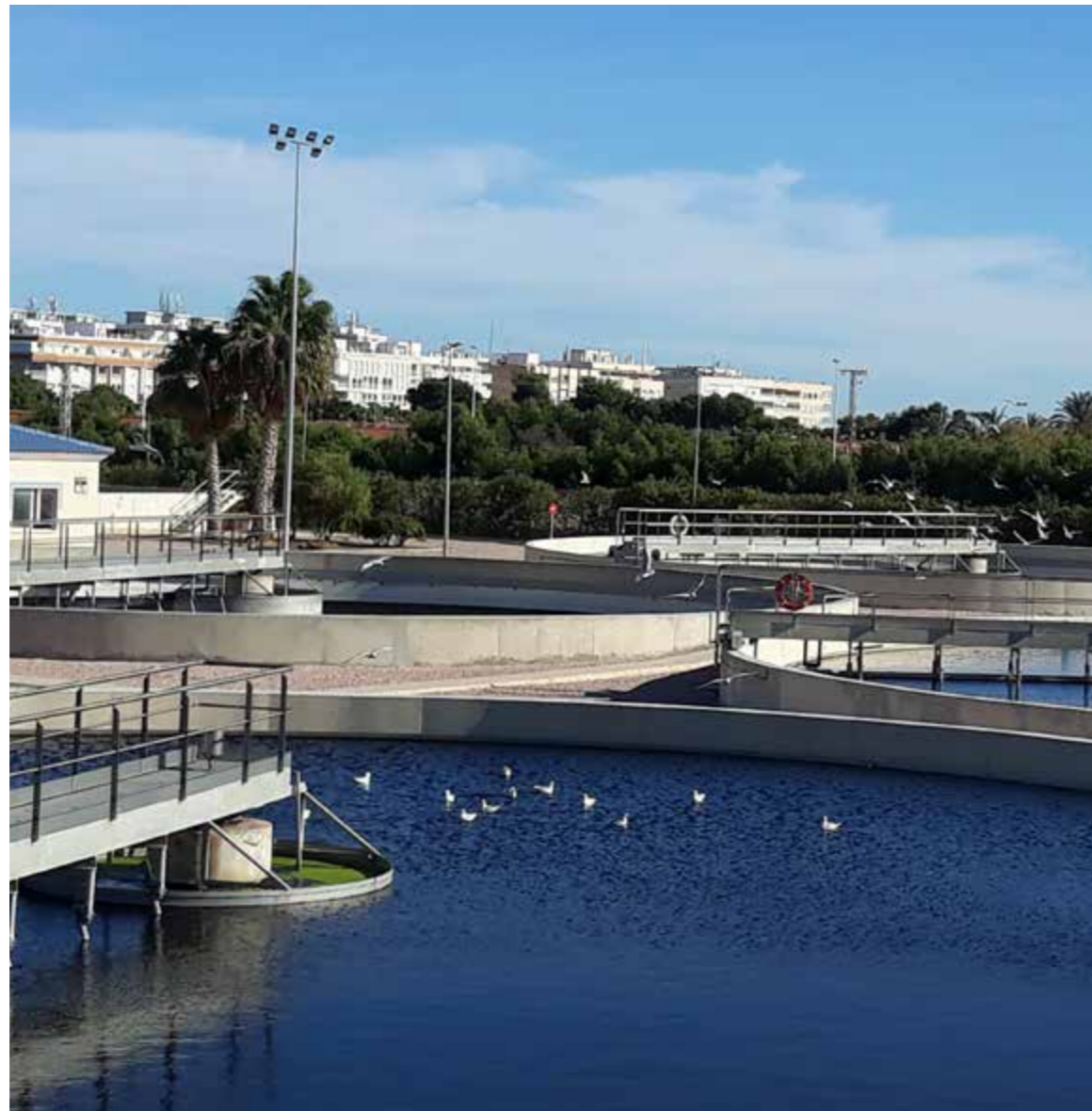
[103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 303-1]

# Reutilización de aguas regeneradas

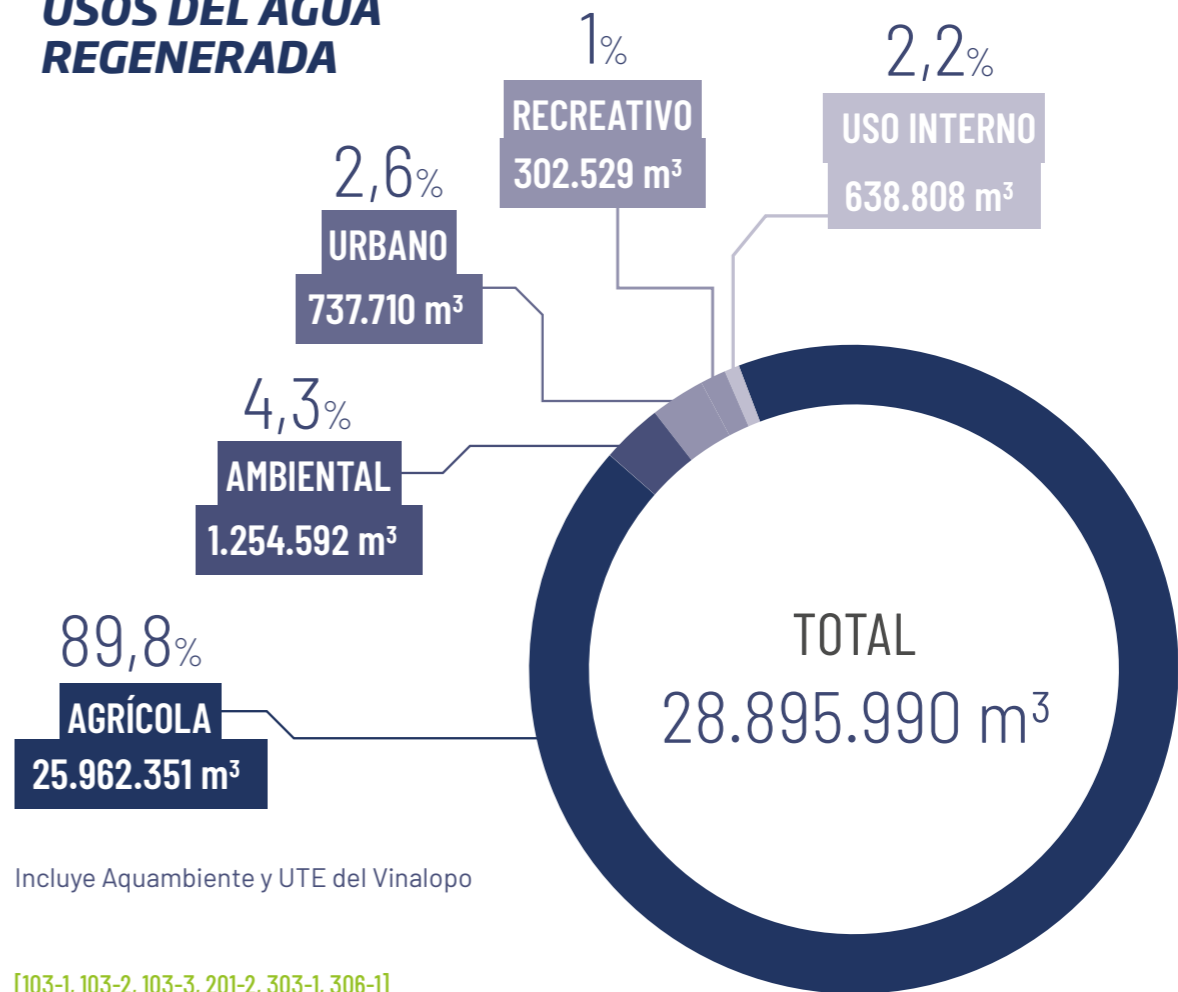
La utilización sostenible de las aguas regeneradas permite atender las necesidades a partir de actuaciones con menores costes económicos, ambientales y sociales. Los recursos procedentes de las aguas regeneradas, bien planificados y gestionados, pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, con el fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.

## El uso de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- Reducir el vertido neto a los sistemas naturales, fundamentalmente ríos y aguas costeras, y por tanto la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.
- Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio
- Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).
- El aporte del efluente para uso ambiental en espacio naturales.



## USOS DEL AGUA REGENERADA



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

Hidraqua apuesta por la regeneración de las aguas depuradas y su posterior reutilización, como la mejor alternativa para reducir el consumo de agua potable por habitante. La mejora de los procesos de depuración permite reutilizar 28,9 Hm<sup>3</sup> para uso agrícola, ambiental y urbano. En municipios como Elche y Torrevieja el volumen de reutilización alcanza el 100% de las aguas depuradas, y otras ciudades están aumentando su reutilización.

## Agua regenerada para uso urbano

En la ciudad de Alicante un 70% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la Edar de Rincón de León y Monte Orgegia a través de una red secundaria de agua regenerada de más de 43 km de longitud que distribuye el agua regenerada de ambas depuradoras, en el 2019 se reutilizó 1.040.239 m<sup>3</sup> de agua regenerada para uso urbano y recreativo.

En los municipios de San Fulgencio, Rojales y Guardamar del Segura entre otros se están destinando aguas depuradas de la Edar San Fulgencio- Dayas para el mantenimiento de algunas de sus zonas verdes y lagunas artificiales.

En Benijófar, el ayuntamiento e Hidraqua pusieron en marcha una red para riego en zonas verdes como el Parque Cañada Marsá, gracias a la disponibilidad de agua se ha logrado mejorar la cubierta vegetal del parque para disfrute ciudadano.

En Elche se ha instalado una conducción de agua regenerada procedente de la Edar de Algorós para el riego de Huertos Tradicionales en Elche en el casco urbano, unos huertos que están catalogado como Patrimonio de la Humanidad.

## Agua regenerada para uso agrícola

El principal destino de las aguas regeneradas por Hidraqua tienen un uso agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes.

En Aguas de Alicante se está trabajando con Agrícop y Aralbi para la concesión de aguas regeneradas para riego agrícola.

### AGUA REGENERADA PARA USO AGRÍCOLA

**EDAR ALGORÓS-ELX**  
Aigües d'Elx 8.098.460m<sup>3</sup>

**EDAR ARENALES DEL SOL-ELX**  
Aigües d'Elx 350.711m<sup>3</sup>

**EDAR CARRIZALES-ELX**  
Aigües d'Elx 361.471m<sup>3</sup>

**EDAR LES FONTS**  
HIDRAQUA 9.600m<sup>3</sup>

**EDAR MONTE ORGEGIA**  
AMAEM 2.369.409m<sup>3</sup>

**EDAR RINCÓN DE LEÓN**  
AMAEM 4.909.765m<sup>3</sup>

**EDAR TORRENT**  
Aigües de l'Horta 1.542.889m<sup>3</sup>

**EDAR TORREVIEJA**  
AGAMED 6.995.089m<sup>3</sup>

## Agua para uso ambiental

En agosto del 2019, Hidraqua ha comenzado a gestionar el sistema del terciario de la EDAR de Sueca. La capacidad de producción es 142.381 m<sup>3</sup> anual, y su destino es el aporte hídrico al Tancat de l'Illa, ubicado dentro del Parque Natural de la Albufera de Valencia. Este aporte hídrico es de vital importancia ya que contribuye a la mejora de la calidad del agua del humedal. Contribuir con aportes de agua de alta calidad tiene un impacto directo sobre la biodiversidad del ecosistema.



**El Parque inundable de la Marjal en Playa de San Juan (Alicante)** dispone de dos lagunas artificiales permanente que funcionan gracias a los aportes de agua procedentes de la Edar de Monte Orgegia además del uso para riego de los jardines. Este tipo de actuación permite crear un ecosistema urbano que favorece la biodiversidad, siendo un refugio para anátidas, aves insectívoras y migratorias. Durante el ejercicio del 2019 se reutilizó para uso ambiental un total de 29.404 m<sup>3</sup>.

**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 el Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany (Elche)**, la pervivencia de la diversidad biológica del paraje está fundamentalmente condicionada por la evolución de los niveles de agua en cada

### AGUA REGENERADA PARA USO AMBIENTAL

**EDAR ARENALES DEL SOL-ELX**  
Aigües d'Elx 963.477m<sup>3</sup>

**EDAR MONTE ORGEGIA**  
AMAEM 13.744m<sup>3</sup>

[103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 303-1, 306-1]

una de las charcas a lo largo de las estaciones. Estos niveles dependen principalmente de las precipitaciones anuales y las cantidades recogidas en la cuenca endorreica que abastece el paraje, así como de los aportes de agua regenerada procedente de la edar de Arenales.

El volumen aportado de agua regenerada ronda los 963.477 m<sup>3</sup> para su uso en el riego del huerto semillero y el vivero de producción de plantas y para el mantenimiento de los niveles de agua en las charcas del paraje.

**Proyecto  
GUARDIAN**

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Residuos en los colectores en Alicante

Aguas de Alicante ha desarrollado un sistema pionero para evitar vertidos de plásticos y toallitas en el mar durante las lluvias. La solución permite recoger residuos sólidos en la zona del Cocó en el municipio alicantino.

Este sistema innovador basado en un sistema de redes evita que residuos como plásticos, toallitas y otros materiales sólidos que son arrastrados durante las lluvias torrenciales acaben en el mar.

Las ciudades costeras cuentan con aliviaderos, instalaciones preparadas para que en caso de inundación puedan canalizar el agua de lluvia y ésta desemboque en el mar. Sin embargo, esta agua arrastra los materiales sólidos que encuentran a su paso.

Para evitar su vertido al mar, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de redes en el interior de los colectores pluviales, debidamente anclado, que se encarga de recoger los sólidos, generando una afección mínima al régimen del canal.

El pasado otoño, Aguas de Alicante con la colaboración del Ayuntamiento de Alicante, realizaron las primeras pruebas de este sistema con la instalación de 16 redes de diferentes tamaños. Una vez testada la solución se ha podido comprobar su efectividad tras varios pilotos en las lluvias acontecidas en la ciudad durante los meses de agosto y septiembre del 2019, ya se cuenta con un total de 32 redes distribuidas en dos filas y con una longitud de 2 metros cada una para facilitar su manipulación en las labores de limpieza. En total, cada una de estas redes son capaces de retener 800 kilogramos de residuos sólidos de dimensiones superiores a los 4 centímetros. Por lo que la capacidad de retención de todas las redes instaladas se acerca a las 30 Tn. Asimismo, se ha utilizado un material que permite que una vez se vacían y se limpian se puedan volver a reutilizar. La inversión total de la instalación asciende a 40.000€.

Sistemas similares se han empleado en Australia y EEUU, pero no en Europa. La instalación cuenta con cámaras de TV que se controlan en tiempo real desde el centro de control de Aguas de Alicante.



## ¡DROSMARTWELL

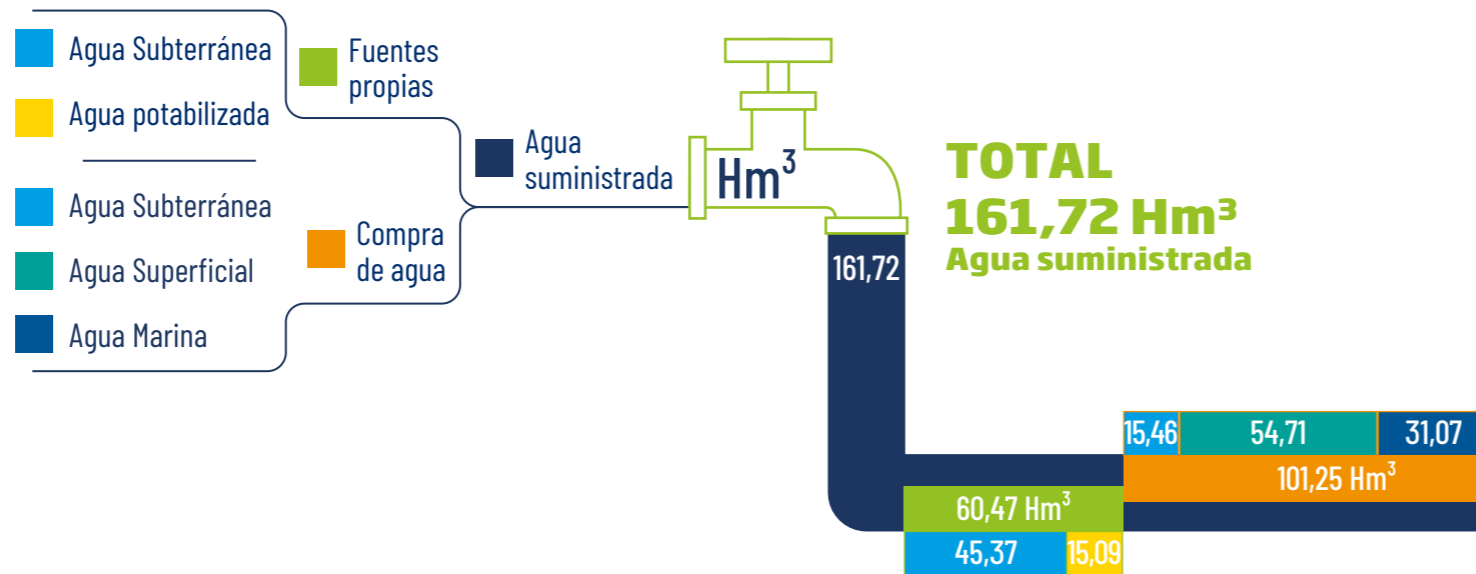
La producción eficiente de agua subterránea ha pasado de ser una opción a una obligación. No solamente por los ahorros que comporta en la operación y mantenimiento, sino también por la necesidad de hacer compatibles el abastecimiento y la conservación del medioambiente, garantizando la sostenibilidad del suministro. Aguas de Alicante, en colaboración con Suez Advanced Solutions, ha desarrollado un sistema experto y avanzado que permite realizar una auditoría en continuo de la eficiencia del pozo, y un análisis completo de funcionamiento del conjunto formado por bombeo y acuífero. Este sistema inteligente es capaz de calcular indicadores de eficiencia, maximiza el rendimiento de la instalación (hidráulico y eléctrico) y prevé problemas que puedan afectar a la producción de agua. IDroSmartwell es una potente herramienta única que con múltiples beneficios:

- Facilita una completa y precisa información sobre el control de las masas de agua.
- Permite el control de la explotación gracias al cálculo de gran cantidad de parámetros hidráulicos y eléctricos, la gestión de éstos mediante un panel de operador y la posibilidad de automatizar y controlar la instalación de forma remota.
- Consigue un ahorro de costes gracias a la reducción del índice de averías y al seguimiento continuo de los ratios de eficiencia, permitiendo optimizar la instalación.

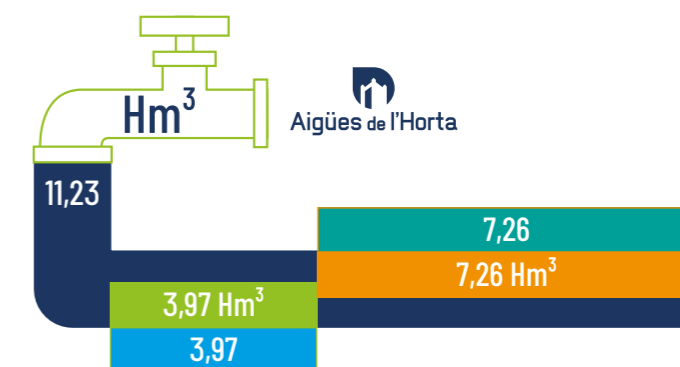
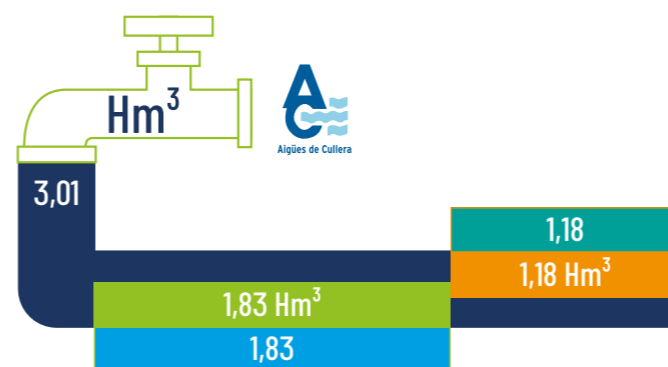
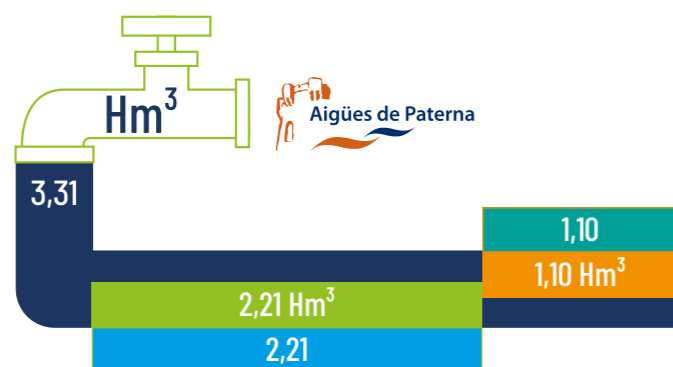
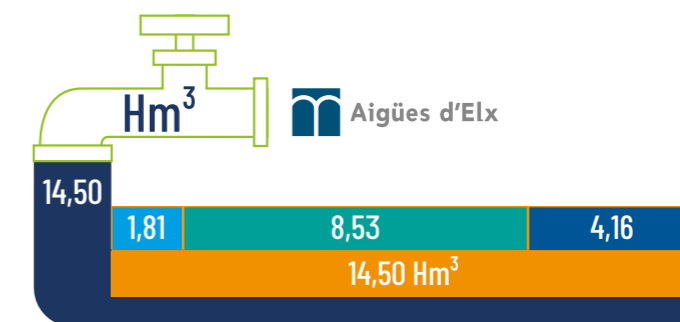
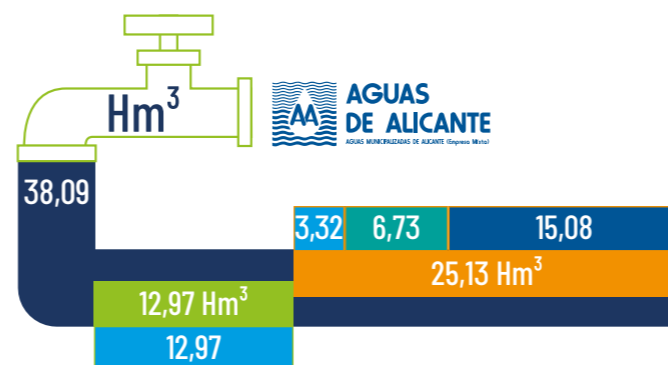
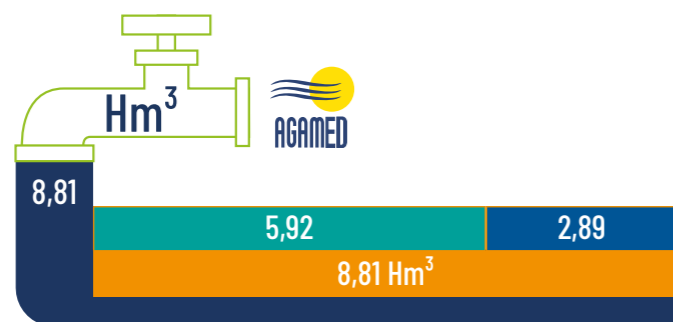
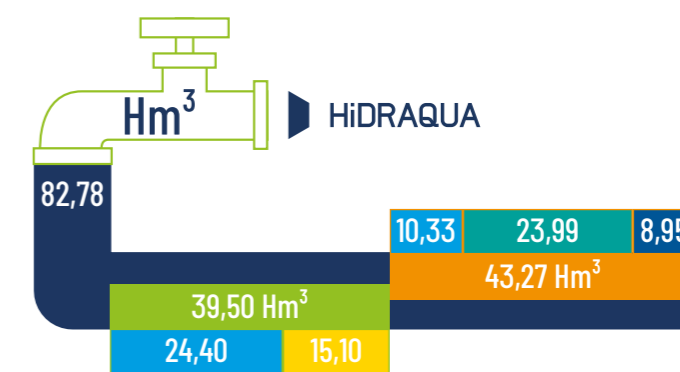
[103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 303-1]



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe



## Origen del agua y agua suministrada



\*El volumen del porcentaje de agua marina y superficial comprados son datos estimados.

[303-1, 303-3]

# Infraestructuras basadas en la naturaleza

[201-2, 303-1]

## 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. El proyecto de más de 4 millones de presupuesto incluye mejoras en las depuradoras y la construcción de depósitos antitormenta capaces de almacenar y retener el exceso de agua durante las lluvias.

Con la primera fase del proyecto se ha conseguido una mejora en la calidad del agua tratada actuando sobre la planta depuradora y además de la construcción de un depósito anticontaminación que evita vertidos de las aguas de lluvia y, también incluye la construcción de un depósito de almacenamiento de agua regenerada para su utilización para riego de las zonas verdes.

La segunda fase ha consistido en la construcción de cinco lagunas artificiales de más de 5.000 m<sup>3</sup> de capacidad que funcionan como un humedal y sirven también para almacenar y distribuir el agua regenerada procedente de las depuradoras. Se ha realizado una intervención paisajística con la plantación de árboles autóctonos y se está dotando al entorno del mobiliario para crear un espacio recreativo para disfrute de ciudadano.



La tercera fase del proyecto ha consistido 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 ha contemplado 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.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Parque inundable la Marjal

El Parque la Marjal, inaugurado en marzo de 2015, 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 m<sup>3</sup> 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.



## Drenaje Sostenible en Paterna en el Barranco

La empresa mixta Aigües de Paterna junto con el Ayuntamiento ha ido realizando a lo largo de estos últimos años, actuaciones sobre terrenos altamente permeables y con orografías que pudieran favorecer posibles infiltraciones del agua de lluvia al subsuelo.

El proyecto de mejora del drenaje del Barranco del Rubio (Paterna) con un sistema de drenaje sostenible integrado en el entorno.

El proyecto tiene como objetivo reducir los problemas de inundaciones durante episodio de fuertes lluvias en la calle barranco del Rubio y por extensión en sus calles colindantes situadas en la parte alta, las cuales reciben las subcuencas hidrológicas asociadas a las zonas verdes situadas en su entorno.

Con esta actuación se pretende desarrollar Sistemas de Drenaje Urbano Sostenibles (SuDS) mediante la ejecución de zanjas de infiltración con las que se reduzcan los encharcamientos en la parte trasera de las casas que lindan con las calles anteriormente indicadas, se intercepte las subcuencas hidrológicas que generan escorrentía sobre la calle barranco del Rubio y se mejore los finales de calle mediante la adecuación de rasantes, aceras y ejecución de jardineras.

[201-2, 303-1]



# Calidad del agua

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.

Aguas de Alicante, Aigües d'Elx y Agamed tienen la certificación de la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la distribución del agua potable.

## Control del agua en grifo del consumidor

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.

[103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 416-1, 416-2, 417-1]

## 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.

## Seguimiento y control de la calidad de agua

En algunos municipios de Valencia se continúa 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.

### Sistema de Información de Aguas de Consumo



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Desnitrificadora de l'Eliana



La planta desnitrificadora de l'Eliana, ejecutada por Acuamed en colaboración con el Ayuntamiento de esta localidad, ha entrado en funcionamiento bajo la gestión de Hidraqua. A partir de ahora, el agua que llega a todos los hogares, comercios y edificios públicos de l'Eliana será de excelente calidad para el consumo de la ciudadanía, acabando así con el problema histórico de exceso de nitratos.

Previo a su ejecución, se desarrollaron varios estudios para evaluar la mejor alternativa que garantizara un agua de calidad para los ciudadanos de l'Eliana. Todos ellos concluían que la mejor elección consistía en la construcción de una planta para la reducción de nitratos a través de un sistema de electrodiálisis reversible, principalmente por su menor consumo energético y la elevada capacidad de tratamiento de agua, frente a otras tecnologías.

La electrodiálisis es un proceso con tecnología de membranas avanzada que utiliza el movimiento de los iones para reducir el contenido de sales en el agua. Los sistemas de reversión de electrodiálisis son resistentes, con una larga vida útil de las membranas, y requieren un tratamiento previo significativamente menor que otros sistemas.

La planta desnitrificadora de l'Eliana dispone de dos módulos de tratamiento que a su vez se componen de 7 líneas de dos etapas, capaz de producir conjuntamente un volumen de agua producto de 11.000 m<sup>3</sup>/día.

Esta instalación, además de poner fin al problema de la elevada concentración de nitratos que presenta el agua de las captaciones subterráneas municipales, contribuirá al desarrollo de diferentes iniciativas municipales destinadas a optimizar el consumo de agua potable. Entre ellas, la implantación de una doble red, una para agua potable, apta para consumo humano, y una para otros usos como el riego de parques y jardines aprovechando parte del agua sobrante del proceso de desnitrificación.

El 28 de octubre el Ayuntamiento de l'Eliana y Acuamed firmaban el acta de entrega de la planta. A partir de ese momento, si bien la planta seguirá siendo propiedad de Acuamed, el Ayuntamiento, a través de Hidraqua, empresa concesionaria del servicio de agua del municipio, será quien gestione la instalación.



Hidraqua ha estado trabajando en la nueva configuración de la red de abastecimiento para poder suministrar con agua desnitrificada a todo el municipio.

# Control de vertidos

El **plan de control de vertidos** es una herramienta a la sostenibilidad del 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.

## Plan de Reducción de Contaminación

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.).

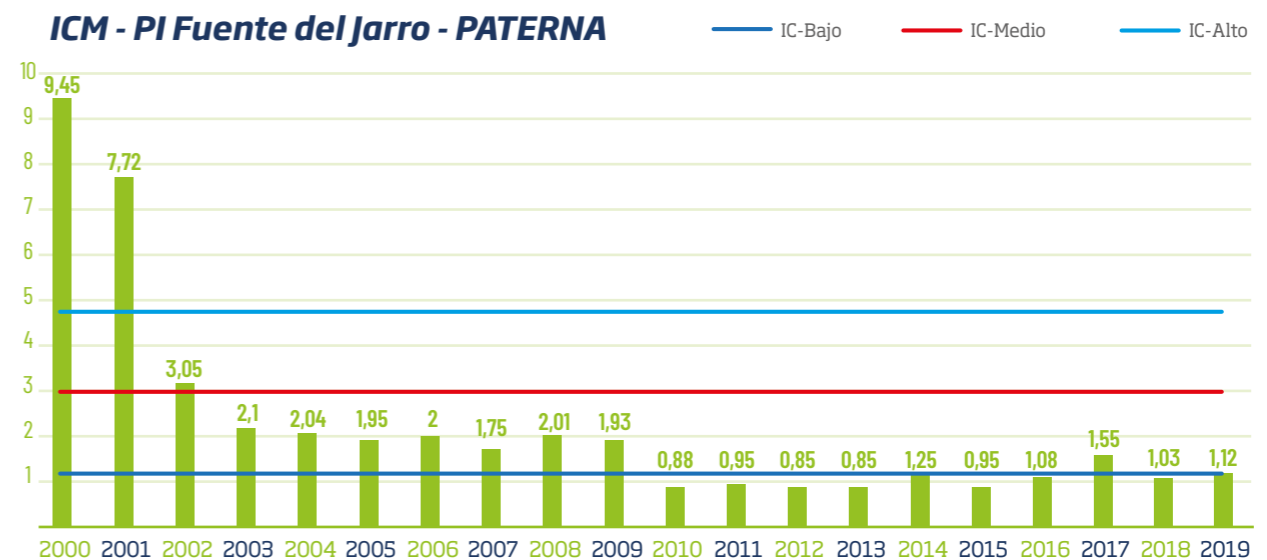
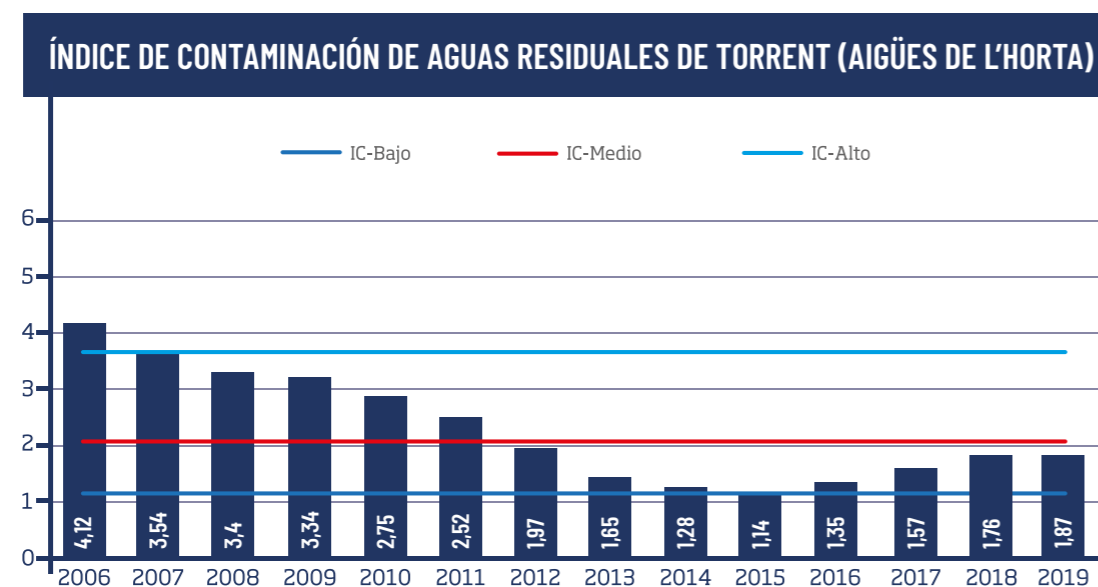
## Plan de Control de Vertidos

**Aigües de l'Horta** ha implantado el Plan de control de Vertidos 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.

En Paterna (Valencia), la empresa mixta **Aigües de Paterna** ha conseguido con el Plan de Control de Vertidos, reducir el índice contaminante de las aguas residuales de 9,56 correspondiente al año 2000 hasta alcanzar un valor de situado en el 0,99, lo que implica que se han recudido cerca de un 90% los contaminantes vertidos a la red de saneamiento. Este dato cobra, si cabe, una mayor importancia si tenemos en cuenta que los niveles de contaminación de las aguas industriales se encuentran a un nivel muy similar que los marcados para las aguas urbanas o domésticas, donde las cifras suelen ser notablemente inferiores. Además, en Paterna, el ahorro económico en los procesos de depuración, y que repercute directamente en el canon de vertidos, está cuantificado en unos 250.000 euros al año.

[303-1, 303-2, 306-1]

El **control de vertidos** se lleva a cabo en: Torrent, Xeraco, Paterna, Beniparrell, Picanya, Aldaia, Alfara del Patriarca, Redován, Orihuela, Elche, Benidorm, Finestrat, Xixona, San Vicente, Torrevieja, Alicante...



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

www.hidraqua.es

# De lineal a circular

*La conservación es un estado  
de armonía entre hombre y  
tierra.*

*- Aldo Leopold*



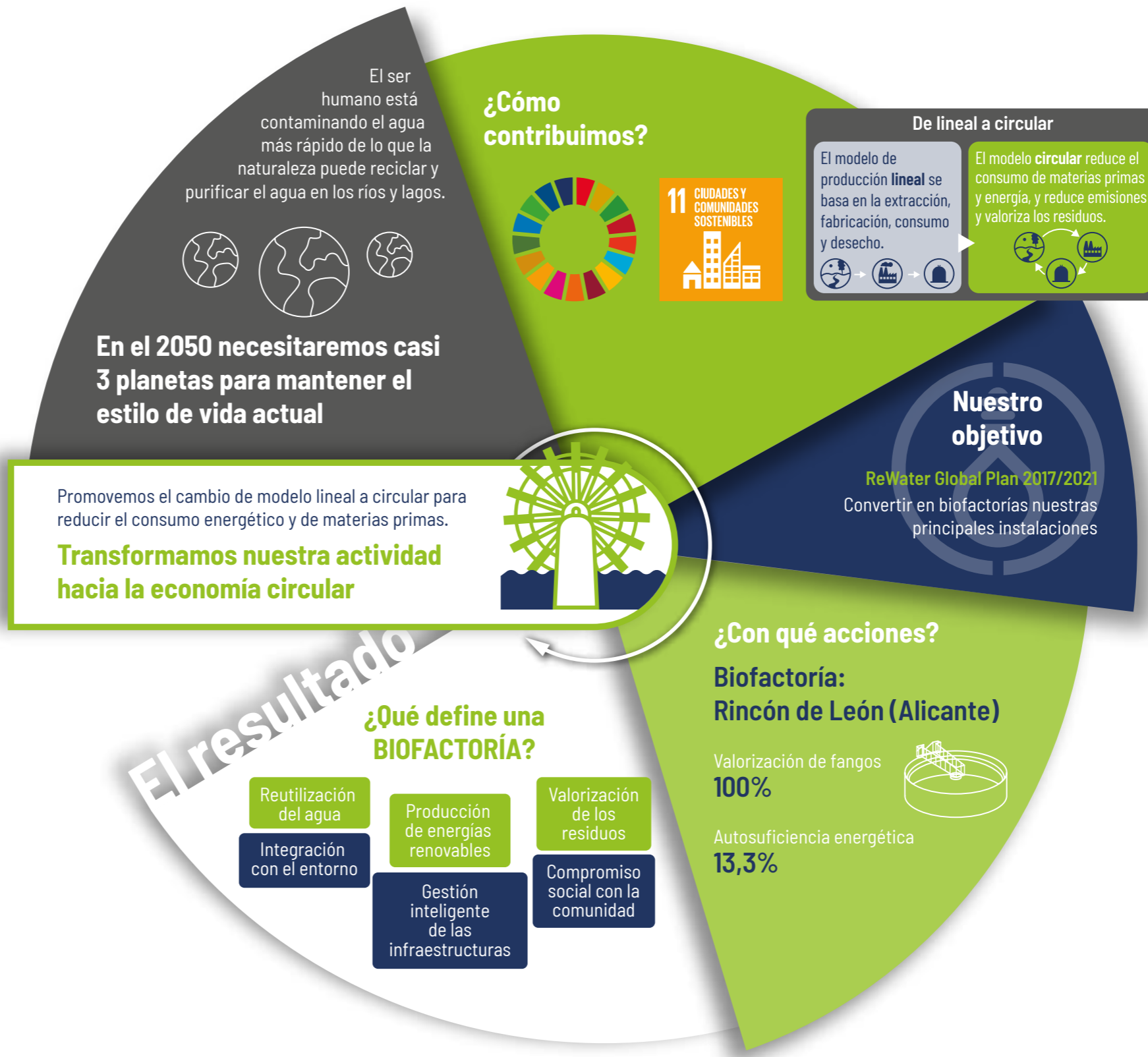
OBJETIVO

CREACIÓN DE  
BIOFACTORÍAS  
EN NUESTRAS  
PRINCIPALES  
INSTALACIONES



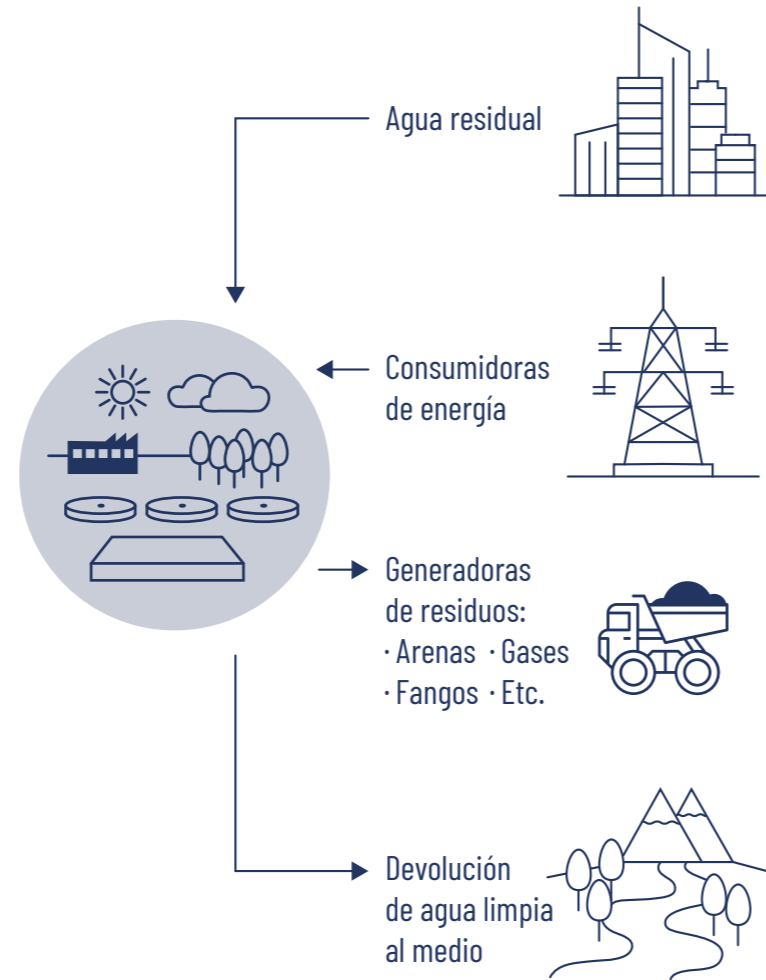
- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

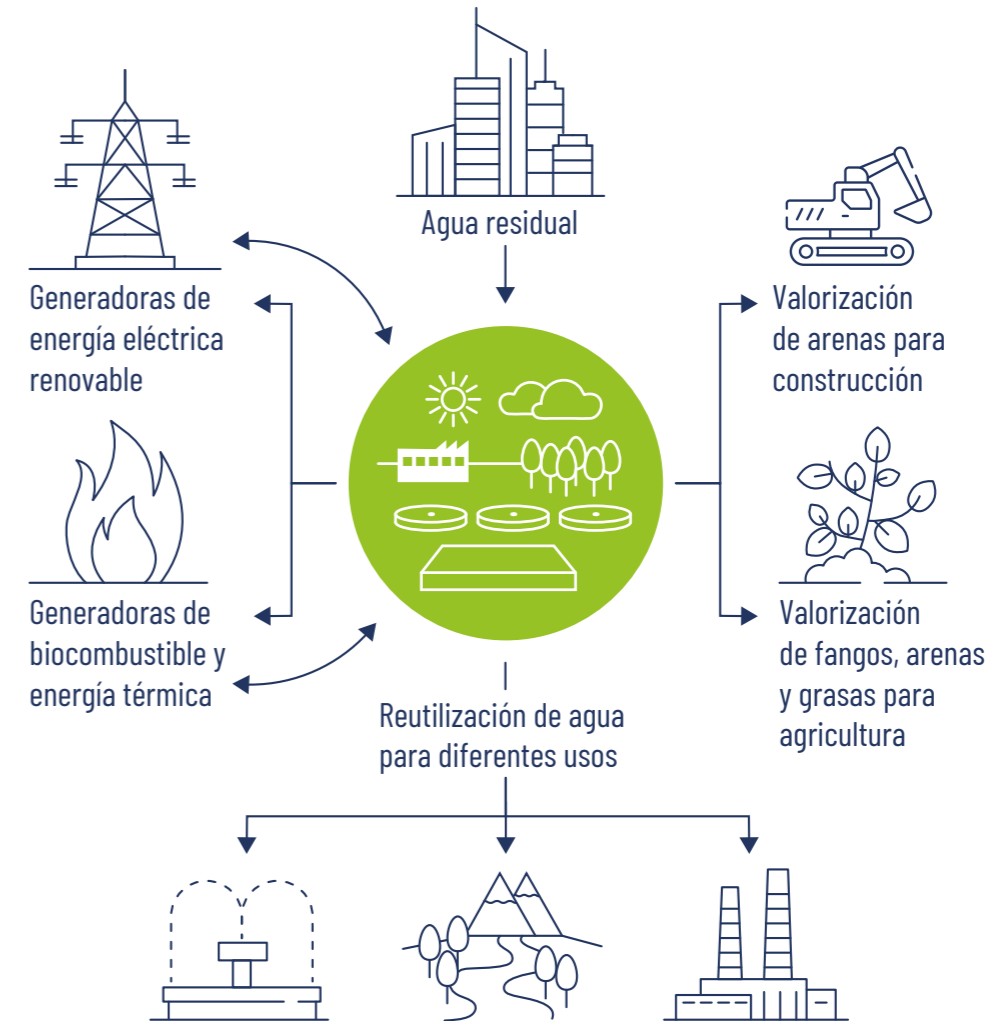


# ¿Qué es un biofactoria?

Modelo lineal: **DEPURADORAS**



Modelo circular: **BIOFACTORÍAS**



**La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Hidraqua para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo residuos cero.**

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

Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

En Alicante, la **Edar Rincón de León** es una de las instalaciones que Hidraqua pretende convertir en una biofactoría. Esta se suma a las del Grupo Suez esta desarrollando en España y Chile.

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

## B-Water Smart en la EDAR de Rincón de León

La economía circular, uno de los principales compromisos de Cetaqua y Aguas de Alicante. Fruto de este compromiso es la apuesta por este proyecto, B-Smart, co-financiado por el programa H2020 de la Unión Europea, refuerza el compromiso entre los socios con la **economía circular como uno de los ejes estratégicos de su actividad para avanzar hacia un modelo de gestión del ciclo del agua más sostenible.**

En línea con esta visión, el proyecto B-Water Smart tiene como metas asegurar la disponibilidad de los recursos hídricos, el consumo y la producción sostenibles, la energía no contaminante y asequible, y la acción por el clima a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

## Valorización de fangos

En el proceso de depuración se genera un residuo del proceso los fangos. Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el transporte.

En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

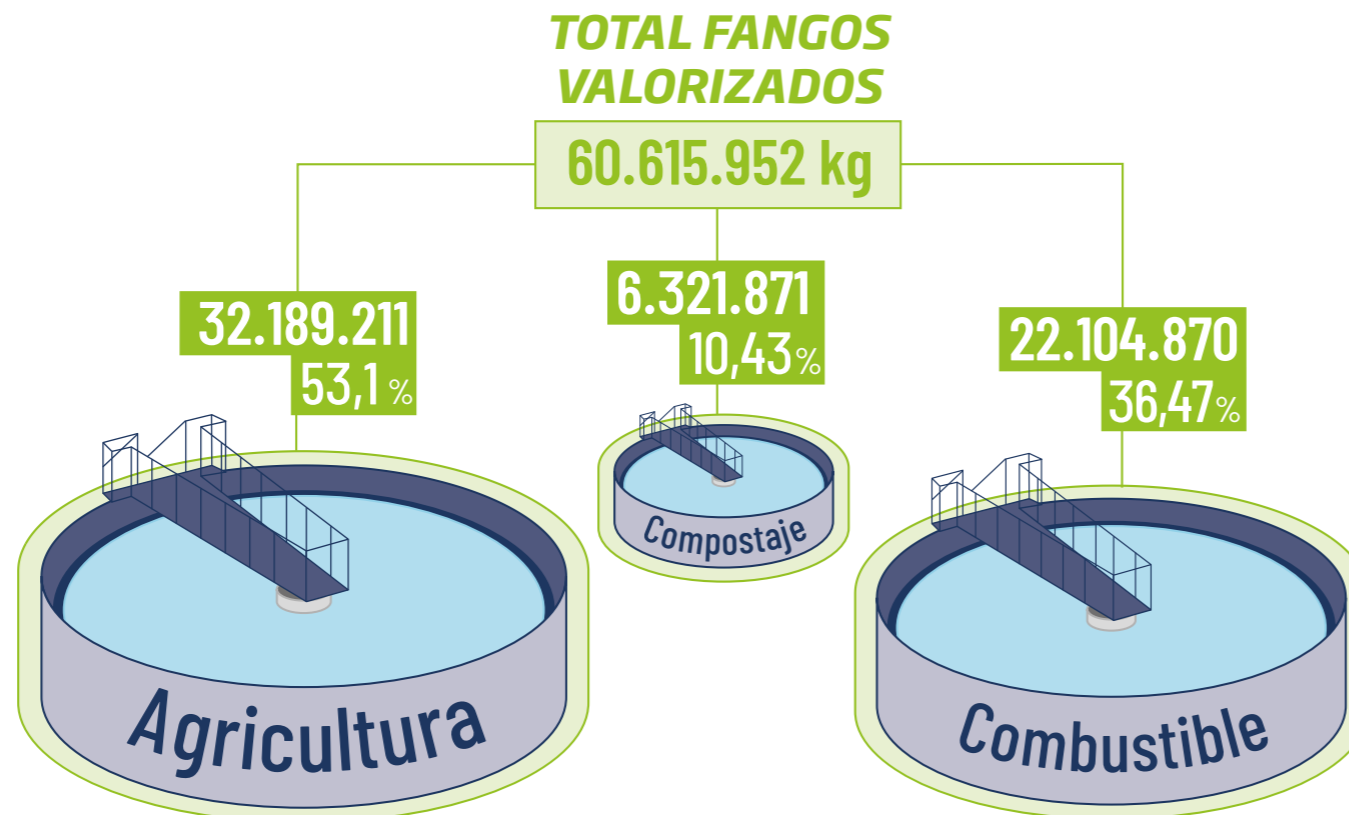
Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

En Aguas de Alicante se realiza el secado térmico de fangos de los lodos extraídos en el proceso de depuración de las aguas residuales. La planta de secado térmico de lodos se localiza dentro del recinto de la fábrica de cemento de Cemex en Alicante. Los fangos deshidratados son utilizados como combustible dentro de los hornos de la cementera produciéndose una valorización como combustible.

## Convenio investigación con la UMH para compostaje de lodos

Hidraqua, Agamed y Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Investigación con la UMH de Elche para la investigación del compostaje de lodos procedentes del proceso de depuración. El Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente de la UMH colaborará con las empresas para la implantación de una planta de compostaje, así como en la optimización de la planificación en su gestión, destina al tratamien-

to de residuos urbanos (lodos edar y podas de jardinería urbana) y de otros flujos residuales del entorno de la Vega Baja del Segura. Se estudia medidas y estrategias de gestión sostenible y de bajo coste, que pueda ser reutilizado el compost en las actividades de mantenimiento de parques y jardines de los municipios en sustitución parcial de insumos actualmente adquiridos y con la repercusión positiva a nivel medioambiental del reciclaje de residuos orgánicos.



## 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.

[103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 306-2]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de  
la biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Protección de la biodiversidad

*Si realmente amas la  
naturaleza, encontrarás la  
belleza en todas partes.*

*- Vicent Van Gogh*



## OBJETIVO

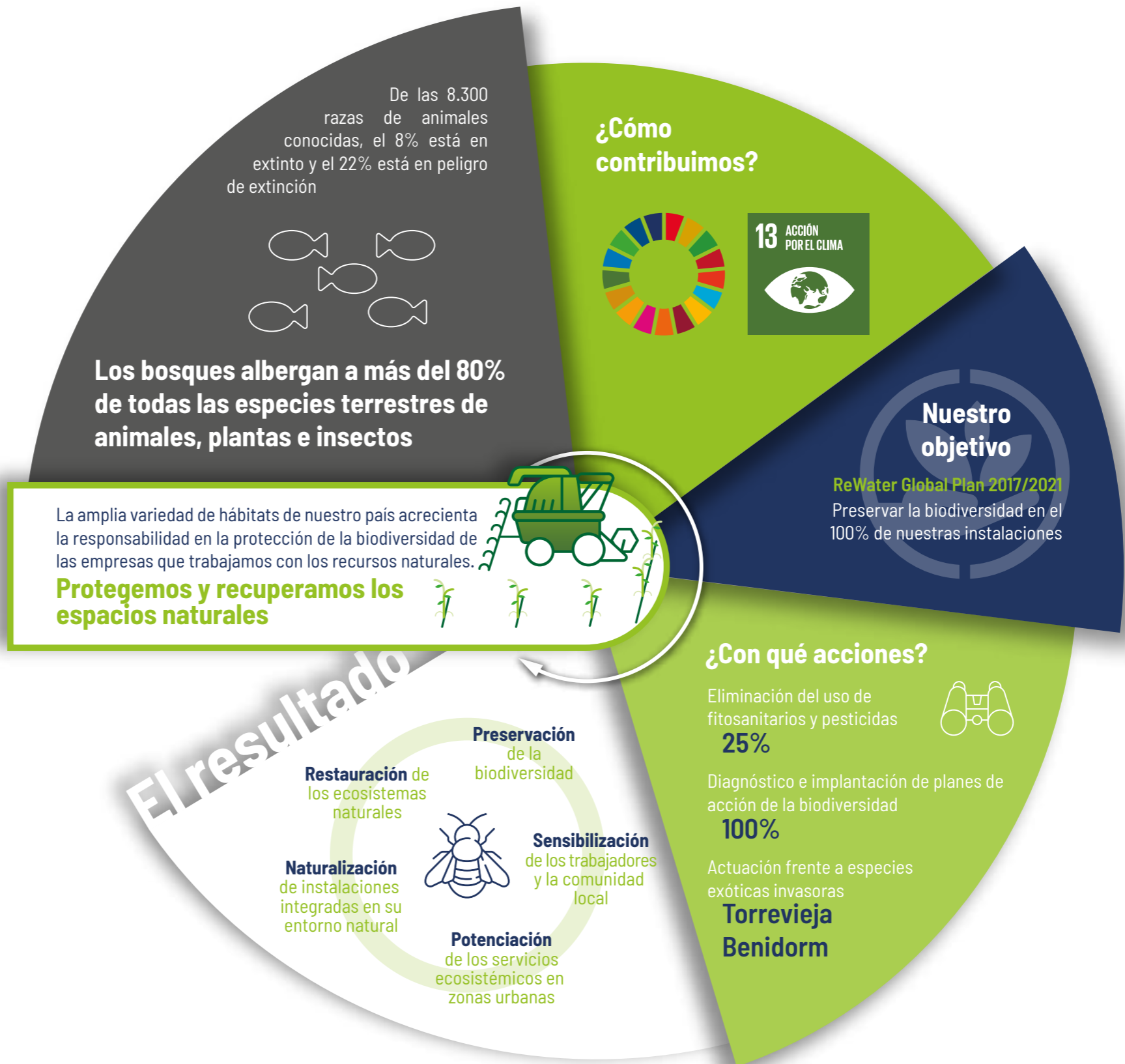
PRESEVAR LA  
BIODIVERSIDAD  
EN EL 100%  
DE NUESTRAS  
INSTALACIONES  
EN ESPACIOS  
SENSIBLES





- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



[102-15, 103-1, 103-2, 103-3]

# Planes de diagnóstico

Para valorar la relación de las instalaciones que gestionamos con el entorno natural hemos desarrollado una metodología para el diagnóstico de biodiversidad en las plantas de tratamiento de agua con el fin de facilitar la elaboración de planes de acción.

**El objetivo es disponer de una herramienta para:**

- **Describir el estado actual de la instalación y de su entorno** inmediato y disponer de información relevante para la biodiversidad

- **Identificar impactos a corregir** y ámbitos de mejora.

- **Realizar seguimiento del progreso** de la instalación a lo largo del tiempo.

Se han realizado 2 diagnósticos de biodiversidad, uno de ellos en EDAR Benidorm, instalación dentro de espacio Natural Protegido, Parque Natural de Serra Gelada y otro, en la EDAR Torrevieja ubicado en los lindes del Parque Natural de las Lagunas de la Mata y Torrevieja.

Se han establecido 2 planes de acción con 7 medidas para EDAR Torrevieja y 6 medidas para EDAR Benidorm planificadas hasta 2021.



# Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que están afectando a la pérdida de biodiversidad.

Por ello, hemos definido como **objetivo para 2021 la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas** en el mantenimiento de las zonas verdes en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos.

Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios. La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva **un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas** dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

Para ello se cuenta con **pautas y alternativas** en la gestión de la vegetación espontánea:

- Métodos preventivos (acolchados, solarización, vegetación tapizante...)
- Métodos de control (químicos ecológicos, manuales, mecánicos, térmicos...)

Este cambio de gestión en la jardinería de zonas verdes va acompañado de comunicación y educación a todos los grupos de relación y formación en gestión ecológica de zonas verdes destinado al personal de mantenimiento de las plantas de tratamiento.

[304-1, 304-2]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de  
la biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras

**Las especies exóticas invasoras son la segunda causa de pérdida de biodiversidad, y generan impactos económicos y sanitarios. Estas especies han sido introducidas históricamente en la jardinería ornamental. Actualmente existe una tendencia de cambio hacia especies autóctonas o no-invasoras.**



Las especies exóticas o alóctonas son aquellas que se introducen en un medio del cual no son originarias. A menudo llegan al nuevo medio a través de la intervención humana, ya sea voluntaria o involuntaria. No todas las especies exóticas son invasoras; solo aquellas que tienen alta capacidad de dispersión y de colonización de los ecosistemas autóctonos se consideran fauna o flora invasora y comportan riesgos para la biodiversidad propia del entorno, pero también representa un problema económico y social. Así normalmente las especies invasoras son especies que se adaptan fácilmente a cualquier ambiente y tienen una alta capacidad de dispersión y de colonización.

La principal herramienta para la lucha contra las especies invasoras es el establecimiento de protocolos de detección temprana, ya que el control cuando están completamente establecidas y cuentan con poblaciones numerosas es mucho más difícil de acometer.

Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 el control de especies exóticas invasoras en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos. Para ello, una de las líneas de actuación establecidas es la incorporación de protocolos de actuación frente a especies exóticas invasoras en todas nuestras instalaciones.

Las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos los cuales son muy vulnerables y pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies invasoras a lo largo de grandes distancias. Por ello nos centramos en evitar que las instalaciones del ciclo del agua contribuyan a la dispersión de especies invasoras.

[304-1, 304-2]



## Naturalización de instalaciones

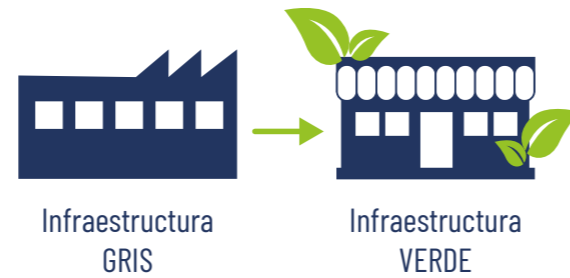
Nuestro objetivo es naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno.

Para ello, se hace necesario un cambio de paradigma en la gestión de zonas verdes para fomentar la biodiversidad, integrando el concepto de Infraestructura verde en la jardinería. Se trata, por tanto, de transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, redes estratégicamente planificadas de espacios terrestres y acuáticos interconectados entre ellos que sustentan la biodiversidad, favorecen la resiliencia de los ecosistemas y potencian los servicios ecosistémicos.

Para ello, se realizan acciones como:

- **Gestión diferenciada de céspedes y prados**, permitiendo fomentar la diversidad de especies de flora y fauna, adaptando las necesidades de mantenimiento según el uso de la zona.

- **Creación de cierres vegetales** gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.



- **Creación de jardines** de mariposas, zonas con gran diversidad de especies vegetales autóctonas que sirven de alimento y refugio para mariposas y otros polinizadores. Además de su valor estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.

- Realización de **acciones sencillas que se pueden realizar en las zonas verdes para fomentar la biodiversidad** y ayudar al control de plagas/molestias generando hábitats y micro-hábitats de especies "útiles":

- Cajas nido para aves.
- Refugios para murciélagos.
- Hoteles de insectos.
- Refugios con rocas o madera muerta.
- Conectividad y pasos de fauna.

- Creación de **áreas delimitadas destinadas a la proliferación de flora espontánea**, con la única intervención por nuestra parte de acelerar el proceso mediante la introducción de ejemplares de plantas autóctonas de nuestros montes, así como de flora endémica amenazada o en peligro de extinción.

[304-1, 304-2, 304-3]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de  
la biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Tancat de l'Illa

Desde agosto del 2019, Hidraqua gestiona para Acuamed el servicio de operación, mantenimiento y vigilancia ambiental del filtro verde del Tancat de l'Estany de la Plana (Sueca) o Tancat de l'Illa.

El humedal del Tancat del Estany de la Plana (también conocido como Tancat de l'Illa) conforma una singular actuación sobre el territorio, en forma de humedales artificial, cuyo objetivo final es contribuir a que la Albufera de Valencia alcance un buen estado de conservación.

**El humedal del Tancat de l'Illa (Sueca) cumple una doble funcionalidad:**

- **Filtros verdes.** El humedal artificial ha sido diseñado para mejorar la calidad del agua que pasa por los distintos sectores de estos filtros verdes. El sistema puede ser alimentado con el agua del Estany de la Plana (Albufera) o del efluente del tratamiento terciario de la EDAR de Sueca.

- **Reservas naturales.** La transformación de los campos de arroz del Tancat de l'Illa en humedales artificiales ha aportado al Parque Natural de l'Albufera un considerable aumento de su biodiversidad. Se han regenerado ambientes en el entorno protegido, mejorando la calidad del hábitat y atrayendo a muchas especies ausentes desde hace tiempo.



### FILTROS VERDES TANCAT DE L'ILLA

FLUJO SUPERFICIAL EN  
LECHO DE GRAVAS **0,6 ha.**

FLUJO SUPERFICIAL DE **10,39 ha.**

LAGUNA ARTIFICIAL **3,2 ha.**

SUPERFICIE TOTAL **12,9 ha.**



## Clot de Galvany (Elche)

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.

[304-1, 304-2, 304-3]



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad**
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe



## Actuación en el Recorral de Rojasles

Las actuaciones medioambientales realizadas por Hidraqua en término municipal de Rojasles, en la zona verde denominada parque forestal "El Recorral", que configura una de las mayores zonas de esparcimiento y recreo del municipio de Rojasles. El terreno correspondía a un antiguo soto ganadero, que se ha convertido en un enclave de densa vegetación de pino carrasco donde disfrutar de excursiones campestres.

Dentro del proyecto de Hidraqua y el ayuntamiento es ofrecer a la ciudadanía un nuevo recurso municipal, aprovechando el agua regenerada procedente de la EDAR Lo Pepin para regenerar este espacio natural. Para ello se han construido cinco lagunas artificiales en una zona del parque con una capacidad de 5.303 m<sup>3</sup>. El diseño de las lagunas y su ubicación se ha adecuado a la orografía e integrándola en el entorno.

**Uso ambiental para el riego de zonas forestales y zonas verdes** favoreciendo la creación de un ecosistema asociado al humedal artificial con la presencia de agua en los lagos artificiales. Otra función importante de este humedal artificial es la de actuar como tratamiento final del agua y que favorezca la eliminación de todos los nutrientes de entrada.

Para facilitar el paseo de los visitantes por el parque se han creado **senderos y caminos que atraviesan el paraje de forma controlada y que se integran también en el medio** y evitan el paso descontrolado y la afección a la vegetación existente. También se ha dotado al parque de una red contra incendios alimentada del agua regenerada.

El parque incluye **elementos de mobiliario integrados en el medio existente y que ayudan al control de la erosión por lluvia mediante la utilización de muretes de piedra seca que se utilizan como bancos**. Con todas estas actuaciones se pretende fomentar el uso recreativo, educativo, deportivo y social del parque forestal.

**Lagunas o humedad artificial.** Para la mejor integración de las lagunas y crear nuevos hábitats para invertebrados, anfibios, reptiles y aves **se ha realizado plantación de vegetación acuática en las lagunas**. Durante el verano se realizaron pruebas con diferentes especies para probar su tolerancia al agua depurada y con el fin también de absorción de nutrientes del agua de la laguna.

De las diferentes especies probadas y que realmente han tenido éxito en su implantación cabe destacar las siguientes por su mejora paisajística y su funcionalidad a la hora generar ecosistemas las Aneas Typha angustifolia, Nenúfares; Nymphaea alba, Persicaria maculosa, Polygonum amphibium, Hydrocharis morsus ranae, Nuphar lutea entre otras.

**La vegetación utilizada para naturalizar** la superficie ajardinada que acompaña a las lagunas **se ha compuesto principalmente de vegetación mediterránea.**

[304-1, 304-2, 304-3]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de  
la biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Restauración y repoblación en el Paraje Natural del Molino del Agua (Torrevieja)

Agamed y la Asociación de Naturalistas del Sureste han firmado un convenio de colaboración para una serie de actuaciones ambientales en el Paraje Natural del Molino en Torrevieja con el objetivo de eliminar especies exóticas invasoras y recuperación de especies autóctonas de gran valor para la conservación del paraje.

Acciones llevadas a cabo:

### Acción 1.

Control de especies exóticas invasoras leñosas (acacias y gándul), incluyendo triturado de fracción fina (1.800 m<sup>2</sup>).

### Acción 2.

Control de especies exóticas invasoras herbáceas (Carpobrotus), retirada mediante servicio de limpieza de playas. (2.900 m<sup>2</sup>)

### Acción 3.

Plantación de especies dunares (reposición de marras, plantación de zonas descubiertas de EEI, plantación de especies amenazadas y mantenimiento de las plantaciones con al menos 5 riegos de socorro en verano o instalación de riego. (0,5 ha).

### Acción 4.

Arreglo de vallado perimetral de zona de conservación de dunas (80 ml).



## Repoblación en la Vega Baja

Con motivo del Día del Árbol, Hidraqua en colaboración con entidades locales como colegios

de educación primaria han llevado a cabo campañas de repoblación que se suman a las ya

realizadas en cursos anteriores. Hidraqua colabora con la dotación de materiales para la

repoblación, como herramientas, monitores, gestión de plantones con la Consellería de Medio

Ambiente y riego de auxilio para garantizar la supervivencia de los plantones.

## BiObserva

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://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.

El seguimiento de aves es bio indicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas especialmente aquellas especies migratorias. Los datos registrados por los observadores son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.

# Voluntariado ambiental

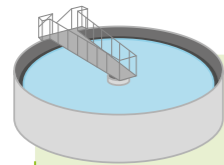
# BI OBSERVA



**VIDEO BIOSERVA**  
Accede al vídeo de voluntariado BiObserva



**WEB BIOSERVA**  
Accede a la web del programa de voluntariado ambiental



## Altea



2



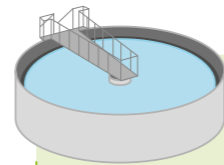
4



33



80



## Benidorm



4



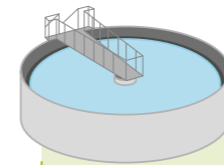
16



90



374



Alicante

## Monte Orgegia



8



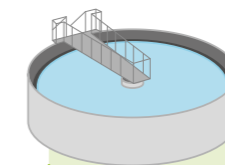
9



65



166



## Orihuela



5



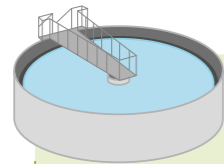
73



700



636



## Riba-Roja



4



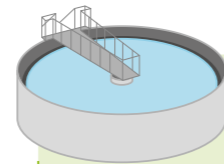
33



324



880



Alicante

## Rincón de León



4



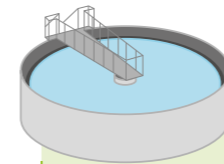
5



60



150



## Rojales



2



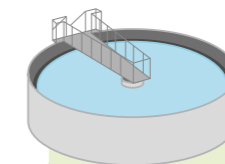
9



46



300



## Xixona



4



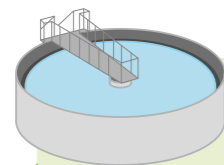
46



419



634



E. Mixta

## Elche



6



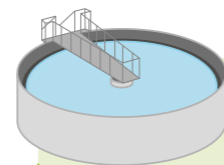
50



308



856



## Júcar-Vinalopó



5



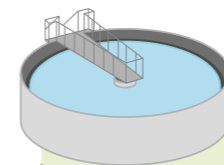
31



86



205



## Torrent



4



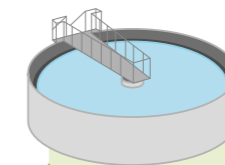
31



520



1.045



Agamed

## Torre Vieja



4



32



304



855

TOTAL Nº VOLUNTARIOS 52 Nº JORNADAS TOTALES 339 Nº OBSERVACIONES 2.955 TIEMPO DEDICADO (MINUTOS) 6.181 INSTALACIONES 17



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de  
la biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Convenios de colaboración con Universidades para el seguimiento de la biodiversidad

Aigües d'Elx ha renovado el convenio con la UMH de Elche, para la realización del Seguimiento de paseriformes y micromamíferos en el PNM del Clot de Galvany.

Aguas de Alicante ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Alicante para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca, en el mismo se contempla las tareas de voluntariado ambiental en el que participarán tanto personas trabajadoras de Aguas de Alicante como otros colectivos.



## Acciones para la protección de la biodiversidad en el Parque Inundable de la Marjal

El parque tiene una flora especial, pues viven algunas plantas idóneas para un ecosistema que puede ser periódicamente inundado. Entre estas especies vegetales acuáticas, o que requieren un gran grado de humedad, destacan las salicarias y las adelfas.

También varias especies de árboles más o menos habituales de nuestro clima, tales como el almez, el álamo blanco o el sauce llorón. Están acompañados por algunas exóticas flores como la cala de Etiopía, el mirto, la vinca o las espigas de agua.

La Marjal también tiene una cierta fauna propia. En el lago cohabitan algunas especies de peces y anfibios. También es habitual que muchas aves vuelen hasta aquí para encontrar un ecosistema natural difícilmente comparable con ningún otro a bastantes kilómetros a la redonda.

Gracias al cuidado ecológico del parque, se ha propiciado activamente el fomento de su biodiversidad, y así lo han incorporado dentro de sus rutas migratorias una gran cantidad y variedad de aves. Por ello, Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Colaboración para el anillamiento científico de aves. Así, la concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alicante y Aguas de Alicante desarrollan jornadas como la celebración del Día Mundial de los Humedales. La jornada consiste en el anillamiento científico de aves, la liberación de aves del centro de recuperación de fauna y rutas ornitológicas guiadas y están abiertas a toda la ciudadanía. Hasta la fecha se han observado más de 90 tipos de especies diferentes en el parque inundable.

La incorporación de dos nuevos cañones de aireación "ARA SYSTEM" ha permitido por un lado mejorar sustancialmente oxigenación y la calidad del agua mejorando las condiciones para la implantación de una mayor biodiversidad en el parque.

Gracias a su concepción integral y esta manera de gestión ecológica del mismo, el parque se ha convertido en un pulmón verde y en un espacio de gran biodiversidad, que hace una diferencia vital para muchas especies.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Acceso al agua

*No dejar a nadie atrás.*

*- Lema ONU  
Día Mundial del Agua*



OBJETIVO

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



1 FIN DE LA POBREZA



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



[103-1, 103-2, 103-3, 102-15]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Fondo Social y Tarifas Sociales

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 **implementar 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. En el 2019 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a tarifas sociales y fondo social hasta alcanzar el 79,5% de nuestros clientes, es decir que 4 de cada 5 clientes tienen acceso a tarifas social y fondo social, con el propósito de seguir aumentando hasta alcanzar el 100%.

## Fondo Social

En 2019 se destinaron 924.847 € euros al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 7.462 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 objetivo 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 municipales. 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.

[103-1, 103-2, 103-3, 203-2, 413-1]

## 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.

En los municipios gestionados por Hidraqua o sus empresas participadas hay tarifas para familias numerosas o monoparentales para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo. También hay tarifas aprobadas para personas con discapacidad, pensionistas, parados de larga duración y víctimas de violencias de género.

Desde la web o en atención al cliente pueden consultar las tarifas sociales que están aprobadas por su ayuntamiento.

**Durante el 2019 se pudieron acoger a estas tarifas 13.107 familias en la Comunidad Valenciana**



## Contratos con tarifas sociales

HIDRAQUA	A. DE ALICANTE	AIGÜES D'ELX	AGAMED	A. DE CULLERA	A. DE L'HORTA	A. DE PATERNA
2.944	1.492	7.101	8	0	1.251	311

		DR Comunidad Valenciana				
		2019	%	2018	%	2017
FONDO SOCIAL	Nº de Municipios	18	12,5%	16	23%	13
	Importe	924.847	-2,2%	945.628	31%	721.846
	Familias beneficiadas	7.462	-13,6%	8.635	22%	7.099
TARIFAS SOCIALES	Nº de clientes con acceso	79,3%	2,2%	77,6%	1,3%	76,6%
	Familias beneficiadas	13.107	4,5%	12.545	2,9%	12.197
12 GOTAS	Contratos	1.447	24,1%	1.166	45,8%	800
	Importe	6.163.208	-7%	6.626.273	6,6%	6.214.427
COMPROMISOS DE PAGO	Contratos	8.384	-0,1%	8.391	29,9%	6.462

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

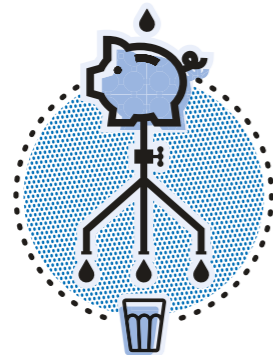
11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## 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 2019 **se firmaron 8.384 compromisos de pago sin intereses por importe de 6.163.208 euros.**



**En el año 2019 se firmaron 8.384 compromisos de pago sin intereses por importe de 6.163.208 euros.**

## Modalidad de pago 12 Gotas

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga el mismo importe y al cabo de 12 meses se regula el saldo. En base al histórico de facturación del cliente, se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza 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. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual.

En el ejercicio 2019, **1.447 personas han solicitado esta modalidad, un aumento del 24,1% respecto al año anterior.**

## La importancia de informar

Hidraqua lleva a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y la empresa para informar sobre tarifas sociales y otras ayudas, protocolo de impago de recibos, viviendas ocupadas y comunicación con los servicios sociales y ayuntamientos. La ciudadanía no siempre conoce las medidas que establece para garantizar el suministro, motivo por el cual la compañía ha revisado sus procedimientos de comunicación y sensibilización en las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a aquellos que se encuentran en una situación menos favorable. De esta forma actúa proactivamente para detectar nuevos casos de vulnerabilidad o para evitar un empeoramiento de los existentes.



## Colaboración con el Proyecto Asertos

**Colaboración para la mejora de las condiciones de acceso al agua potable y alcantarillado en el barrio del Cementerio de Alicante con las ONG Arquitectura sin Fronteras y Quatorze.**

El proyecto ASERTOS incluye diferentes acciones desde la formación y la transformación de viviendas en el vecindario del Barrio del Cementerio, así como equipamiento de espacios comunes con la creación de un parque comunitario.

Esta iniciativa social contará con la implicación de Aguas de Alicante para la mejora del acceso al agua y al saneamiento al vecindario. Además, Se ha firmado un Convenio para la mejora de las condiciones de acceso al agua potable y alcantarillado de colectivos vulnerables del Barrio del Cementerio de Alicante.

El convenio incluye la colaboración con las ONG Arquitectura Sin Fronteras y Asociación Quatorze, con el objetivo de luchar contra la exclusión social, garantizando el acceso al agua potable y al saneamiento con la aplicación del Fondo Social de la compañía para paliar la citada deuda.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

www.hidraqua.es

# Concienciación ciudadana

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

- Ted Turner



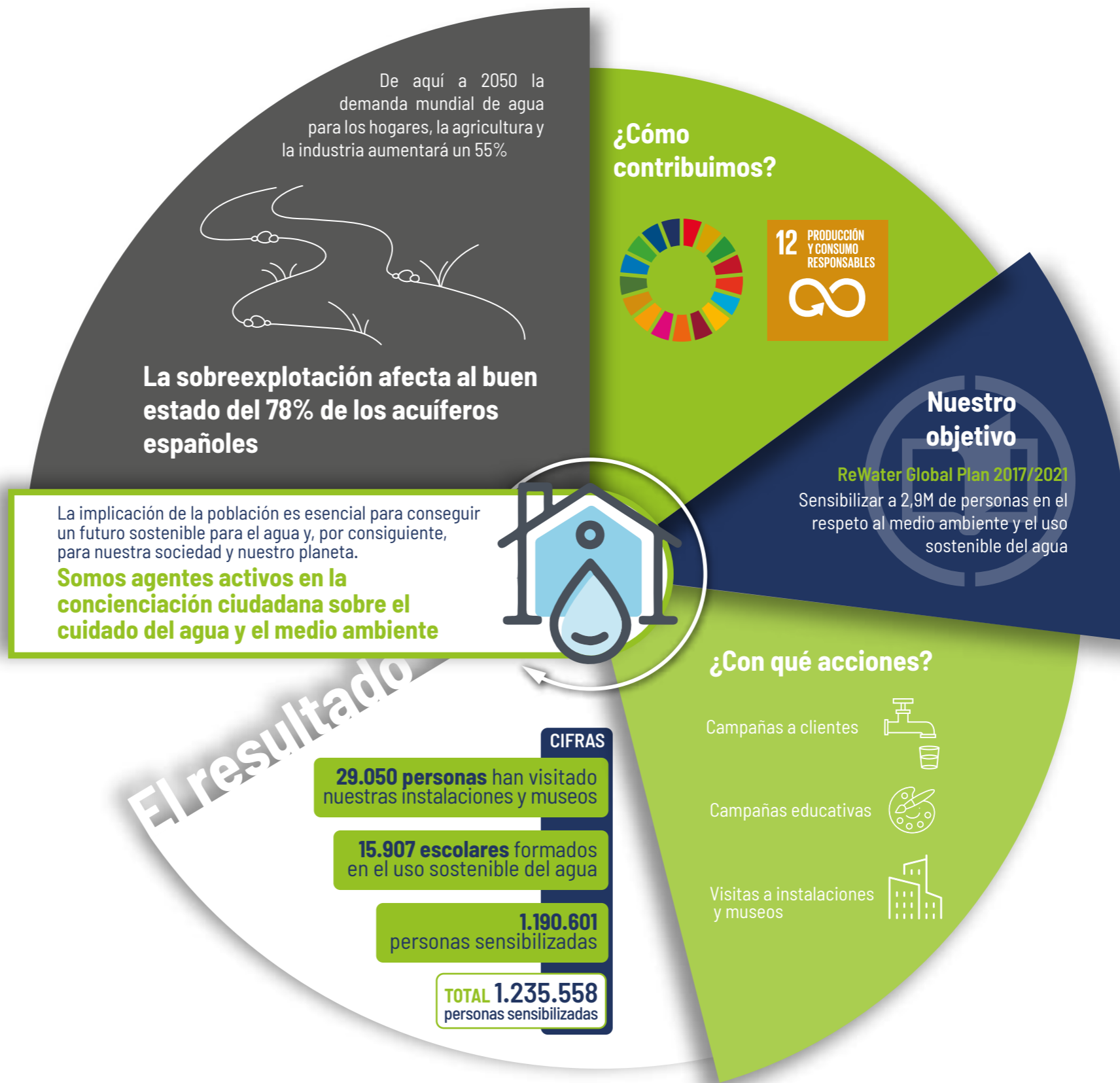
## OBJETIVO

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



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



[102-15, 103-1, 103-2, 103-3]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Campañas de uso responsable

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 que promueva el uso sostenible de los recursos naturales y la protección ambiental.** Por ello, se han elaborados folletos informativos sobre medidas de ahorro y acciones para evitar la contaminación del agua. Estos consejos se distribuyen en las oficinas de atención al cliente además de la promoción de los consejos a través de las redes sociales y mensajes en factura.

Dentro de las acciones de comunicación con la prensa local y autonómica **en la línea editorial incluimos información divulgativa sobre la gestión sostenible del agua y consejos para el uso responsable del agua con el propósito de informar y concienciar a la audiencia sobre un consumo responsable.**



## El monstruo de las toallitas

Además de los consejos de ahorro de agua desde hace unos años se ha incorporado otra campaña, "el monstruo de las toallitas", **una campaña para concienciar a la ciudadanía no tire las toallitas húmedas y otros productos de higiene al inodoro.**

Las toallitas se han convertido en **uno de los principales problemas en el correcto funcionamiento de la red de saneamiento provocando atascos y problemas en los sistemas de bombeos de las aguas residuales.** Las acciones de comunicación llevadas a cabo por Hidraqua están focalizadas en informar a los usuarios que estas toallitas no se disuelven a diferencia del papel higiénico y que tardan más de 100 años en descomponerse.



Aqualogía es el **programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de SUEZ 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 la sesión, 90 minutos, **los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.**

El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro.



## La Gota viajera

La función teatral 'La gota viajera', protagonizada por Súper-gota, dirigida al alumnado de 3º y 4º de primaria, han asistido más de 2.000 estudiantes.

Durante el espectáculo el alumnado han profundizado sobre las etapas del **ciclo natural y urbano del agua**, formas de ahorrar y la importancia que tiene hacerlo para todos los seres vivos del planeta.

[303-1, 413-1]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Visitas a las instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por **objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en su municipio**. Las visitas más demandadas por los centros educativos son a las estaciones depuradoras, las potabilizadoras, telemando y los laboratorios para el control de la calidad del agua suministrada.

Las visitas **están enfocadas tanto para estudiantes de primaria, secundaria, formación profesional y estudiantes universitarios**, adecuando los contenidos pedagógicos al nivel educativo de los visitantes. También, se reciben visitas de colectivos ciudadanos.



## Escuela del Agua

Creada para compartir y transferir conocimiento en materia de agua y medio ambiente, la **Escuela del Agua dirige su actividad tanto a la formación para empresas, administraciones y profesionales del mundo del agua como a la ciudadanía en general**.

La Escuela del Agua ofrece un amplio abanico de propuestas: **programas educativos, recursos didácticos, programas institucionales y planes directores para museos, centros de interpretación ambiental e instalaciones**. Durante el ejercicio 2019 un total de 69 profesionales de Hidraqua y empresas mixtas han realizado alguna de las ofertas formativas que ofrece la Escuela del Agua con un total de 5.883 horas formativas.

## Junio Medioambiental en Torrevieja

AGAMED y el Ayuntamiento de Torrevieja han organizado la cuarta 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.



[303-1, 413-1]

## Catas de agua

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: Elche, l'Elia, Crevent, Guadassuar, Alicante, Orihuela.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Museo Aguas de Alicante

El Museo de Aguas de Alicante, ubicado en la Plaza Arquitecto Miguel López s/n (Plaza del Puente) de Alicante, abrió sus puertas en febrero de 2009, fruto de una apuesta de Aguas de Alicante y el Ayuntamiento de Alicante por crear un espacio cultural que fomentara el conocimiento, respeto y la importancia del agua en la ciudad.

En el museo **consta de un espacio expositivo enfocado a la historia de la gestión del agua en la ciudad desde la época romana hasta la gestión sostenible del siglo XXI**. Además, se ha valorizado los Pozos Garrigós, este emblemático espacio es un recurso cultural más de la ciudad en el que está abierto a la ciudadanía y los colectivos para la realización de actos culturales y punto de encuentro.

Dentro de la oferta del Museo de Aguas de Alicante **se incluye un recorrido guiado desde la puerta del Ayuntamiento por el casco antiguo de Alicante**, visitando diferentes fuentes de la época hasta llegar al Museo de Aguas de Alicante (M2A).



## Aula de la Natura del Clot de Galvany

El Aula es el lugar de encuentro con el visitante, tanto a nivel particular como a nivel de todo tipo de grupos, donde se le atiende informando sobre el paraje, facilitando material informativo, proyectando audiovisuales y, en el caso de visitas grupales, realizando talleres en el recinto del jardín del Aula o en el Área Recreativa.

En el Aula de la Naturaleza se pueden observar diferentes muestras de ejemplares de fauna del paraje conservados en seco (insectos), restos de otros ejemplares como cráneos, excrementos, plumas, mudas de serpientes, conchas de moluscos, caparazones o esqueletos de animales marinos, nidos, ... También hay muestras de algas, restos vegetales como semillas, piñas. Por otra parte, también hay fósiles, todos ellos, relacionados con el paraje o su entorno. Además, hay algunos utensilios relacionados con los usos de algunas plantas, y diferentes láminas y paneles informativos sobre algunos de los valores naturales del Aula.

De este modo, el visitante recibe información previa sobre la riqueza y diversidad geológica, etnográfica y de la biodiversidad que descubrirá mientras recorre el paraje.



Museo Aguas de Alicante



Clot de Galvany



## Espai de l'aigua de Torrent

El Espai de l'Aigua es una exposición permanente que ofrece amplia información documental y didáctica sobre el ciclo integral del agua ubicada en el Espai Ambiental del Vedat de Torrent.

Se trata de una instalación cultural, didáctica y lúdica que explica de una manera fácil, pero documentada y precisa, el ciclo integral del agua y su importancia decisiva para la vida y las actividades humanas. **También informa sobre la historia del agua en Torrent y de la Comarca de l'Horta** y cómo eso ha hecho posible la realidad actual del uso urbano, industrial y agrícola en la comarca de l'Horta, ya que ha sido y es un elemento fundamental para el crecimiento económico.

[303-1, 413-1]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

www.hidraqua.es

# Equidad y personas

*Si la justicia existe, tiene que ser para todos; nadie puede quedar excluido, de lo contrario ya no sería justicia.*

*- Paul Auster*



## OBJETIVO

PROMOVEMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS Y DIVERSOS

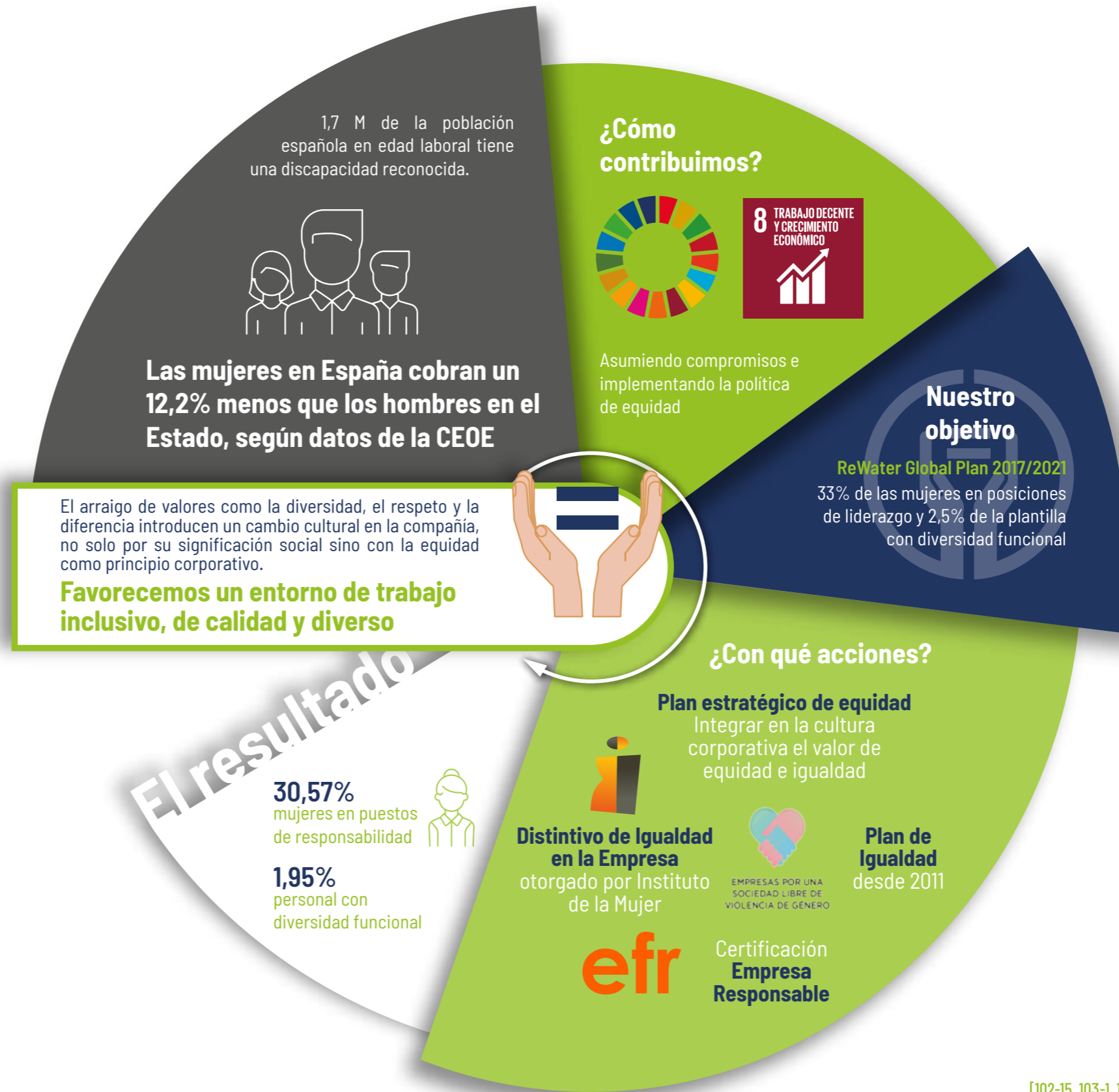


10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, no solo por su significación social sino con la equidad como principio corporativo.

**Favorecemos un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso**



# Plan estratégico de equidad de Hidraqua (2018-2021)

Hidraqua asume el principio de equidad, como principio ético y de justicia, y el respeto a la diversidad como valor, se constituyen en principios básicos de nuestra actividad empresarial. Entendemos **la equidad integrada en todos nuestros procesos de trabajo, toma de decisiones, políticas de gestión de personas, comunicación y seguimos trabajando en la inclusión de este valor en nuestra cultura organizativa.**

Siendo conscientes de la necesidad de que las personas que tienen influencia en la organización se apropien de este Plan, **la metodología utilizada ha sido especialmente participativa.** Además de las áreas anteriormente mencionadas, se ha contado con la colaboración de una Red interna de Equidad, constituida "ad hoc" para el diseño de este Plan. En la creación de esta Red interna se ha considerado también la necesidad de que ésta representara la diversidad territorial de Hidraqua de manera que se le dotara del pragmatismo necesario para su implantación. Este trabajo colaborativo ha permitido crear un ecosistema que apoya e impulsa este proyecto, lo dota de una visión compartida y asegura la coherencia interna.

En coherencia con el compromiso adquirido de **contribuir con la sociedad y garantizar que todas las personas gocen de una igualdad de oportunidades, independientemente de su género o diversidad funcional,** y en consonancia con la Política de Equidad de Suez Spain, se presenta este resumen de su Plan Estratégico de Equidad, que se concreta en seis grandes objetivos referidos a: **cultura de equidad, ser referentes, equilibrio de género, corresponsabilidad, comunicación equitativa y respeto.**



## PLAN ESTRATÉGICO DE EQUIDAD

### 1. Cultura de equidad:

Integrar en la cultura corporativa el valor de la equidad y la igualdad de oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

### 2. Ser referentes:

Posicionarse como empresa referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

### 3. Equilibrio de género:

Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.

### 4. Corresponsabilidad:

Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.

### 5. Comunicación equitativa:

Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

### 6. Respeto:

Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.

	MUJERES		HOMBRES	TOTAL
	Nº	%	Nº	Nº
DIRECCIÓN	4	18,18%	18	22
GERENCIA	5	33,33%	10	15
RESPONSABLES	50	32,05%	106	156
TOTAL	59	30,57%	134	193
RANGO DE EDAD	MUJERES		HOMBRES	
MENOR DE 30	1		-	
ENTRE 30 - 50	48		74	
MAYOR DE 50	10		60	

[103-1, 103-2, 103-3, 405-1]

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Integración laboral de personas con discapacidad

## Distintivo Igualdad

Hidraqua, Aguas de Alicante y Aigües d'Elx son unas de las 148 empresas que han obtenido esta distinción que otorga el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades órgano dependiente del Ministerio de Igualdad. El distintivo sirve para **destacar las medidas de igualdad en relación con las condiciones 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.

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, **durante el 2020 se elaborará el III Plan de Igualdad.**



[103-1, 103-2, 103-3]

**La normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con diversidad funcional no inferior al 2%, salvo convenio colectivo o voluntad del empresario, y siempre que se apliquen medidas alternativas. Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación.**

## 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

- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe



## Fomentamos las vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas

El desarrollo de las competencias de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM) es uno de los objetivos fundamentales de la agenda educativa a nivel mundial. En la actualidad, la demanda de profesionales STEM crece en mayor medida que la de profesionales de otros sectores. Asimismo, son varios los informes que ponen de relieve las desigualdades de género en la enseñanza de STEM, que quedan reflejadas en la baja participación de las chicas en estos estudios y profesiones.

Hidraqua y su fundación, Fundación Aquae, han puesto en marcha Aquae STEM, un nuevo programa para la creación de vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria, a través de los valores de la innovación y la creatividad como vehículo para inspirarlas e involucrar a la comunidad educativa. El programa Aquae STEM se dirige a alumnas de 2º-6º primaria.

## Bequal

La prestigiosa distinción **certifica el compromiso de la entidad en la cuestión de la inclusión de políticas en favor de las personas con discapacidad**, y muestra el compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Hidraqua, Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aigües de l'Horta, Agamed y Aigües de Paterna han sido reconocidas con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser **empresas socialmente responsables con la discapacidad**, al mismo tiempo que demuestra estar alineada con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuir a la consecución de un mundo más responsable y sostenible.



## Certificaciones EFR

En noviembre del 2019 Aigües de l'Horta, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera han recibido o el certificado para la implantación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable) que la acredita como **entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de las personas trabajadoras de la empresa, con la voluntad de seguir avanzando en esta línea a lo largo del tiempo.**

También Hidraqua, Aguas de Alicante, Agamed y Aigües d'Elx han renovado el certificado efr tras la auditoría externa realizada por AENOR.



## Permisos por género

	Guardia legal			Reducción de jornada			Excedencia por cuidado descendientes/dependientes		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
HIDRAQUA	1	12	13	17	12	29	-	1	1
A. DE ALICANTE	-	11	11	17	5	22	-	1	1
AGAMED	-	-	-	6	-	6	-	-	-
AIGÜES D'ELX	-	3	3	2	1	3	-	-	-
A. DE L'HORTA	-	1	1	1	1	2	-	-	-
A. DE PATERNA	-	1	1	1	1	2	-	-	-
A. DE CULLERA	-	1	1	-	2	2	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>44</b>	<b>22</b>	<b>66</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

PERMISO			
MATERNIDAD		PATERNIDAD	
MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
13	0	0	24

\*100% del personal se ha incorporado a su puesto de trabajo tras el periodo de permiso.

\*12 mujeres y 16 hombres continúan 12 meses después del permiso de paternidad y maternidad.

[102-12, 401-3]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos  
seguros y  
saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

www.hidraqua.es

# Entornos seguros y saludables

*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

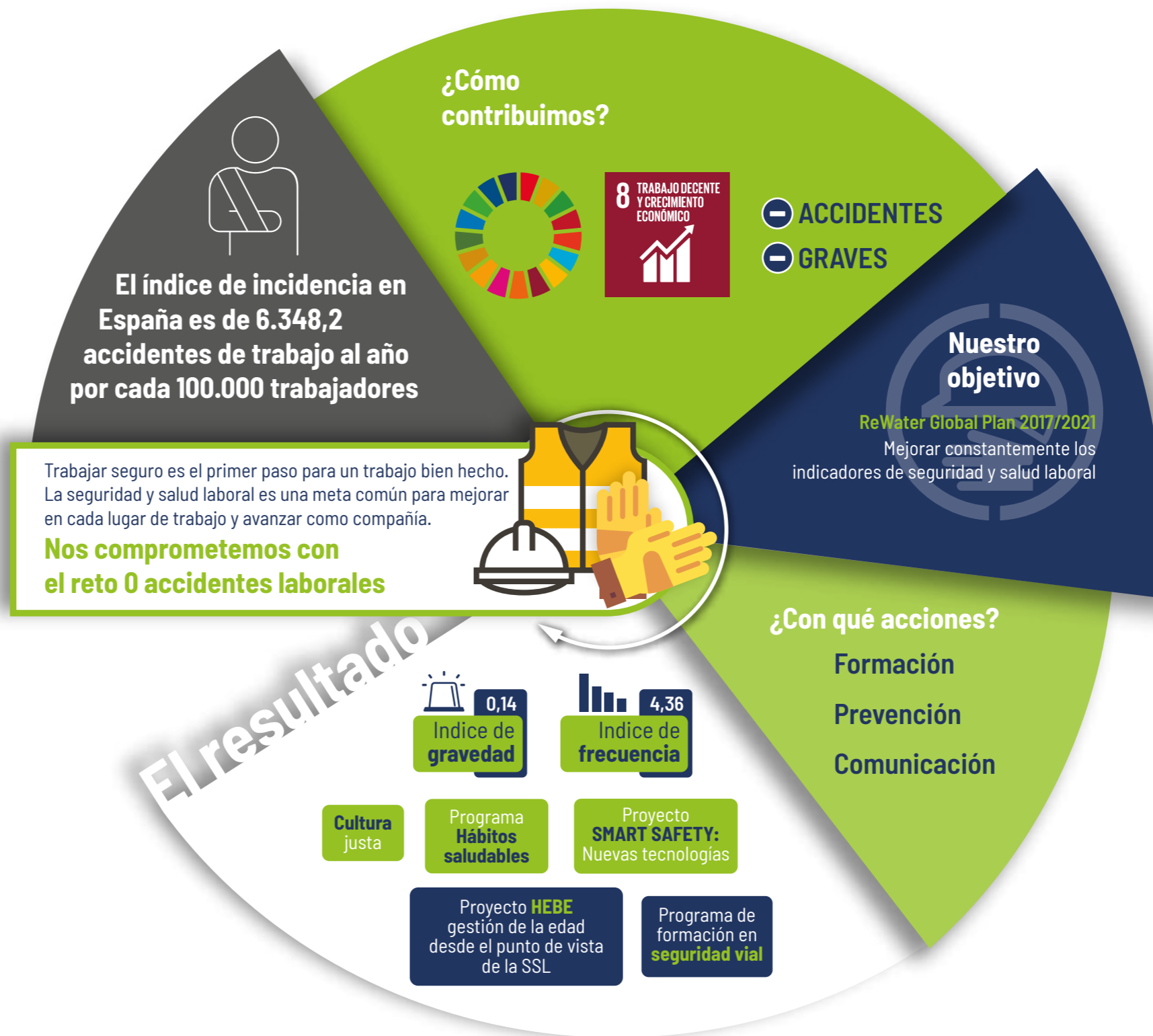


8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



[102-15, 103-1, 103-2, 103-3, 403-7]

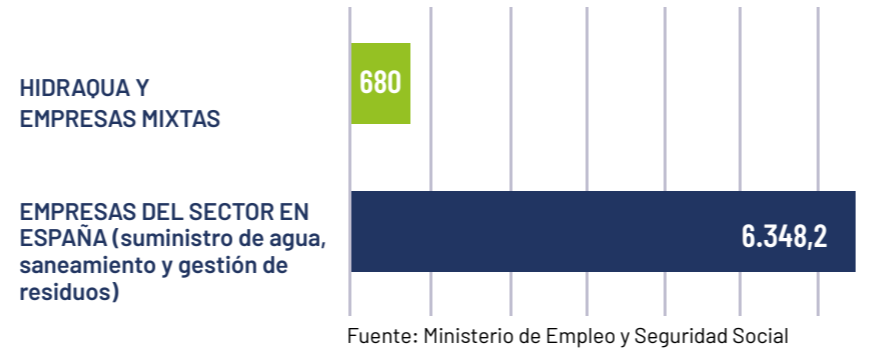
- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores: Frecuencia/ Gravedad

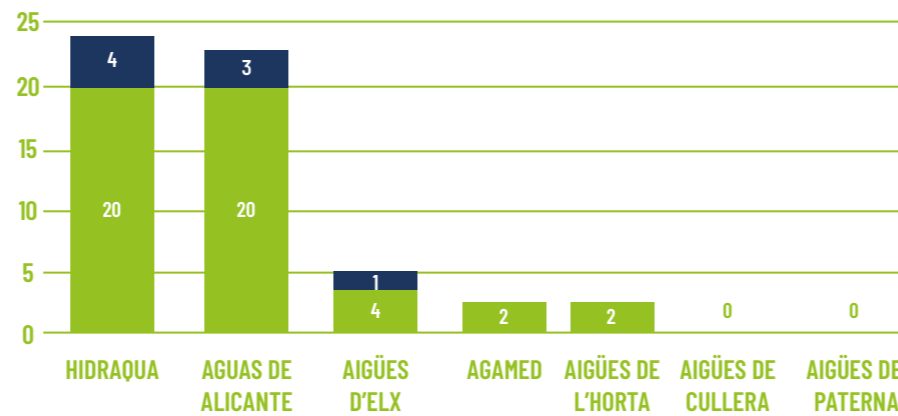
Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo "0 accidentes". Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización para ello **necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.**

- La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.
- El objetivo de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Hidraqua en los distintos lugares en los que operamos.
- Una mejora continua basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

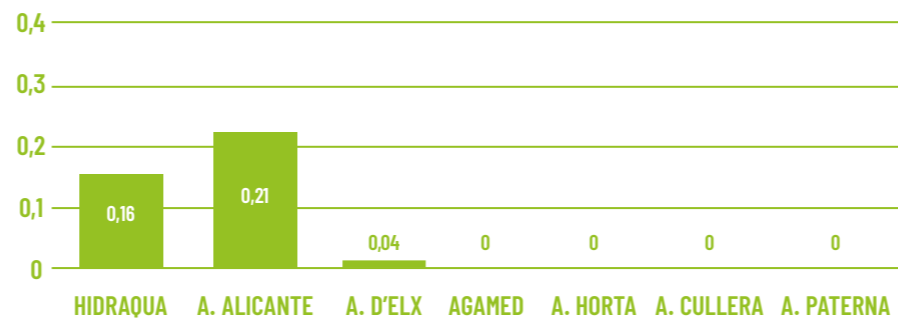
## ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD



## Nº DE ACCIDENTES POR EMPRESA



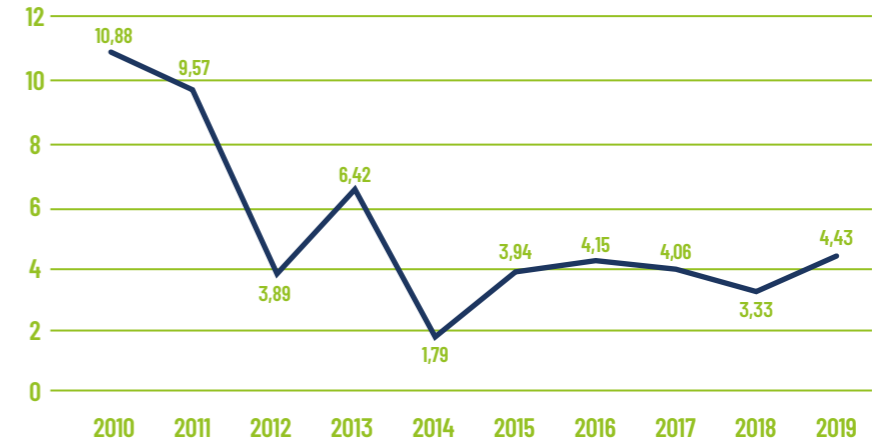
## ÍNDICE DE GRAVEDAD POR EMPRESA



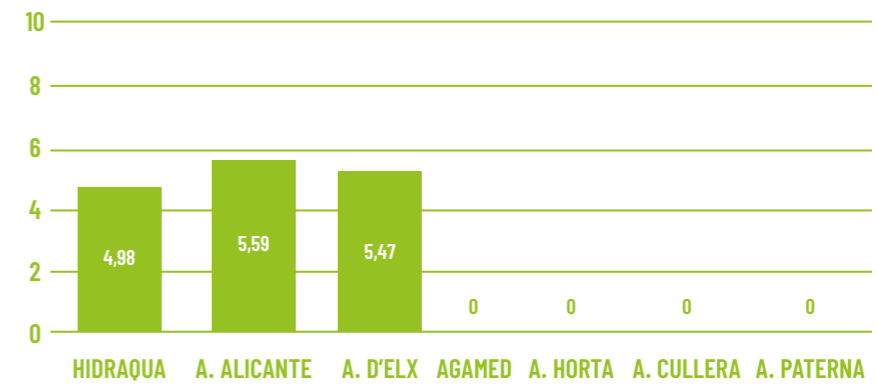
**Indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa. El mismo representa el número de días perdidos por cada 1000 horas de trabajo.**

## EVOLUCIÓN ÍNDICE DE INCIDENCIA

HIDRAQUA Y EMPRESAS MIXTAS

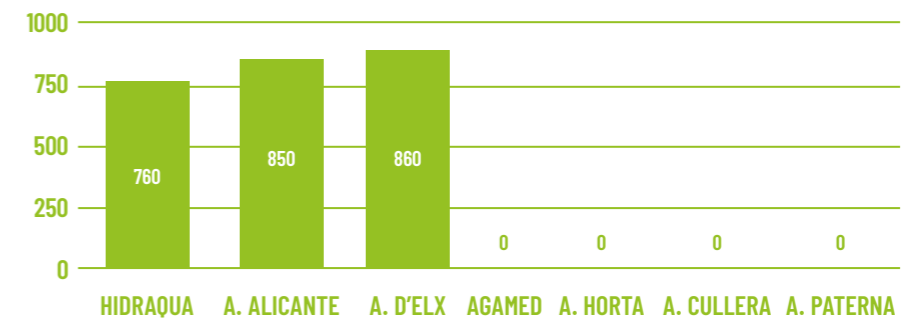


## ÍNDICE DE FRECUENCIA POR EMPRESA



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

## ÍNDICE DE INCIDENCIA POR EMPRESA



**Representa los accidentes por cada 100 personas trabajadoras.**

[103-1, 103-2, 103-3, 403-9, 403-10]

# 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.

**El índice siniestralidad en Hidraqua es 9,2 veces inferior a la media nacional de su sector (suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos)**

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

En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las contratadas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratadas los aptos médicos de empresa.

**A lo largo del año 2019 se han registrado 56 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:

- 8 accidentes con baja (todos de carácter leve).
- 48 accidentes sin baja.
- 6 Accidentes in-itinere con baja.
- 10 Accidentes in-itinere sin baja.
- 0 Fallecimientos por accidentes mortales.
- Nº de plantilla (media anual): 1.183
- Nº de horas trabajadas: 1.807.396

## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La identificación y evaluación de los riesgos laborales se realiza en cada centro de trabajo, tanto si son realizadas por personal propio o por personal de empresas contratistas. El procedimiento de "Evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva" es una herramienta de gestión preventiva básica para cumplir con el compromiso de mejora continua, siendo actualizada cuando se presenten determinadas circunstancias, como son:

- Modificación de las condiciones de trabajo.
- Resultados de las investigaciones de accidentes y enfermedades profesionales.
- Resultados de los controles ambientales periódicos.
- Modificación de los criterios de evaluación.
- Disposición específica.

La evaluación de riesgos se realizará cada 5 años, salvo que se consideren circunstancias específicas que determinen otra frecuencia de revisión. La evaluación será con el método FINE y el per-

sonal Técnico de Prevención es el responsable de la realización y la actualización del mismo.

El procedimiento para la Comunicación e investigación de Eventos de Seguridad se establece el protocolo de comunicación, gestión y control de eventos de seguridad. La Política de SSL favorece la participación de todas las partes y establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos y así comunicar situaciones de riesgos para actuar preventivamente. Además, en los centros de trabajo se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos.

Para proteger a la plantilla y garantizar la comunicación, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, se disponen de los siguientes mecanismos: delegados de PRL y Comités de SSL. En el caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL recoge el concepto y ampara la paralización de la actividad, en especial en su artículo 21.

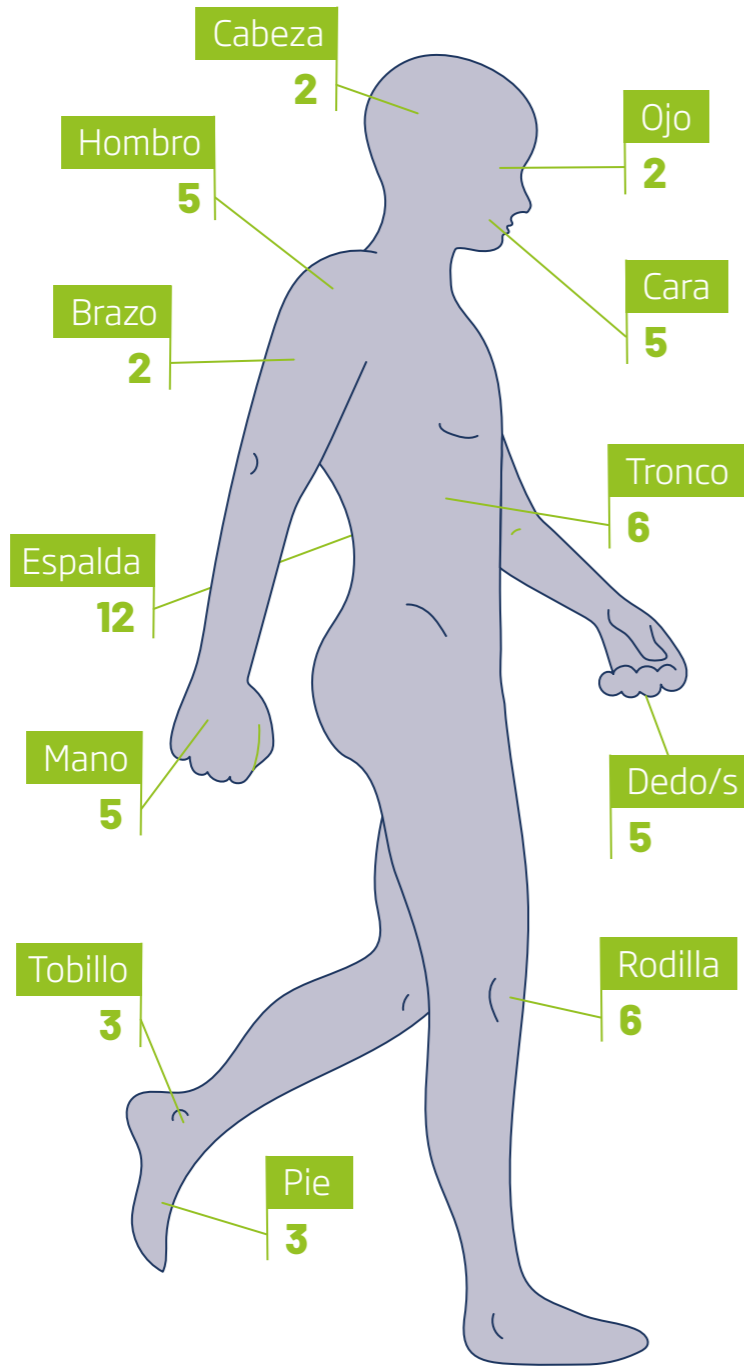
En la ISO 45001, apartado 7.3, se establece "Los trabajadores deben ser sensibilizados sobre y tomar conciencia de la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presenten un peligro inminente y serio".

[103-1, 103-2, 103-3, 403-2, 403-3, 403-9, 403-10]



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

### PARTES DEL CUERPO LESIONADAS

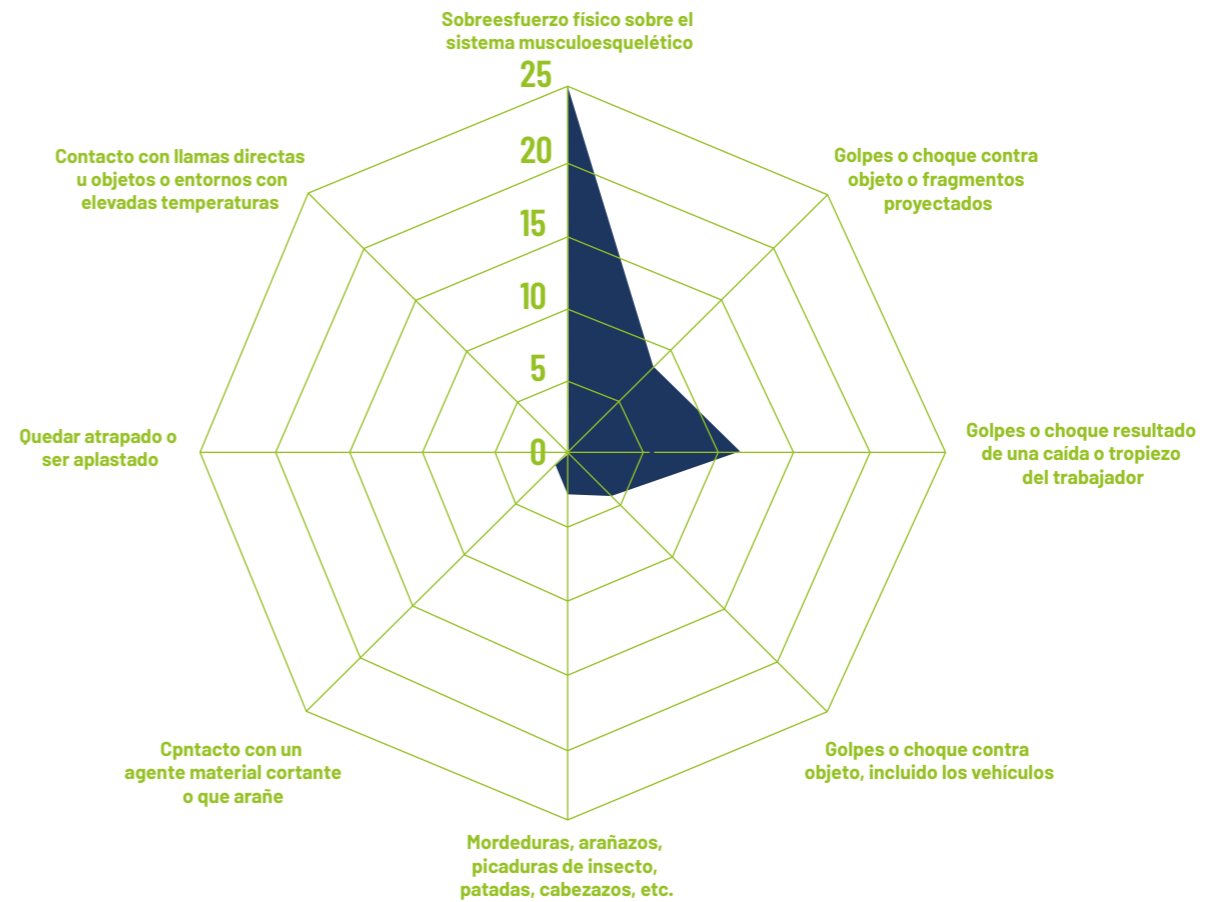


Accidentes registrados **56 accidentes**  
**100% leves**

### ACCIDENTES LABORALES



### CAUSA DE LOS ACCIDENTES



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos  
seguros y  
saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Proyectos de SSL

### Visitas de seguridad de Dirección.

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección, antes centradas en aspectos meramente técnicos, se han orientado hacia el contacto con la plantilla y a las contratas, a fin de fomentar el diálogo y detectar los buenos comportamientos (en línea con el Proyecto Cultura Justa) y las mejoras prácticas.

La misma persona directiva que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

Gracias a las visitas se ha logrado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre la seguridad y la salud laboral que tienen la plantilla propia y las contratas.



## 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**

- **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, 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.

## Formación en Seguridad y Salud Laboral

Cada empresa, por su sistema de gestión, tiene una matriz de formación con las necesidades formativas por puesto de trabajo y, a partir de ella, **se priorizan las formaciones de SSL a realizar anualmente,** que quedan reflejadas en el Plan de Formación.

**Durante el 2019 se impartieron más de 3.000 horas de formación específica en seguridad y salud laboral** tanto presencial como online. Destaca los cursos de primeros auxilios con más de 400 horas, los de liderazgo en seguridad y salud para mandos (+ 500 horas), riegos en trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento o seguridad vial entre otros.

	HORAS DE FORMACIÓN EN SSL
AGAMED	808,75
AGUAS DE ALICANTE	519,08
AIGÜES DE CULLERA	104
AIGÜES D'ELX	644
AIGÜES DE PATERNA	106
AIGÜES DE L'HORTA	223
HIDRAQUA	2.032,87

[103-1, 103-2, 103-3, 403-4, 403-5, 403-6]

## 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.



Vigilancia  
de la salud

Medidas  
organizativas

Ámbitos de actuación

Medidas  
técnicas

Hábitos  
saludables

### PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURA JUSTA

En SUEZ Spain se está trabajando en este proyecto de largo recorrido desde 2016, año en el que se hizo un diagnóstico inicial de la cultura de seguridad en lo relativo a los pilares de Cultura Justa. En 2017 se realizó la formación en estos conceptos a 270 personas que pertenecen al ámbito de management (unas 1800 horas) y se creó un equipo de proyecto que trabajó durante el último trimestre del 2017 y el primer semestre del 2018 en el desarrollo de los **tres ejes en los que hemos desplegado el proyecto: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y por último los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial.**

Una vez desarrollados estos ejes, en el segundo semestre del 2018 se abordó tanto el testeo de todos ellos, como el de la metodología de implantación (diseño y puesta en práctica de la gobernanza del testeo, formación del personal involucrado y talleres a la primera línea de operaciones) en dos empresas del Grupo: AGAMED y COMAIGUA para obtener su feedback sobre la implantación en terreno de tales políticas y sistemas.

#### Acciones realizadas en la Comunidad Valenciana:

- Redacción de las guías de reconocimiento para las diferentes empresas de la Comunidad Valenciana.
- Formación en investigación de eventos, teniendo en consideración los factores humanos y organizativos (FHOs).
- Reporte de eventos de alto potencial (HIPOs).
- Implantación de la metodología de investigación en estos eventos.



#### Testeos y consolidación de la implantación en Agamed (piloto):

- Adecuación de documentos corporativos a la idiosincrasia de Agamed: Política, Decálogo, Guía reconocimiento y Reprobación.
- Reporte de eventos de alto potencial a través de los flujos definidos en Agamed y su análisis mediante metodología diseñada en SUEZ.
- Encuestas y entrevistas a managers y plantilla sobre la implantación del proyecto.

#### Vídeo Cultura Justa Suez



[103-1, 103-2, 103-3, 403-7]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

## Nueva certificación ISO 45001

Hidraqua y las empresas mixtas participadas han certificado en 2019 su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018, primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

La adaptación de nuestro sistema de gestión a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Sus principales ventajas son:

• **Un lugar de trabajo más saludable y seguro.**

La norma ISO 45001:2018 busca reducir los 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo y los 374 millones de lesiones no mortales ocurridos en el ámbito laboral que se producen cada año, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), fomentando el compromiso de la plantilla con la prevención de los accidentes, las enfermedades y la mejora del bienestar.

• **Maximizar la productividad.**

Gestionar los perfiles de riesgo en constante evolución mediante un proceso sistemático que mantenga la salud de la plantilla, reduciendo los periodos de inactividad para un rendimiento diario óptimo.

• **Reconocimiento internacional.**

La norma ISO 45001 aumenta las exigencias en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y establece un nuevo estándar que brinda una ventaja competitiva a nivel internacional.

• **Integración sencilla.**

La norma ISO de Seguridad y Salud está alineada con la misma estructura que siguen la norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad) y la norma ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental). Esta característica nos permite disponer de un único Sistema de Gestión de negocio integrado.



## Reconocimiento baja siniestralidad empresa mixtas Comunidad Valenciana

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 2017. Por un importe de 67.653€

	BONUS
AGUAS DE ALICANTE	39.189 €
AGAMED	8.943 €
AIGÜES D'ELX	11.951 €
AIGÜES DE L'HORTA	4.411 €
AIGÜES DE PATERNA	1.547 €
AIGÜES DE CULLERA	1.612 €
TOTAL	67.653 €



## 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.

### Principales actividades 2019

- Ehealth Challenge interempresa.
- Día de la fruta.
- Píldoras informativas con consejos saludables.

**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.**

[102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 201-4, 403-1, 403-6]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

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

# Innovación con impacto

*El uso apropiado de la ciencia  
no es conquistar la naturaleza,  
sino vivir en ella*

*- Barry Commoner*



OBJETIVO

INNOVAR PARA  
MEJORAR LA  
CALIDAD DE  
VIDA DE LAS  
PERSONAS



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



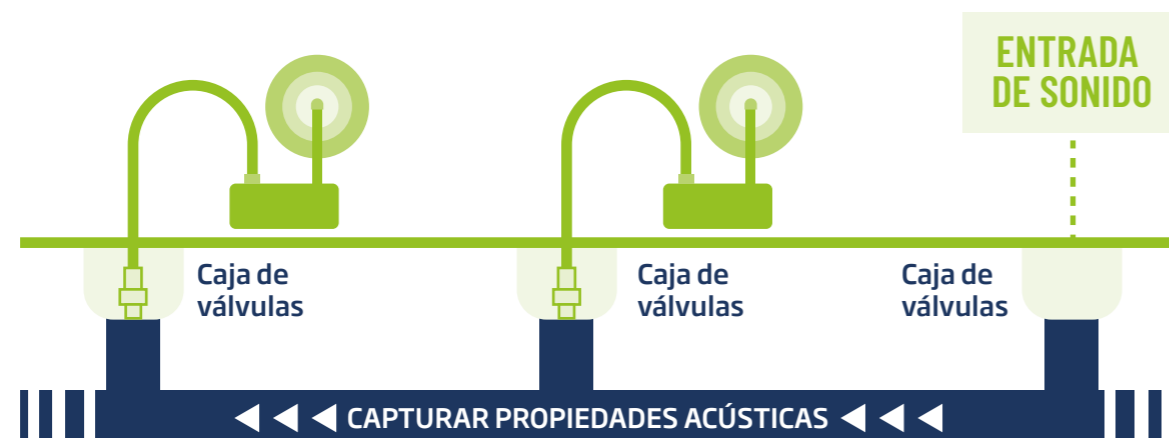
# Proyectos innovadores

## Epulse

Evaluación acústica del estado de las conducciones – gestión de activos para la optimización de la renovación de redes. Este proyecto que se ha puesto a prueba y con éxito por primera vez en nuestro país. El sistema, **basado en la introducción de una onda acústica en el tramo de tuberías a analizar, permite obtener un diagnóstico del estado de las conducciones a través del análisis de la velocidad de propagación del sonido en sus paredes.**

La tecnología se ha validado en 21 puntos críticos de las redes de distribución de Alicante, con resultados favorables. Además, **el proyecto ha permitido desarrollar un nuevo algoritmo de cálculo para aquellos casos en que las tuberías presentan incrustaciones de carbonato cálcico.** De esta forma, y gracias a la colaboración entre el personal de Aguas de Alicante y la empresa canadiense Echologics, ha sido posible calcular no sólo el nivel de desgaste de los materiales, sino el grosor de estas incrustaciones en caso de existir.

**Este sistema permite “radiografiar” el estado de las conducciones, sin necesidad de extraer muestras o hacer excavaciones,** evitando por tanto molestias a la ciudadanía.



## 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.

## 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.**

## 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.**

## 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.** Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO<sub>2</sub>.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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...).

## Proyecto CX



Una de las principales demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Ante esta situación tan crítica, se ha puesto en marcha una aplicación de apoyo al personal que atiende el teléfono de averías 24/7 gratuito. La nueva aplicación **permite que el cliente pueda recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalización y mapas Bing. El operador puede visualizar la actividad de la zona y obtener en tiempo real el estado del punto de suministro**, de este modo puede responder de manera inmediata si en el momento de la llamada la falta de suministro es por causa de cierres programados o averías.

## 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.

[103-1, 103-2, 103-3]





**DINAPSIS, el Centro Tecnológico y de Innovación de Grupo Suez e Hidraqua**, 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.

Nuestra oferta de Transformación Digital para la gestión sostenible del Agua y la Salud Ambiental del entorno urbano se materializa en DINAPSIS:

- Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio (**HUB OPERATIVO**).
- Marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital (**LAB DE INNOVACIÓN**).
- Una suite de servicios digitales enfocados a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de tu entorno (**SERVICIOS DIGITALES**).

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 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.

## HUB OPERATIVO

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo en 2019, teniendo la **capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua de 20 municipios** de forma transparente y eficaz:



## 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.

Dado que uno de los principales atractivos turísticos del Levante español 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.

## SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

Todos nuestros servicios están enfocados a **mejorar el confort y la calidad de vida de las personas**, adaptando las ciudades para convertirlas en espacios habitables y amables.

La inteligencia de DINAPSIS se basa en la diversidad y volumen que aportan más de 150 años de información. Esto permite calibrar todos los algoritmos empleados, combinándolos con tecnologías más recientes como **el Big Data, la realidad virtual, la realidad aumentada, Data Analytics o Machine Learning**.

Nuestra propuesta de valor está enfocada en dos ámbitos complementarios:

### Digital4Water SERVICES:

- Eficiencia en operación 24x7
- Adaptación al cambio climático
- Gestión de Recursos hídricos
- Economía Circular

### Digital4Cities SERVICES:

- Aire y Movilidad
- Infraestructuras Verdes
- Espacios Naturales y Playas



**Agua**

**Digital4Water**

Soluciones digitales para optimizar las operaciones del ciclo integral del agua



**Salud Ambiental**

**Digital4City**

Soluciones digitales para mejorar la salud ambiental de tu ciudad

[103-1, 103-2, 103-3]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe



Como ejemplo de nuestros avances en 2019, el **Ayuntamiento de Benidorm en colaboración con DINAPSIS desarrolló el nuevo Plan Territorial Municipal** frente a Emergencias con la incorporación de las nuevas tecnologías el proyecto de **'Resiliencia Urbana'**, donde se analiza los efectos en cadena de los servicios que gestiona la ciudad y cómo solucionarlos.

Este proyecto supone **una planificación avanzada de los medios materiales y humanos para afrontar una situación de emergencia** y gestionarla de manera eficaz y eficiente.

De este modo, el proyecto ha servido para identificar las amenazas para la ciudad de Benidorm que más probabilidad puedan tener, como las inundaciones, los incendios, transporte de mercancías peligrosas, accidentes graves o concentración de grandes masas de personas.

**El futuro a medio y largo plazo pasará por la sensorización de todos los servicios** identificados durante la redacción del Plan -35- e infraestructuras críticas -484- **para que a través de herramientas tecnológicas todos los agentes implicados dispongan de forma inmediata de toda la información en dispositivos móviles para que la toma de decisiones sea más ágil y eficaz.** Una sensorización que ya opera en la gestión de los servicios del ciclo del agua de Hidraqua en la ciudad de Benidorm.

## 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.

[103-1, 103-2, 103-3, 201-2]

# 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 los hechos acontecidos con un elevado número de víctimas en 2018 en Grecia y California, o en 2017 en Portugal y España (Galicia).

Las áreas urbanas de Riba-roja y Paterna comparten la zona forestal de "La Vallesa" y el P.N. 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 **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. El proyecto GUARDIAN está financiado por la UE en la 3ª convocatoria UIA (Urban Innovative Actions) y desarrollada por Hidraqua, los Ayuntamientos 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).

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,

bombes...) 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.

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 el vecindario 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.

## ACCIONES EN 2019

[103-1, 103-2, 103-3, 201-2]

Los **Ayuntamientos de Riba-roja de Túria y Paterna** han aportado los estudios territoriales de riegos y peligrosidad necesarios para la redacción de la propuesta final de solución del proyecto GUARDIAN y han celebrado varios encuentros con grupos de relación a fin de dar a conocer este proyecto y las iniciativas que se van a desarrollar en los próximos dos años.

**Cetaqua** ha trabajado en la definición de los módulos de tratamiento para producir el agua regenerada que se utilizará para los aportes al lago de La Vallesa y los usos contraincendios planteados en el resto de las acciones del proyecto.

**Medi XXI** ha continuado en el desarrollo y redacción de los estudios preliminares necesarios para definir el diseño del sistema de defensa de las urbanizaciones frente a incendios forestales. Se ha realizado además un vuelo LiDAR (actualmen-

te en fase de clasificación final) específico del ámbito geográfico de los trabajos que permitirá generar documentos de gran calidad y precisión como cartografía de modelos de combustible y planes de autoprotección. También se ha iniciado el proceso de adquisición de sensores meteorológicos y agronómicos.

La **UPV-IIAMA** ha realizado tareas para el diseño y dimensionado de los ensayos de eco-hidrología forestal. Esta tarea ha consistido en la identificación clara y precisa de las variables que se van a medir de cara a evaluar la hidratación del suelo y ofrecer un riego óptimo de la vegetación. Así, tras este estudio, se ha decidido adquirir un instrumental muy específico e innovador que permitirá medir esta variable en continuo en una muestra reducida de árboles y relacionarla con otras variables fisiológicas y ambientales.

Por parte de la **Universitat de Valencia** ha realizado una primera exploración sobre la información disponible en materia de infraestructuras ya existentes, valoración de riesgos y coste de las inversiones requeridas. Se han analizado las metodologías más idóneas de cara al cálculo de los beneficios sociales y ambientales derivados de las actuaciones previstas.

**Hidraqua** ha iniciado los trabajos de ingeniería para la implantación de la infraestructura hidráulica, ubicación de los depósitos y trazado de las tuberías que conducirán el agua desde la Estación Regeneradora de Agua hasta las diferentes infraestructuras de defensa y al embalse de la Vallesa.

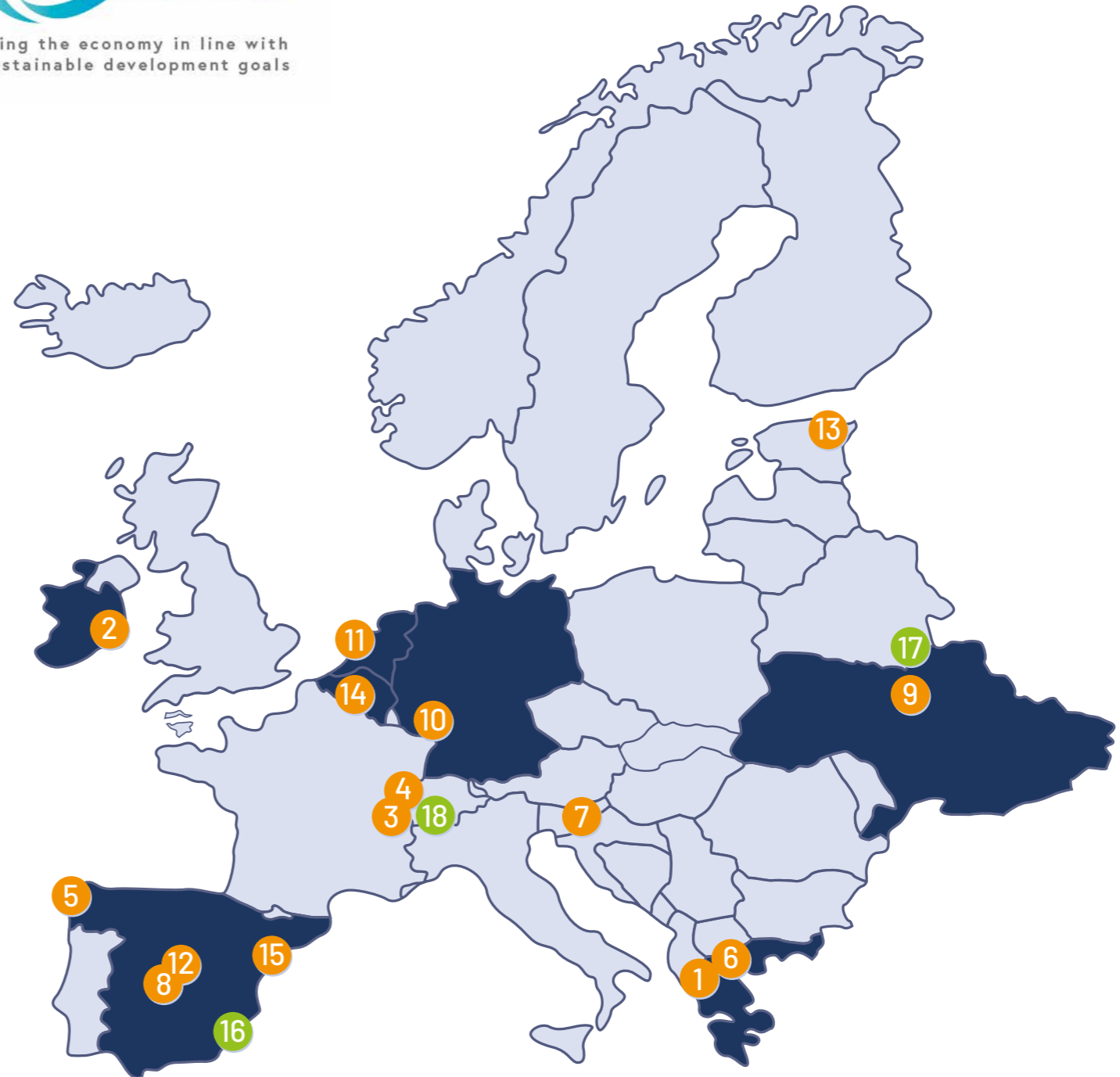
# NAIADES

En el 2018 se confirmó la aprobación por parte de la UE del proyecto NAIADES, en el marco del programa Horizon 2020. Con 18 socios de diferentes países de toda Europa, el proyecto ha comenzado en 2019 se prolongará hasta el 2021. **El proyecto está diseñado en soluciones basadas en Inteligencia Artificial, IoT y análisis de Big Data para la mejorar la eficiencia de la operación y el mantenimiento de las redes.**

En particular, el piloto de innovación a desarrollar en Alicante empleará estas tecnologías para varios propósitos:

- La **detección y localización de infiltraciones de aguas salinas al alcantarillado**, que dificultan el tratamiento y la reutilización.
- La **predicción avanzada de la demanda urbana.**
- El desarrollo de **aplicaciones para impulsar la eficiencia en el consumo.**

En el 2019 se han realizado las pruebas en la estación depuradora de Monte Orgegia, por ejemplo **el uso de un innovador sistema de mantenimiento predictivo por monitorización acústica.** Esta tecnología hace uso de algoritmos de Machine Learning para analizar en tiempo real los sonidos emitidos por los motores de la maquinaria (p.ej. bombes) durante su operación. De esta forma **se puede detectar los más mínimos cambios en los patrones acústicos y es capaz de predecir sus fallos antes de que se produzcan**, permitiendo evitarlos mediante las correspondientes medidas preventivas. Además, cuenta con la ventaja de ser **un sistema no invasivo**, es decir, no requiere modificar en modo alguno la instalación existente para su implementación.





0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe



## GUÍA DE COMPRA PÚBLICA DE INNOVACIÓN EN ECONOMÍA CIRCULAR Y SOSTENIBILIDAD

### Compra pública innovadora

En el Distrito Digital de la Comunidad Valenciana **se presentó en el mes de noviembre la primera Guía europea de compra pública innovadora en economía circular.**

La guía ha sido elaborada de manera conjunta con la colaboración entre la Agencia Valenciana de la Innovación, Aguas de Alicante y las universidades de Alicante y la Politècnica de València a través del IUACA, Instituto Universitario del Agua y de las Ciencias Ambientales, y el IIAMA, Instituto de Ingeniería del Agua y Medio Ambiente.

La presentación de la Guía de Compra Pública de Innovación en economía circular y sostenibilidad ha reflejado la unanimidad de las administraciones y que es posible romper la paradoja de la falta de oferta y de demanda. Para ello está el sistema de concursos con que los entes públicos estudian y estimulan la I+D.

La Compra Pública de Innovación es una actuación administrativa orientada a potenciar el desarrollo de **soluciones innovadoras desde el lado de la demanda a través del instrumento de la contratación pública.**

Es una metodología que **fomenta nuevas oportunidades dentro del mercado, impulsando la demanda de productos innovadores**, y creando nuevas oportunidades de negocio entre empresas de nueva creación y empresas ya asentadas en el tejido productivo.

### Climate Launchpad 2019

Hidraqua colabora con **Climate Launchpad, 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.

**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.



### Inovare Innovación Abierta

Hidraqua, UA y Fempa crean **una plataforma conjunta para impulsar la transferencia científica e industrial.** Con el nombre de Inovare Innovación Abierta, **el objetivo es incrementar la competitividad empresarial desde una perspectiva multidisciplinar.**

Con la puesta en marcha del ecosistema Inovare, que **busca ayudar a otras empresas que tengan interés y fomenten el know-how en tecnologías diferenciales.** En este sentido, la iniciativa nace con el objetivo de conformar un ecosistema heterogéneo que fortalezca el entorno empresarial a través del impulso de iniciativas de transferencia científica y tecnológica. Uno de los objetivos es incrementar la competitividad de las empresas de la provincia de Alicante a través del impulso de las relaciones entre empresas consolidadas y startups de gran potencial y talento, facilitando su entrada y consolidación en el contexto empresarial.

Inovare Innovación Abierta pretende visualizar el talento emergente y propiciar con empresas consolidadas sinergias rentables en términos laborales, económicos, medioambientales, sociales, etc.

En la fase inicial se incidirá en potenciar la colaboración transversal y divulgación del potencial creativo y emprendedor, a través de **actividades tales como Testing One to One** en la cual empresas tradicionales puedan analizar y verificar productos o servicios innovadores en un contexto real proveniente de startups locales. **Otra modalidad que se pondrá en marcha es el Showroom Inovare, un espacio interactivo en donde las startups muestran sus productos/ servicios, actividades y eventos,** facilitando que podamos impulsar un matching selectivo y de gran interés para las empresas ya consolidadas en el mercado.

[103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 413-1]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Alianzas como motor

*Si quieres ir rápido camina  
solo, si quieres llegar lejos ve  
acompañado*

*- Proverbio africano*



OBJETIVO

TRABAJAMOS  
CON PRO-  
VEEDORES  
SOCIAL Y  
MEDIOAMBIEN-  
TALMENTE  
RESPONSA-  
BLES

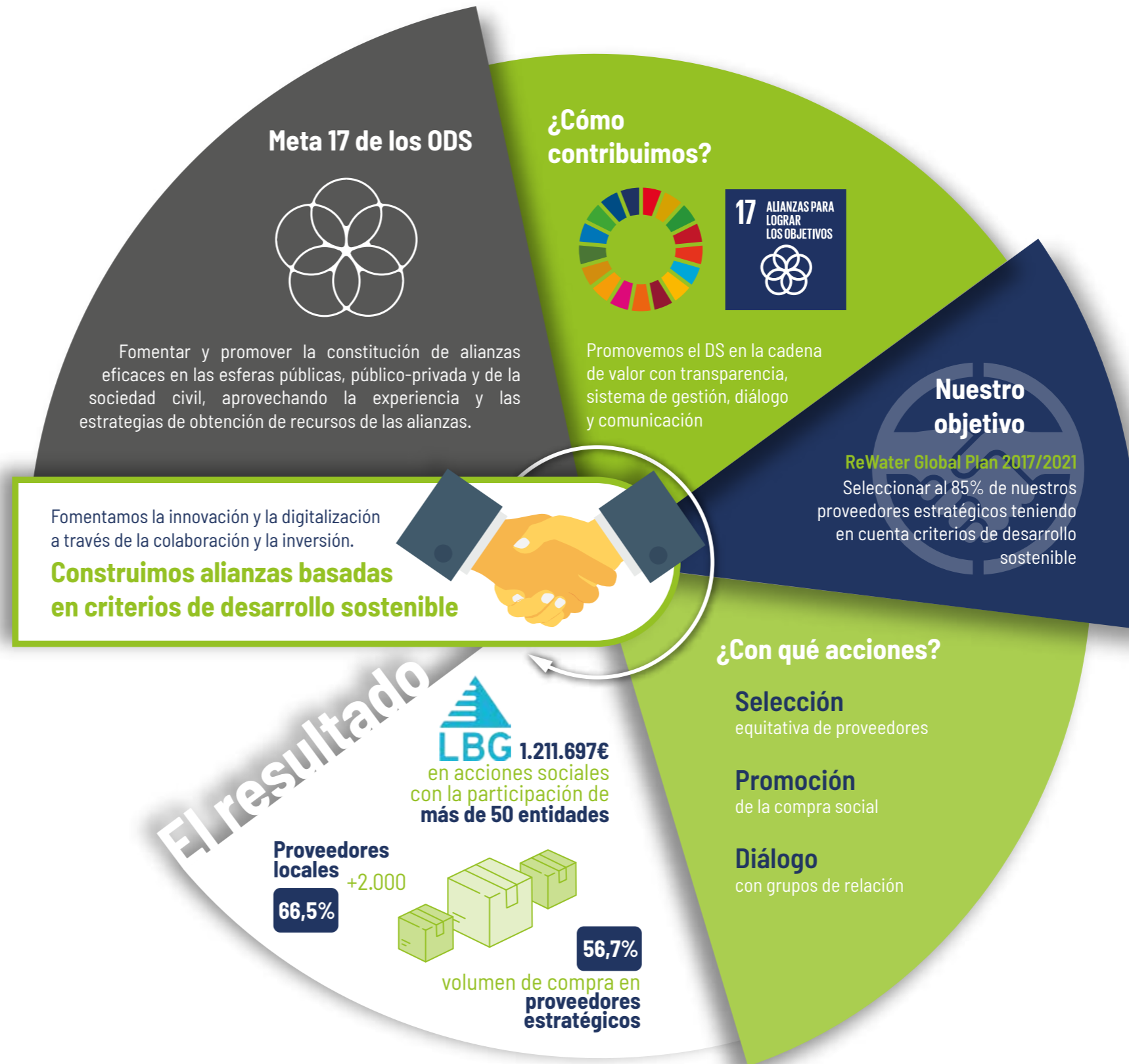


12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



- 0 La empresa
- 1 Gobernanza
- 2 Rewater Global Plan
- 3 Lucha contra el cambio climático
- 4 Preservación del agua
- 5 De lineal a Circular
- 6 Protección de la biodiversidad
- 7 Acceso al agua
- 8 Concienciación ciudadana
- 9 Equidad y personas
- 10 Entornos seguros y saludables
- 11 Innovación con impacto
- 12 Alianzas como motor
- 13 Sobre este informe

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



[102-15, 103-1, 103-2, 103-3]

# Evaluación proveedores

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 incorporen la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).

En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema desarrollado por Suez Spain, que nos ayuda a desarrollar una 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 85% 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.

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de relación, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia.

Por ello **fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración.** Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación. **Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables.** En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.



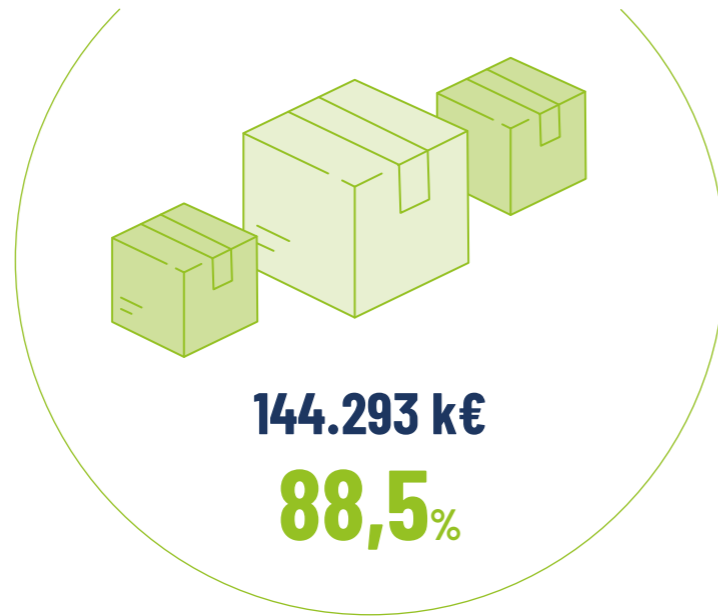
## REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



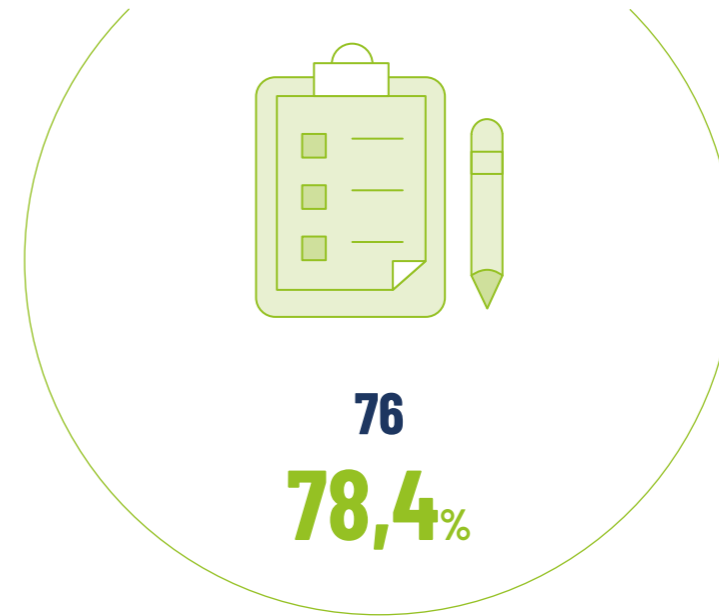
[308-1, 414-1]

## EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

### VOLUMEN COMPRA REGISTRADO (REPRO, REPRO+AUDIT)



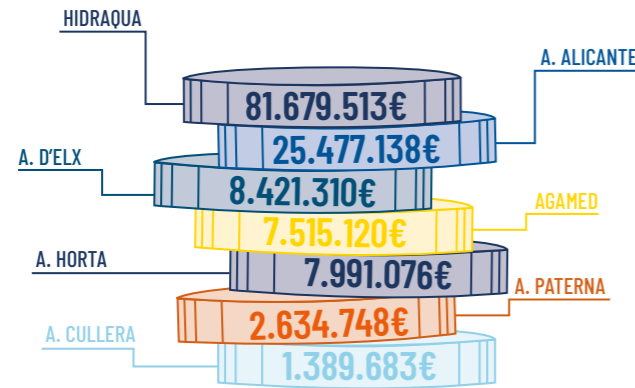
### PROVEEDORES REGISTRADOS (REPRO, REPRO+AUDIT)



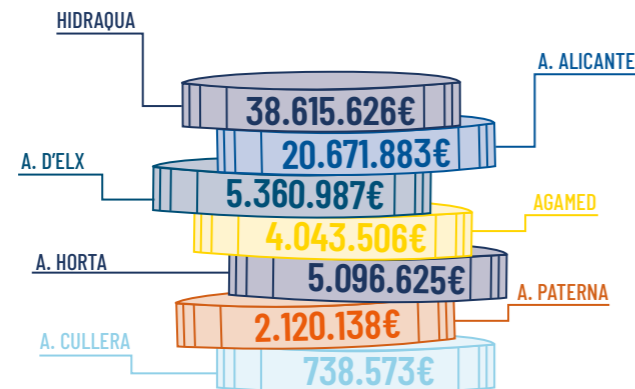
### EVALUADOS SEGÚN

- ✓ **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**

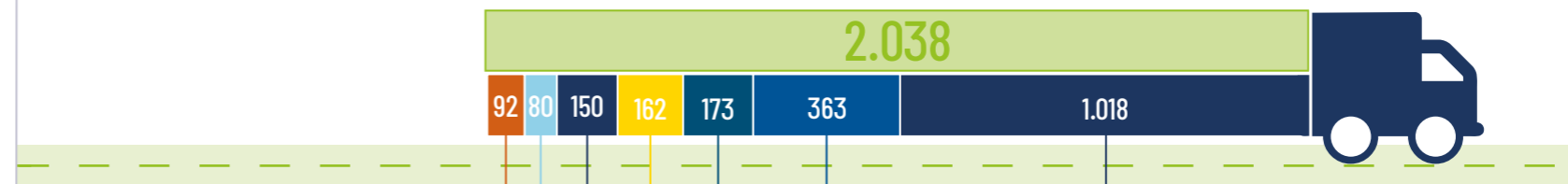
## GASTO TOTAL EN PROVEEDORES



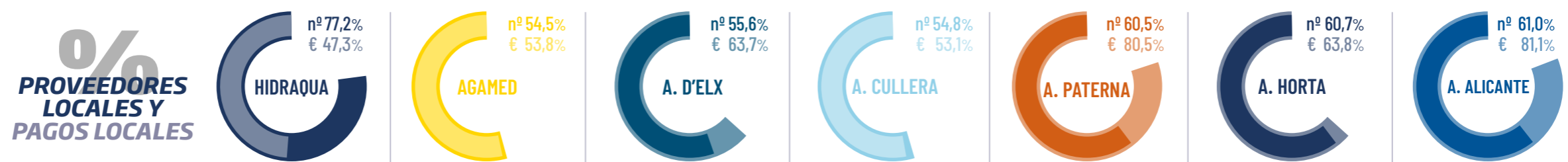
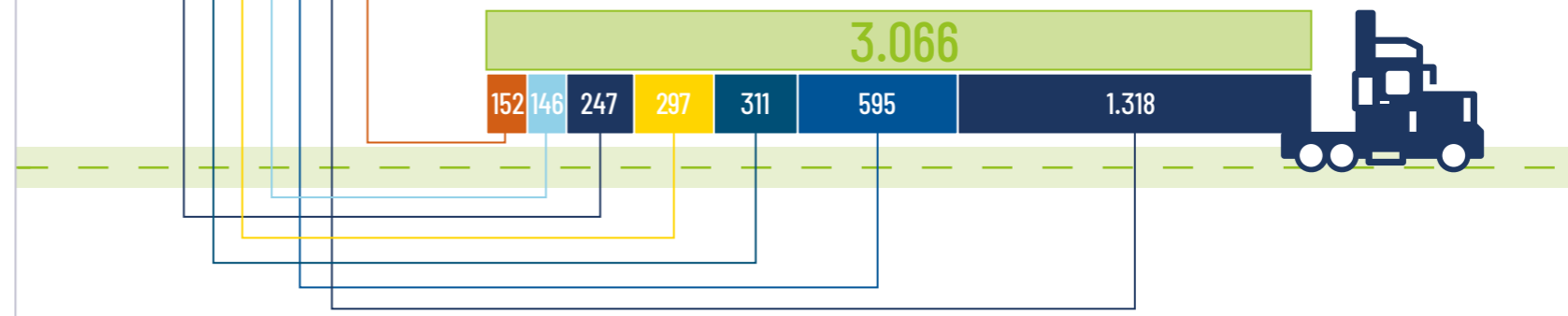
## GASTO EN PROVEEDORES LOCALES



## TOTAL DE PROVEEDORES LOCALES



## TOTAL DE PROVEEDORES



\*Se considera local a la Comunidad Valenciana y se excluye a los proveedores que no hay alternativa local.

0 La empresa

# LBG

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

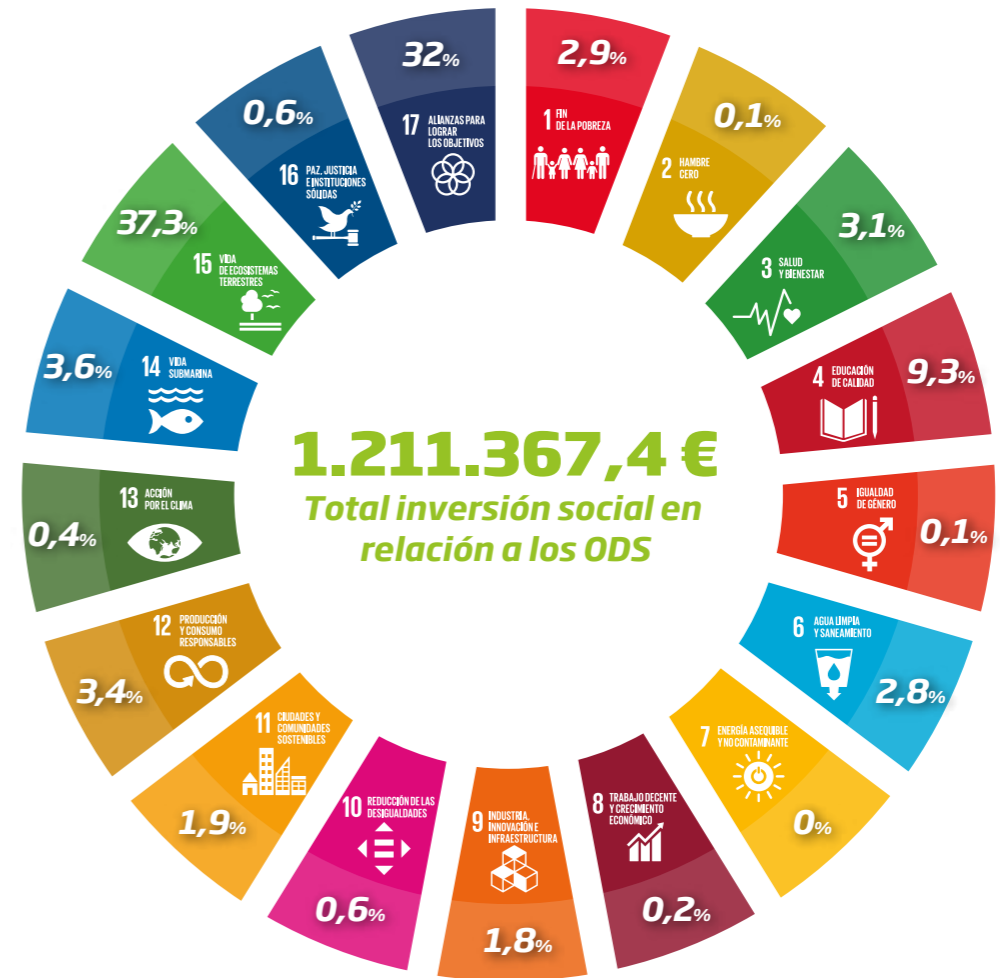
12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

**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.**

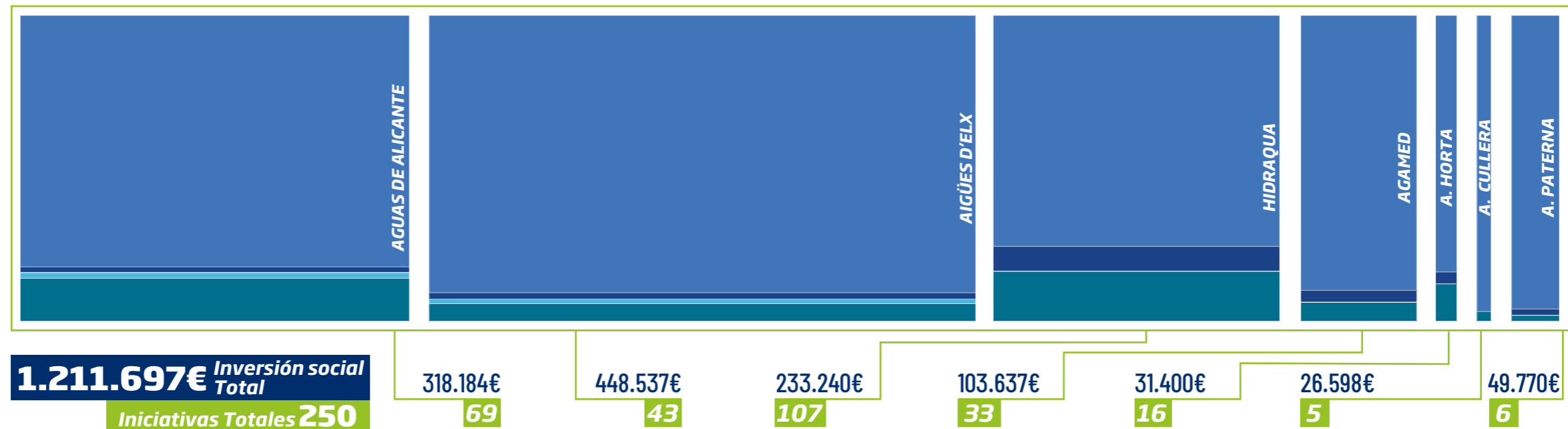


**ACCESO AL LBG**  
Accede a la web del LBG



**1.211.367,4 €**  
Total inversión social en relación a los ODS

**Tipo de inversiones:** Dinero ■ Tiempo ■ En especie ■ Costes de gestión ■



[203-2, 413-1]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

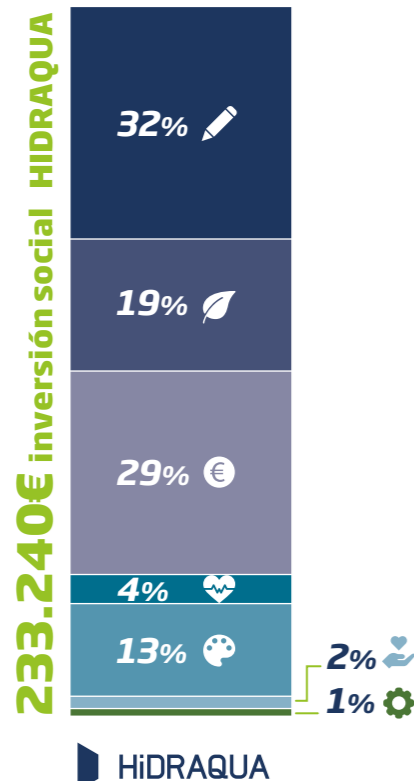
9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

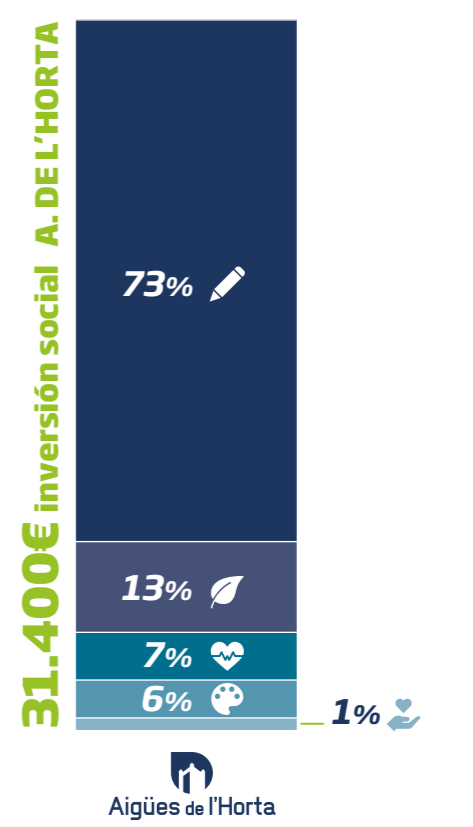
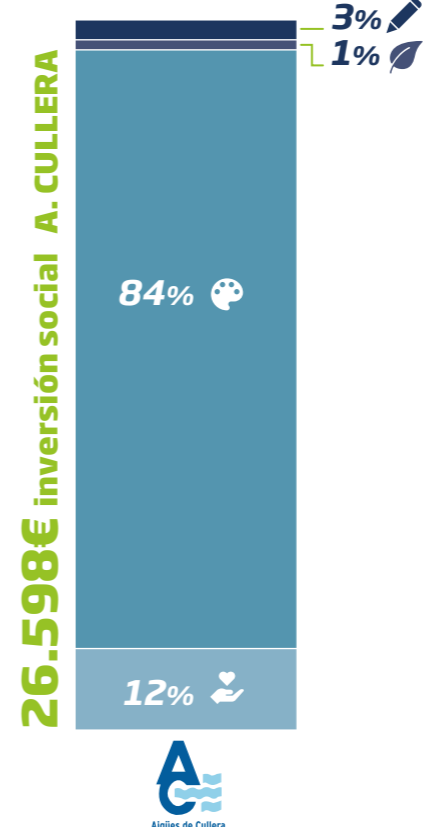
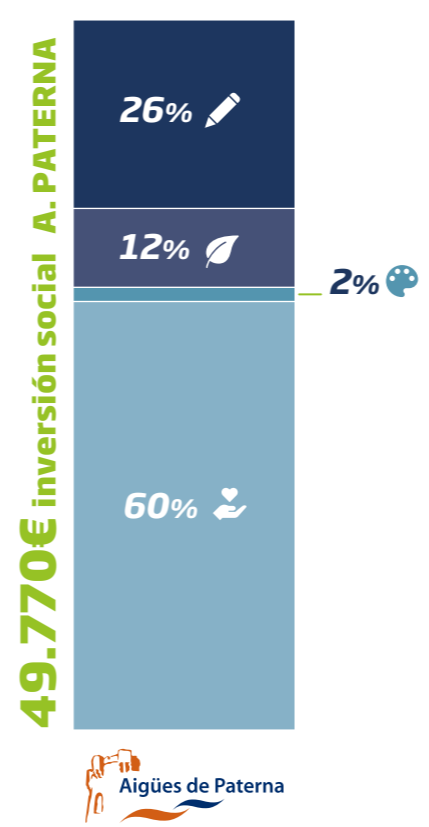
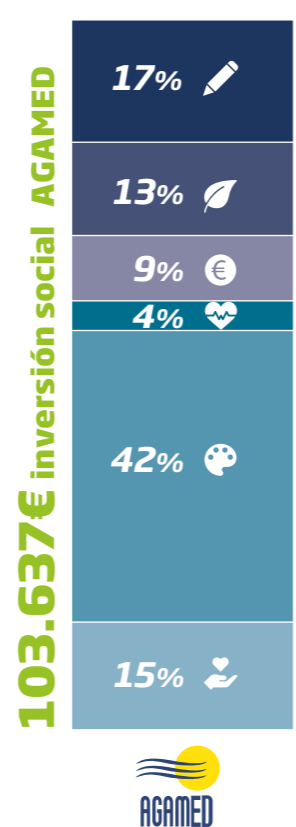
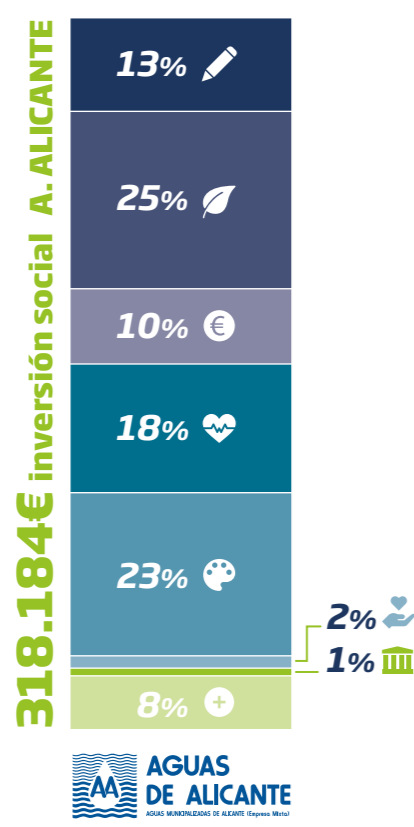
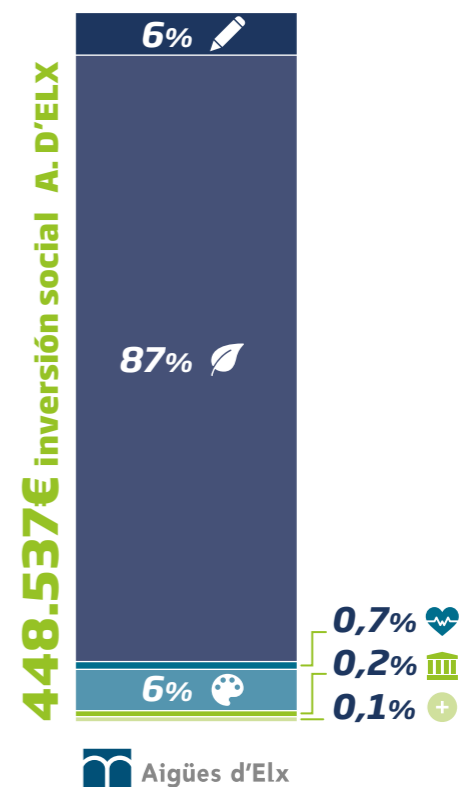
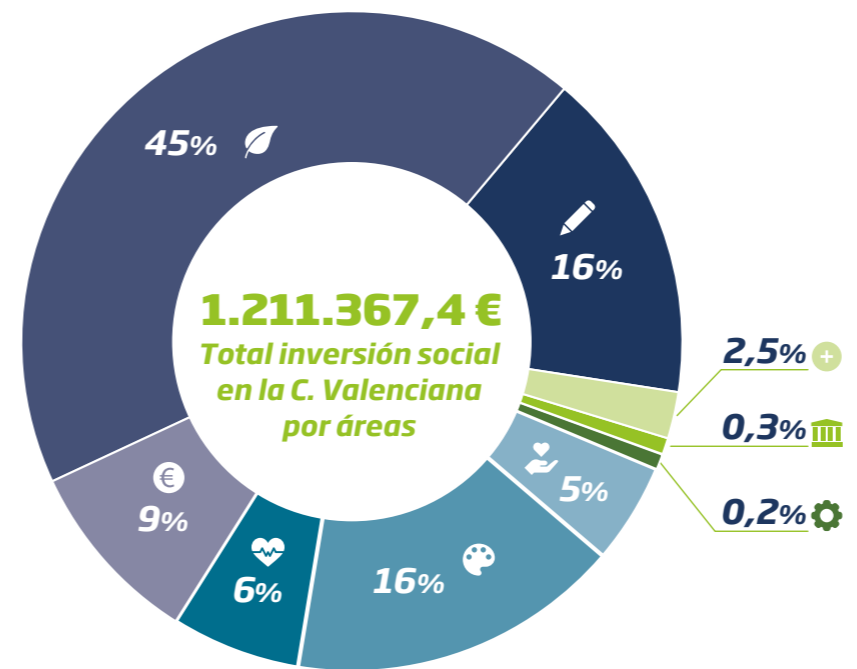
11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe



- Educación
- Medio Ambiente
- Desarrollo Económico
- Salud
- Arte y Cultura
- Bienestar Social
- Empleo y emprendimiento
- Fortalecimiento institucional
- Otros





0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Voluntariado corporativo: Coach exit

Hidraqua y Aguas de Alicante han iniciado su colaboración con el Proyecto Coach de la Fundación Exit, **una iniciativa de voluntariado de empresa que tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de jóvenes** a través de técnicas como el coaching y el mentoring.

Se trata de un proyecto con un alto impacto en jóvenes y voluntarios de empresa que se encargan de orientar y motivar a los jóvenes para que continúen sus estudios.

A través de esta iniciativa social, Hidraqua y Aguas de Alicante suman esfuerzos con centros educativos y entidades sociales para reducir el alto porcentaje de abandono escolar.

El Proyecto Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo **dirigida a empresas socialmente responsables que busca mejorar la integración laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad** trabajando su orientación y motivación para que estos jóvenes continúen su formación y mejoren sus posibilidades de empleabilidad. Tras su paso por el proyecto, el 82% los jóvenes aprueban el curso, el 75% continúa formándose al terminar el curso y un 88% mejora su autoestima.

La Fundación Exit forma a las personas voluntarias en técnicas de coaching y mentoring para acompañar durante el proceso a los jóvenes en un recorrido dentro de la empresa. Los voluntarios corporativos adquieren unas técnicas que podrán aplicar en su día a día mientras ayudan a formar a los participantes. Los jóvenes, a partir de un primer contacto con el mundo laboral, encuentran su vocación y entienden la importancia de la formación para poder acceder al mercado laboral.

**Los participantes tienen de 16 a 19 años y son derivados por diferentes entidades sociales y educativas e institutos, procedentes de una experiencia de abandono escolar.** En paralelo, colaboran empresas socialmente responsables que quieren involucrar al personal de la empresa en una acción solidaria.

En el proyecto han participado personal de Hidraqua, Aigües de Paterna y Aguas de Alicante. Los jóvenes participantes han podido conocer de cerca el trabajo que se realiza en los diferentes departamentos de las empresas, desde la atención al cliente, laboratorio, mantenimiento de redes o el centro tecnológico. También el departamento de Recursos Humanos les orientó sobre el modo de afrontar una entrevista de trabajo y sobre los perfiles más demandados en el actual mercado laboral.



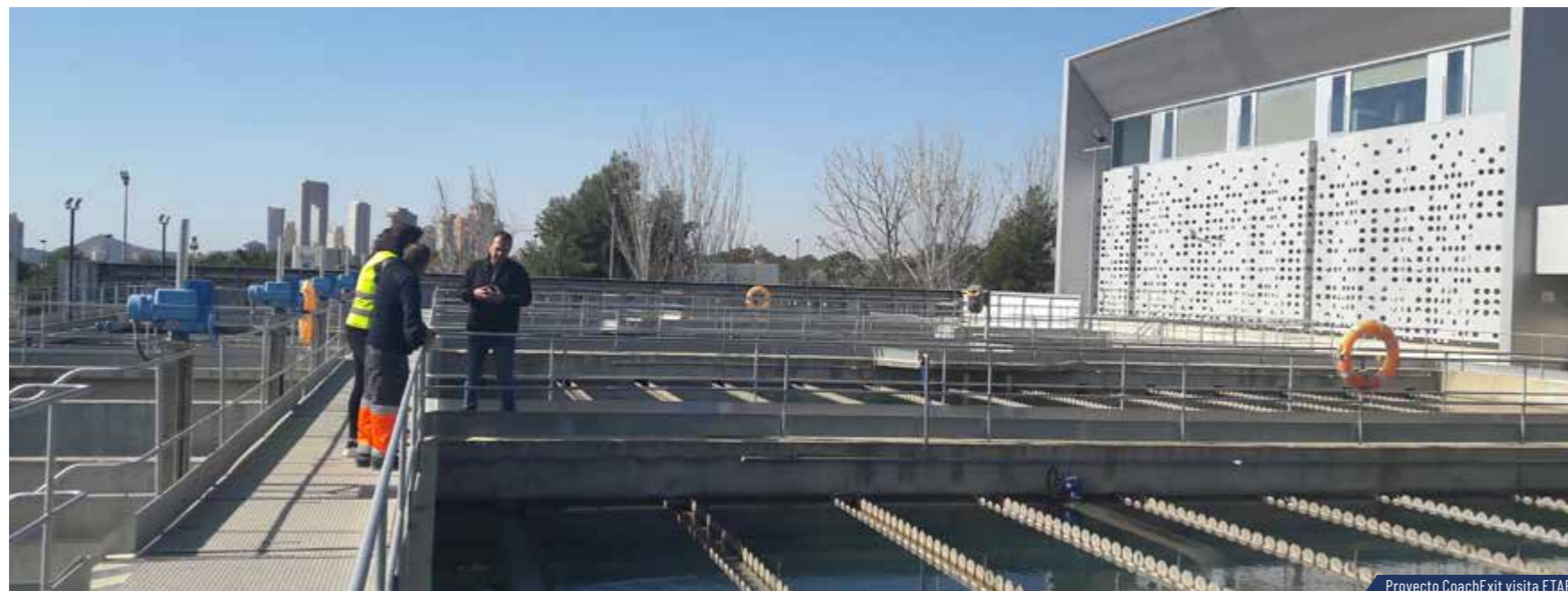
## Reto Innovación Social

Aguas de Alicante e Hidraqua, en colaboración con Fundación Emplea, abrieron en febrero de 2019 la convocatoria para participar en el programa piloto 'Reto Innovación Social Alicante 2019'. La primera edición de **este programa para organizaciones y emprendedores sociales impulsa ideas e iniciativas que impacten a la generación de empleo y la mejora de empleabilidad de colectivos vulnerables y que contribuyan o tengan potencialidad**

**de hacerlo en la protección y conservación del medioambiente y/o transformación digital.**

**El proyecto ganador "Siembra"** ha sido el presentado por la **asociación de daño cerebral adquirido (Adacea)**. Su idea se basa en ofrecer etiquetas o regalos con semillas para generar trabajo entre sus asociados. Apelando a la memoria y a las emociones que se consiguen con aromas convencieron al jurado de esta primera edición. Una idea sencilla de fácil aplicación y alta escalabilidad.

Los ganadores del reto de innovación social Alicante 2019, recibirán la formación en herramientas innovadoras para la gestión y desarrollo de iniciativas sin ánimo de lucro. Además, un servicio de consultoría de seis meses de duración más el apoyo jurídico y tecnológico para la implementación del proyecto ganador.



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Proyectos de colaboración con entidades educativas

## Proyecto Gennera

Hidraqua participa en el Proyecto Gennera de la Universidad de Alicante para ofrecer soluciones innovadoras a los retos empresariales. El desafío planteado por la empresa gestora del ciclo integral del agua al alumnado está centrado en cómo acabar con el monstruo de las toallitas.

El Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo de la Universidad de Alicante, en colaboración con Impulsalicante, busca crear un espacio de innovación estratégica entre empresas referentes de la provincia y estudiantes y egresados de la propia Universidad. En este contexto, se ha puesto en marcha el proyecto Gennera, en el que las empresas definen y trasladan a los estudiantes y egresados los retos estratégicos a los que se enfrentarán en los próximos años. **Los participantes, tras recibir una formación específica y práctica, crean grupos de trabajo para la generación de soluciones y escenarios de oportunidad dirigidos a los retos lanzados por las empresas.**



**Acabar con el monstruo de las toallitas a través de la concienciación y la innovación es el reto planteado por Hidraqua.** A través de la investigación y el estudio de campo, **el grupo multidisciplinar de estudiantes ha basado su solución integral sobre el modelo de economía circular, con el objetivo de convertir el residuo, la toallita, en un recurso a través de un proceso innovador para su posterior reciclaje.** Las propuestas presentadas por los estudiantes abarcan desde acciones de comunicación para sensibilizar a la ciudadanía que no arrojen las toallitas al inodoro y que favorezcan la recogida selectiva dentro del segmento de los productos de higiene, hasta la construcción de infraestructuras que recojan las toallitas en la red de alcantarillado para evitar las obstrucciones y el colapso en la red.

## Colaboración CEU San Pablo

Hidraqua colabora con un programa dirigido al alumnado primero de Bachillerato del Colegio CEU San Pablo de Valencia cuyo **objetivo es acercar a los participantes a la realidad empresarial por medio del planteamiento y resolución de retos relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.**

La compañía participa con esta iniciativa mentorizando a uno de los grupos de trabajo del programa. **El reto planteado por la empresa gestora del ciclo integral del agua está enfocado al ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres", y al 13 "Acción por el clima".** En concreto, está centrado en los barrancos por los que circula agua en episodios de lluvia y que suelen encontrarse en situación de precariedad ambiental por suciedad, vertidos incontrolados, mal estado, acumulación de maleza, pérdida de arbolado, erosión y afección por el cambio climático.

El reto planteado por Hidraqua ha sido enfocado a plantear **acciones que favorezcan su conservación, aspectos educacionales, campañas de concienciación, etc.** Así como acciones para evitar la erosión, que permitan mantener la biodiversidad y favorecer asentamiento de fauna, incluso generar espacios que puedan ser disfrutados por la ciudadanía.

[103-1, 103-2, 103-3, 413-1]



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

## Alianzas

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

### Pacto Mundial

Hidraqua está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact), apoyando a través de sus actividades la consolidación de este proyecto internacional, al considerarlo una propuesta de gran valor para la defensa de los derechos humanos fundamentales, la protección del medio ambiente, el apoyo al desarrollo social, el respeto de las normas laborales y la lucha contra la corrupción.

Hidraqua se compromete a presentar anualmente el Informe de Progreso, donde se recogen las principales acciones desarrolladas en relación a los Diez Principios.



**Red Española Pacto Mundial**



**Global Compact**

### Fundación AQUAE

La Fundación Aqualae, 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.

Se organizó mesas redondas en las que se debatió sobre innovación y el papel de las empresas y la administración en el cumplimiento de los ODS marcados por la ONU, el proyecto GUARDIAN y una mesa compuesta por miembros de Young Water Spain. También dentro de la agenda de Efiaqua se participó en las conferencias organizadas por la organización.

### Young Water Professionals (YWP Spain)

YWP Spain es la rama española de jóvenes profesionales de la IWA. Se establece como la red joven de referencia del mundo del agua siendo un grupo heterogéneo altamente cualificado y muy proactivo. Está formado por los jóvenes más activos tanto en las empresas gestoras de servicios de abastecimiento y saneamiento como en empresas tecnológicas, universidades, centros de investigación, etc.

### European Innovation Partnership (EIP)

Está diseñado para reunir ideas y acciones innovadoras de toda Europa con el fin de fomentar el intercambio de la innovación y la asociación en beneficio de las ciudades, los ciudadanos y las empresas. Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.

### Aliats per la biodiversitat

Hidraqua forma parte de Aliats per la biodiversitat, proyectos de conservación responsables en la Comunitat Valenciana.

### i-ambiente

La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities. Hidraqua y sus empresas mixtas participan como miembro de la plataforma.



**i-ambiente**

[102-12, 413-1]

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Asociaciones

**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 Valencianas del Sector de la Energía).

**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).



## Comunicación Digital

La comunicación digital es una apuesta de Hidraqua para mejorar la comunicación bidireccional con los grupos de relación. Con este propósito, se ha adoptado un modelo de comunicación que busca la **profesionalización de la función de Comunicación Digital**. El pasado ejercicio 2019 se experimentó un sensible incremento de la comunidad de personas y del interés por las publicaciones de Hidraqua y empresas mixtas. En el caso de Twitter se alcanzaron los 17.936 seguidores, un crecimiento del 10%. Así mismo, los ajustes realizados sobre el plan editorial adaptándolo a los valores de la marca y la publicación de interés y de valor para los distintos grupos de relación ha generado durante el ejercicio un total de 47.944 interacciones y 3.072.092 impresiones.

Las temáticas de mayor interés entre la comunidad de seguidores son: **Desarrollo Sostenible, Innovación, Bienestar Social y Patrimonio.**

Twitter, se ha convertido como un medio donde cualquier persona puede comunicarse de manera directa con la compañía para poder tramitar sus incidencias o consultas, sin necesidad de acudir a una oficina o recurrir a una llamada telefónica. Esto nos permite tener un servicio multicanal, más acorde a las necesidades de la sociedad y cercano a la ciudadanía.

En ocasiones especiales (como las inundaciones producidas por la DANA sufrida el mes de septiembre de 2019 en la zona de Levante), las Redes Sociales han actuado como canal de referencia para ofrecer a la ciudadanía información actualizada y real sobre el estado del servicio y la calidad del agua de grifo, entre otras. En este episodio concreto, la comunicación transparente y coordinada con los Ayuntamientos tuvo un reflejo muy positivo en la valoración por parte de la ciudadanía de la labor desempeñada por la empresa y de las personas que están en primera línea de dicho servicio.

## Reconocimientos

### 'La labor de las personas frente a la DANA'

SUEZ y sus marcas territoriales Hidraqua e Hidrogea organizaron en el Teatro Cortés de Almoradí el evento 'La labor de las personas frente a la DANA'. Una iniciativa promovida por el equipo de presidencia de SUEZ para poner en valor la labor que la plantilla de Hidraqua e Hidrogea, así como las empresas, ayuntamientos, asociaciones, profesionales y voluntarios, llevaron a cabo durante la DANA que azotó el sur de la provincia de Alicante y el norte de la provincia de Murcia del 13 al 19 de septiembre de 2019.

El acto contó con la asistencia de 430 empleados y empleadas, entre los que se encontraba el Comité de Estrategia de Suez, con la presencia de Angel Simón, vicepresidente de Suez, el equipo directivo de Hidraqua e Hidrogea, y todo el personal técnico y operario que trabajó incansablemente durante los días en los que tuvo lugar este fenómeno meteorológico.

Asimismo, asistieron representantes políticos de los municipios de la provincia. El acto estuvo conducido por la meteoróloga y presentadora Mónica López y contó con tres mesas redondas, una primera centrada en explicar cómo se conforma una DANA y su vinculación directa con el cambio climático; una segunda con miembros de la plantilla de Hidraqua que explicaron cuál fue su labor durante estos días incidiendo en su vocación de servicio y la última con intervenciones de la directora de Agua de Suez Spain, Asunción Martínez, Baltasar Ortiz de la Sociedad Valenciana de Gestión Integral de Servicios de Emergencia, José Mira de bomberos, Francisco Massip de Protección Civil, y Carolina Espadas de Cruz Roja. Todos ellos, personas que participaron activamente para hacer frente a las consecuencias de la DANA y que pudieron contar de primera mano sus experiencias durante estos días.



Hidraqua y Suez quisieron reconocer la labor de todas estas entidades, así como de las contratistas con las que cuenta Hidraqua y de su plantilla que durante estos días trabajó sin descanso. Se cerró el acto con la intervención del vicepresidente de Suez, Angel Simón que quiso agradecer personalmente la labor llevada a cabo y el compromiso de la entidad con las personas.

Durante el evento, además se anunció que Suez pondría a disposición de los municipios afectados por la DANA una herramienta pionera para atender episodios hídricos extremos. Actualmente esta herramienta ya está desarrollada y en la que la Diputación de Alicante, el equipo de innovación de Suez y los ayuntamientos implicados se está trabajando en el volcado de datos para su puesta en marcha.



### Reconocimiento en la COP25 para el Parque Inundable de la Marjal

El parque inundable ha sido seleccionado, en la COP25, como uno de los 101 ejemplos empresariales españoles de acciones #PorElClima, por considerarse un modelo de eficiencia en la lucha contra las consecuencias del cambio climático en las ciudades. La Marjal es una infraestructura verde que cumple una triple función: la hidráulica, como área de acumulación temporal de un volumen de 45.000m<sup>3</sup> de agua pluvial; la social, como parque municipal para uso de la ciudadanía; y, por último, la ambiental, como pulmón verde para la ciudad que favorece la biodiversidad.

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

## Benidorm obtiene el premio 'Ciudad Sostenible' por el centro tecnológico Dinapsis de Hidraqua

Benidorm ha recibido esta mañana el premio nacional 'Ciudad Sostenible' en la categoría de 'Gestión del Ciclo del Agua' por la puesta en marcha de Dinapsis, el centro de innovación para la gestión territorial sostenible que Hidraqua y el grupo Suez pusieron en marcha en el 2018 en la ciudad.

Este reconocimiento, que otorga cada año la Fundación Forum Ambiental, se concede a municipios de más de 5.000 habitantes en los que se hayan ejecutado satisfactoriamente actuaciones dirigidas a la sostenibilidad en un período de dos años de duración, y que presenten evidencias de la existencia de un compromiso con el desarrollo sostenible.

La candidatura, presentada por el Ayuntamiento de Benidorm, en colaboración con Hidraqua, pone en valor la gestión que se desarrolla en este centro tecnológico, que nació con el objetivo

de crear un espacio que permitiera la gestión sostenible del territorio y la mejorar de la calidad de vida de los ciudadanos. Asimismo, se trata de un centro operacional que cuenta con las herramientas más avanzadas para la toma de decisiones adecuadas en materia de inversión y planificación, lo que permite crear ciudades más resilientes y sostenibles; a la vez que se trata de un espacio abierto y colaborativo donde las alianzas son clave para su crecimiento.

Además, Dinapsis ha permitido incrementar el camino a la excelencia en la gestión de un recurso tan valioso para esta ciudad, como es agua. A la vez que ha supuesto una palanca clave en la consecución de los grandes retos de Benidorm: mejorar la calidad de vida de las personas que habitan y visitan este municipio, configurar un espacio de reflexión y un foro de conocimiento, a la vez que ha supuesto una herramienta de apoyo a Benidorm para convertirse en el primer destino turístico inteligente certificado del mundo.



## Alianzas y colaboraciones académicas

### Creación Cátedra "Aguas de Alicante de inclusión social"

La Universidad de Alicante, Aguas Municipalizadas de Alicante y la Asociación Pro Discapacitados Psíquicos de la Provincia de Alicante (APSA), formalizan la creación de la Cátedra Institucional "Aguas de Alicante de Inclusión Social" de la Universidad de Alicante. Se trata de una cátedra innovadora que tiene como objeto convertirse en un núcleo de reflexión, debate e investigación en el campo de la inclusión social. Para ello se ha diseñado un programa formativo, así como distintas acciones de divulgación e investigación que contribuyan a la mejor formación de conocimientos de esta materia.

### Colaboración Pere Ibarra de la UMH de Elche

Aigües d'Elx colabora con el proyecto de la Cátedra Institucional Pedro Ibarra de la UMH, "La Enciclopedia virtual de la ciudad de Elche www.elche.me". La Enciclopedia virtual de la ciudad de Elche continúa con el trabajo desarrollado por la Cátedra en los últimos años, que consiste en la recopilación de biografías de personalidades ilicitanas, imágenes históricas, filmaciones, monografías y bases de datos, entre otros. El objetivo es alcanzar 10.000 biografías y 25.000 imágenes relacionadas con la ciudad de Elche.



### Convenio investigación con la UMH para uso lodos en compostaje

Hidraqua, Agamed y Aguas de Alicante ha firmado un Convenio de Investigación con la UMH de Elche para la investigación del compostaje de lodos procedentes del proceso de depuración.

### Colaboración con las Universidades para la biodiversidad

Convenio de Aigües d'Elx con la UMH para la realización del Seguimiento de passeriformes y micromamíferos en el PNM del Clot de Galvany. Aguas de Alicante ha firmado un convenio de colaboración con la Universidad de Alicante para el seguimiento de aves migratorias en Tabarca

# 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.

Para los encuentros con los Grupos de Relación han sido a través de 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.

En Aigües d'Elx y Aigües de l'Horta se gestiona el dialogo con los grupos de relación a través de la plataforma y metodología del Stakeholder toolkit de Suez.

[102-21, 102-29, 102-40, 102-43]

GRUPO	SUBGRUPOS	FRECUENCIA	HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO	COMPROMISOS
 Ciudadanía	CLIENTES	Diálogo constante	Canales de atención al cliente Encuestas de satisfacción Encuestas de materialidad Servialertas Informe de Desarrollo Sostenible Twitter y página web Customer Counsel	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
	ASOCIACIONES VECINALES	Diálogo constante		
	ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	Diálogo constante		
	ASOCIACIONES PROFESIONALES	Diálogo constante		
	ADMINISTRADORES DE FINCAS	Diálogo constante		
 Plantilla	SINDICATOS	Diálogo constante	Comités Encuestas Plafones sectoriales Intranet Comunicación interna Encuestas de materialidad	Estabilidad laboral e Igualdad de oportunidades Seguridad y Salud en el puesto de trabajo Desarrollo Profesional Calidad y trabajo digno Compromiso Ético Conciliación vida personal, familiar y laboral Continuidad del negocio
	COMITÉS	Diálogo constante		

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe



Medios de  
comunicación



Accionistas

GRUPO

SUBGRUPOS

FRECUENCIA

HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO

COMPROMISOS



Proveedores

PROVEEDORES

CONTRATISTAS

PROVEEDORES Y  
CONTRATISTAS  
POTENCIALES

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Bajo  
demanda

Reuniones

Correo electrónico

Encuestas

Perfil del contratante

RePro

Encuestas de materialidad

Seguridad y Salud laboral de la plantilla

Relaciones contractuales

Ética y Transparencia

Colaboración y coordinación mutua



Administración  
Pública

TÉCNICOS Y  
FUNCIONARIOS DE LA  
ADMINISTRACIÓN

REPRESENTANTES  
POLÍTICOS

INSTITUTOS PÚBLICOS  
REGULADORES

CUERPOS DE  
SEGURIDAD

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Consejo de Administración

Encuestas de materialidad

Reuniones

Informe de Desarrollo  
Sostenible

Jornadas técnicas

Twitter y página web

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

Calidad del servicio a la ciudadanía



Sociedad  
Civil

ASOCIACIONES/ONG

CLUSTER  
PROFESIONALES

ASOCIACIONES  
CULTURALES Y  
DEPORTIVAS

ENTIDADES  
SOCIALES

CONSERVACIONISTAS

Bajo  
demanda

Diálogo  
constante

Bajo  
demanda

Bajo  
demanda

Bajo  
demanda

Reuniones

Correo electrónico

Jornadas técnicas

Twitter y página web

Encuesta de materialidad

Informe de Desarrollo  
Sostenible

Liderazgo en la Gestión de los recursos  
naturales

Política social del agua

Empresa Socialmente responsable

Convenios y Colaboración mutua

Innovación Sostenible frente al cambio

Acciones sociales y de mecenazgo

Patrocinio y mecenazgo

Implicación local

102-21, 102-29, 102-40, 102-43



0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe



Ciudadanía



Plantilla



Proveedores



Administración  
Pública



Sociedad  
Civil



Entidades  
académicas



Medios de  
comunicación



Accionistas

GRUPO

SUBGRUPOS

FRECUENCIA

HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO

COMPROMISOS



Entidades  
académicas

UNIVERSIDADES

CENTROS EDUCATIVOS  
(primaria/bachiller/  
formación profesional)

INSTITUTOS  
TECNOLÓGICOS

ESCUELAS DE  
NEGOCIO

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Bajo  
demanda

Reuniones

Correo electrónico

Aquología

Encuesta de materialidad

Encuestas de calidad

Twitter y página web

Informe de Desarrollo  
Sostenible

Divulgación científica y colaboraciones

Campañas educativas

Convenios de colaboración

Prácticas laborales

Visitas a instalaciones



Medios de  
comunicación

PRENSA  
LOCAL

PRENSA  
AUTÓNOMICA

PRENSA  
NACIONAL

LÍDERES  
DE OPINIÓN

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Bajo  
demanda

Bajo  
demanda

Notas de prensa

Ruedas de prensa

Twitter y página web

Informe de Desarrollo  
Sostenible

Reuniones

Rendición de cuentas y transparencia

Información ciudadana sobre la gestión  
del agua y de los recursos

Información de servicio público (alertas,  
obras, incidencias, ...)

Impacto económico, social y ambiental  
en la comunidad



Accionistas

PRIVADOS

PÚBLICOS

Diálogo  
constante

Diálogo  
constante

Consejos de Administración

Reuniones e Informes de  
Gestión

Informe de Desarrollo  
Sostenible

Sostenibilidad financiera y ambiental en la  
gestión del ciclo integral del agua

Compromiso ético, transparencia y buen  
gobierno

Continuidad del negocio

Aprobación de tarifas e inversiones

**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...)

102-21, 102-29, 102-40, 102-43

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

# Sobre este informe

Estudio de materialidad

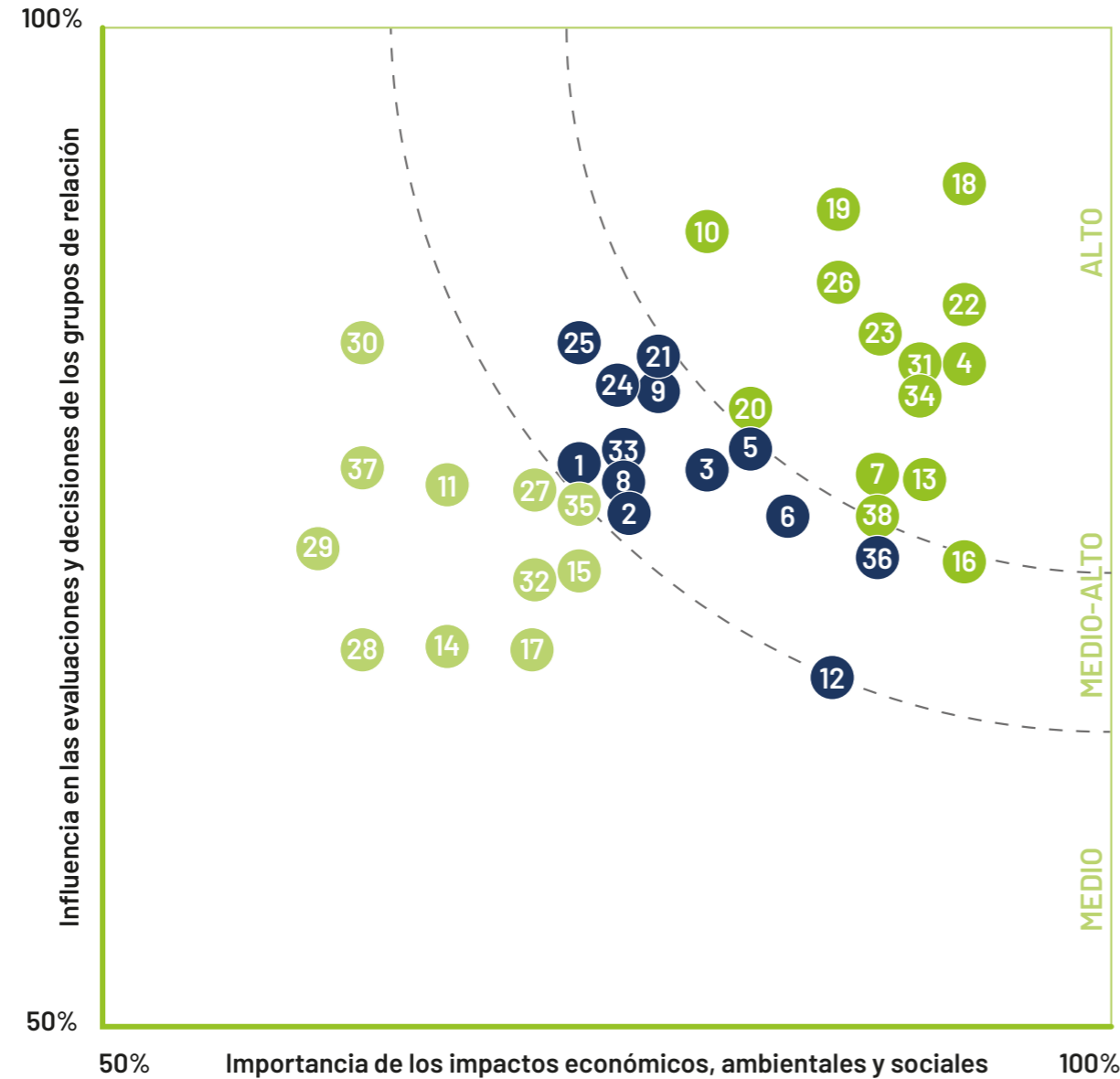
Verificación GRI

Indicadores GRI

Anexos



# Matriz de materialidad



- 18 Calidad del agua potable
- 22 Disponibilidad del agua
- 19 Calidad del agua tratada
- 4 Ética e integridad
- 26 Economía circular
- 31 Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 23 Adaptación al cambio climático
- 34 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
- 10 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- 13 Captación y fidelización de talento
- 7 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- 38 Construcción de alianzas
- 16 Seguridad y salud laboral
- 20 Eficiencia en las redes de distribución del agua
- 36 Gestión de datos personales y ciberseguridad
- 5 Transparencia
- 9 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 21 Reutilización del agua tratada
- 24 Reducción de la huella de carbono
- 3 Gestión de riesgos
- 25 Generación de energía renovable
- 12 Formación y desarrollo profesional
- 33 Claridad en las tarifas y las facturas
- 8 Innovación y transferencia de conocimientos
- 2 Sostenibilidad financiera
- 1 Gobernanza corporativa
- 35 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 27 Preservación de la biodiversidad
- 15 Medidas de conciliación a empleados
- 30 Inversiones sostenibles
- 11 Diversidad e inclusión
- 32 Desarrollo de la comunidad local
- 17 Diálogo y relación con los empleados
- 37 Cadena de suministro responsable
- 14 Compensación y prestaciones a los empleados
- 29 Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28 Mitigación de impactos in situ de las operaciones

[102-29, 102-43, 102-44]

18	<b>Calidad del agua potable</b>	Actuaciones para garantizar la calidad del agua (teniendo en cuenta los niveles de contaminación establecidos por la legislación), la seguridad en el suministro (ej. Reparación de fugas, averías, etc.) y la eficiencia en la prestación del servicio.
22	<b>Disponibilidad del agua</b>	Garantizar el abastecimiento de agua sin poner en riesgo la sostenibilidad del recurso y afrontando la reducción del recurso.
19	<b>Calidad del agua tratada</b>	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas, más allá de la legislación vigente.
4	<b>Ética e integridad</b>	Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio (ej. Código de conducta, transparencia en la relación con gobiernos, política anticorrupción, establecimiento de mecanismos para asegurar la implantación y el cumplimiento de los códigos y políticas de ética e integridad).
26	<b>Economía circular</b>	Cambio del modelo al sistema circular que favorezca la reducción de los recursos naturales, la valorización de los residuos, la optimización de los recursos a través de la ecoinnovación.
31	<b>Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad</b>	Políticas y acciones llevadas a cabo por la compañía para garantizar el Derecho de Acceso al Agua a los colectivos de personas vulnerables.
23	<b>Adaptación al cambio climático</b>	Transparencia sobre como el cambio climático puede afectar al negocio de la compañía y sobre las actividades de la compañía (políticas, estrategias, objetivos de reducción y medidas específicas) para mitigar y adaptarse a ello.
34	<b>Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario</b>	Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.
10	<b>Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial</b>	Garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación de la plantilla en el lugar de trabajo. Transparencia en la reducción de la brecha salarial y eliminación del techo de cristal.
13	<b>Captación y fidelización de talento</b>	Se incluyen todas las actuaciones de la compañía para desarrollar las capacidades de las personas empleadas, por ejemplo, formaciones, evaluaciones de personal, planes de carrera, etc.
7	<b>Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público</b>	Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.
38	<b>Construcción de alianzas</b>	Transparencia en las colaboraciones, acuerdos con entidas públicas y privadas, proveedores, contratistas, agentes sociales, etc para favorecer el desarrollo sostenible en la cadena de valor.
16	<b>Seguridad y salud laboral</b>	Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de prevenir accidentes laborales (Ejemplo: planes de contingencia de seguridad, objetivo de reducción, cultura justa, hábitos saludables, etc.).
20	<b>Eficiencia en las redes de distribución del agua</b>	Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes –sobre los que deberemos reportar e informar– y aquellos que no lo son –y pueden obviarse–.

De esta forma **se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.**

Para determinar dichos asuntos, y siguiendo los principios de la norma AA1000 APS (2008) de Accountability y el principio de materialidad de los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), se ha llevado a cabo **un análisis de materialidad en el que han participado los grupos de relación de SUEZ en España y durante el cual se han tomado en consideración fuentes de información internas y externas.**

Para realizar el análisis de los asuntos materiales se ha tenido en cuenta:

- **La opinión de la compañía:** se ha valorado la relevancia de diferentes asuntos identificados como materiales para la compañía, teniendo en cuenta su contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos, la generación de riesgos y su influencia sobre los objetivos de negocio, así como la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la compañía.

- **La opinión de los grupos de relación:** se ha valorado la relevancia de los asuntos identificados para los grupos de relación de la compañía teniendo en cuenta su percepción sobre los mismos, sus expectativas y áreas de interés.

Una vez concluido este proceso, habiendo determinado los asuntos y su grado de relevancia, se ha decidido **informar en detalle de todos aquellos asuntos con relevancia alta tanto para Hidraqua como para sus grupos de relación.**

# Verificación GRI



Hidraqua sigue evidenciando su **compromiso con la transparencia** mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2019, 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 2019 **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.



**Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad (Tancat de l'Illa)**

**Implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador con los Aytos. para informar sobre tarifas y otras ayudas para que el acceso al agua a colectivos vulnerables no sea un gravamen**

**El 100% de las empresas incluidas han conseguido la certificación EFR, al obtenerla en 2019, Aigües de l'Horta, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera**

**Elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora**

**Disponibilidad de recursos ante respuesta a emergencias derivadas del cambio climático sufrida en el Levante Español en el mes de septiembre de 2019**



**INDICADORES GRI**

Accede a los indicadores  
GRI standard



## 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) 2019**. 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 ésta 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 2019.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** 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 Saelices.

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. 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. Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad (Tancat de l'Illa)
2. Implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador con los Ayto. para informar sobre tarifas y otras ayudas para que el acceso al agua a colectivos vulnerables no sea un gravamen.
3. El 100 % de las empresas incluidas al alcanzado la certificación EFR, al obtenerla en 2019, Aigües de L'Horta, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera.
4. Elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora.
5. Disponibilidad de recursos ante respuesta a emergencias derivadas del cambio climático sufrida en el Levante Español en el mes de septiembre de 2019.

### Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** 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 2019 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 2019**.

•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 2019 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).
- 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 Saelices

13 de julio de 2020  
SGS

## Indicadores GRI

Para la obtención del *Materiality Disclosures Services*, el servicio del GRI ha revisado que el índice de contenidos sea claro y que las referencias del 102-40 al 102-49 correspondan con las secciones indicadas en el presente informe.



GRI: 102-55

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
102-1	Nombre de la organización	Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA y empresas participadas. Pag. 7	V
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pag. 6 y 7	V
102-3	Ubicación de la sede	Avda. Catedrático Soler, 50 - 03007 Alicante (Alicante). Pag. 7	V
102-4	Ubicación de las operaciones	Comunidad Valenciana	V
102-5	Propiedad y forma jurídica.	Sociedades Anónimas	V
102-6	Mercados servidos	Mapa de la pag. 14 y pag. 6	V
102-7	Tamaño de la organización	Pag. 8, 9, 11 y 12	V
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pag. 128	V
102-9	Cadena de suministro	Enlace web para las marcas y su cadena de suministro. Pag. 7 y 8	V
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. Los cambios originados no significativos motivados por la propia gestión empresarial son los siguientes: cambios en los Consejo de Administración de las empresas mixtas e Hidraqua. A nivel de gestión de Hidraqua se ha incrementado con un nuevo municipio, Redován y se ha finalizado la concesión en Biar	V
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pag. 17, 20, 21 y 22	V
102-12	Iniciativas externas	Pag. 80, 88, 107 y 126	V
102-13	Afiliaciones y asociaciones	Pag. 108	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
<b>ESTRATEGIA</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pag. 4	V
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pag. 29, 32, 41, 53, 57, 67, 71, 77, 82, 90 y 99	V
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pag. 6, 18 y 19	V
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag. 18 y 19	V
<b>GOBERNANZA</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	Pag. 16 y 17	V
102-19	Delegación de autoridad	A través del Comité de Dirección y de las Gerencias	V
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 de cada sociedad	V
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 17, 27, 111, 112 y 113	V
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pag. 16 y 17	V
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	"El Presidente del Consejo de Administración es además Consejero Delegado, con todas las facultades legal y estatutariamente delegables. 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. Las empresas mixtas preside el órgano superior de gobierno quien ocupa la alcaldía del Ayuntamiento y no ejerce ningún puesto ejecutivo"	V
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	

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater Global Plan

3 Lucha contra el cambio climático

4 Preservación del agua

5 De lineal a Circular

6 Protección de la biodiversidad

7 Acceso al agua

8 Concienciación ciudadana

9 Equidad y personas

10 Entornos seguros y saludables

11 Innovación con impacto

12 Alianzas como motor

13 Sobre este informe

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-25	Conflicto de intereses	"Ley de Sociedades de Capital establece un marco regulador en materia de conflicto de intereses para administradores (arts. 229-231 LSC3), la Política de Conflicto de Intereses de Hidraqua distingue las pautas aplicables a los Profesionales en el ejercicio del cargo de administrador y el resto de las funciones desempeñadas en el seno de la Sociedad. En todo caso, las normas comunes referidas a Profesionales les serán también de aplicación a los administradores en cuanto no contradigan las articularidades de su régimen legal.	V
102-26	"Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia"	La Dirección define las políticas, estrategias y objetivos e informa de estos al Consejo de Administración	V
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Los Consejos de Administración se reúnen periódicamente. En dichos Consejos, Dirección General y Directores/as Gerentes informan de los resultados del periodo y se comentan los principales asuntos económicos, ambientales y sociales para la organización	V
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Anualmente se realiza Auditorías de Cuentas Anuales de cada sociedad, más las auditorías de los Sistemas de Gestión Certificados que son verificados por una Entidad Independiente. Pag. 19, 21 y 22	V
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pag. 16, 17, 27 y del 111-113 y 115-116	V
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pag. 17 y 20	V
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Anual	V
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad	V
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	A través de los Consejos Administración, Comité de Dirección y canales de comunicación interna más los diferentes Comités Internos	V

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	"Administración y Organización, Seguridad de los Sistemas, Recursos Humanos, Ética, Sistemas de Información, Control de Riesgo, Compras, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Riesgos Industriales y Operacionales).  Son tratados a través de los Consejos de Administración y Comités"	V
102-35	Políticas de remuneración	"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. En el año 2019 estaban incluidos en política retributiva las personas pertenecientes al ámbito de dirección y mandos"	V
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	Incremento salarial según convenio del 2% en: Hidraqua- Valencia, Aigües de l'Horta, Aigües de Cullera y Aigües de Paterna e incremento 1,75 en: Hidraqua-Alicante y 2% Aigües d'Elx	V
102-39		No hay personal contratado en otros países	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-40	Lista de grupo de interés	Pag. 111, 112 y 113	V
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 % de la plantilla	V
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	"El criterio para la selección de los grupos de interés 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...)"	V



	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	VERIFICACIÓN
0 La empresa				
1 Gobernanza	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 111 - 116	V
2 Rewater Global Plan	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pag. 115 y 116	V
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>				
3 Lucha contra el cambio climático	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No hay obligación de realizar estados financieros consolidados	
4 Preservación del agua	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pag. 116	V
5 De lineal a Circular	102-47	Lista de los temas materiales	Pag. 116	V
6 Protección de la biodiversidad	102-48	Reexpresión de la información	No aplica	V
7 Acceso al agua	102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios	V
8 Concienciación ciudadana	102-50	Período objeto del informe	Año natural 2019	V
	102-51	Fecha del último informe	24 de junio 2019	V
9 Equidad y personas	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	V
10 Entornos seguros y saludables	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	desarrollosostenible@hidraqua.es	V
11 Innovación con impacto	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	GRI Estándar: opción "exhaustiva"	V
12 Alianzas como motor	102-55	Índice de contenidos GRI	Pag.119	V
13 Sobre este informe	102-56	Verificación externa	Pag. 118	V

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO	TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO
Calidad del agua potable	103-1	Preservación del agua	Pag. 21, 22, 49 y 50	V	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con casos de corrupción	V	
	103-2								
	103-3								
Disponibilidad del agua	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pag. 49 y 50		Ética e Integridad	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	V
	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	V					
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pag. 49	V					
Calidad del agua tratada	103-1	Preservación del agua	Pag. 21, 22, 41 - 45	V	Economía circular	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	V
	103-2								
	103-3								
	303-1								
Calidad del agua tratada	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pag. 51, 132 y 133 * Incluye Aquambiente y UTE del Vinalopó	V	Ética e Integridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No hay personal de seguridad contratado	V
	303-3	Extracción de agua	Pag. 46	V					
	303-4	Vertido de agua	Pag. 132 y 133 * Incluye Aquambiente y UTE del Vinalopó	V					
Calidad del agua tratada	103-1	Preservación del agua	Pag. 21, 22, 41, 43 y 44	V	Ética e Integridad	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	V
	103-2								
	103-3								
Calidad del agua tratada	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pag. 43, 44, 51, 132 y 133 * Incluye Aquambiente y UTE del Vinalopó	V	Ética e Integridad	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	156 horas durante 2019 con 6,2% de participantes incluyendo a todas las sociedades	V
	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.	V					
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se incluye en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre los compromisos del Pacto Mundial	V					
Calidad del agua tratada	103-1	Buen Gobierno y Gestión Ética	Pag. 18 y 19	V	Economía circular	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Es ilegal la financiación	V
	103-2								
	103-3								
Etica e Integridad	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Pag. 16 ( Participación pública) Las únicas ayudas recibidas por la Administración son las referidas en la página 88	V	Economía circular	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido incumplimientos sobre etiquetado de productos	V
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pag. 19 y 20	V					
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pag. 19	V					
Etica e Integridad	103-1	De lineal a circular	Pag. 21, 22, 53, 54 y 55	V	Economía circular	301-2	Insumos reciclados	No envasamos	V
	103-2								
	103-3								
Etica e Integridad	301-2	Insumos reciclados	No envasamos	V	Economía circular	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasados	Se utiliza el servicio de depósito, devolución y retorno para los envases de cloro	V
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasados	Se utiliza el servicio de depósito, devolución y retorno para los envases de cloro	V					
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pag. 55 y 131	V					

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO	TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO
Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	103-1	Acceso al agua	Pag. 21, 22, 67, 68 y 69	V	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	103-1	Más cerca de las personas	Pag. 21, 22, 23, 24, 25 y 26	V
	103-2								
	103-3								
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 9, 11, 12, 14, 68, 69, 103 y 104	V		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pag. 20	V
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag. 9-11, 17, 23-26, 68-69, 73-75, 96-97 y 103-107	V	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	103-1	Equidad y personas	Pag. 21, 22, 77, 78 y 79	V	
103-2	Lucha contra el cambio climático	Pag. 21, 22, 32 y 39	V						
103-3									
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pag. 14, 32-39, 41-45, 47-48, 50, 53-55 y 94-97	V		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pag. 78 y 127	V	
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 13 y 14	V	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pag. 127	V		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 9, 11, 12, 14, 68, 69, 103 y 104	V	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe	V		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pag. 27, 30, 41-51, 72-75	V	Equidad y personas	103-1	Pag. 21, 22, 77, 78 y 79	V		
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pag. 51, 132 y 133 * Incluye Aquambiente y UTE del Vinalopó	V						
303-3	Extracción de agua	Pag. 46	V						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pag. 35 y 130	V		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	V	
Adaptación al cambio climático	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pag. 130	V	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	100% del Comité de Dirección son residentes en España	V	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No se mide	V	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pag. 127	V	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones Totales (Kg CO <sub>2</sub> e/ clientes servidos): 1.778.893Kg CO <sub>2</sub> e/ 1.187.032 clientes= 1,4986 Kg CO <sub>2</sub> e/ cliente Emisiones Totales (Kg CO <sub>2</sub> e/ agua suministrada) 1.778.893Kg CO <sub>2</sub> e/ 161.724.164 m <sup>3</sup> = 0,011 Kg CO <sub>2</sub> e/ m <sup>3</sup> suministrado Se ha incluido los kg de CO <sub>2</sub> de la flota de vehículos y los kg de CO <sub>2</sub> procedentes de la energía eléctrica (0 kg CO <sub>2</sub> e).	V	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.	V	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pag. 33-35	V	401-3	Permiso parental	Pag. 80	V	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No se emite	V	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	V		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	<a href="http://www.prtr-es.es/">http://www.prtr-es.es/</a>	V	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pag. 129	V		
Captación y fidelización de talento					404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación en materias competenciales para la plantilla. Jubilaciones parciales pag. 127	V	
					404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pag. 129	V	

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto

12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO	TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO
	103-1	Innovación con impacto	Pag. 21, 22, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96 y 97	V		103-1	Preservación del agua	Pag. 21, 22, 41 y 42	V
	103-2					103-2			
	103-3					103-3			
Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pag. 9, 11y 12	V		301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	Pag. 131	V
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pag. 13 y 14	V		302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pag. 35 y 130	V
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 9, 11, 12, 14, 68, 69, 103 y 104	V		302-2	Consumo fuera de la organización	No se mide	
	103-1	Alianzas como motor	Pag. 21, 22, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97 y 99	V		302-3	Intensidad energética	Pag. 130	V
	103-2					302-4	Reducción del consumo energético	Pag. 33, 34, 35 y 130	
	103-3					302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica, ya que el servicio de agua suministrada no requiere energía para su uso	
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pag. 102	V	Eficiencia en las redes de distribución del agua	303-5	Consumo de agua	Respuesta GRI 303-3, ya que el abastecimiento de agua forma parte de nuestra actividad	V
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	El 100% de nuestros proveedores son evaluados con criterios ambientales. Pag. 101 y 102	V		306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pag. 43, 44, 51, 132 y 133	V
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se ha producido impacto ambiental en la cadena de suministro	V		306-3	Derrames significativos	No ha habido derrames	V
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se incluye en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre los compromisos del Pacto Mundial	V		306-4	Transporte de residuos peligrosos	No se transporta residuos peligrosos	
Construcción de alianzas	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag. 9-11, 17, 23-26, 68-69, 73-75, 96-97 y 103-106	V		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	V
	413-2	"Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales"	Falta de suministro de agua potable a consecuencia de los efectos de la DANA en algunos municipios de la Vega Baja (Alicante). Pag. 37	V		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental	V
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	El 100% de nuestros proveedores son evaluados con criterios sociales. Pag. 100 y 101	V	*Los datos reportados incluyen Hidraqua y las empresas mixtas participadas, adicionalmente se ha incluido información sobre depuración correspondiente a las empresas Aquambiente y la UTE del Vinalopó en la Comunidad Valenciana por su relevancia e interés para nuestros grupos de relación, pero que están fuera del alcance de este informe. Indicadores 303-2, 303-4 y 306-1.				
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No ha habido impacto negativo en la cadena de suministro	V					

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan

3 Lucha contra el  
cambio climático

4 Preservación  
del agua

5 De lineal a  
Circular

6 Protección de la  
biodiversidad

7 Acceso  
al agua

8 Concienciación  
ciudadana

9 Equidad y  
personas

10 Entornos seguros  
y saludables

11 Innovación  
con impacto
















12 Alianzas  
como motor

13 Sobre este  
informe

TEMA MATERIAL	GRI	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO	OTROS INDICADORES	TITULAR DEL INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA/PÁGINA INFORME	VERIFICADO
	103-1				103-1			V
	103-2	Seguridad y salud laboral	Pag. 21, 22, 82-84 y 86-88	V	103-3			
	103-3				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	Edar Torrevieja, EDAR Arenales (Elche) y Edar Benidorm (Aquambiente) Pag. 58 a la 62	V
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pag. 21, 22 y 88	V	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Impactos: Vertidos al medio receptor (agua tratada procedente de la EDAR), alivios autorizados en tiempo de lluvia y emisiones y ruido procedente de los vehículos por tareas de mantenimiento de las instalaciones. Pag. 58 a la 62	
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pag. 84	V	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pag. 60 y 61	V
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pag. 84	V	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	<a href="http://www.agroambient.gva.es/web/espacios-protegidos/espacios-red-natura-2000">http://www.agroambient.gva.es/web/espacios-protegidos/espacios-red-natura-2000</a>	
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Hay 5 Comités de SSL: 2 Hidraqua, Aguas de Alicante, Aigües d'Elx y Agamed. Aigües de Cullera, Aigües de Paterna y Aigües de l'Horta participan a través del Delegado de SSL. Pag. 17 Visitas de seguridad. Pag. 86	V	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	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 86	V	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	
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pag. 86 y 88	V	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No hay personal de seguridad contratado	
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pag. 82 y 87	V	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica	
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100%	V	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Pag. 83, 84 y 85	V	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	156 horas durante el 2019 con 74 participantes	V
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	En 2019 no podemos aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos, solo 1 en una plantilla numerosa, haría que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, circunstancia que la Ley de protección de datos personales (LOPD) no permite. Pag. 83, 84 y 85	V				

El indicador 203-1 se ha omitido por motivos de protección de datos personales.

# Índice de contenidos en relación con los principios del Pacto Mundial

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI-STANDARDS MÁS RELEVANTES	ODS RELACIONADOS
<b>DERECHOS HUMANOS</b>			
2 Rewater Global Plan	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 413-2	 
			 
3 Lucha contra el cambio climático	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	409-1 410-1 412-3	 
4 Preservación del agua			 
5 De lineal a Circular	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-35,36,37,38,39 102-41 201-3 402-1 403-4 407-1	 
6 Protección de la biodiversidad			 
7 Acceso al agua	<b>NORMAS LABORALES</b>		
8 Concienciación ciudadana	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	 
9 Equidad y personas			 
10 Entornos seguros y saludables	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	412-3 413-1	 
11 Innovación con impacto			 
12 Alianzas como motor	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8 202-1, 202-2 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1,2, 406-1,2	
13 Sobre este informe			

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI-STANDARDS MÁS RELEVANTES	ODS RELACIONADOS
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	102-11,15,30 201-2 203-1 203-2 301-1, 302-1, 303-1, 305-1 a 305-3, 305-6, 305-7	 
			 
Medio Ambiente	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	102-12,13,21,29 301-1 a 308-2	 
			 
Medio Ambiente	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5 308-1,2 412-3 413-1 413-2 414-1 414-2	 
			
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>			
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16,17,25 205-1,2,3 206-1 415-1	 
			 



### Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
<b>MENOR DE 30 AÑOS</b>			
Personal titulado Superior y de Grado Medio	5,6%	5,6%	2
Cargos Intermedios	27,8%	27,8%	10
Oficiales Administrativos	5,6%	22,2%	5
Oficiales No Administrativos	50,0%	-	9
Personal Auxiliar, Obrero y Subalterno	11,1%	-	2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>28</b>
<b>ENTRE 30 Y 50 AÑOS</b>			
Directivo	3,1%	1,2%	22
Personal titulado Superior y de Grado Medio	10,2%	7,9%	92
Cargos Intermedios	11,0%	10,6%	110
Oficiales Administrativos	6,7%	23,8%	155
Oficiales No Administrativos	59,1%	0,6%	304
Personal Auxiliar, Obrero y Subalterno	9,8%	7,9%	90
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>264</b>	<b>773</b>
<b>MÁS DE 50 AÑOS</b>			
Directivo	2,4%	-	8
Personal titulado Superior y de Grado Medio	12,8%	14,5%	51
Cargos Intermedios	16,2%	19,4%	65
Oficiales Administrativos	7,3%	48,4%	54
Oficiales No Administrativos	46,8%	0,0%	153
Personal Auxiliar, Obrero y Subalterno	14,4%	17,7%	58
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>62</b>	<b>389</b>
<b>TOTAL</b>			<b>1.190</b>

[401-1, 404-2, 405-1, 405-2]

### Jubilaciones

	Jubilación parcial temporal		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL
HIDRAQUA	7	1	8
AGUAS DE ALICANTE	11	1	12
AGAMED	6	-	6
AIGÜES D'ELX	1	-	1
AIGÜES DE L'HORTA	1	-	1
AIGÜES DE PATERNA	1	-	1
AIGÜES DE CULLERA	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>29</b>

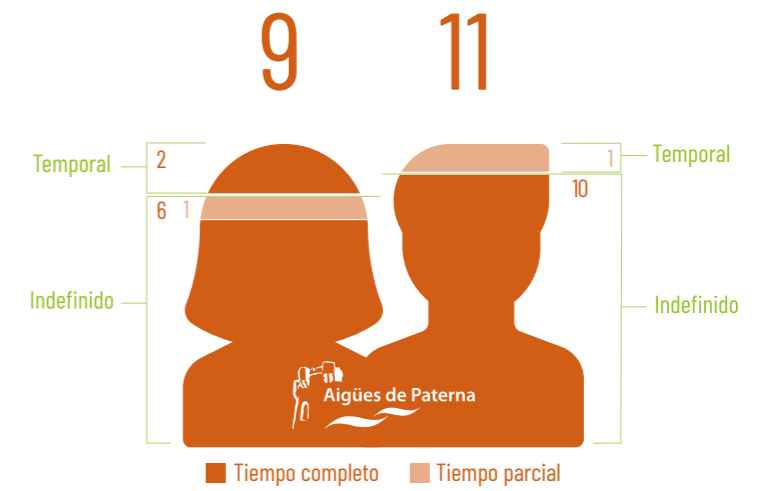
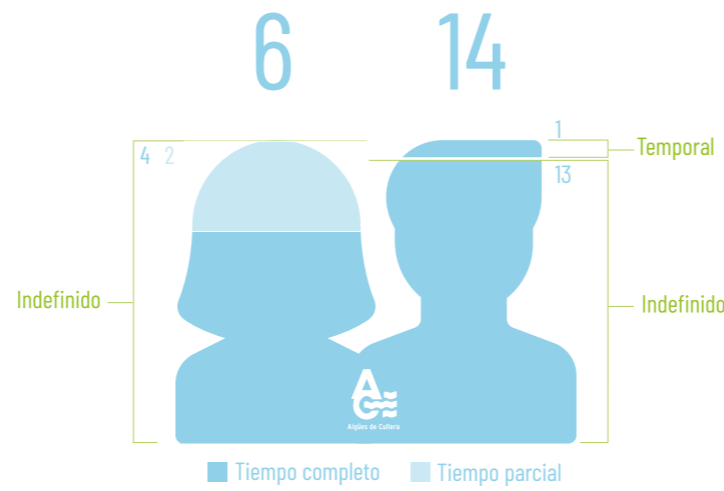
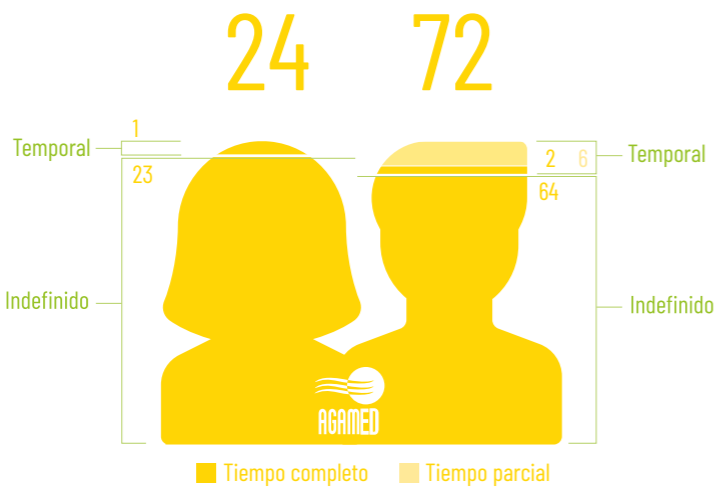
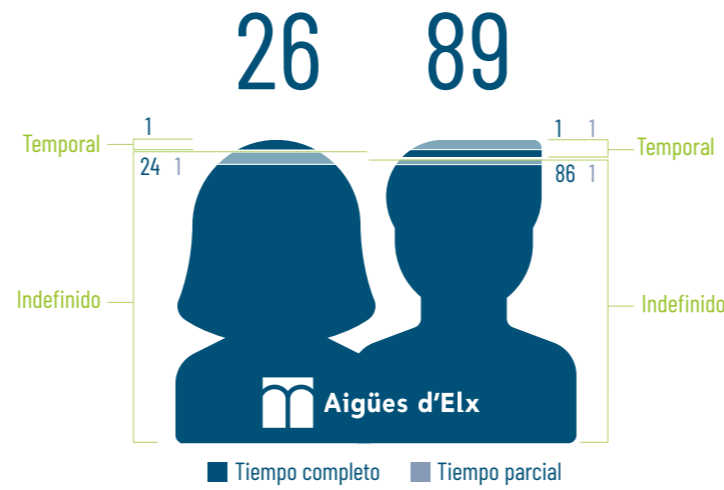
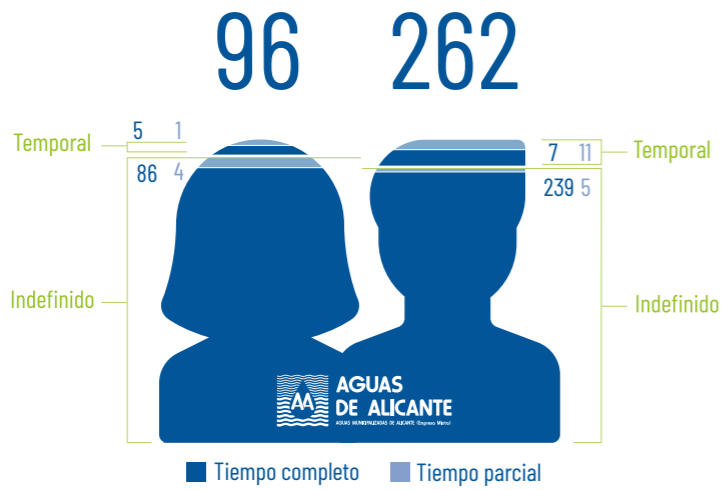
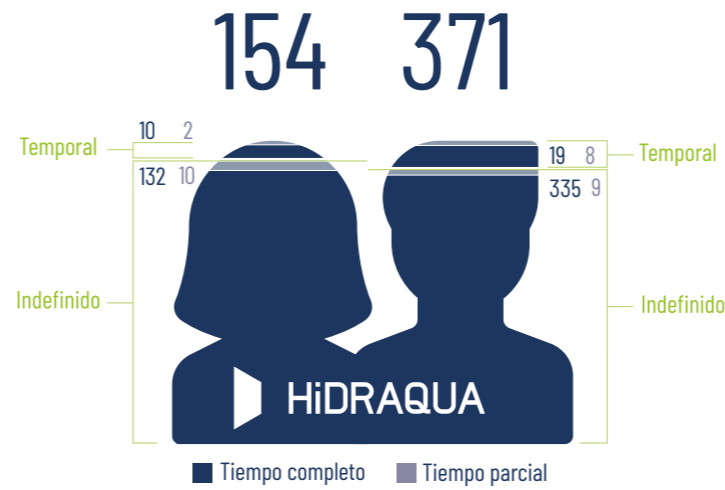
### Tasa de rotación

	ALTAS		BAJAS		PROMEDIO		TASA ROTACIÓN DR Comunidad Valenciana	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
ENTRE 20 Y 29 AÑOS	16	6	13	6	20,58	12,75	109,31	70,59
ENTRE 30 Y 45 AÑOS	48	45	27	43	356,17	184,58	17,27	36,03
MÁS DE 45 AÑOS	9	13	30	13	468,50	136,58	5,12	14,28
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>62</b>				

### Remuneración de mujeres frente a hombres

	Directivo/a	Mandos	Técnico/a	Administrativo/a	Operario/a	Brecha
HIDRAQUA	-	4,90%	8,20%	5,60%	20,60%	9%
AGAMED	0%	7,10%	-3,40%	15,70%	-	6,70%
AIGÜES D'ELX	0%	18,30%	-5,10%	5,20%	28,00%	1,10%
AIGÜES DE PATERNA	-	-33,20%	8,30%	4,30%	-	-1,10%
AIGÜES DE CULLERA	-	-30,06%	-	17,30%	-	-15,50%
AIGÜES DE L'HORTA	-	22%	6%	26%	-	23,10%
AGUAS DE ALICANTE	-	-1,8%	15,50%	25,8%	21,6%	18,9%

# Equipo humano



\*Datos obtenidos del programa de gestión de recursos humanos (Meta 4)



## Gestión del desempeño (Talent Up)

	HIDRAQUA		AGAMED		A. DE ALICANTE	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
DIRECCIÓN	2,29%	0,76%	1,04%	1,04%	2,22%	0,28%
MANDOS	7,62%	3,81%	7,29%	3,13%	11,11%	2,22%
TÉCNICOS	4,19%	5,33%	4,17%	2,08%	11,94%	6,94%
TOTAL	14,10%	9,90%	12,50%	6,25%	25,28%	9,44%

\*Aigües d'Eix, Aigües de Cullera, Aigües de Paterna y Aigües de l'Horta no realizan evaluación del desempeño.

## Formación

### Por tipo de conocimiento

	MEDIO DE FORMACIÓN			TOTAL GENERAL
	ONLINE	PRESENCIAL	SEMIPRESENCIAL	
Calidad, Seguridad y Medio Ambiente	694,04	4.409,95		5.103,99
Digital&Innovation	899,43	9,00		908,43
Equidad	358,96	32,00		390,96
Gestión	509,47	443,50		952,97
Idiomas	819,00			819,00
Information systems & Office computing	89,60	164,00		253,60
Otros	1.097,34	193,50		1.290,84
Técnicas profesionales	1.571,58	2.974,10	530,00	5.075,68
Transverse & Support Functions	2.033,00	295,00	105,00	2.433,00
Personal Development	144,00	24,00		168,00
Total general	8.216,42	8.545,05	635,00	17.396,47

## Horas de formación por género y rango

	HORAS	PLANTILLA	PROMEDIO HORAS PLANTILLA
<b>MUJER</b>			
Directivas	11,28	6	1,88
Personal titulado de grado Superior y de grado Medio	2.703,83	50	54,08
Cargos Intermedios	638,97	71	9
Oficiales Administrativos	3.151,38	155	20,33
Oficiales No Administrativos	2	3	0,67
Personal Auxiliar, Obrero y Subalterno	220,03	51	4,31
<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>6.727,50</b>	<b>336</b>	<b>20,02</b>
<b>VARÓN</b>			
Directivos	250,6	24	10,44
Personal titulado de grado Superior y de grado Medio	4.064,94	95	42,79
Cargos Intermedios	1.268,22	114	11,12
Oficiales Administrativos	328,52	59	5,57
Oficiales No Administrativos	4.370,71	463	9,44
Personal Auxiliar, Obrero y Subalterno	385,98	99	3,9
<b>TOTAL VARONES</b>	<b>10.668,97</b>	<b>854</b>	<b>12,49</b>

[401-1, 404-1, 404-2, 404-3]

## Consumos de energía de Hidraqua y empresas participadas en la Comunidad Valenciana (eléctrica/combustible fósil)

	KWh/año	Magnitudes	Unidad de medida	Ratio 2018	Ratio 2019
Consumo Energético Depuración	42.870.104	52.945.917	m3	0,75	0,81
Consumo Energético Potabilización	6.508.644	15.098.123	m3	0,41	0,43
Consumo Energético Distribución de Agua	41.242.096	161.724.164	m3	0,27	0,26
Consumo Energético Alcantarillado	3.290.943	5.784.500	m	0,52	0,57

\* Ratio solo abarca el consumo eléctrico dentro de la organización

ALCANCE 1		Consumo de combustibles (l)		Emisiones (kg CO <sub>2</sub> eq)	FACTOR DE EMISIÓN	
	GASÓLEO A (l)	592.463		1.461.606		2019
	GASOLINA (l)	138.910		302.824		2,467
	AUTOGAS (l)	8.655		14.462		2,18
	TOTAL			1.778.893		1,671

ALCANCE 2		KWh/año	Emisiones evitadas (kg CO <sub>2</sub> eq)	MIX ELÉCTRICO (g CO <sub>2</sub> /kWh)	2019
	Compra de Energía (GDO) para consumo (MWh)	93.911.787	29.112.654		
	Producción energía renovables (MWh) No consumida	1.665.119	516.187		
	Producción para autoconsumo (MWh)	3.751.275	1.162.895		
	TOTAL		30.791.736		0,31

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 2019. 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.

## Reactivos del proceso

[301-1, 306-2]

REACTIVOS DEL PROCESO DE POTABILIZACIÓN ETAP (kg/año)			
SOCIEDAD	Ox. = Hipoclorito Sódico	Desinfección Dióxido de Cloro	Desinfección Hipoclorito Sódico
Hidraqua	4.139	7.065	41.306
REACTIVOS LINEA DE AGUA EDAR (kg/año)			
	Hipoclorito	Cloruro Férrico	Sulfato de Alúmina
Hidraqua	-	151.419	-
AGAMED	21.790	489.613	-
Aigües d'Elx	12.135	3.623	232.955
Aguas de Alicante	202.187	334.995	-

## Gestión de residuos

	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/AÑO 2017)	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/AÑO 2018)	FIBROCEMENTO (KG RETIRADOS/AÑO 2019)
HIDRAQUA	13.645	19.128	18.449
AGUAS DE ALICANTE	884	248	1.604
AGAMED	1.350	16.120	26.000
AIGÜES D'ELX	2.800	4.000	34
AIGÜES DE L'HORTA	880	1.472	916
AIGÜES DE PATERNA	328	366	445
AIGÜES DE CULLERA	0	2.028	0
TOTAL AM CV	19.887	43.362	47.448



## Tabla de depuración

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan3 Lucha contra el  
cambio climático4 Preservación  
del agua5 De lineal a  
Circular6 Protección de la  
biodiversidad7 Acceso  
al agua8 Concienciación  
ciudadana9 Equidad y  
personas10 Entornos seguros  
y saludables11 Innovación  
con impacto12 Alianzas  
como motor13 Sobre este  
informe

INSTALACIÓN	SOCIEDAD	USO AGRÍCOLA (M³)	USO RECREATIVO (M³)	USO AMBIENTAL (M³)	USO AMBIENTAL RECARGA ACUÍFEROS	CAUDAL REUTILIZADO USO INTERNO EDAR (M³)	USO URBANO (M³)	TOTAL AGUA REUTILIZADA (M³)	CAUDAL TRATADO (M³/AÑO)	TIPO DE TRATAMIENTO	PUNTO DE VERTIDO	% REUTILIZACIÓN
EDAR Torreveja	AGAMED	6.995.089				102.407	0	7.097.496	7.097.496	TERCIARIO	TERCERO	100,0%
EDAR Brosquil	Aigües de Cullera								3.820	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cullera (L'Estany)	Aigües de Cullera								33.468	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Partideta	Aigües de Cullera								279	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Torrent	Aigües de l'Horta	1.542.889						1.542.889	1.912.750	TERCIARIO	CAUCE	80,7%
EDAR Algorós-Elx	AISE	8.098.460		0			0	8.098.460	8.098.460	TERCIARIO	TERCERO	100,0%
EDAR Arenales del Sol-Elx	AISE	350.711		963.477				1.314.188	1.314.188	TERCIARIO	TERCERO	100,0%
EDAR Carrizales-Elx	AISE	361.471		0			0	361.471	361.471	TERCIARIO	TERCERO	100,0%
EDAR Monte Orgegia	AMAEM	2.369.409	302.529	13.744	15.660		662.730	3.364.072	11.658.925	TERCIARIO	MAR	28,9%
EDAR Rincón de León	AMAEM	4.909.765					74.980	4.984.745	18.156.943	TERCIARIO	MAR	27,5%
EDAR Tabarca	AMAEM							0	17.632	SECUNDARIO	MAR	0,0%
EDAR Altea	AQUAMBIENTE								3.591.003	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Benidorm	AQUAMBIENTE								13.264.200	SECUNDARIO	MAR	0,0%
EDAR Golf	AQUAMBIENTE							0	45.625	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR La Galera de las Palmeras	AQUAMBIENTE								36.992	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR La Leña	AQUAMBIENTE							0	16.264	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Mascarat	AQUAMBIENTE							0	13.700	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Tavernes-Casco	AQUAMBIENTE			172.744				172.744	172.744	SECUNDARIO	TERCERO	100,0%
EDAR Urb. Monterrico	AQUAMBIENTE								6.225	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Urb. Paradiso	AQUAMBIENTE								6.380	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Urb. Santa Clara	AQUAMBIENTE								15.365	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Urb. Toix-Mascarat	AQUAMBIENTE								42.954	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Vivero	AQUAMBIENTE								12.727	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Xixona	AQUAMBIENTE								582.792	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Benitatxell	HIDRAQUA	0						0	171.710	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N° 19	HIDRAQUA							0	10.387	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N°1	HIDRAQUA							0	7.759	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N°10	HIDRAQUA							0	13.027	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N°12	HIDRAQUA							0	8.870	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N°13	HIDRAQUA							0	10.172	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N°14	HIDRAQUA							0	21.900	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol N°15	HIDRAQUA							0	19.666	TERCIARIO	CAUCE	0,0%

0 La empresa

1 Gobernanza

2 Rewater  
Global Plan3 Lucha contra el  
cambio climático4 Preservación  
del agua5 De lineal a  
Circular6 Protección de la  
biodiversidad7 Acceso  
al agua8 Concienciación  
ciudadana9 Equidad y  
personas10 Entornos seguros  
y saludables11 Innovación  
con impacto12 Alianzas  
como motor13 Sobre este  
informe

INSTALACIÓN	SOCIEDAD	USO AGRÍCOLA (M³)	USO RECREATIVO (M³)	USO AMBIENTAL (M³)	USO AMBIENTAL RECARGA ACUÍFEROS	CAUDAL REUTILIZADO USO INTERNO EDAR (M³)	USO URBANO (M³)	TOTAL AGUA REUTILIZADA (M³)	CAUDAL TRATADO (M³/AÑO)	TIPO DE TRATAMIENTO	PUNTO DE VERTIDO	% REUTILIZACIÓN
EDAR Cumbre del Sol Nº17	HIDRAQUA					0		0	14.499	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº20	HIDRAQUA							0	7.300	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº21	HIDRAQUA							0	7.913	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº22	HIDRAQUA							0	6.315	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº23	HIDRAQUA							0	6.598	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº24	HIDRAQUA							0	36.500	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº3	HIDRAQUA							0	16.824	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº4	HIDRAQUA							0	2.809	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº5	HIDRAQUA							0	10.774	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº6	HIDRAQUA							0	7.300	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº7	HIDRAQUA							0	2.561	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbre del Sol Nº8	HIDRAQUA							0	16.819	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Cumbres del Sol Nº18	HIDRAQUA							0	18.250	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR El Oliveral	HIDRAQUA								517.580	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Golden Valley	HIDRAQUA							0	186.131	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR La Joya	HIDRAQUA								6.416	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Les Fonts	HIDRAQUA								25.366	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Luz y Sol	HIDRAQUA							0	19.660	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Orihuela (Barbarroja)	HIDRAQUA								1.717	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Orihuela (Hurchillo)	HIDRAQUA								65.712	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Orihuela (San Bartolomé)	HIDRAQUA								189.704	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Orihuela (Torremendo)	HIDRAQUA								43.957	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Orihuela Casco	HIDRAQUA								2.076.104	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Rojales Ciudad Quesada I	HIDRAQUA							0	25.469	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Rojales Lo Pepín	HIDRAQUA							0	422.733	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR SE -13	HIDRAQUA					13.425		13.425	418.636	SECUNDARIO	CAUCE	3,2%
EDAR SE-14	HIDRAQUA								8.246	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
Terciario Sueca	HIDRAQUA	53.414		88.967					142.381	TERCIARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Albergue Animales Vinalopó	UTE ELDA								5.475	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
EDAR Valle del Vinalopó	UTE ELDA	1.281.143				522.996		1.804.139	4.329.624	TERCIARIO	CAUCE	41,7%
EDAR Xorret de Cati	UTE ELDA								48	SECUNDARIO	CAUCE	0,0%
<b>Total</b>		<b>25.962.351</b>	<b>302.529</b>	<b>1.238.932</b>	<b>15.660</b>	<b>638.828</b>	<b>737.710</b>	<b>28.895.990</b>	<b>75.222.934</b>			<b>38,4%</b>



HIDRAQUA