

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



Informe de desarrollo sostenible 2020



Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



Informe de desarrollo sostenible 2020

Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

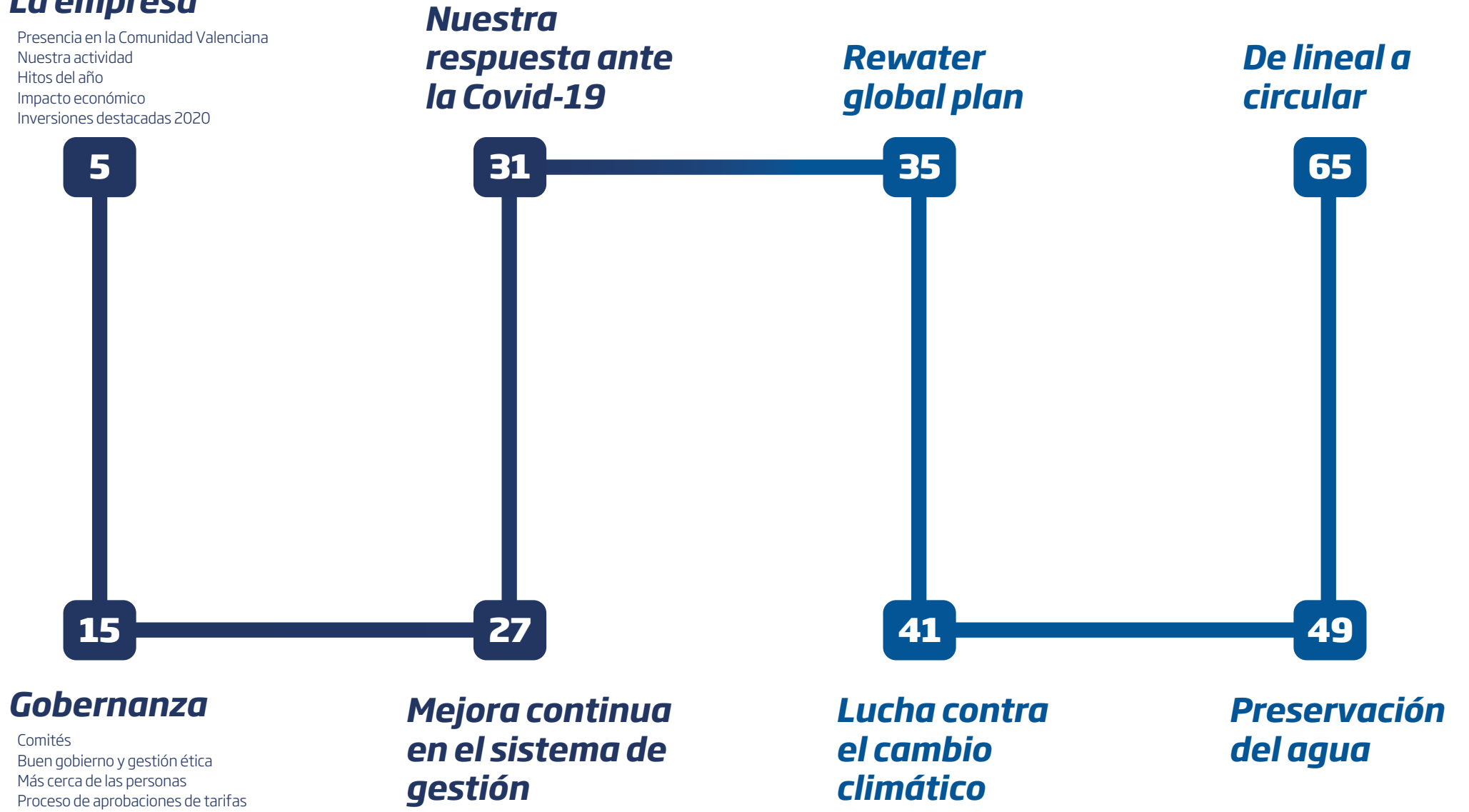
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La empresa

Presencia en la Comunidad Valenciana
 Nuestra actividad
 Hitos del año
 Impacto económico
 Inversiones destacadas 2020



Nuestra respuesta ante la Covid-19

Rewater global plan

De lineal a circular

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

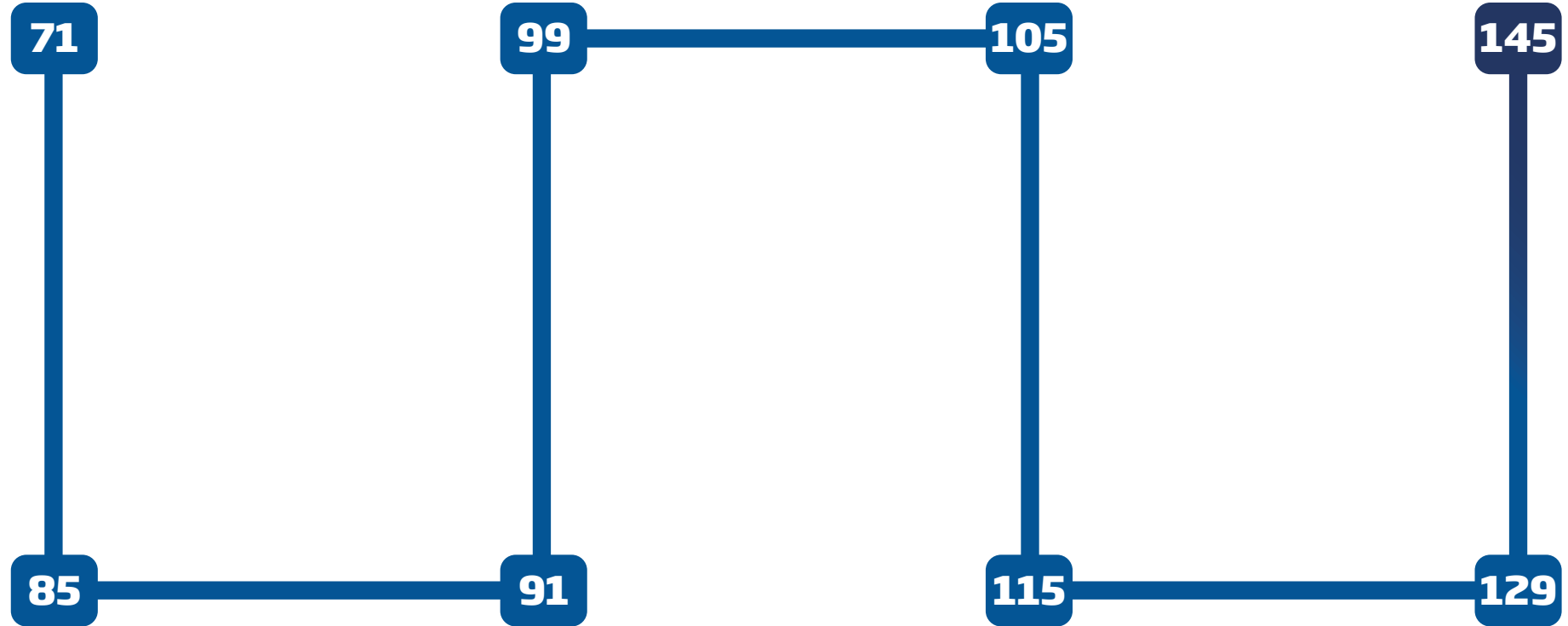
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Protección de la biodiversidad

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables



Acceso al agua

Concienciación ciudadana

Innovación con impacto

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

Estudio de materialidad
Matriz de materialidad
Verificación GRI
Indicadores GRI
Anexos

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Carta del Director General

2020 será recordado en la historia del planeta por la pandemia de la Covid19. Un año de inflexión que ha provocado que todos los agentes sociales, gobiernos y ciudadanía se hayan volcado para mitigar los efectos sanitarios y económicos provocado por la pandemia, un hito sin parangón en nuestra historia reciente.

Desde Hidraqua y sus empresas mixtas participadas en la Comunitat Valenciana nos hemos volcado en proteger la seguridad y salud de la plantilla, a la vez que hemos puesto todos los recursos necesarios para garantizar calidad de los servicios esenciales que prestamos, como el abastecimiento de agua y la gestión del saneamiento.

En las semanas de confinamiento. Era fundamental que el agua continuara fluyendo, llegando a todos los hogares, empresas, hospitales garantizando la higiene como herramienta preventiva para la salud pública.

Además, con el estado de alarma potenciamos de manera progresiva los canales de atención no presenciales, evitando así desplazamientos y pudiendo ofrecer una atención al cliente con total seguridad. También y como respuesta a la crisis económica hemos intensificado la colaboración con los ayuntamientos en los que operamos, para evitar que nadie se quede atrás, garantizando que ninguna persona vulnerable se quede sin acceso al agua.

Nuestra apuesta por la sostenibilidad, la digitalización y por la innovación eran acertadas. Hemos sido una empresa resiliente, capaz de gestionar digitalmente nuestro trabajo, garantizando en todo momento la continuidad del servicio sin poner en riesgo la salud de la plantilla.

Nos hemos volcado en buscar soluciones innovadoras con el objetivo de ayudar a salir de la crisis, colaborando y creando alianzas público-privadas frente al coronavirus.

Un ejemplo de ese esfuerzo es la herramienta Digital COVID -19 City Sentinel, que permite realizar un seguimiento de la evolución del virus en aguas residuales y anticipar la aparición de posibles nuevos brotes en la población de los municipios donde prestamos servicio.

Una de las lecciones que nos ha dejado esta crisis es que las claves para la recuperación serán la transición ecológica, la transformación tecnológica hacia un entorno más digital, las acciones de inclusión social y las alianzas. Por esto, hemos puesto en marcha un Pacto Social como respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de esta crisis sanitaria. Con este pacto, proponemos contribuir a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Este modelo, basado en nuestro compromiso local, promueve también la reconstrucción

verde y la innovación, favoreciendo ciudades sostenibles, resilientes y prósperas.

El Pacto Social se fundamenta en tres ejes: la solidaridad, con el fin de no dejar nadie atrás, la ocupación de calidad, invirtiendo en formación, en desarrollo de talento y combatiendo la precariedad laboral y la reconstrucción verde, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde Europeo. Se cimenta en la colaboración público-privada, otorgando un papel esencial a nuestros grupos de relación y a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Por otro lado, seguimos trabajando en los compromisos y acciones de nuestro Plan Estratégico en Desarrollo Sostenible 2017-21, el REwater Global Plan, alineado con la Agenda 2030 y con foco en la protección del medio ambiente y el cuidado de las personas.

Este plan tiene objetivos concretos para la lucha contra el cambio climático, la

Con este Plan alineamos nuestra estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU y sus metas específicas.

preservación del recurso agua, la economía circular, la protección de la biodiversidad, el impulso de fondos y tarifas sociales, la sensibilización ciudadana, la equidad y



Jordi Azorín Poveda
Director General Hidraqua

la seguridad y salud, con la innovación y alianzas como ejes transversales.

De hecho, el informe se estructura dando respuesta a los compromisos establecidos en nuestro plan estratégico en Desarrollo Sostenible y poniendo de relieve las actuaciones relevantes realizadas durante la pandemia.

Es, en definitiva, 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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La empresa

Presencia en la Comunidad Valenciana

Nuestra actividad

Hitos del año

Impacto económico

Inversiones destacadas 2020



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Presencia en la Comunidad Valenciana

[102-2, 102-16]

50 años de experiencia nos avalan como 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.



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.

Nuestro propósito

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.

Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sos-

tenible 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.



Aguas Municipalizadas de Alicante, EM.

C/ Alona, 31. CP 03007. Alicante

Aigües i Sanejament d'Elx, SA.

Plaça de la Ilotja, 1. CP 03202. Elx

Aguas del Arco Mediterráneo, SA.

C/Caballero de Rodas, 22. CP 03181. 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

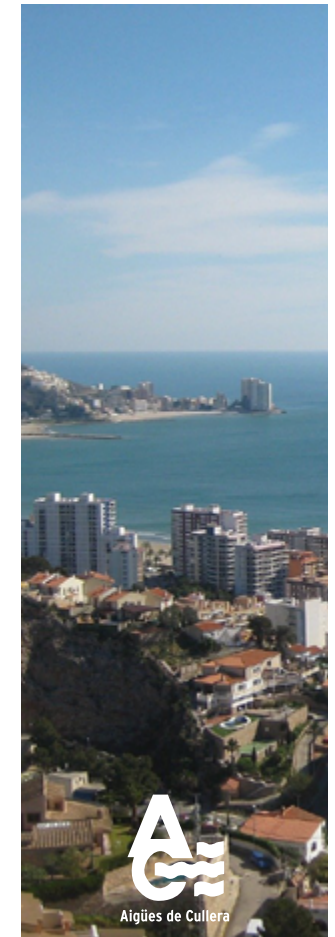
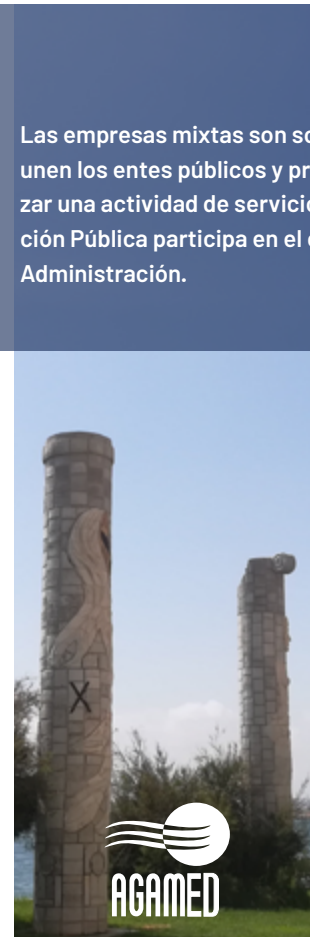
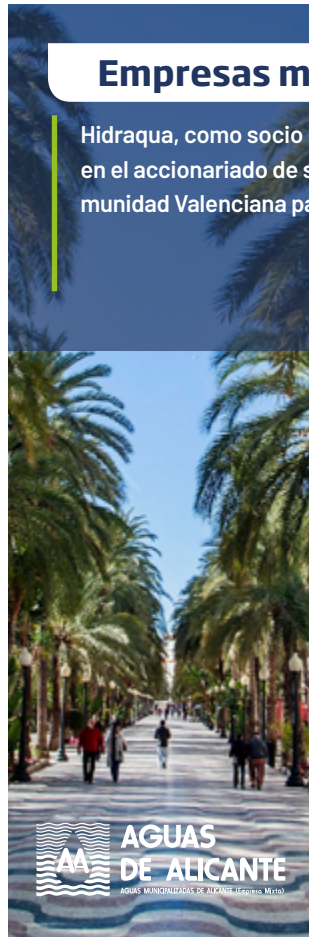
Aigües de Cullera, SA.

Plaza de la Sal, 4. CP 46400. Cullera

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.



[102-2]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

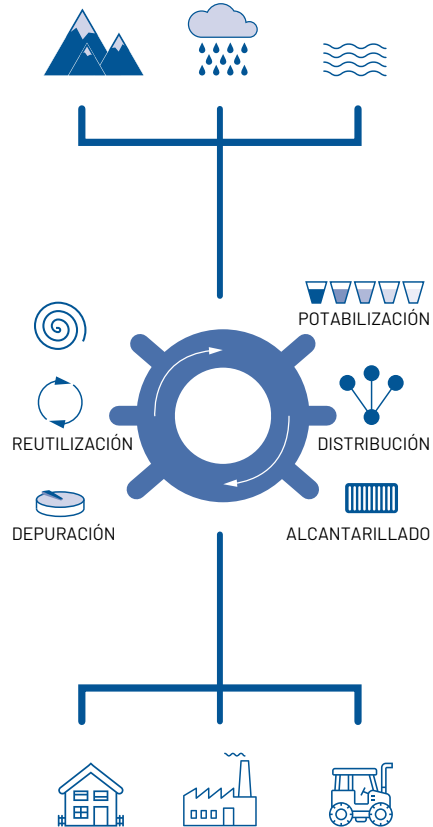
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Nuestra actividad



Agua Potable



77 Municipios
2.579.489 de población abastecida
92 Pozos
15,24 Hm³ Agua potabilizada
12.082 Km de red de agua potable
157,75 Hm³ de agua suministrada

Agua depurada y reutilización

Incluye UTE Vinalopó y Aquambiente



64 Depuradoras
26 Municipios
1.472.608 Habitantes equivalentes servidos
39,14 Hm³ de agua reutilizada
73,15 Hm³ de agua depurada
82.858 tn lodos valorizados
100% de lodos valorizados

Digitalización



+700 Estaciones de campo
+4.000 Sensores en la red
+1.000.000 Registros diarios
212.063 Clientes con telectura
322.711 Clientes con factura electrónica
214.661 gestiones online

Red saneamiento



94.596 Imbornales limpiados al año
1.072 Km de red de saneamiento limpiada
5.711 Km de red de alcantarillado y colectores
27,85 Km de red por vacío
93,3 Km de red inpreccionado con cámara de TV
251,8 Km de red alcantarillado inspeccionado con pértiga

Calidad del agua



25.000 Muestras del agua al año
165.000 Parámetros analizados anualmente
673 Controles de agua en el grifo del consumidor

Dinapsis



142 Personas gestionadas
179.863 Operaciones centralizadas
18.863 Tareas gestionadas

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO ÉTICO Y CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

CUSTOMER COUNSEL

6

EMPRESAS MIXTAS

DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS

PACTO SOCIAL A. HORTA Y TORREVIEJA



AMBIENTALES

79,15%

DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

100% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

157,75 Hm³

AGUA SUMINISTRADA

100%

LODOS DEPURACIÓN VALORIZADOS

73,15 Hm³

AGUA DEPURADA

PROYECTOS DE BASADOS EN LA NATURALEZA



ECONÓMICOS

273.928.825€

CIFRA DE NEGOCIO

13.311.404€

FONDOS DE RENOVACIÓN

10.027.777€

INVERSIONES NETAS

+ 2000

PROVEEDORES LOCALES

1.184.120

CLIENTES

97%

GESTIONES COMERCIALES RESUELTAS EN 24H



PLANTILLA

1.191

PROFESIONALES

6,4

VECES MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR

32,5%

MUJERES EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

APROBACIÓN

III plan de igualdad

4

DISTINTIVOS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA

CERTIFICACIÓN

efr

2%

DE PERSONAL CON DISCAPACIDAD



SOCIALES

986.036€

INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

1.216.852€

DESTINADOS AL FONDO SOCIAL +31%

2.818 ESCOLARES

PARTICIPANTES EN TALLERES EDUCACIONALES

6.215

VISITAS A MUSEOS Y AULAS AMBIENTALES

483

VISITAS A INSTALACIONES



Contribución a los ODS:

[103-3]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Hitos del año



ENERO

Hidraqua pone a disposición de la Diputación de Alicante una herramienta para mejorar la capacidad de respuesta ante inundaciones.

FEBRERO

Se recibe el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresa socialmente responsables con la discapacidad.

MARZO - ABRIL

Se inician las medidas preventivas ante la situación provocada por la aparición del COVID-19. Se aplican los protocolos de prevención dictados por las autoridades sanitarias para garantizar la seguridad y salud de la plantilla.

Además, se contemplarán medidas específicas garantizando el suministro de agua potable a todos los municipios donde se presta este servicio con las máximas garantías.

MAYO

Hidraqua comienza la gestión del sistema terciario de la EDAR de Albufera y el mantenimiento del Tancat de Milia en la Albufera de Valencia.



JUNIO

Hidraqua presenta la herramienta City Sentinel para la detección de Covid-19 en las aguas residuales. La solución se ha desarrollado a partir de los resultados de la investigación lanzada hace unos meses por Suez.

En este estudio, el más amplio realizado en España, se ha integrado en la iniciativa Sistema Europea de Monitorización del Agua Residual para la Vigilancia del SARS-CoV-2 de la UE.

JULIO

El Ayuntamiento de Daya Nueva e Hidraqua ponen en marcha soluciones hidráulicas en el Parque la Puebla que permitan hacer frente a las inundaciones, a la vez que mejorar la calidad de vida ciudadana con la instalación de espacios verdes y áreas recreativas.

AGOSTO

Dinapsis se posiciona como referente en el desarrollo y actualización de los Planes Territoriales Municipales frente a Emergencias.



SEPTIEMBRE

Hidraqua lanza el documental FANGO para poner en valor la labor de administraciones, empresas, ONGs y personas frente a la DANA de 2019.

OCTUBRE

Arranca la 2ª edición de Aquae STEM, que este curso organiza webinars con referentes femeninos en ciencia.

NOVIEMBRE

El proyecto GUARDIAN inicia las obras de la infraestructura hidráulica que permitirá el uso de agua regenerada para aumentar la resiliencia a incendios en una zona de interfaz urbano forestal del Parc Natural del Túrria y la Vallesa.

DICIEMBRE

Hidraqua y la UMH concluyen el estudio para desarrollo de compost a escala industrial y de alta calidad procedente de lodos de depuradora.

Impacto económico

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME


273.928.825€

Cifra total de negocio

AGAMED	25.114.754€	A. CULLERA 3.614.085€	A. HORTA	11.796.724€	A. PATERNA	4.924.538€
HIDRAQUA	121.775.616€		A. D'ELX	28.281.748€		
		A. ALICANTE		77.921.360€		

Indicadores económicos* divididos por conceptos

SALARIOS



56.050.893€

GASTOS OPERATIVOS




198.895.770€

ACCIONISTAS



9.953.278€

IMPUESTOS



8.174.005€

PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL



15.225.278M€

CAPITALIZACIÓN TOTAL

0,3

DEUDAS A I/P+ CAPITAL CONTABLE

230.126.429€

DEUDAS A I/P

75.816.873€

VENTAS NETAS



287,65 M€

GASTO EN ACCIONES SOCIALES



983.828€

RESULTADOS DEL EJERCICIO



17.917.581€

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

*Para más información consultar las cuentas anuales

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Inversiones destacadas 2020



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 de las aguas residuales 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 atascamientos en la red de colectores.

FONDOS RENOVACIÓN

13,31M€
11,62M€

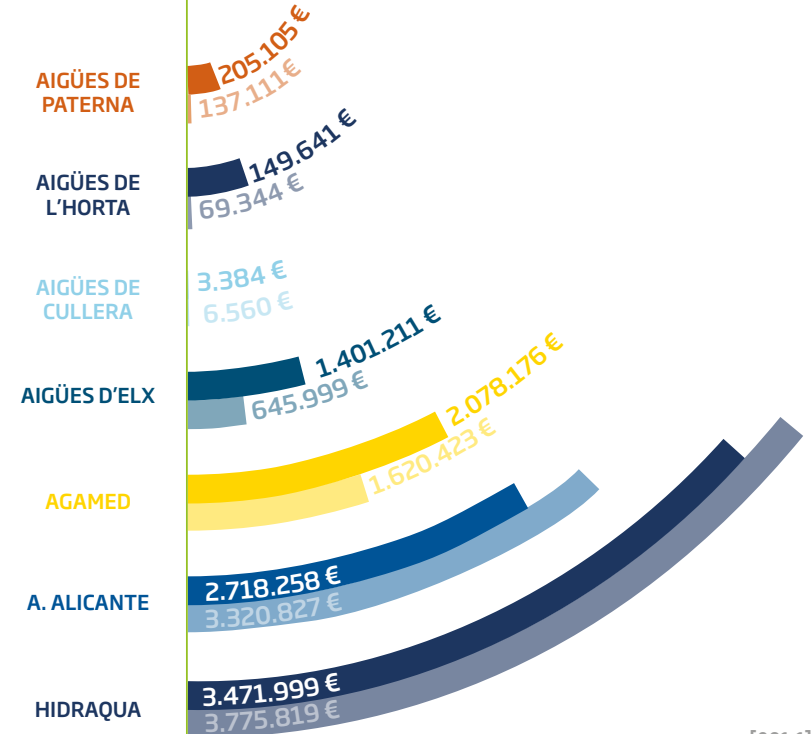


INVERSIONES NETAS

10,03M€
15,76M€

2020

2019



[201-1]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



Principales inversiones

AGAMED	TOTAL IMPORTE 1.806.294	LA VILA JOIOSA	TOTAL IMPORTE 14.755
A. ALICANTE	TOTAL IMPORTE 1.456.266	MONTSERRAT	TOTAL IMPORTE 147.703
BENIDORM	TOTAL IMPORTE 5.621.544	ORXETA	TOTAL IMPORTE 117.982
A. L'HORTA	TOTAL IMPORTE 398.003	ORIHUELA	TOTAL IMPORTE 2.105.766
A. PATERNA	TOTAL IMPORTE 390.083	POLOP	TOTAL IMPORTE 102.594
A. D'ELX	TOTAL IMPORTE 2.766.662	REDOVÁN	TOTAL IMPORTE 192.478
GUARDAMAR DEL SEGURA	TOTAL IMPORTE 147.703	RIBA-ROJA DE TÚRIA	TOTAL IMPORTE 263.969
DINAPSIS	TOTAL IMPORTE 77.705	ROJALES	TOTAL IMPORTE 2.271.215
DAYA NUEVA	TOTAL IMPORTE 78.947	SAN FULGENCIO	TOTAL IMPORTE 217.876
MUTXAMEL	TOTAL IMPORTE 61.947	ELDA	TOTAL IMPORTE 114.758
CATRAL	TOTAL IMPORTE 35.562	FINESTRAT	TOTAL IMPORTE 352.949



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Gobernanza

Comités

Buen gobierno y gestión ética

Más cerca de las personas

Proceso de aprobación de tarifas



Comité de Dirección

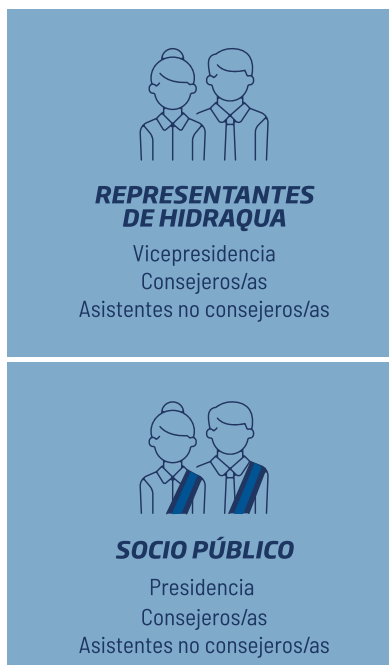
Encargado de la coordinación y la dirección de las siguientes áreas funcionales de la organización



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

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EMPRESAS MIXTAS



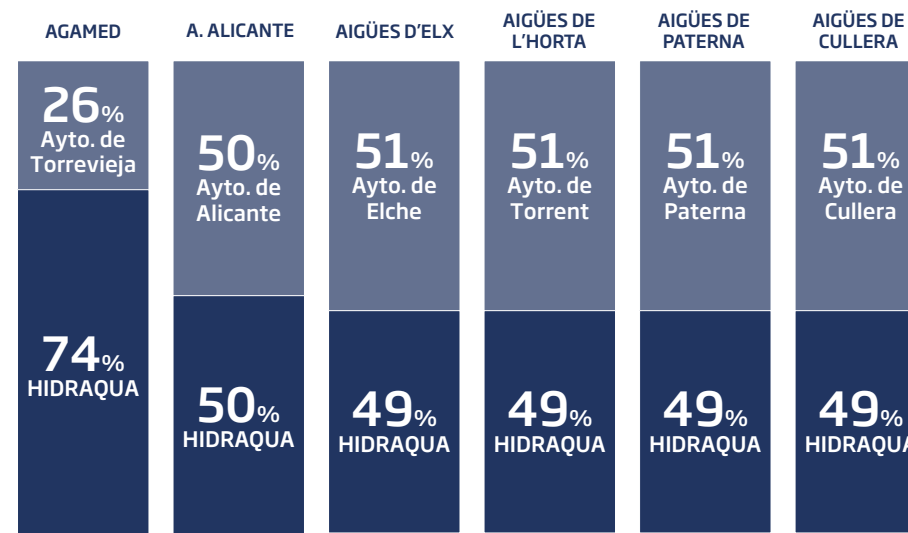
Consejo de Administración Hidraqua

Asunción Martínez García	PRESIDENTA Año de entrada en el consejo: 2020
Jordi Azorín Poveda	CONSEJERO DELEGADO Año de entrada en el consejo: 2021
María José Toledo Callejas	CONSEJERA Año de entrada en el consejo: 2017
Amelia Navarro Arcas	CONSEJERA Año de entrada en el consejo: 2019
Eduardo Montero Valiente	CONSEJERO 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]



 **5 Comité Seguridad Salud Laboral**
Representantes de la plantilla y empresa más Técnicos/as de prevención SSL

Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. También participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos y propone mejoras en las condiciones existentes.

 **7 Comisión de Igualdad**
Representantes de la plantilla y empresa (Consejera/o en Materia de Acoso y Agente de Igualdad) más Interlocutores EFR

Órgano paritario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sensibilizar a la organización para eliminar los comportamientos sexistas.

 **8 Comisión de Formación**
Representantes de la plantilla y la empresa y Técnica/o de Formación

Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular las actuaciones en materia de formación de la plantilla de forma que aseguran que la formación es objetiva y equitativa para todos los sectores de la empresa.

Comités

Comité de Operaciones 1 
Dirección de operaciones

Comité funcional directivo, en el que se reúnen de forma periódica las direcciones del Área de Operaciones, con el objetivo de coordinar, evaluar y realizar un seguimiento de las actuaciones. Forman parte Seguridad y Salud Laboral, EIRO (Riesgo Industrial), Energía, Drenaje, Oficina Técnica, Operaciones, Depuración, Calidad del Agua, Sistemas de Gestión e Innovación.

Comisión de RGPD 1 
5 áreas funcionales más Delegada/o de Protección de Datos

Comité funcional en el que se reúnen de forma periódica las direcciones de Clientes, Operaciones, Seguridad, Recursos Humanos, Jurídico y la Delegada de Protección de Datos para coordinar y velar el cumplimiento de la RGPD.

Comité de Sistemas de Gestión 12 
Representantes de las áreas funcionales

Comité funcional que se reúne periódicamente representantes de cada área para el seguimiento y planificación de los sistemas de gestión certificados en la organización. Se planifica y definen los objetivos para el año siguiente a través de su Comité Funcional.

Buen Gobierno y gestión ética

[102-16, 102-2, 102-3]

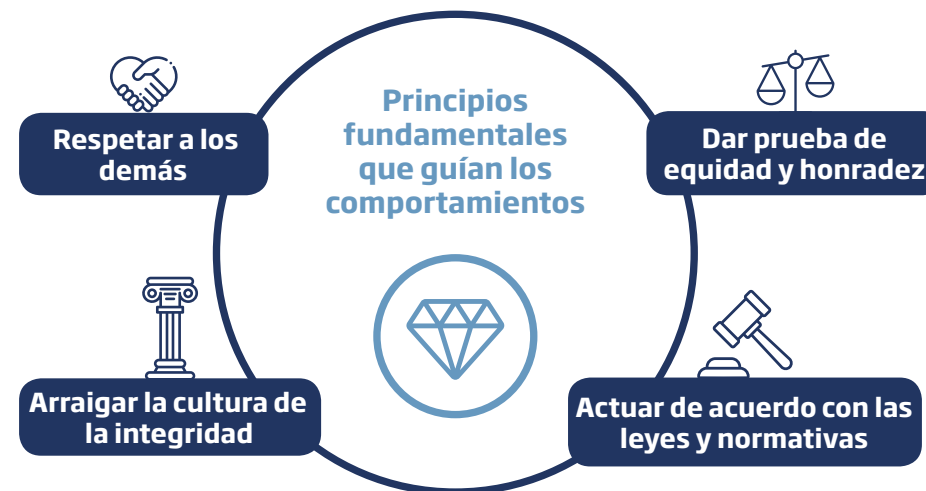
Normas de conducta

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.

Ética y cumplimiento



Durante el 2020 en Hidraqua, Aigües de Cullera, Aigües de Paterna y Aigües de l'Horta aprobaron la Política de cumplimiento penal y la Política de privacidad del canal ético. También en Aguas de Alicante, Agamed y Aigües d'Elx aprobaron la Política de conflicto de interés, además Aguas de Alicante aprobó también la Política de privacidad del canal ético.



Acciones Compliance

Se ha aprobado e informado al Consejo de Administración el Código Ético (Código de Conducta) y 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.** 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 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.

• **Política de cumplimiento penal.** Esta política es el documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal donde el órgano de gobierno de la Sociedad expresa su firme voluntad de cumplimiento normativo, estableciendo los principios generales de actuación en relación con el modelo de gestión de riesgos penales, contribuyendo a comprender su globalidad y la interrelación de sus elementos.

• **Manual de cumplimiento y riesgos penales.** Este manual que expresa la Política de cumplimiento normativo y constituye además el documento de síntesis del Modelo de organización, gestión y prevención de conductas de riesgo delictivo implantado en el seno de la gestión integral de la Sociedad, de acuerdo con su objeto social, así como de conformidad con los requerimientos del artículo 31 bis del Código Penal.

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.



Canal Ético

Se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código de Conducta y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

El Código Ético de Hidraqua prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, no anónimo, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz de lo dispuesto en el Código Ético y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

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.

Enfoque de precaución

[102-11, 102-17, 205-1]



Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida Hidraqua y se elabora el mapa de riesgos. Este documento refleja los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, y va más allá de la perspectiva puramente económica, considerando todos los riesgos y oportunidades que puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la estrategia.

La metodología empleada, Enterprise Risk Management (ERM), permite conocer mejor los riesgos y, por tanto, mejorar la toma de decisiones, por lo que la gestión de riesgos es concebida como una herramienta clave para su sistema de gobernanza.

La normativa aplicada para la identificación, evaluación y priorización de los riesgos, entendida esta como estándar profesional internacional, es la ISO 3100 y COSO ERM.

Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías:

- **Estratégicos, Financieros y Operativos.**

	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	OPERACIONES EVALUADAS	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
HIDRAQUA	100%	92%	27	100%	8	2
A. HORTA	100%	100%	27	100%	1	0
A. CULLERA	100%	100%	27	100%	3	0
A. PATERNA	100%	100%	27	100%	1	0
A. ALICANTE	100%	100%	27	100%	4	0
A. D'ELX	100%	100%	25	100%	6	0
A. AGAMED	100%	100%	25	100%	2	0

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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

457.414

EN OFICINAS

226.621

ÁREA DE CLIENTES (WEB)

214.661

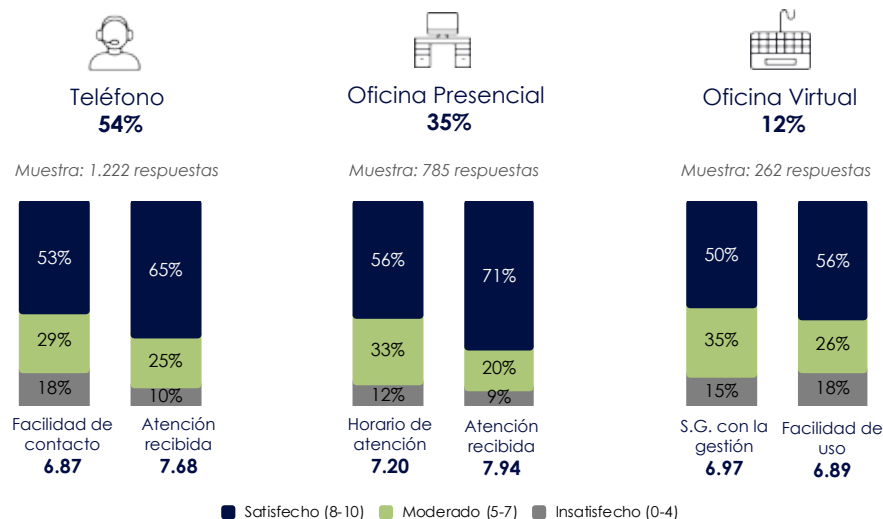
Más cerca de las personas

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.

[102-2, 102-3]

Valoración de la atención recibida por canal de atención.



Ficha técnica: Encuesta telefónica realizada entre los meses de Julio y Octubre 2020. Muestra 11.349 encuestas válidas : +/- 0,92%

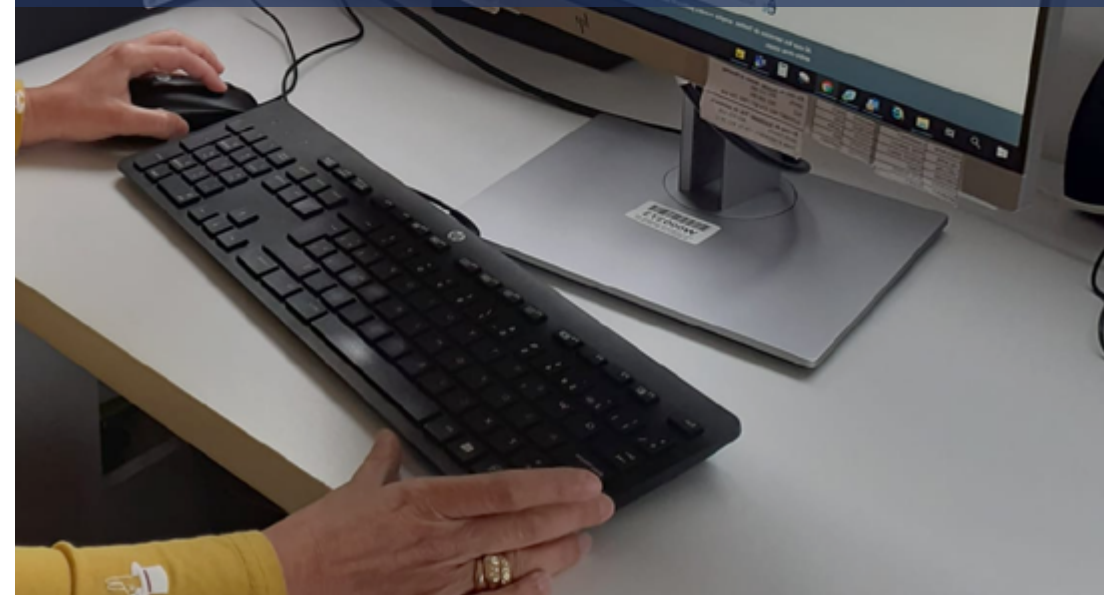
Respuesta COVID-19

Durante la declaración del estado de alarma las oficinas de atención al cliente permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de la plantilla como de los clientes. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo operativo prestando el servicio de atención a través de los canales no presenciales.

La transformación digital en la que estaba inmersa Hidraqua, a través de su proyecto Diligentia, permitió la atención al cliente con nuestro personal, disponible en modalidad de teletrabajo, desde sus hogares y cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Habilitamos los siguientes canales:

- Atención telefónica a través de una centralita virtual que permitía que desde cualquier equipo con conexión a internet se atendiese a los teléfonos gratuitos de atención al cliente de Hidraqua, cubriendo un servicio de 24 /7.
- Área de clientes web con el estándar de accesibilidad y que permite cualquier gestión de forma remota.
- Correo electrónico y firma digital para la gestión comercial.



Cita previa

[102-2, 102-3]

Se ha alcanzado el servicio de cita a previa a la totalidad de municipios gestionados por Hidraqua. El servicio de cita de previa se ha ido adecuando a los protocolos de sanitarios de cada municipio, horarios, restricciones, etc.

La cita previa se solicita desde la propia web de Hidraqua e informa al cliente sobre los trámites y documentación necesaria para la consulta.

Área de clientes web

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 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 página de inicio 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, sobre los trámites y documentación necesaria para la consulta.

Firma digital de documentación

Se ha establecido un procedimiento de envío de documentación a los clientes para su firma digital a través de la plataforma CamerFirma (IVCERT).



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

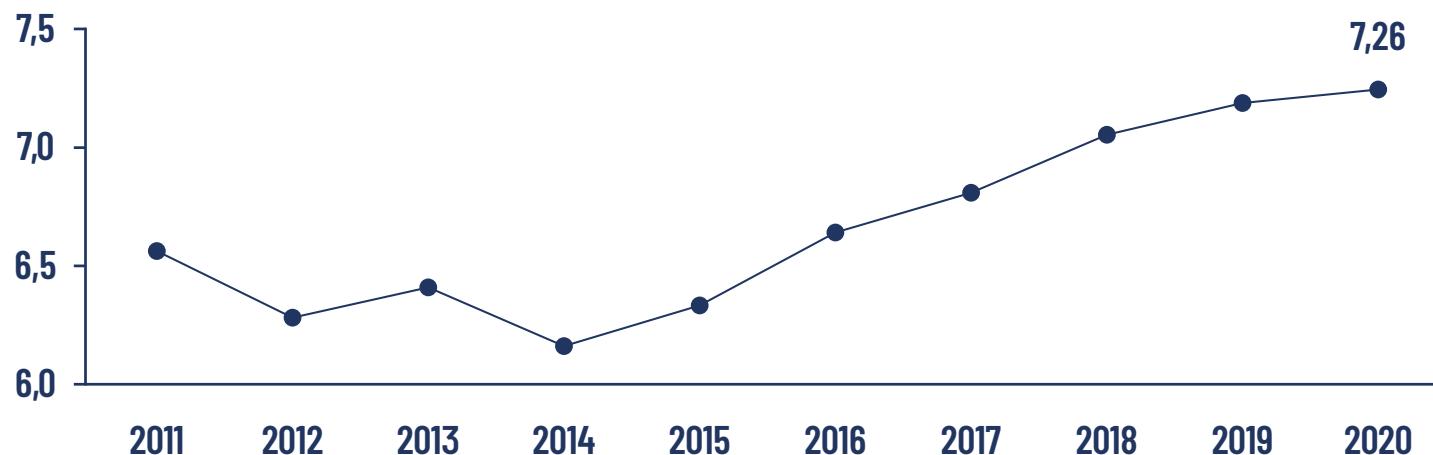
La excelencia solo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Los clientes y la percepción que éstos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo.

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

Mejora en los niveles de Satisfacción y mayor predisposición a Recomendar y Fidelizar la compañía de Aguas, **alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores.**

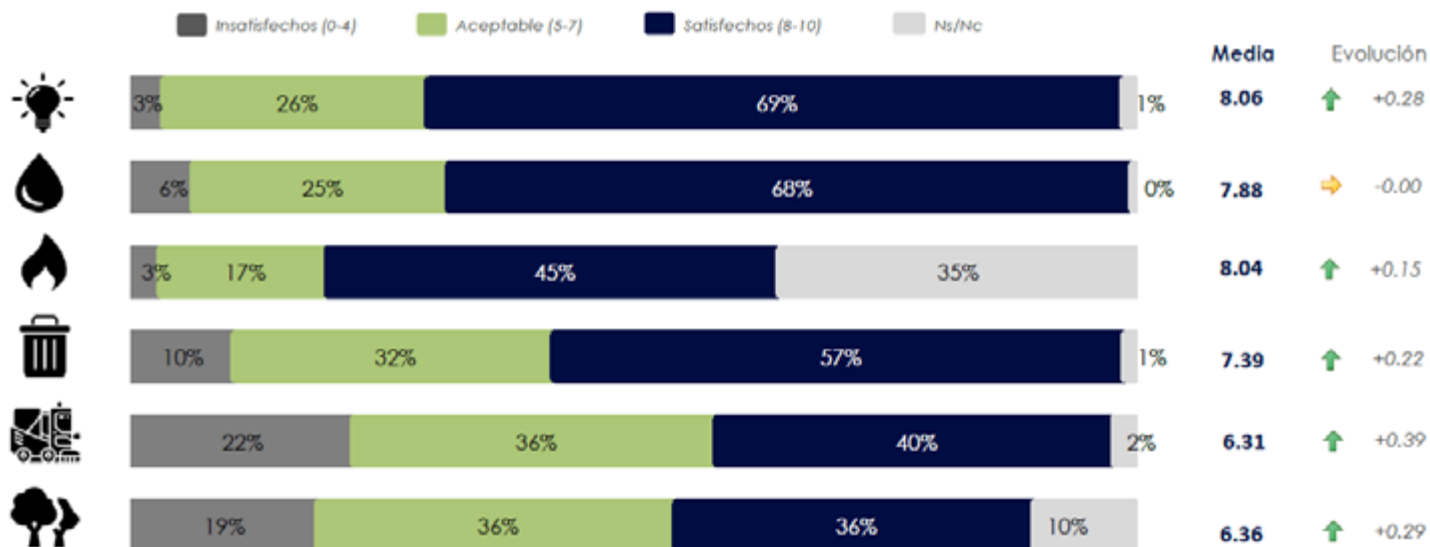


Encuesta de nivel de satisfacción de la empresa



Nivel de satisfacción que le ofrece cada uno de los servicios

[102-2, 102-3]



Procesos de Queja

[102-2, 102-3]

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.

17 SOLICITUDES DE CLIENTES A TRAVÉS DEL CUSTOMER COUNSEL

Hidraqua	12
Aguas de Alicante	4
Aigües de Paterna	1

En Hidraqua y las empresas mixtas participadas se han recibido un total 13.209 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente, un aumento respecto

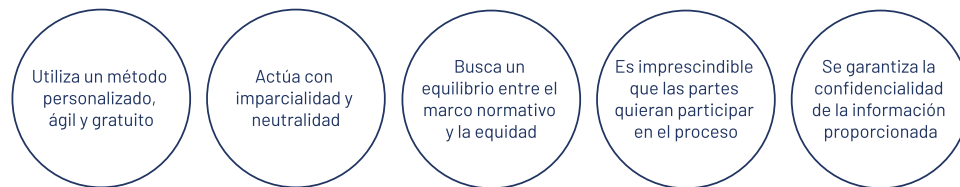
al año anterior debido a las consecuencias de los efectos del confinamiento que no pudieron leer el contador durante esos meses.



Oficina del Customer Counsel

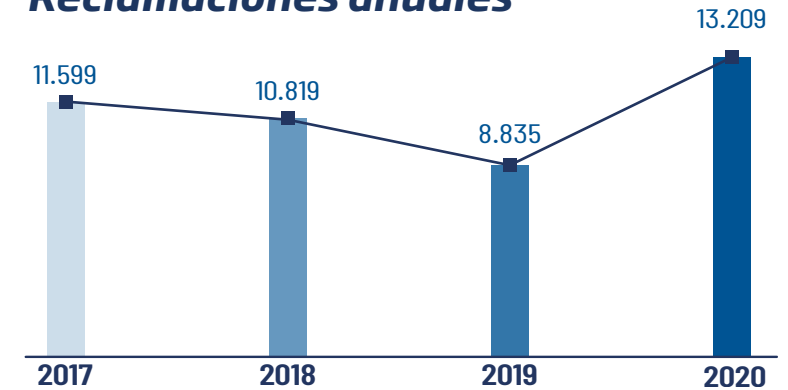
Resolución alternativa de conflictos. Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

Customer Counsel:



[203-1, 413-1]

Reclamaciones anuales



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.

En 2020 se ha producido un total de 183 incumplimientos que se ha aplicado compensación, de los cuales 19 corresponden a Hidraqua, 163 a Aguas de Alicante y 1 de Aigües d'Elx.

A consecuencia de los efectos de la pandemia, durante el periodo de marzo a diciembre no se contempla la compensación por incumplimiento de algunos compromisos por fuerza mayor.

Carta de compromisos

ALTA DE SUMINISTRO

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

RESPUESTA A RECLAMACIONES

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

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

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.

EXACTITUD DE SU FACTURA

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

Protección de datos

No ha habido en 2020 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente a través de la AEPD.

Se han solicitado 16 derechos ARCO.



[102-2, 102-3]

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**

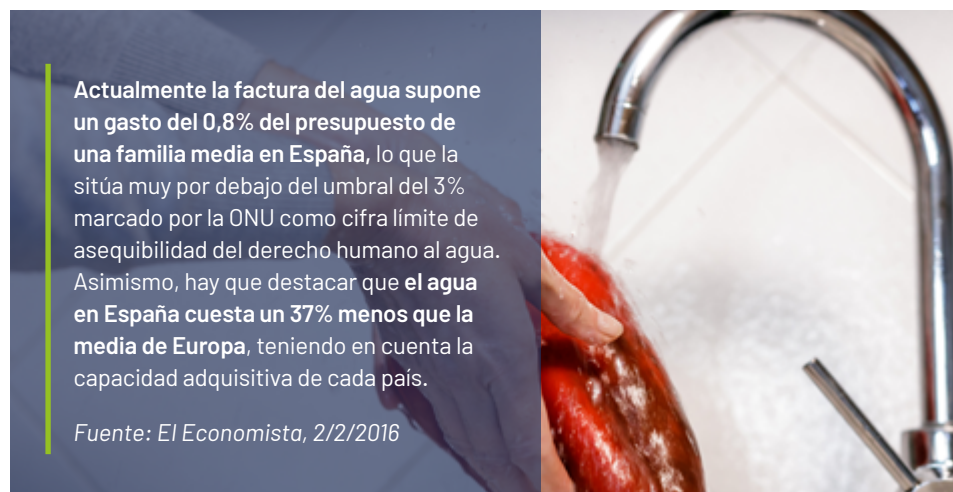
Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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



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

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.



[102-21, 103-2, 301-1]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

**MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN**

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Mejora continua del sistema de gestión



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Sistemas de Gestión

El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por personal auditor interno cualificado. Las auditorías externas se llevan a cabo por personas auditoras independientes de entidades de certificación externas.

El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde 1996, año en que se realizó la primera certificación ISO en la compañía, hasta hoy día.

Durante el año 2020, en las condiciones excepcionales de pandemia mundial, se ha realizado ampliación de alcance en el Sistema de Gestión Ambiental en actividades de agua, saneamiento, depuración y control de vertidos en 8 municipios de la zona de Bajo Segura de la provincia de Alicante: Rojales, San Fulgencio, Benijófar, Daya Nueva, Daya Vieja, Formentera del Segura, Guardamar del Segura, Los Montesinos.

Para el próximo año 2021, están planificadas nuevas ampliaciones de alcance del Sistema de Gestión Ambiental, en dos Estaciones de tratamiento terciario y dos humedales artificiales de la provincia de Valencia, y en varios municipios de la zona de Alto Vinalopó y L'Alacantí, además de Santa Pola y Crevillente, en la provincia de Alicante.

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, es una herramienta fundamental para la gestión sostenible en las plantas de producción de agua potable y de depuración de agua residual, así como en el resto de instalaciones y actividades de la compañía.

Eficiencia energética

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. Esta norma se desarrolló ante la necesidad de un estándar internacional para la industria, como respuesta eficaz al cambio climático y la proliferación de los estándares nacionales de la gestión de la energía. En el 2020 se ha adaptado a la nueva versión ISO 50001:2018.



Verificación de la Huella de Carbono

El objetivo esencial es identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante las emisiones de CO₂ equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064. Se ha obtenido en el 2020 el sello "CALCULO+REDUZCO" en Aigües de l'Horta y Aguas de Alicante.

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

Hidraqua y las empresas mixtas participadas han certificado su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018. Anteriormente, las empresas estaban certificadas con la norma OHSAS 18001. La adaptación 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.

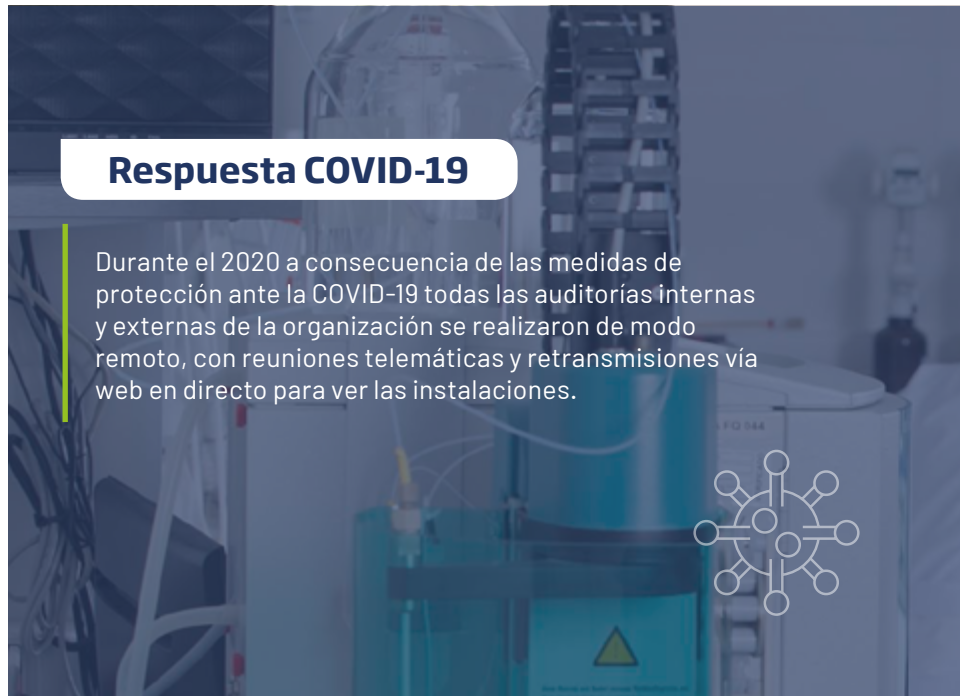
Inocuidad del agua

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. En el 2020 se ha adaptado a la nueva versión ISO 22000:2018.

Familiarmente responsable

El sistema de la gestión de la conciliación, 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 unametodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.



Respuesta COVID-19

Durante el 2020 a consecuencia de las medidas de protección ante la COVID-19 todas las auditorías internas y externas de la organización se realizaron de modo remoto, con reuniones telemáticas y retransmisiones vía web en directo para ver las instalaciones.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA










EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO 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
	99,85%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	88,38%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	32,55%		✓					
	28,57%		✓	✓	✓			
	-	✓	✓					
	100%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYOS 	-		✓		✓			
ISO 17020 ACREDITACIÓN ENTIDADES DE INSPECCIÓN 	-		✓					
ISO 14064 VERIFICACIÓN GEI 	30%		✓			✓		
	100%	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

**NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19**

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Nuestra respuesta ante la Covid-19



Nuestra respuesta ante la COVID-19

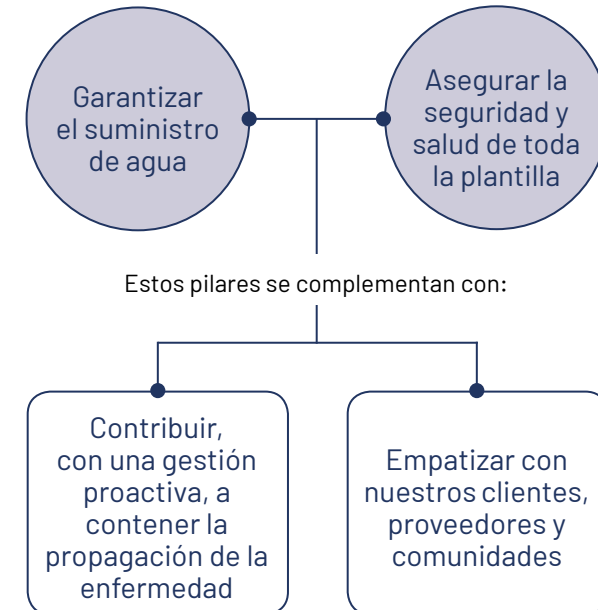
En España durante la pandemia de COVID-19 se adoptaron determinadas medidas extraordinarias y urgentes orientadas a garantizar el acceso al agua, saneamiento e higiene de toda la ciudadanía. Se reconoció el carácter de servicio esencial del servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano, debiendo quedar el mismo garantizado, imponiendo a los operadores del sector la adopción de todas las medidas necesarias para asegurar el servicio.

Las medidas aplicadas a los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales, estaban orientadas a evitar posibles problemas de salud mediante la garantía de los niveles de salubridad e higiene tanto en el suministro de agua potable como en los servicios de saneamiento de las aguas residuales urbanas.

A nivel de su relación con los clientes, ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Hidraqua paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2.

Durante la declaración del estado de alarma, las oficinas de atención al cliente de Hidraqua permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de la plantilla como de los clientes y personas usuarias del servicio. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo en todo momento en marcha y se continuó prestando el servicio de atención con toda normalidad a través de los canales no presenciales.

Actuación ante la COVID-19



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

En la potabilizadora de Benidorm se formaron equipos de 2 persona, que en turnos de siete días realizaban sus labores con presencia permanente en la planta, mientras que el resto del personal estaba en casa.

Se habilitaron unas autocaravanas en la instalación para que pudieran descansar durante la semana que permanecían en aislamiento y se les proporcionaba todos los recursos que necesitaran, como comida, productos de higiene, internet... Permanecieron durante 2 meses realizando este sistema de turnos presenciales.



Trabajo de desinfección en los almacenes de Aigües de l'Horta.

Ámbitos de actuación ante la COVID - 19



Garantía de suministro de agua y saneamiento

- Identificación de instalaciones críticas
- Plan de continuidad y gestión de crisis
- Grupos burbuja
- Extensión de turnos y accesos escalonados para evitar contactos
- Operación adaptada
- Aprovisionamiento de productos, materiales, etc. para la continuación del servicio
- Medidas de desinfección y bioseguridad
- Protocolos de trabajo específicos COVID para cada proceso y formación
- Paralización de obras no esenciales



Cuidado y protección de la plantilla

- Confinamiento preventivo de personal sensible
- Teletrabajo
- EPIS
- Medidas higiénicas
- Realización de test de antígenos periódicos
- Comunicación interna frecuente
- Redistribución del espacio de trabajo
- Desinfección y Bioseguridad
- Evaluación de riesgos
- Plan específico de desescalada



Acceso al agua

- Interrupción de cortes de suministro y reclamación para todo tipo de clientes
- Gestión colectivos afectadas crisis COVID
- Fondo Social
- Tarifas Sociales
- Aplazamiento de pagos sin intereses
- 12 gotas
- Duplicar el plazo de pago voluntario



Alianzas y colaboraciones

- Pacto Social
- Colaboración ONG locales
- Colaboración y alianzas con la Administración y Agentes Sociales
- Reconstrucción verde
- Cohesión territorial y social



I+D+i frente a la COVID-19

- City Sentinel para el seguimiento del SARS- CoV-2 en las aguas residuales
- Seguimiento de afluencia en playas
- ConSum



Seguridad en atención al cliente

- Atención al cliente no presencial
- Centralita Virtual
- Área clientes web
- Firma Digital
- Cita Previa
- Desinfección y bioseguridad



Impacto estados financieros

- Aprovisionamientos por insolvencias por la reducción del consumo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

**REWATER GLOBAL
PLAN**

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Rewater Global Plan



Rewater Global Plan

New Green Deal

[102-15]

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. En este sentido, contempla destinar a España 140.000 M€ del fondo de recuperación.

A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra.

En la situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.



Nuestra respuesta

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

- Trabajar por la salud del planeta
- Garantizar la salud de las personas
- Lograr el equilibrio económico
- Establecer y reforzar vínculos de confianza

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza



Equilibrio económico



Salud de las personas



Salud del planeta



Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, la compañía propone iniciativas como la creación de un hub climático, referente en gestión eficiente

del agua y cambio climático en el sur de Europa, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

Apostamos por proyectos de agua y economía circular que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

Garantizar la salud de las personas

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En Hidraqua trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás.

Lograr el equilibrio económico

[102-15]

Para la reconstrucción social de la Comunidad Valenciana, en Hidraqua proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como a la digitalización y el desarrollo del talento.

Apostamos por establecer, territorio a territorio, un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible.

Establecer y reforzar vínculos de confianza

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles. En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, han permitido responder rápidamente a los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.



A partir de nuestro compromiso con las administraciones, la industria y la ciudadanía movilizamos a las partes implicadas para realizar con éxito la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación de forma resiliente para anticiparnos a las exigencias del futuro.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ 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 los trabajadores con discapacidad en la plantilla

8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

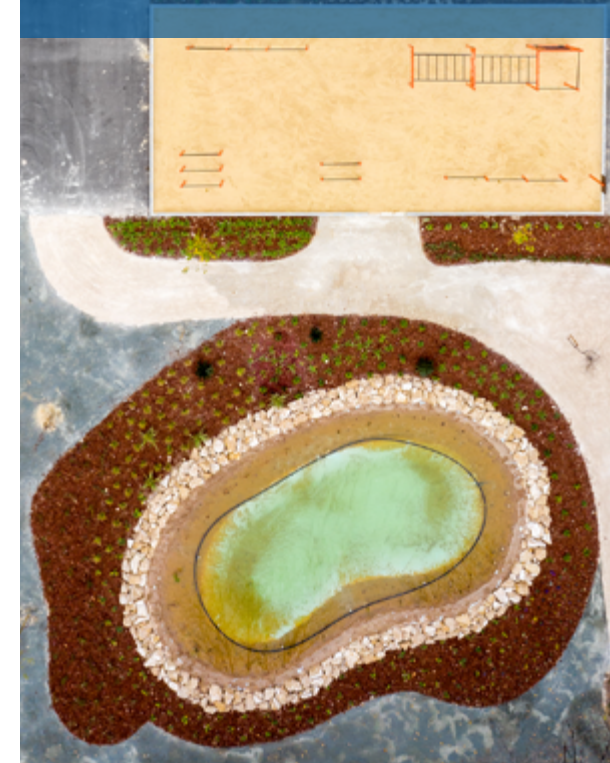
10. ALIANZAS COMO MOTOR



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

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 progreso 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 Seguimiento RGP

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REwater GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Objetivos RGP	2020	Valor objetivo 2021	% cumplimiento
 Lucha contra el cambio climático Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico	100%	> 90%	111%
 Preservación del agua Ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante	15,37%	> 20%	76,85%
 De lineal a circular Convertir en biofactorías nuestras principales instalaciones	Seguimiento instalación a instalación	Evaluación final instalaciones	n/a por el tipo de seguimiento
 Protección de la biodiversidad Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones	77,93%	100%	74%
 Acceso al agua, un derecho universal Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas	80,05%	100%	80%
 Concienciación social Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua	101,75%	100%	102%
Equidad y personas Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo	32,5%	> 33%	98,5%
 Equidad y personas Mínimo de 2,5% de personas con discapacidad	2,04%	> 2,5%	82%
Equidad y personas Formación del 80% del personal	69,00%	> 80%	86%
 Entornos seguros y saludables Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral	5,62	< 7,5	Mejora continua índice
 Entornos seguros y saludables Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral	0,27	< 0,22	Mejora continua índice
 Innovación con impacto Superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados	6,61%	> 5%	1,31%
 Innovación con impacto Desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas	831	> 900	92%
 Alianzas como motor Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible	100%	> 85%	100%

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

**LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO**

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Lucha contra el cambio climático



OBJETIVO

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



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Consumo de energía verde

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 2017, Hidraqua decidió que la compra del 100% de la energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto **una reducción aproximada del 80% 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.

[102-2, 102-3, 305-5]

Actuaciones en eficiencia energética

SOCIEDAD	INSTALACIÓN	ACCIÓN	Ahorro previsto anual Kwh
HIDRAQUA	EBAR Montebello (Algorfa)	Eficiencia	25.822
	EBAP Benitatxell 1	Eficiencia	8.972
	EBAP Benitatxell 2	Eficiencia	6.163
	EBAP La Serp	Eficiencia	57.343
	EBAP Benimeit	Eficiencia	5.137
A. DE ALICANTE	EBAR Barranco de las Ovejas	Eficiencia	16.471
	Aurelio Ibarra	Generación	50.367
	EBAR Oviedo PAU-4	Eficiencia	15.893
AGAMED	EBAR Dr Waksman	Eficiencia	67.762
	EBAR Hombre del Mar	Eficiencia	7.328
	EDAR Torrevieja	Eficiencia	13.876
A. D'ELX	EBAR Arenales	Eficiencia	4.750
	EBAR Altet	Eficiencia	3.200
			TOTAL 283.083



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 (Aquambiente) y también la EDAR de Algorós (Elche) permite generar combustible del metano producido en la

digestión de los lodos. Este biogás se valoriza produciendo 5.044.453 Kwh de energía eléctrica. El biogás, al ser un subproducto de biomasa se considera libre de emisiones de CO₂ a la atmosfera, por tanto, la cogeneración de electricidad ha evitado la emisión de 1261 tn de CO₂ e.

Otro proceso para el ahorro de energía es el **aprovechamiento de la energía térmica** que se produce en el proceso de cogeneración. Esta energía 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 diésel de las calderas. El aprovechamiento de esta energía producida provoca un ahorro estimado de **8.653.021 kWh**.

Producción Energía Solar

Hidraqua ha invertido 7 millones de euros en la construcción de 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. Durante el ejercicio 2020 se ha producido 1.720.866 Kwh. Evitando la emisión de 430 t CO₂ eq.

Para ampliar nuestra cuota de generación de renovables estamos instalando paneles solares en algunas de nuestras instalaciones.



Edar Rincón de León (Alicante)

2020:	855.875kWh
2019:	1.496.375kWh

Edar Algorós (Elche)

2020:	2.905.900kWh
2019:	2.254.900kWh

Edar Benidorm (Aquambiente)

2020:	1.282.678kWh
2019:	2.114.124kWh

Total energía eléctrica renovable producida - Biogas

2020:	5.044.453kWh
2019:	5.865.399kWh

Total energía eléctrica renovable producida - Fotovoltaica

2020:	1.818.049kWh
2019:	1.665.119kWh

Verificación Huella de Carbono

En el 2020 hemos verificado y medido la huella de carbono en Aguas de Alicante y Aigües de l'Horta según la norma 14064, de las emisiones del ejercicio anterior. Ambas empresas se encuentran inscritas en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Con una la reducción de emisiones durante el periodo del 2016 al 2019, se ha obtenido el sello CALCULO+REDUZCO que otorga el Ministerio por la reducción de emisiones.



[102-2, 102-3, 305-5]



Emisiones de combustible (flota de vehículos)

	EMISIONES 2020		EMISIONES 2019		EMISIONES 2018		EMISIONES 2017
	(tCO ₂ e)	EVOLUCIÓN	(tCO ₂ e)	EVOLUCIÓN	(tCO ₂ e)	EVOLUCIÓN	(tCO ₂ e)
HIDRAQUA	825,5	-20,4%	1.037,5	-1,5%	1.053,3	-0,9%	1.063,0
AIGÜES DE ALICANTE	279,0	-15,9%	331,9	0,1%	331,5	-4,2%	346,0
AGAMED	45,53	-57,1%	106,25	-12,0%	120,8	-2,9%	124,39
AIGÜES DE CULLERA	18,37	-37,7%	29,48	-3,1%	30,43	8,7%	27,99
AIGÜES DE L'HORTA	47,0	-21,2%	59,7	-6,2%	63,7	-2,6%	65,4
AIGÜES DE PATERNA	19,7	-26,6%	26,8	-2,7%	27,6	9,5%	25,2
AIGÜES D'ELX	146,8	-21,6%	187,2	2,1%	183,3	-4,8%	192,5

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

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).

Con el teletrabajo y las reuniones online se ha conseguido una reducción mayor del 22% de las emisiones emitidas

[102-2, 102-3]

DINAPSIS OPERATION LAB

Eficiencias operativas 2020

10% incremento de tareas

Reducción 0.8Km la distancia recorrida por tareas

Ahorro de 27.271 km.

Reducción de emisiones 4,3 Tn CO₂ e.



La digitalización de la gestión de las tareas de los operarios 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.

Dinapsis for water resources

Es una herramienta desarrollada por Suez que cubre una de las principales necesidades que se detectaron durante este episodio de la DANA en la Vega Baja (Alicante) en el 2019. Responder a los efectos del cambio climático implica poder calcular cuáles serán las consecuencias que provocarán los fenómenos meteorológicos extremos como la DANA o las sequías prolongadas conforme se van produciendo diferentes hechos o alternaciones.

Con esta aplicación permitirá, entre otras acciones, analizar mediante simulaciones la capacidad de las principales infraestructuras existentes para mitigar los efectos de las inundaciones y evaluar medidas alternativas para mejorar la resiliencia de la zona. Dinapsis for water resources es una herramienta compuesta por un sistema que

analiza la resiliencia de las infraestructuras críticas de protección contra inundaciones y por otro de alerta temprana que ayuda en la coordinación de los servicios de emergencia. Además, incorpora una plataforma de información que recopila, homogeneiza y estructura los datos relacionados con el agua en el territorio.

Tres sistemas en una herramienta

El análisis de resiliencia que incorpora utiliza modelos digitales del terreno, registros históricos pluviométricos y modelos hidrodinámicos bidimensionales para predecir la localización y el momento de la riada en que se producirán los daños por inundaciones en diversos escenarios hipotéticos, como la rotura de una infraestructura o una acumulación de sólidos en un cauce.

El sistema de alerta temprana, por su parte, utiliza modelos atmosféricos y fuentes de datos, como el radar meteorológico, para tomar la delantera a los aguaceros. De este modo, permitirá avisar con antelación a los servicios de coordinación de emergencias para proteger a la población.

Por último, el sistema de información recopila de forma automática los datos públicos del agua en el territorio, los integra y ofrece visualizaciones interactivas que ayudan a comprender de forma sencilla la complejidad de la disponibilidad y uso de recursos. También ayuda a lidiar con fenómenos con una mayor inercia temporal pero efectos también demoledores, como la escasez y la sequía.

[102-2, 102-3]

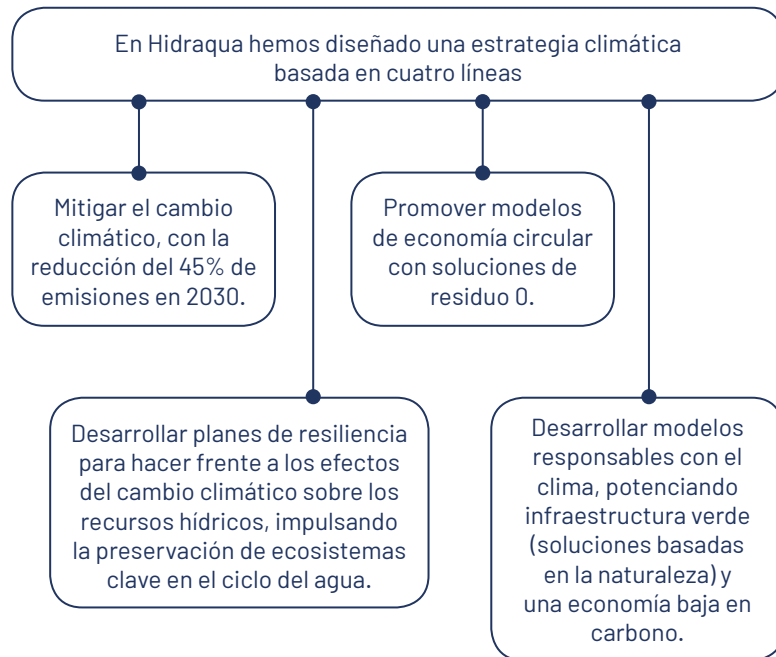


Compromiso COP 25 lucha contra el cambio climático

El compromiso de 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.

Nuestro posicionamiento en la COP25

Nuestra estrategia climática, está 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:



• **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.

• **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.

• **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.

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

1. Reducir las emisiones de gases invernadero en un 45% para 2030.
2. Ayudar a los clientes a evitar 20 millones de toneladas de CO₂ al año en 2030.
3. Ofrecer a los clientes soluciones 100% sostenibles.



[102-2, 103-3]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Preservación del agua

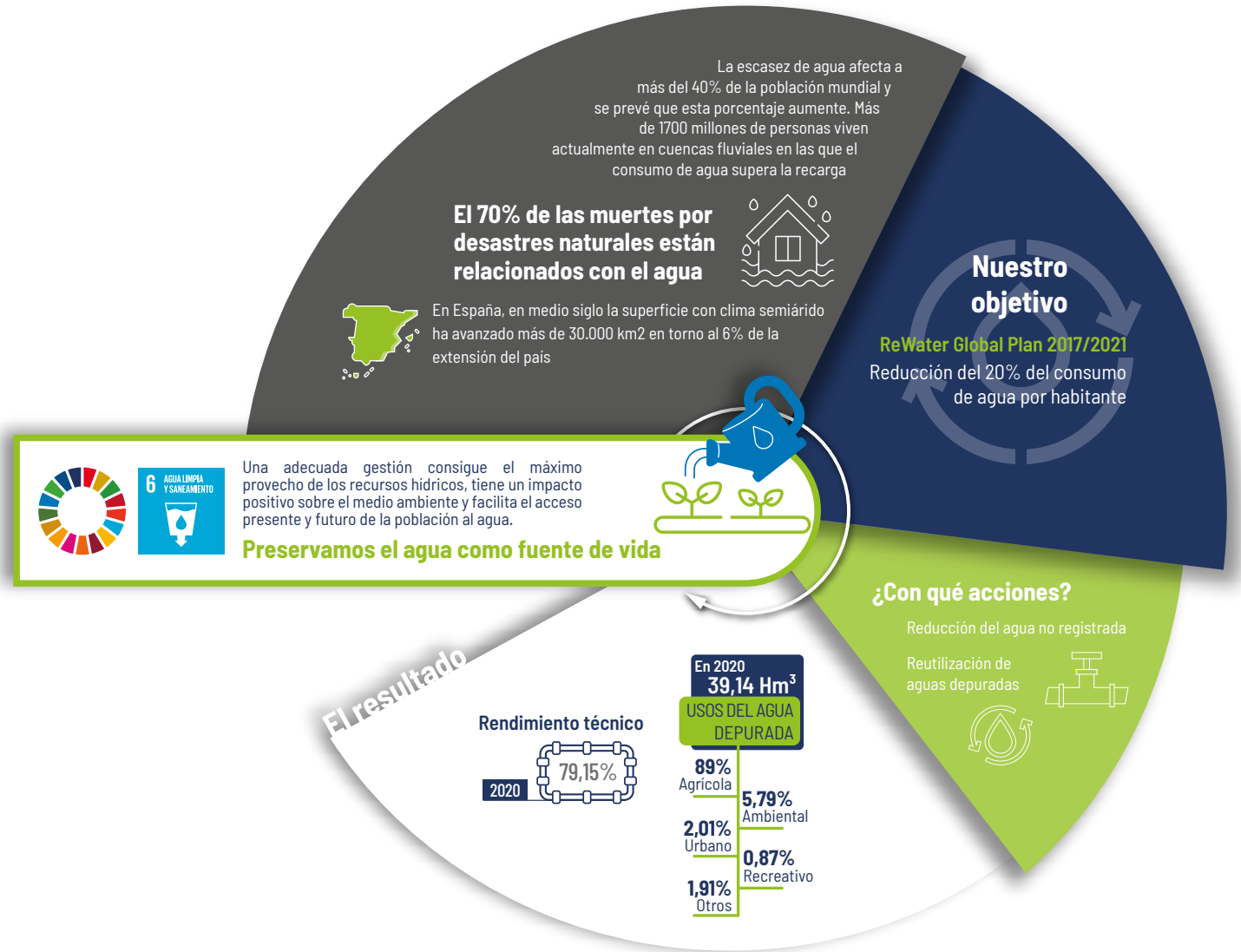


OBJETIVO

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Eficiencia hidráulica

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

212.063 CONTADORES DE TELELECTURA EN PARTICULARES Y EMPRESAS

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

15.708 FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS EN LA RED

79,15% RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO COMUNIDAD VALENCIANA

7,41 ANR (m³/km/día)

54.898 MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO

2.176.447 MENSAJES EN FACTURA SOBRE USO RESPONSABLE DEL AGUA

17.502.494 € INVERTIDOS EN LA MEJORA DE LA RED DE AGUA Y SANEAMIENTO

272.284 € INVERSIÓN EN SECTORIZACIÓN, TELEMANDO Y MEJORA ANR

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%**.

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).

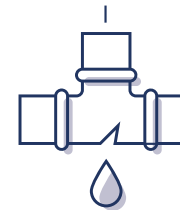


CAPTACIÓN/ TRATAMIENTO

AGUA SUMINISTRADA

AGUA NO REGISTRADA = PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR

AGUA REGISTRADA ✓



FUGAS PÉRDIDAS REALES O FÍSICAS



CONSUMOS NO AUTORIZADOS (FRAUDES)



EFICIENCIA DE LOS MEDIDORES

PÉRDIDAS APARENTES O COMERCIALES

MANIOBRAS

DRENAJES

LIMPIEZA

CONSUMOS AUTORIZADOS NO REGISTRADOS (CANR) ✓

[102-2, 102-3, 301-1]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Respuesta COVID-19

[102-2, 102-3, 303-1]

Durante el confinamiento, se tomaron las siguientes medidas:

- Se priorizó el teletrabajo y la empresa facilitó los equipos para poder hacerlo.
- En operaciones se limitó a lo indispensable y urgente: Operación Adaptada.
- Se ajustó la plantilla que estaba en campo priorizando que el personal permaneciera en casa disponible como retén.
- Se identificó el personal sensible y se aisló.
- Se ampliaron los turnos de las EDAR de 8 a 12 horas para poder preservar a más gente en reserva.

En infraestructuras críticas se implantó la presencia permanente, previa comprobación con PCR de que no estaban contagiados. Se anuló por completo el contacto de los operarios con el exterior y, por tanto, se minimizó el riesgo de contagio.

- Protocolos de trabajo específicos COVID.
- Plan de desescalada para el proceso de reincorporación al trabajo, en el que se realizaba un seguimiento de la evolución de los indicadores epidemiológicos. Se reorganizaron los equipos para priorizar la individualización de los trabajos.
- Equipos burbuja para trabajos que no permiten la individualización. Se escalonaron los accesos al almacén para garantizar el correcto aislamiento de los grupos burbuja.

Durante la pandemia se hace un seguimiento de los datos epidemiológicos en cada municipio para ir adaptando las medidas y restricciones en función de la evolución epidemiológica, lanzando cribados masivos entre la plantilla a fin de evitar contagios en el ámbito laboral y garantizar así el correcto funcionamiento del servicio y con ello, blindando el suministro de agua potable y el saneamiento e higiene.

Fruto de la diligencia de Hidraqua en la gestión a nivel operacional de la pandemia, se logró la tasa cero de contagios en el ámbito laboral y se mantuvo el servicio en todos los municipios gestionados.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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.

[102-2, 102-3, 301-1]



Agua regenerada para uso urbano

En la ciudad de Alicante un 83% de los espacios verdes son regados con agua regenerada procedente de la Edar de Rincón de León y Monte Orgegia a través de la Doble Red Urbana de Reutilización (DRUR) de agua regenerada de más de 43 km de longitud que distribuye el agua regenerada de ambas depuradoras, en el 2020 se reutilizó 1.105.400 m³ de agua regenerada para uso urbano y recreativo.

En los municipios de San Fulgencio, Rojales y Guardamar del Segura entre otros se estén 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.

El Parque inundable de la Marjal en Playa de San Juan (Alicante) dispone de una laguna artificial permanente que funciona 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.

Agua regenerada para otros usos

Desde el 2018, se han iniciado un importante proyecto europeo en el cuál la reutilización del agua regenerada es la pieza clave, como Guardian que se emplea el agua regenerada para la prevención de incendios forestales.

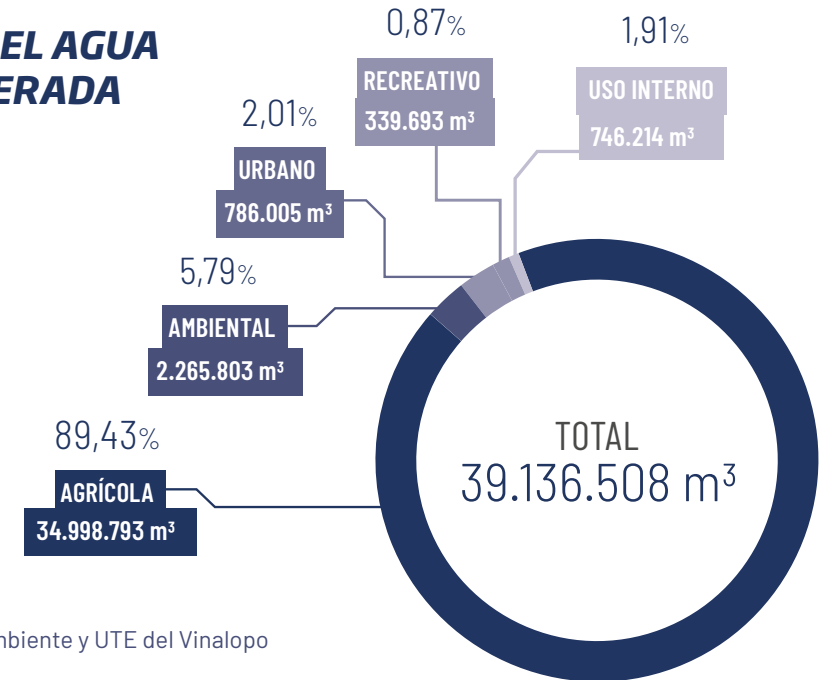
En la ciudad de Alicante dispone de una serie de tomas procedente de la red secundaria para dar servicio al servicio de limpieza viaria para que se emplee el agua regenerada para el baldeo de calles en lugar de agua potable.



[102-2, 102-3, 303-1]



USOS DEL AGUA REGENERADA



Incluye Aquambiente y UTE del Vinalopo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Agua para uso ambiental

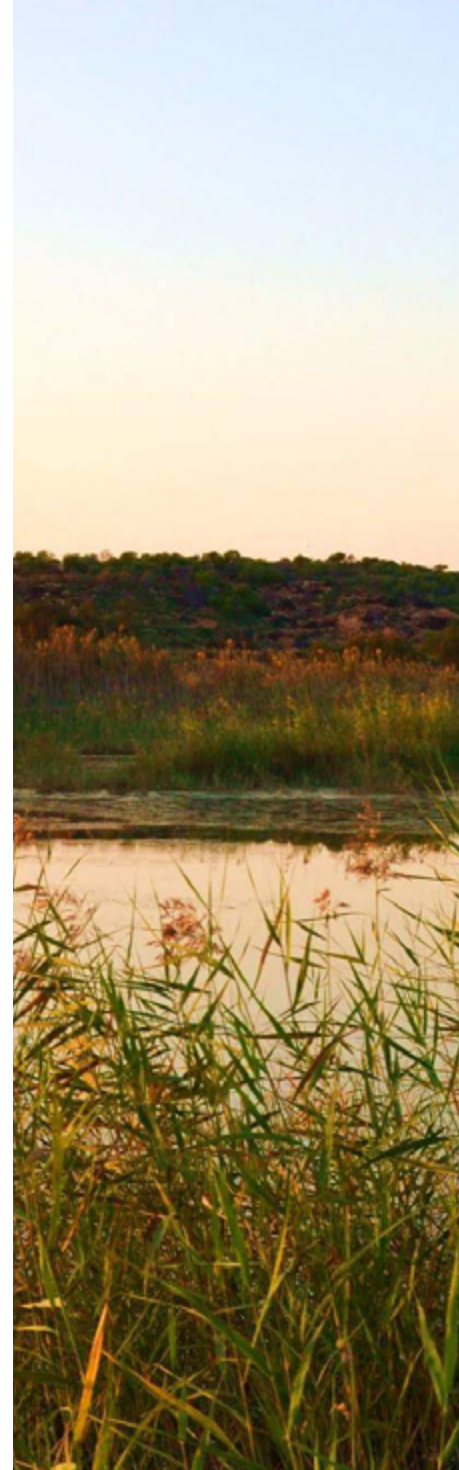
Agua regenerada para els Tancats de la Albufera de Valencia. En abril del 2020, Hidraqua ha comenzado a gestionar el sistema del terciario de la EDAR de Albufera, a la que se suma al sistema terciario de la EDAR de Sueca que comenzó la gestión por parte de Hidraqua en agosto 2019. La capacidad de producción es 685.531 m³ anual, y su destino es el aporte hídrico al Tancat de Milía, ubicado dentro del Parque Natural de la Albufera de Valencia, por otra parte el terciario de Sueca aporta 357.262 m³ que su destino es el Tanca l'Ílla. Estos aportes hídricos son de vital importancia ya que contribuyen 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 de la Albufera de Valencia.

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 Orgegía 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 2020 se reutilizó para uso ambiental un total de 13.968 m³ con destino el uso ambiental del Parque Inundable de la Marjal. También parte del agua regenerada de la Edar de Monte Orgegía tiene como

destino ambiental la recarga de los acuíferos, en el año 2020 se aportó 16.578 m³.

Agua regenerada para el Clot de Galvany de Elche. 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 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 959.082 m³ 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.



Agua de uso ambiental

EDAR ARENALES DEL SOL Aigües d'Elx	959.082 m ³
EDAR MONTE ORGEGIA Aigües de Alicante	30.546 m ³
EDAR LES FONTS Hidraqua	11.140 m ³
EDAR ROJALES LO PEPIN Hidraqua	477.014 m ³
TERCIARIO SUECA Hidraqua	357.262 m ³
TERCIARIO ALBUFERA Hidraqua	430.759 m ³
TOTAL	2.265.803 m³

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Agua regenerada para uso agrícola

El principal destino de las aguas regeneradas tiene un uso agrícola a través de las concesiones a las distintas juntas o comunidades de regantes locales.

Agua regenerada para uso agrícola

EDAR TORREVIEJA Agamed	6.081.246 m ³
EDAR TORRENT Aigües de l'Horta	1.288.264 m ³
EDAR ALGORÓS Aigües d'Elx	8.097.386 m ³
EDAR ARENALES DEL SOL Aigües d'Elx	222.954 m ³
EDAR CARRIZALES Aigües d'Elx	344.927 m ³
EDAR MONTE ORGEGIA Aigües de Alicante	2.147.288 m ³
EDAR RINCON DE LEÓN Aigües de Alicante	5.165.734 m ³
EDAR BENIDORM Aquambiente	10.634.801 m ³
EDAR VALLE DEL VINALOPÓ UTE del Vinalopó	982.526 m ³
TOTAL	34.998.793 m³

[102-2, 303-1]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Residuos en los colectores en Alicante

Aguas de Alicante ha desarrollado un sistema pionero para evitar vertidos de plásticos y toallitas al mar durante las lluvias.

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 encuentra 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.

Actualmente se dispone de 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 de elementos sólidos. Asimismo, se ha utilizado un material que permite que una vez se vacían y se limpian se puedan volver a reutilizar. La instalación cuenta con cámaras de TV que se controlan en tiempo real desde el centro de control de Aguas de Alicante.

[102-2, 102-3, 303-1]

iDrosmartwell

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.



En el año 2020 se ha instalado un nuevo piloto para la captación de residuos sólidos arrastrados por las redes de drenaje en otro punto crítico, el entorno del Barranco de Albufereta en su desembocadura en la playa. Se ha instalado un sistema de más reducidas dimensiones (con un solo nivel de retención y cuatro mallas), siendo el sistema de anclaje de las mallas retenedoras similar al anterior, pero constituyéndose las mismas con malla de acero y sección rectangular, lo que hace que el siste-

ma sea más barato, fácil de construir sin necesidad de recurrir a empresas externas, reutilizable y, nuevamente, escalable a otras ubicaciones. Las pruebas realizadas han dado buenos resultados, pudiéndose realizar el mantenimiento de estas mallas in situ, mediante camión para retirada de los sedimentos almacenados, sin necesidad de llevarlas a depuradora para su vaciado y lavado.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Infraestructuras basadas en la naturaleza

Recorral de Rojasles

Hidraqua y el Ayuntamiento de Rojasles 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.

La primera fase del proyecto es conseguir mejorar de la calidad del agua tratada actuando sobre la planta depuradora y además de la construcción de un depósito anticontaminación que evite los 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.



[102-2, 102-3, 303-1]

La segunda fase es la construcción de cinco lagunas artificiales de más de 5.000 m³ de capacidad que funcionarán como un humedal y servirán también para almacenar y distribuir el agua regenerada procedente de las depuradoras. 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 consistirá en desviar los caudales que llegan a la depuradora de Doña Pepa procedentes de las urbanizaciones de Pueblo Bravo y Doña Pepa hasta la depuradora de Lo Pepín. El fin de esta actuación es convertir la primera en un depósito anticontaminación para la recogida de agua de lluvia. De este modo, el agua retenida se bombeará hacia la depuradora de Lo Pepín evitándose así vertidos muy contaminantes.

La última fase de las actuaciones contempla la renovación del sistema de telemando y telecontrol en las instalaciones de depuración de la cuenca sur del término municipal de Rojasles, 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

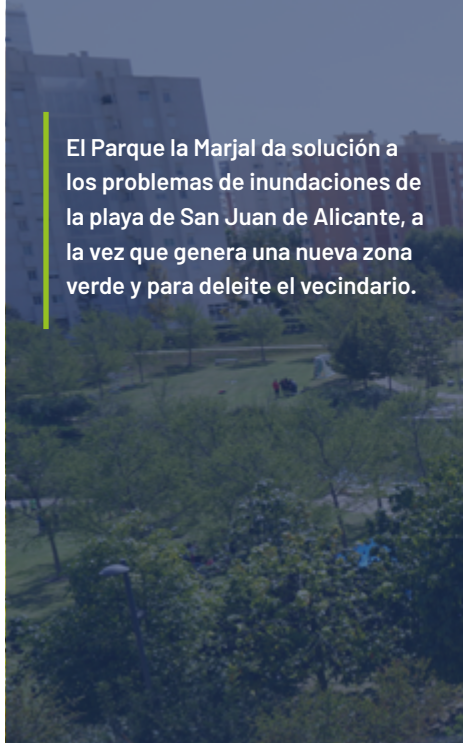
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Parque inundable la Marjal

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m³ frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de retención de aguas pluviales en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias, ocasionaba cortes de la calle al tráfico de vehículos y entradas de agua en los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones de la zona.



El Parque la Marjal da solución a los problemas de inundaciones de la playa de San Juan de Alicante, a la vez que genera una nueva zona verde y para deleite del vecindario.



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

[102-2, 102-3, 303-1]

Drenaje sostenible en Paterna en el barranco del Rubio

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 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.

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 fisi-

co-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 pneumophila, 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.

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.

[103-2, 103-3]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Desnitrificadora de l'Eliana

MAGNITUDES AÑO 2020

POBLACIÓN ABASTECIDA INE 18.382 habitantes

POBLACIÓN ABASTECIDA PUNTA 30.000 habitantes

VOLUMEN SUMINISTRADO AGUA CALIDAD 1 3.962.179 m³
 Volumen agua producido EDR 2.659.943 m³
 Volumen agua blending (bruta) 1.262.040 m³

DEMANDA PUNTA AGUA CALIDAD 1 17.120 m³/d

VOLUMEN SUMINISTRADO AGUA CALIDAD 2 26.306 m³

INDICADORES PROCESO TRATAMIENTO EDR

Rendimiento EDR (agua producto / agua alimentación) 84%
 Reducción salinidad (conductividad) 63%
 Reducción Nitratos 70%
 Consumo eléctrico específico 0,525 kwh/m³

CONSUMO ENERGÍA PLANTA DESNITRIFICADORA

Consumo energía 3.091.056 kwh/m³
 Consumo eléctrica específico 0,775 kwh/m³



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

La planta desnitrificadora de l'Eliana para la reducción de nitratos a través de un sistema de electrodiálisis reversible, tiene la ventaja competitiva de su eficiencia energética y su 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 12.000 m³/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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

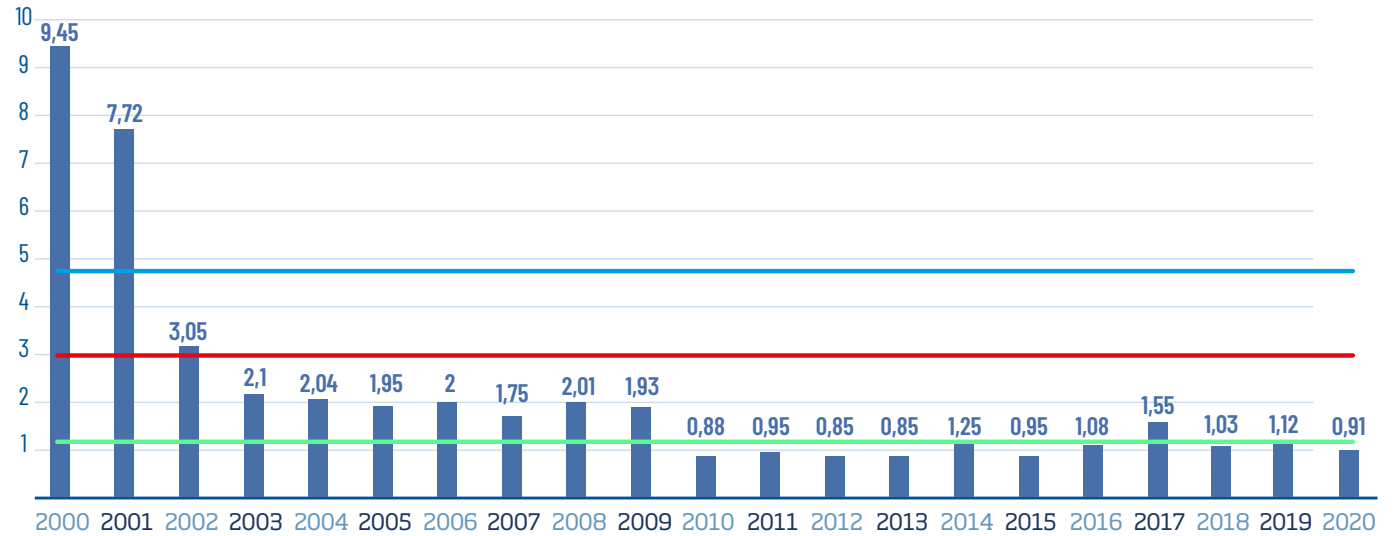
Plan de control de vertidos

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.

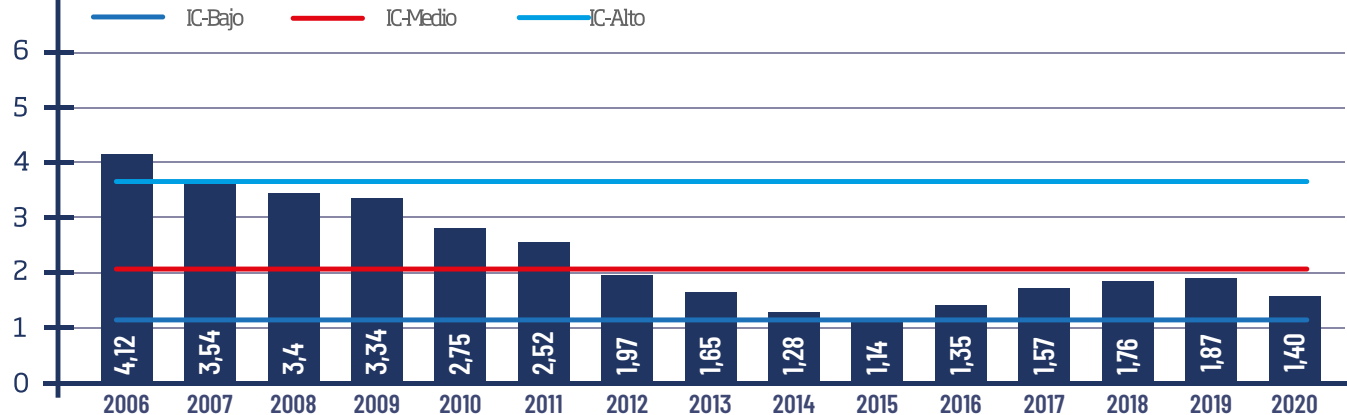
En Paterna (Valencia), la empresa mixta **Aigües de Paterna** ha conseguido con el Plan de Control de Vertidos, reducir el índice contaminante de las aguas residuales de 9,56 correspondiente al año 2000 hasta alcanzar un valor de situado en el 0,99, lo que implica que se han recudido cerca de un 90% los contaminantes vertidos a la red de saneamiento.

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.

ICM - PI Fuente del Jarro - PATERNA



ÍNDICE DE CONTAMINACIÓN DE AGUAS RESIDUALES DE TORRENT (AIGÜES DE L'HORTA)



Control de vertidos de Aspe

En el 2020 entró en funcionamiento el Control de Vertidos en Aspe, un acuerdo entre el Ayuntamiento de Aspe e Hidraqua con el objetivo de reducir el impacto negativo al medio ambiente y facilitar la reutilización del agua una vez depurada.

La primera fase se centró en el análisis para evaluar el nivel contaminante de las empresas que desarrollan su actividad en Aspe, así como de la contaminación de las aguas

residuales en diferentes puntos de la red para localizar los focos contaminantes.

También se ha celebrado un encuentro con las empresas para informar sobre la iniciativa y el objetivo de conseguir que las aguas tratadas en el municipio puedan ser reutilizadas para riego de la comunidad de regantes de Aspe, así como el uso de los lodos para la agricultura.

El exceso de contaminación del agua que llegaba a la estación suponía la penalización por incumplimiento de los vertidos por parte de la Confederación, con el consecuente coste económico; un impacto negativo en el medio ambiente por los vertidos al río Tarafa y además de la imposibilidad de reutilizar esta agua, incluso una vez había sido depurada.



Aspe ha reducido la carga contaminante de sus aguas residuales permitiendo que se pueda reutilizar el 80% para riego sin perjudicar al arbolado, a la vez el consistorio no ha sido penalizado por el índice de contaminación por parte de la Confederación.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

**DE LINEAL A
CIRCULAR**

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

De linear a circular

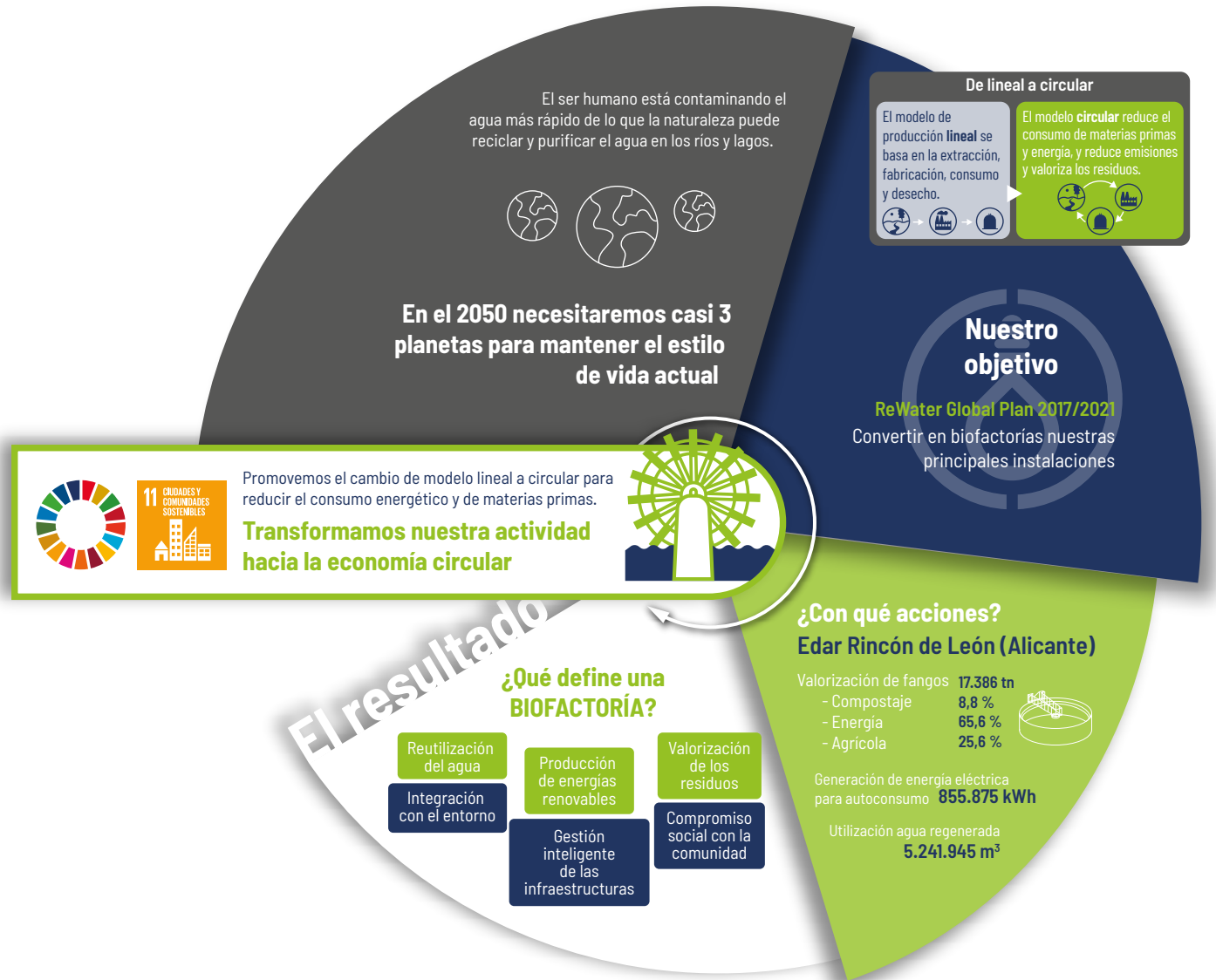


OBJETIVO

CREACIÓN DE
BIOFACTORÍAS
EN NUESTRAS
PRINCIPALES
INSTALACIONES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

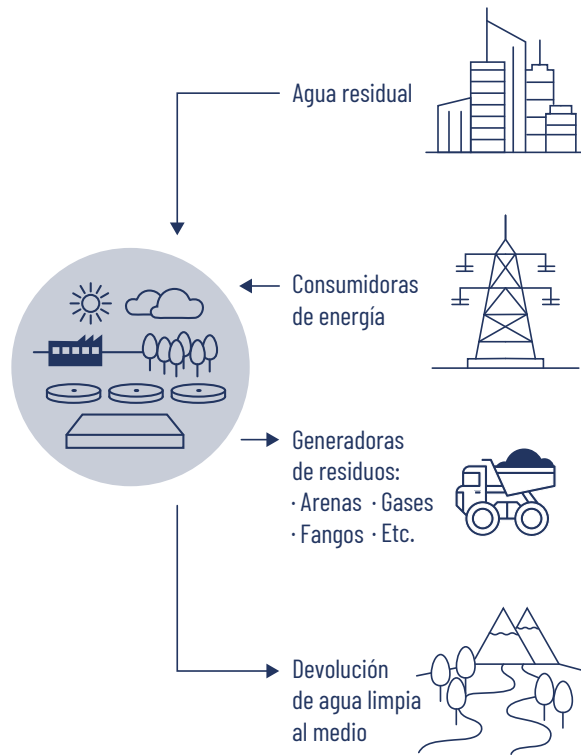


¿Qué es un biofactoría?

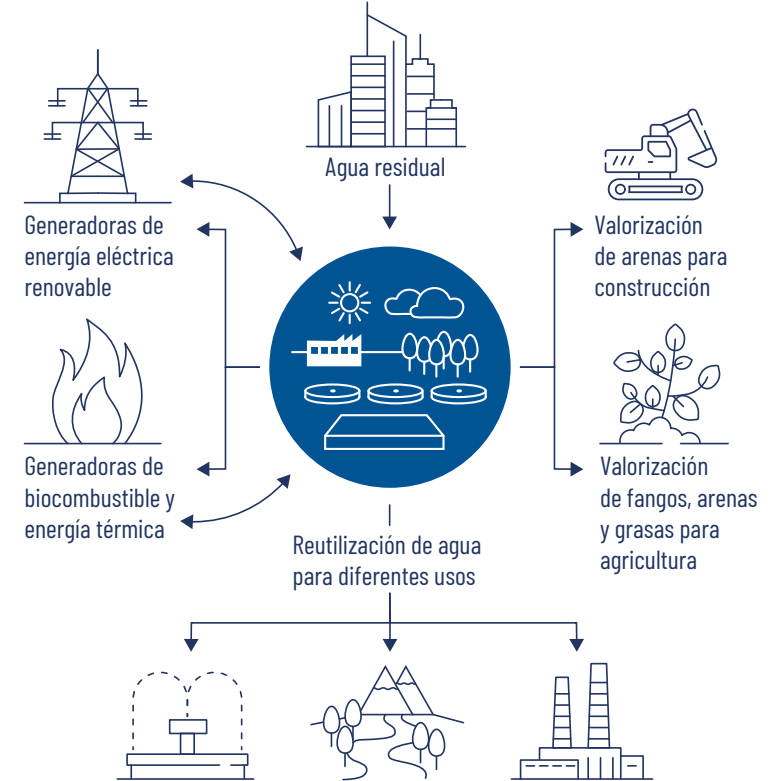
Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones 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.

Modelo lineal: DEPURADORAS



Modelo circular: BIOFACTORÍAS



[102-2, 102-3]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO 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.

[102-2, 102-3]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Valorización de fangos

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.

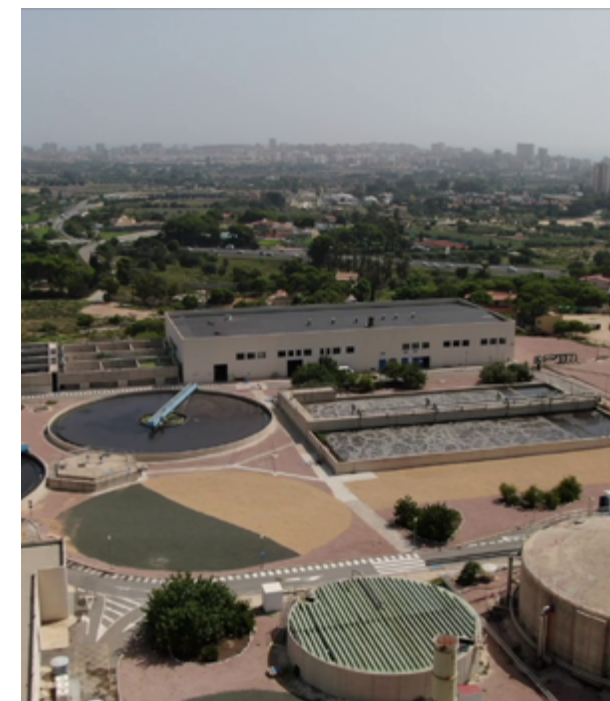
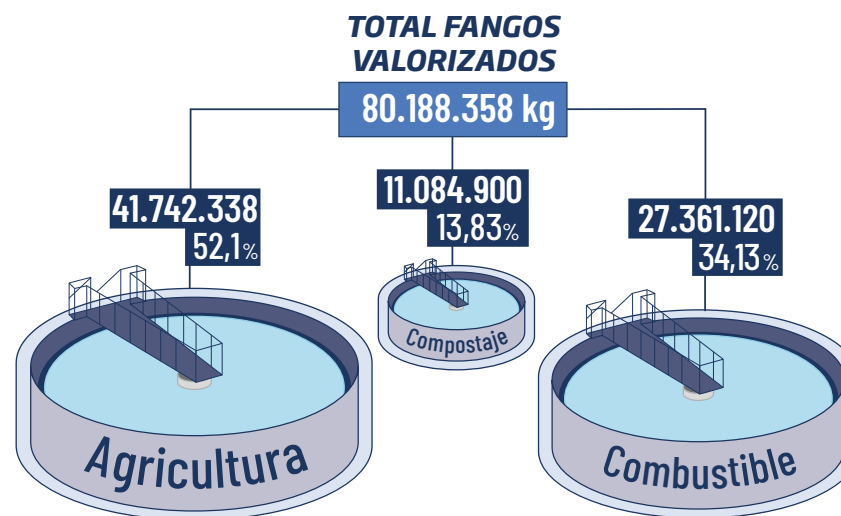
Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

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. Existen dos líneas de tratamiento en paralelo mediante un sistema de secado que se basa en hacer circular aire caliente dentro del lodo, de manera que se evapore el agua contenida, la cual es condensada posteriormente.

Destinos de los lodos depuración

[102-2, 102-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4]

	Compostaje	%	Secado Térmico	%	Agricultura	%	Total fangos
Hidraqua	317.760	6,17%	920.960	17,87%	3.914.220	75,96%	5.152.940
Agamed		0,00%	3.239.260	39,80%	4.899.960	60,20%	8.139.220
Aigües d'Elx		0,00%		0,00%	13.106.268	100,00%	13.106.268
Aigües de l'Horta		0,00%		0,00%	2.080.160	100,00%	2.080.160
Aguas de Alicante	1.537.380	5,16%	19.183.580	64,45%	9.045.460	30,39%	29.766.420
Aquambiente	148.080	1,15%	4.017.320	31,23%	8.696.270	67,61%	12.861.670
UTE Vinalopó	9.081.680	100,00%		0,00%		0,00%	9.081.680
Total	11.084.900	13,82%	27.361.120	34,12%	41.742.338	810,07%	80.188.358



Convenio investigación con la UMH para uso de lodos en compostaje

Desde el 2010 Hidraqua, Aguas de Alicante y Agamed cuentan con un convenio con Universidad Miguel Hernández, a través del Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente, para el desarrollo de un estudio que permita aprovechar los lodos de las depuradoras en la producción de compost para agricultura. Este convenio se ha ido renovando desde entonces y ha permitido incluir, además de estos lodos, otros residuos que se generan habitualmente en las ciudades como son los restos de las podas.

Durante el 2020 la investigación se ha centrado en conseguir que el compost generado mantenga la misma calidad que se estaba obteniendo hasta el momento, pero con un tratamiento de residuos mucho más ambicioso.

La planta de compostaje, COMPOLAB de la UMH, ha conseguido recorrer con éxito el camino de obstáculos que lleva desde la producción del compost resultante en el laboratorio, hasta el escalado, primero semi-industrial y después industrial.

Uno de los objetivos del estudio está dirigido para conseguir que la planta de compostaje que se ejecutará en Pilar de la Horadada sea capaz de producir un compost de gran calidad a escala industrial para su comercialización. Esta instalación, propiedad de la EPSAR, estará diseñada, producida y explotada por una empresa del grupo Suez, grupo al que también pertenece Hidraqua, junto con Pavasal.

[102-2, 102-3]

Un ejemplo es el uso material reciclado procedente de las obras para los rellenos de zanjas. Con esta acción se reduce el empleo de zahorras procedente de canteras al sustituirlo por material reciclado de la propia obra.



Esta planta se encargará de tratar 20.000 toneladas al año de lodos procedentes de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales del litoral de la Vega Baja, en concreto de las instalaciones de Pilar de la Horadada, San Miguel de Salinas, Torrevejeja y Orihuela Costa.

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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

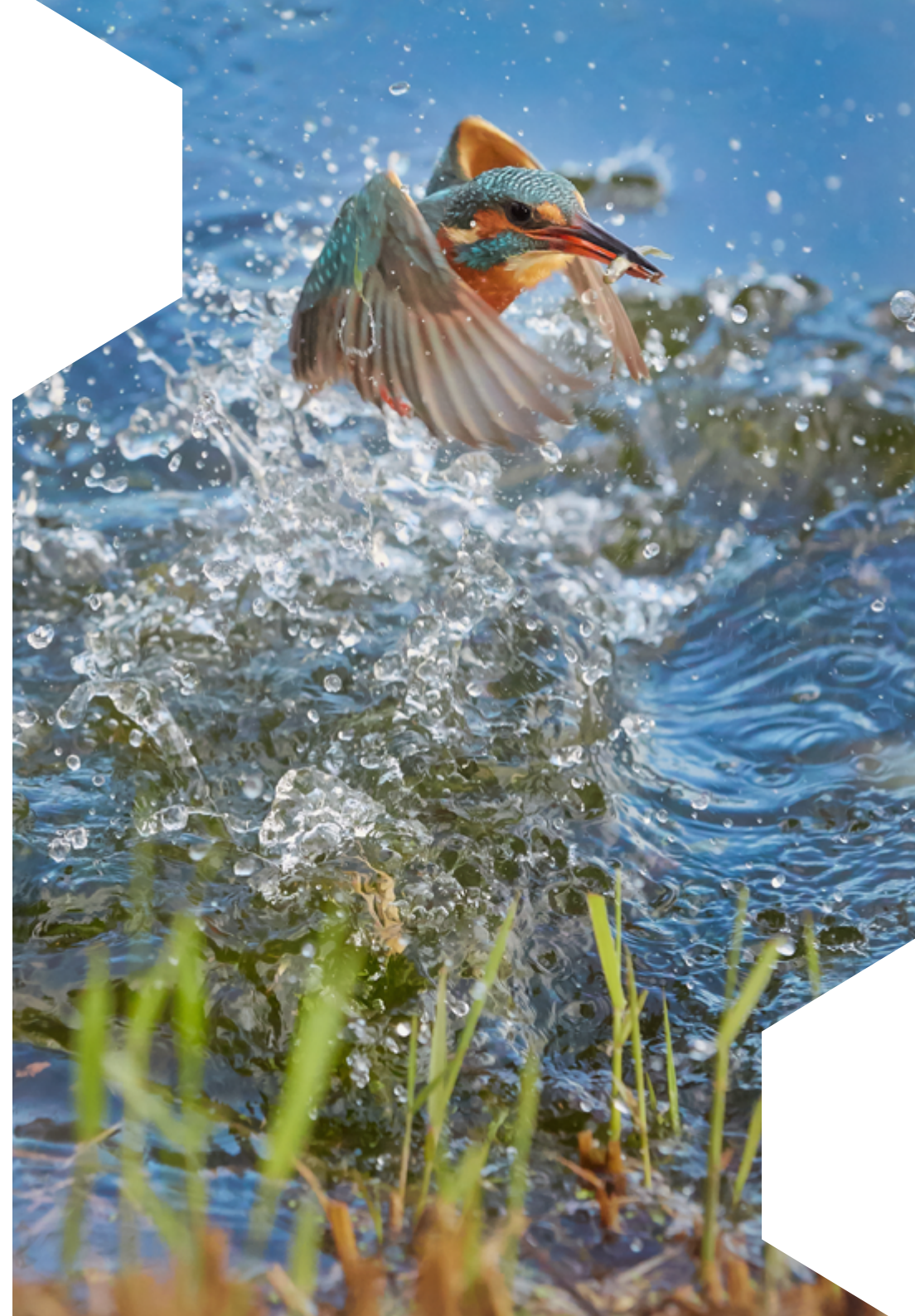
SOBRE NUESTRO INFORME

Protección de la biodiversidad

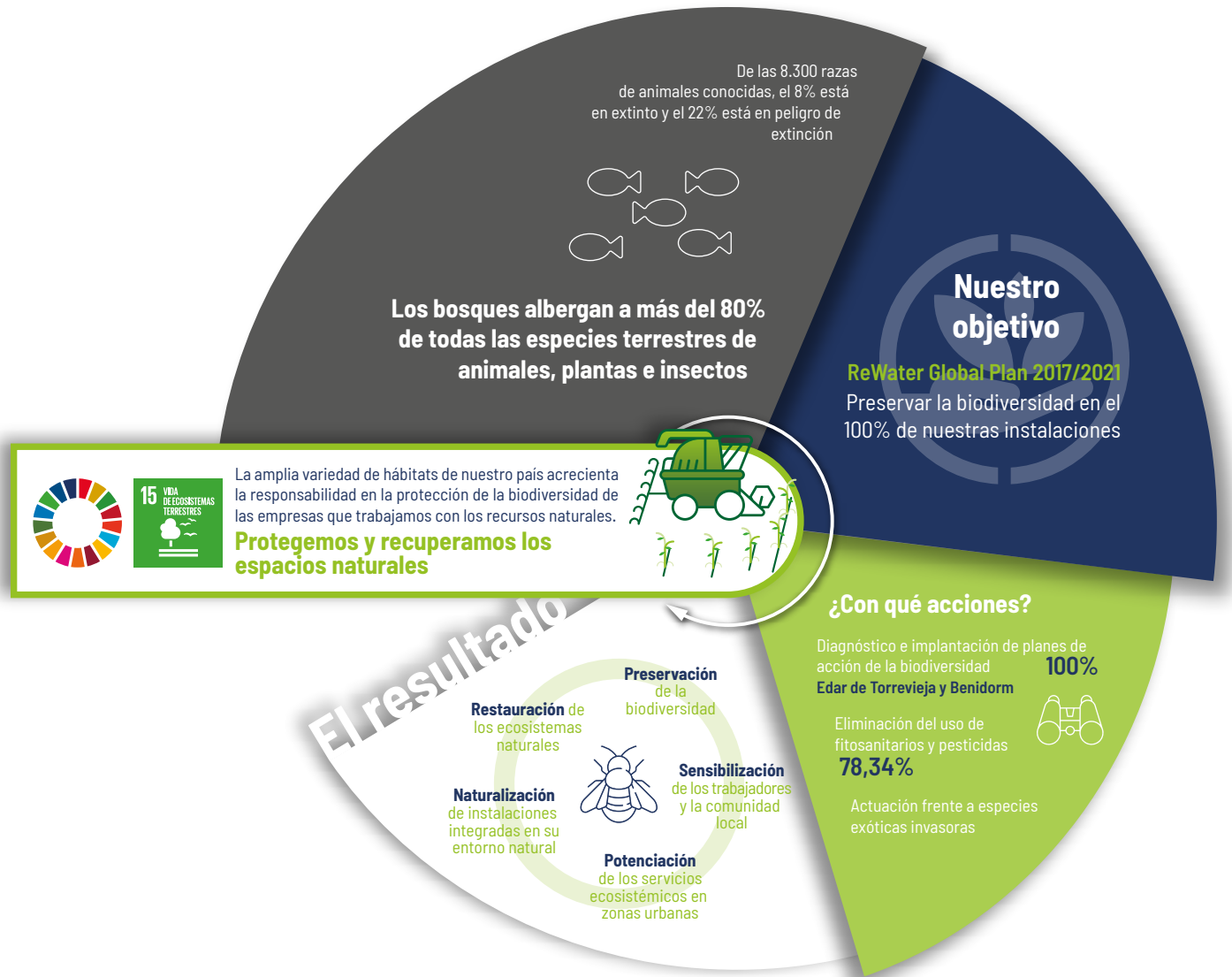


OBJETIVO

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



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



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 Torreveja ubicado en los lindes del Parque Natural de las Lagunas de la Mata y Torreveja.

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

El objetivo es conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.

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



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.

78,34 % Plantas de tratamiento libres de fitosanitarios y pesticidas.

Conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Proyecto STOP - invasoras

Una de las líneas de actuación establecida en los objetivos de Hidraqua de preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones es la incorporación de protocolos de actuación frente 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.

Durante el 2020 se han realizado trabajos de eliminación de especies invasoras, **especialmente el carpobrotus edulis la especie con mayor presencia en las instalaciones.** Las zonas se han repoblado con especies vegetales autóctonas.

Stop invasoras

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

BiObserva STOP-invasoras

Es la herramienta dirigida a los responsables de instalaciones que a través de la web, la app complementaria y el soporte técnico persigue alcanzar los siguientes resultados:

Formación y sensibilización sobre especies invasoras a todo el personal que trabaja en instalaciones del grupo.

Identificación y mapeado de todas las especies invasoras que tenemos en las plantas de tratamiento de agua.

Planes de actuación para el control y erradicación de especies invasoras de flora en las plantas de tratamiento de agua.



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":

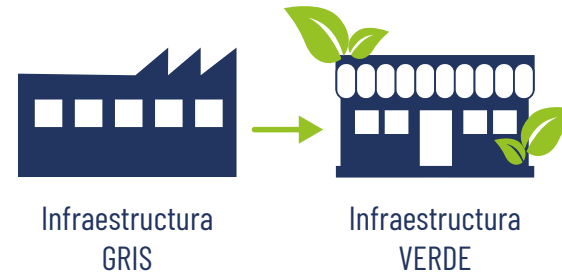
- Cajas nido para aves.
- Refugios para murciélagos.

· **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]



Tancat de l'Illa y Milia (Albufera de Valencia)

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

Desde agosto del 2019, Hidraqua gestiona para Acuamed el servicio de operación, mantenimiento y vigilancia ambiental del humedal del Tancat de l'Illa (El Perelló / Sueca) y desde mayo 2020 el Tancat de Milia (Sollana). Los tancats conforman una singular actuación sobre el territorio (rewilding) transformando un antiguo arrozal en un humedal artificial, cuyo objetivo final es contribuir a que la Albufera de Valencia alcance un buen estado de conservación.

Los humedales del Tancat de l'Illa y Milia cumple una doble funcionalidad:

- **Filtros verdes.** Los tancats han sido diseñados para mejorar la calidad del agua que pasa por los distintos sectores del humedal artificial. 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, en el caso del Tancat de l'Illa y para el Tancat de Milia proviene el agua del lago de la l'Albufera o del efluente del tratamiento terciario de la Edar Albufera-Sur.

- **Reserva natural.** La transformación de los campos de arroz de los Tancats en humedales artificiales han aportado al Parque Natural de l'Albufera un considerable aumento de su biodiversidad. Se han regenerado ambientes de este entorno protegido, mejorando la calidad del hábitat y atrayendo a especies necesitadas de estos ambientes para su supervivencia y reproducción o en sus rutas migratorias.

La operación de estos peculiares espacios requiere de una precisa gestión hidráulica (caudales, niveles de inundación...), así como de trabajos de mantenimiento del habitat (vegetación helófitas, subacuática, fauna protegida, exótica...). En paralelo un complejo sistema de indicadores ambientales permite diagnosticar la consecución de los objetivos: calidad del agua, variables meteorológicas, variables biológicas (clorofila, fitoplancton, zooplancton, macroinvertebrados), metales pesados, plaguicidas, contaminantes persistentes, avifauna (censos y anillamiento científico), ictiofauna, galápagos...

FILTROS VERDES TANCAT DE L'ILLA

FLUJO SUPERFICIAL EN LECHO DE GRAVAS 0,5 ha.

FLUJO SUPERFICIAL DE 10,4 ha.

LAGUNA ARTIFICIAL 3,2 ha.

SUPERFICIE TOTAL 14,1 ha.

FILTROS VERDES TANCAT DE MILLA

FLUJO SUPERFICIAL EN LECHO DE GRAVAS 5 ha.

FLUJO SUPERFICIAL DE 18 ha.

LAGUNA ARTIFICIAL 11 ha.

SUPERFICIE TOTAL 34 ha.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Hidraqua ha firmado un contrato con la Universitat de València, en concreto con el grupo de Ecología Integrativa del Institut Cavalleres de Biodiversitat i Biologia Evolutiva, para el seguimiento de grupos biológicos acuáticos indicadores de la calidad del agua (en concreto el fitoplancton, el zooplancton y los macroinvertebrados) y el estudio de contaminantes persistentes, como metales pesados y plaguicidas, en el agua de los tancats de Milia y de l'Ílla.

El fin de estos estudios es analizar la evolución de las comunidades de fitoplancton, zooplancton y macroinvertebrados presentes

en los humedales, obteniendo la estructura de las comunidades de dichos grupos en los diferentes ambientes, y conocer su dinámica espacial y temporal. Asimismo, el estudio permitirá conocer si existe reducción de los grupos fitoplanctónicos menos deseables en el agua, por su potencial toxicidad por ejemplo, como es el caso de las cianobacterias. Se evaluará la función que realiza el zooplancton en la retirada de fitoplancton del agua que discurre por los humedales artificiales; así como el papel del Tancat de l'Ílla y del Tancat de Milia a lo largo del año como refugio y localidad exportadora de los grupos de mayor interés en aplicación de la Directiva Marco del

Agua y para el cumplimiento de los objetivos generales de gestión del espacio, en especial zooplancton y macroinvertebrados. Además, se proporcionará información respecto a la gestión de estas reservas naturales que optimice la abundancia de aquellos grupos biológicos de mayor interés para los objetivos generales de gestión del espacio.

También hay un convenio de colaboración con el Instituto Universitario de Ingeniería del Agua y del Medio Ambiente (IIAMA) de la Universitat Politècnica de València para el estudio de los sedimentos de la laguna del sistema de humedales artificiales del Tancat de Milia.

La IIAMA posee experiencia en la caracterización, seguimiento y gestión de sedimentos en estudios de seguimiento limnológico, diseño y gestión de humedales artificiales, así como en el seguimiento y modelación matemática de calidad de aguas y sedimentos de masas de agua eutrofizadas.

Para el anillamiento científico de aves semanal, se va a firmar un segundo convenio: GOTUR Anellament, especialistas de larga trayectoria en estos trabajos.

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



La Fundació ASSUT ha firmado un convenio con Hidraqua para la supervisión general de los seguimientos ambientales en el humedal artificial y de avifauna.



La anillamiento científico de aves semanal, se va a firmar un convenio con la ONG GOTUR Anellament, especialistas de larga trayectoria en estos trabajos.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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 malvasia 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]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Introducción de la Cerceta Pardilla

En el 2020, se ha realizado una actuación para introducir la cerceta pardilla en el humedal. Para ello se ha necesitado la colaboración y coordinación con el servicio de Vida Silvestre de la Conselleria de Medio Ambiente. Se realizaron varias sueltas durante la primavera del 2020 hasta alcanzar la cifra de 60 ejemplares de cerceta de pardilla, una especie en peligro de extinción. Es en el sudeste de España el lugar donde habita la mayor parte de la población de esta especie.

Para favorecer la integración la introducción de esta especie en el ecosistema del Clot de Galvany, se ha habilitado una gran jaula para que los ejemplares estén una semana en adaptación de forma que cuando se lleve a cabo la suelta las aves estén ya adaptadas al entorno en el que van a ser liberadas. Además, durante un tiempo se les sigue haciendo una alimentación suplementaria para conseguir el éxito de la suelta.

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Restauración ambiental con especies autóctonas en Torrevieja

Agamed y el Ayuntamiento de Torrevieja, a través de su Concejalía de Medio Ambiente, han retomado el convenio de colaboración para la protección y recuperación de la Jarilla de Cabeza de Gato en el término municipal de Torrevieja.

La Jarilla de cabeza de gato es un arbusto pequeño distribuido en áreas costeras del mediterráneo occidental. Es una especie propia de acantilados y playas, por las poblaciones existentes (muy fragmentadas) se encuentra seriamente amenazadas por diversas actividades de origen antrópico.

Una vez autorizado la actuación por el Servicio Provincial de Costas se ha realizado una actuación de mantenimiento en el frente litoral del paraje denominado "Casas Lo Ferris", consistente en la eliminación de la flora exótica invasora (principalmente *Carpobrotus edulis*) se ha llevado a cabo la restauración ambiental en dicha zona.

La actuación, que comenzó en el mes de noviembre del 2020, se ha desarrollado en una superficie aproximada de 700 metros cuadrados, ha supuesto la plantación de unos 300 plantones y la instalación de riego de establecimiento.

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





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

Actuación en el Recorral de Rojales

Las actuaciones medioambientales realizadas por Hidraqua en término municipal de Rojales, en la zona verde denominada parque forestal "El Recorral", que configura una de las mayores zonas de esparcimiento y recreo del municipio de Rojales. 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 m³. 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 actuar tratamiento biológico 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 contraincendios alimentada del agua regenerada.

Se ha dotado el parque de **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.

Lagos 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, Poligonum 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**.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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), 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.

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 son analizados por la Sociedad Española de Ornitología.



Voluntariado ambiental



VIDEO BIOBSERVA

Accede al vídeo de voluntariado BiObserva

WEB BIOBSERVA

Accede a la web del programa de voluntariado ambiental

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

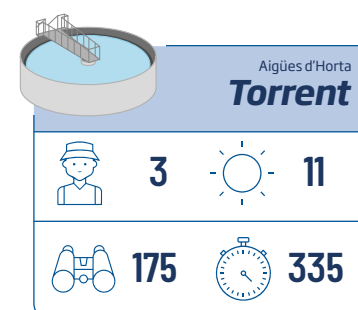
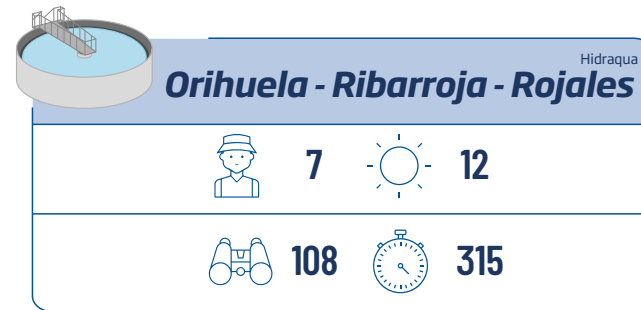
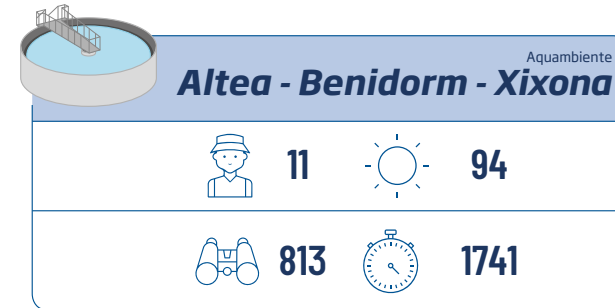
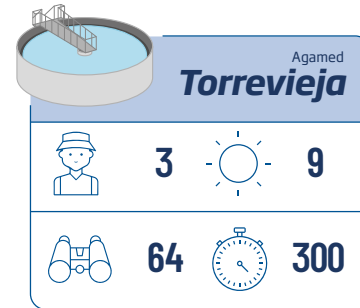
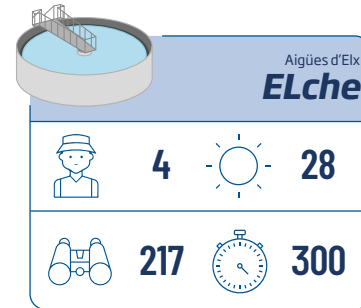
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



TOTAL Nº VOLUNTARIOS 35 Nº JORNADAS TOTALES 163 Nº OBSERVACIONES 1432 TIEMPO DEDICADO (MINUTOS) 3119 INSTALACIONES 13

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 dispone de 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 100 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.

[304-1, 304-2]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Acceso al agua

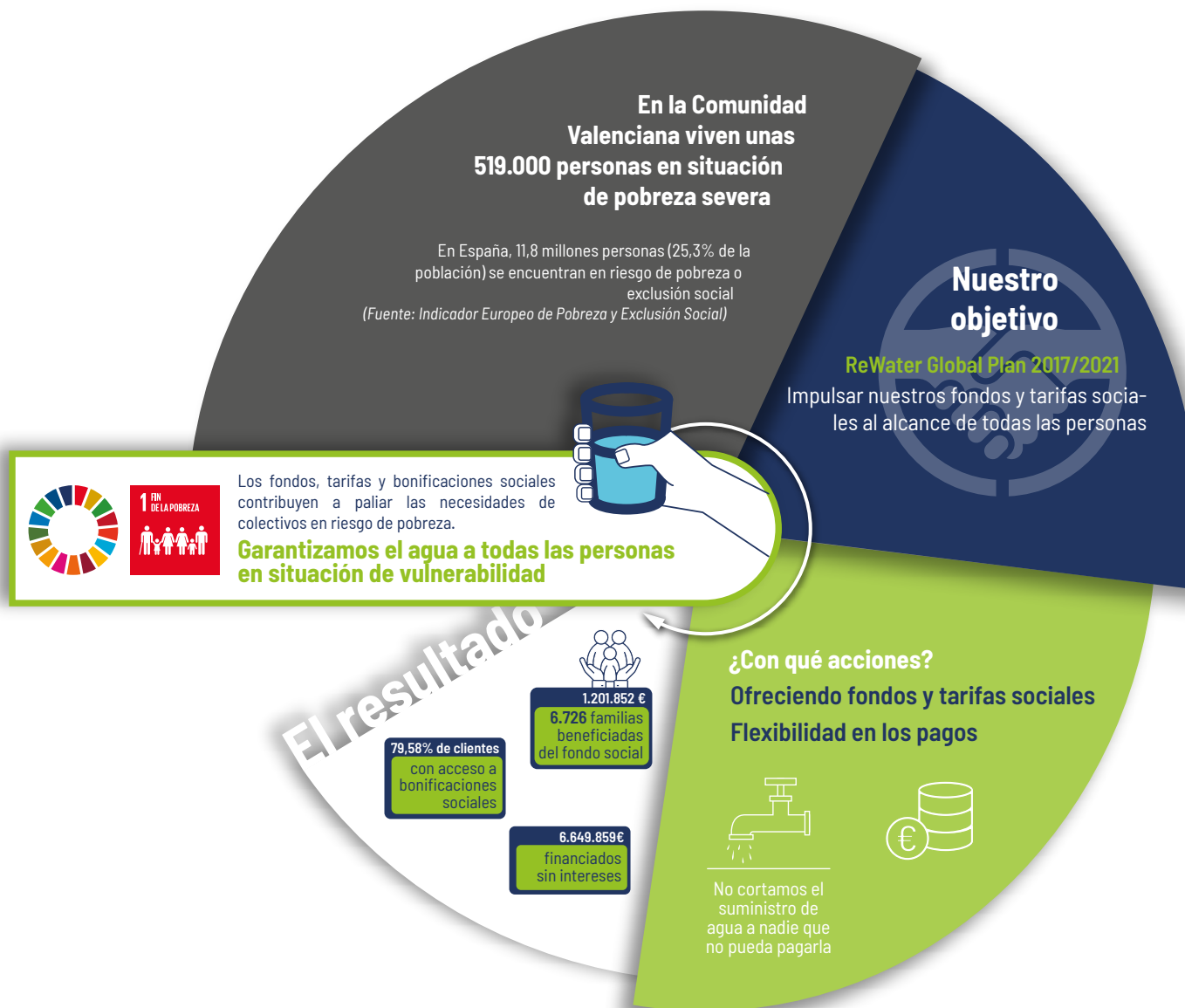


OBJETIVO

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Acceso al agua

En Hidraqua tenemos implantadas medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad. Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes.

Los mecanismos de gestión que garantizan la sostenibilidad de nuestros servicios aseguran que ningún cliente que no pueda pagar una factura por motivos relacionados con la crisis sanitaria será desabastecido.

[103-2, 103-3]



Respuesta COVID-19

Ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Hidraqua automáticamente paralizó cualquier gestión de corte de suministro y reclamación de deuda, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medi-

das de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2. Hidraqua tiene en sus principios absolutamente integrada la idea de que presta un servicio de primera necesidad, de carácter esencial, y durante la pandemia actuó en todo momento priorizando dicho principio, garantizando y haciendo prevalecer en todo caso el derecho humano al agua, saneamiento e higiene.

Hidraqua y las empresas mixtas han colaborado de manera activa con ONG nacionales y locales en programas de ayuda a personas vulnerables afectados por la crisis provocada por la pandemia.

Fondo Social

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.

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.

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

Durante el 2020 se pudieron acoger a estas tarifas 11.614 familias en la Comunidad Valenciana

Contratos con tarifas sociales

HIDRAQUA	A. DE ALICANTE	AIGÜES D'ELX	A. DE L'HORTA	A. DE PATERNA
2.768	1.908	5.629	1.105	204

		DR Comunidad Valenciana				
		2020	%	2019	%	2018
FONDO SOCIAL	Importe	1.216.852	31,6%	924.847	-0,8%	932.345
	Familias beneficiadas	6.726	-9,9%	7.462	13,6%	8.635
TARIFAS SOCIALES	Nº de Municipios	32	6,7%	30	0,0%	30
	Familias beneficiadas	11.614	2,5%	11.333	5,5%	10.739
12 GOTAS	Contratos	1.026	-29,1%	1.447	24,1%	1.166
COMPROMISOS DE PAGO	Importe	6.649.859	7,9%	6.163.208	-7,0%	6.226.273
	Contratos	8.179	-2,4%	8.384	-0,1%	8.391

[103-2, 103-3]



En el 2020 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a tarifas y fondo sociales 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%.

En 2020 se destinaron 1.216.852 € al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 6.726 familias.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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 2020, 1.026 personas han solicitado esta modalidad.

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 2020 se firmaron 8.179 compromisos de pago sin intereses por importe de 6.649.859 €.**

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. Ante la situación extraordinaria de la COVID-19, se reforzó la comunicación con los servicios sociales para evitar que cualquier persona vulnerable no tuviera acceso al agua.

[103-2, 103-3]



Colaboración con Cruz Roja

La campaña de Hidraqua y Cruz Roja consigue 16.487 altas nuevas en el 'Área de clientes' de la página web. Hidraqua y las empresas mixtas participadas han colaborado con Cruz Roja en una campaña destinada a ayudar a aquellas personas que más lo necesitaban a raíz de la crisis generada por la COVID 19.

[103-2, 103-3]

Así, las empresas se comprometieron a destinar 1€ a Cruz Roja Responde por cada cliente que se diera de alta en el 'Área de clientes' de

su página web. Esta gestión es totalmente gratuita y permite a los usuarios realizar sus gestiones online, con lo que además se evitan desplazamientos, con los consecuentes riesgos para los clientes y la plantilla de estas empresas gestoras del ciclo integral del agua.

En total, 16.487 clientes se han dado de alta en esta sección de la web que permite a los usuarios consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda

y segura, sin salir de casa. Esta misma cifra será donada a Cruz Roja y se destinará a la iniciativa Cruz Roja Responde, lanzada por Cruz Roja Española para atender a personas en situación de vulnerabilidad a causa de la pandemia.

Con este proyecto se busca ayudar a aquellas personas y familias que se han visto más afectadas por la crisis actual.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Concienciación ciudadana

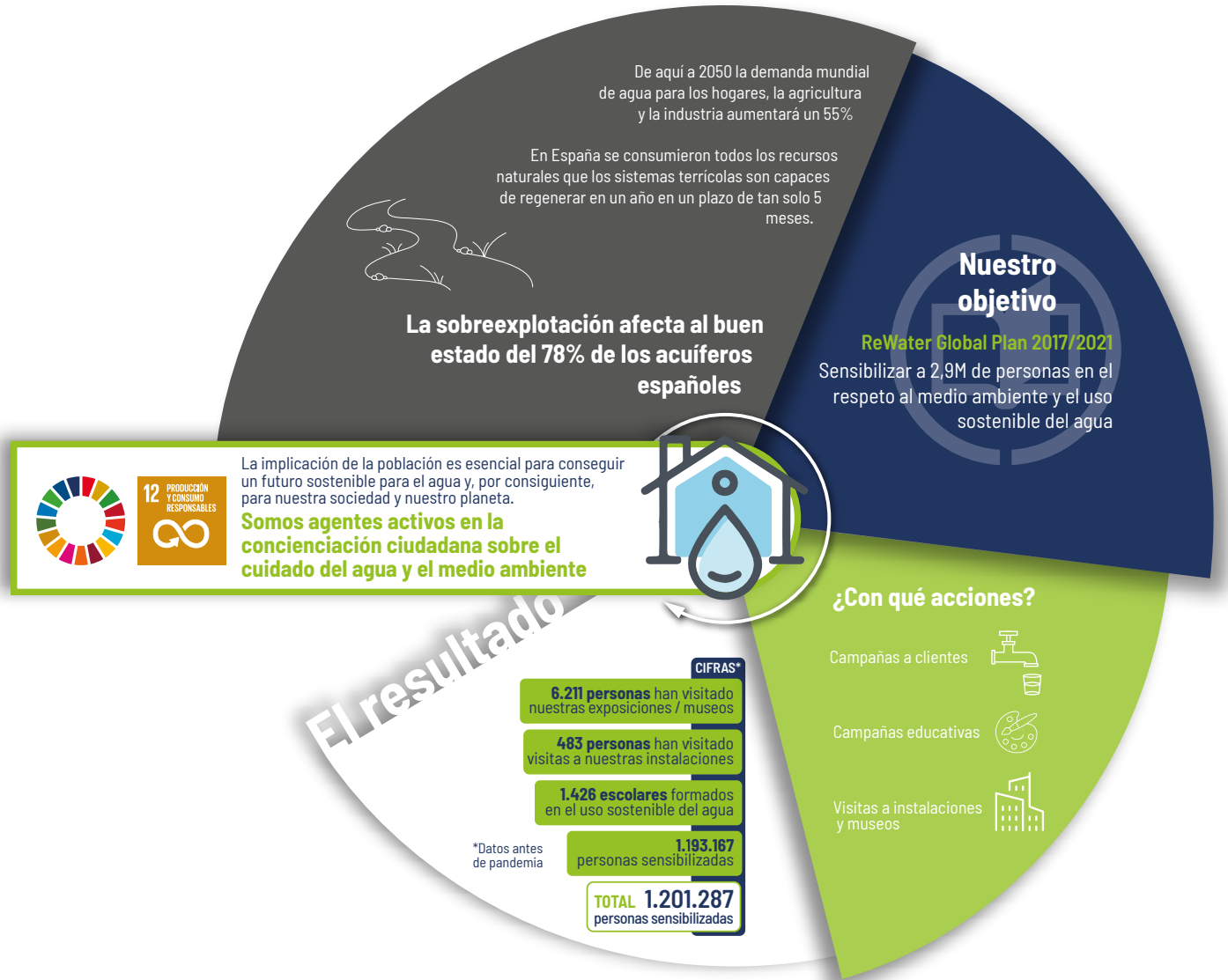


OBJETIVO

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



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Campañas de uso responsable

Trabajamos para sensibilizar a la ciudadanía sobre el cuidado del agua y el medio ambiente; una concienciación que es fundamental para sumar esfuerzos y avanzar hacia la sostenibilidad del planeta. Con este fin desarrollamos programas escolares, visitas a instalaciones y museos, así como otras iniciativas de colaboración social.

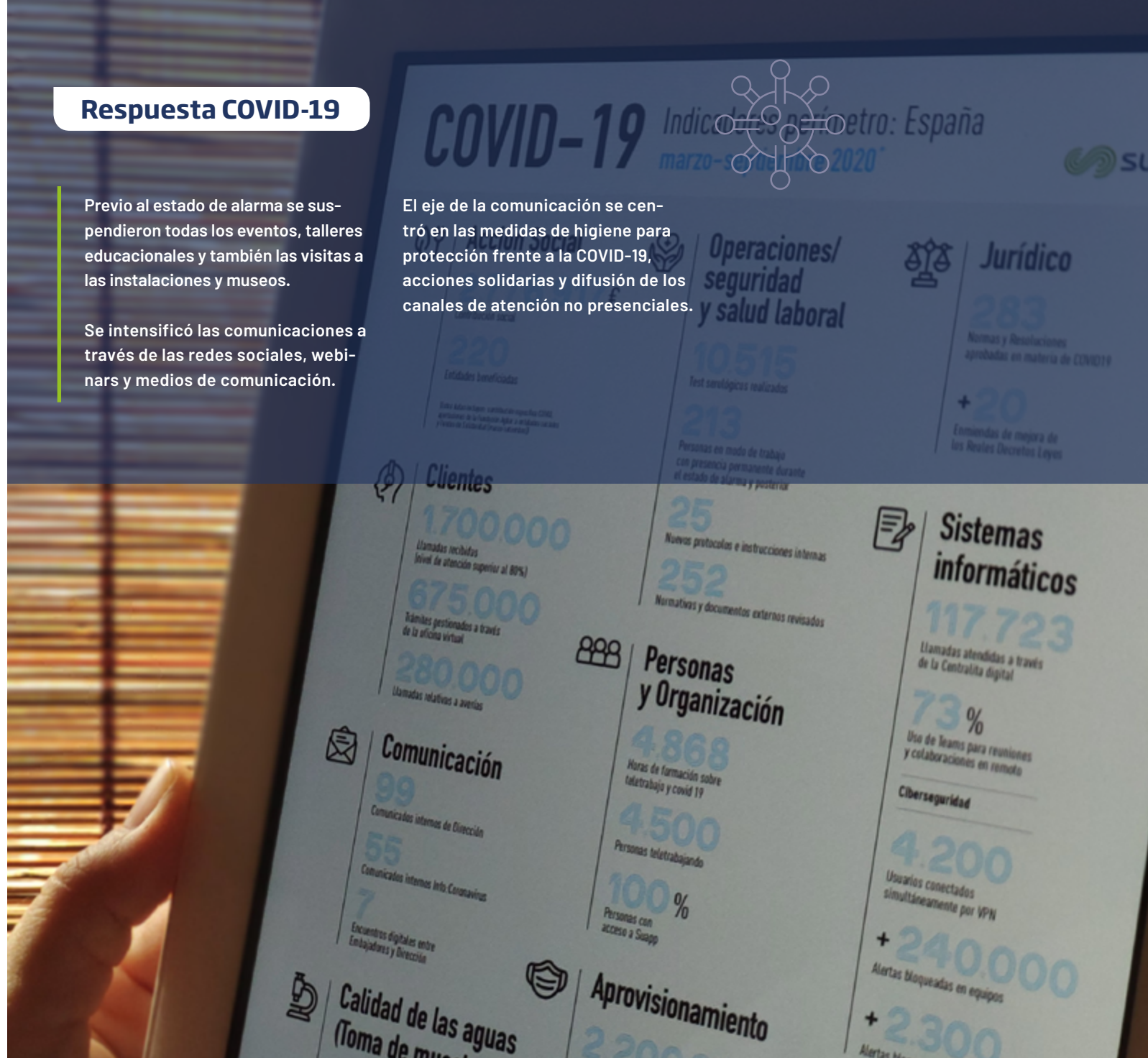
En 2020 la crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

Respuesta COVID-19

Previo al estado de alarma se suspendieron todos los eventos, talleres educativos y también las visitas a las instalaciones y museos.

Se intensificó las comunicaciones a través de las redes sociales, webinars y medios de comunicación.

El eje de la comunicación se centró en las medidas de higiene para protección frente a la COVID-19, acciones solidarias y difusión de los canales de atención no presenciales.



[303-1]

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.

[303-1]



Basta de diminutivo

"Basta de diminutivo", es el nombre de la campaña de concienciación medioambiental lanzada por Aguas de Alicante con el objetivo de visibilizar entre la ciudadanía los efectos negativos que el mal uso del inodoro tiene para la red de saneamiento de la ciudad, un problema que se calcula supone un coste anual de más de dos millones de euros para Alicante, seis euros por habitante y año. La campaña hace hincapié en lo que supone llenar la red de saneamiento de nuestras ciudades de unos productos que no están diseñados para deshacerse en contacto con el agua, mediante la contraposición entre los nombres que se les asignan (bastoncillos, toallitas, mascarillas...) y la magnitud del problema que generan y que está lejos de ser pequeño.

TIRAR AL VÁTER
LA MASCARILLA
NO ES UNA FAENILLA.

ES UN,
FAENÓN.

Porque, al hacerlo, no solo generas problemas graves y caros en el sistema de alcantarillado de tu ciudad. Te arriesgas a que acaben llegando al mar, entrando en la cadena alimenticia. Esa de la que tú, y todos, formamos parte.

Así que echa tus mascarillas siempre al contenedor gris. Porque, aunque sean pequeñas, su coste de más de 2 millones de € en la ciudad de Alicante y su impacto medioambiental no lo es.

Más información en bastadediminutivos.com



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Aqualogía

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.

Aquología 2.0

Después de siete años recorriendo los centros de primaria de España, este año se ha digitalizado para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos), que tienen una duración aproximada de dos horas.

[303-1]



Aquae STEM

Hidraqua y la Fundación Aquae ha puesto en marcha Aquae STEM, un programa para revertir las desigualdades de género en la enseñanza y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM), cuyos profesionales acceden al mercado laboral en mayor medida que profesionales de otros sectores.

El programa, promueve las vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria y se despliega a través de varias actividades prácticas, que se implementarán en el aula y el entorno digital, pensadas para despertar el interés de las alumnas por las disciplinas STEM a través de la resolución de diferentes retos.

Durante el 2020 se organizaron webinar en las que participaron ponentes que son referencias femeninas en el ámbito STEM para las alumnas.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO 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**.

Museo Aguas de Alicante

El Museo de Aguas 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).

El Museo está ubicado en la Plaza Arquitecto Miguel López s/n (Plaza del Puente) de Alicante.



[303-1]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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 que normalmente se realizan en los bancos situados tras el edificio del Aula, y/o con juegos ambientales desarrollados también 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, caparzones 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.**

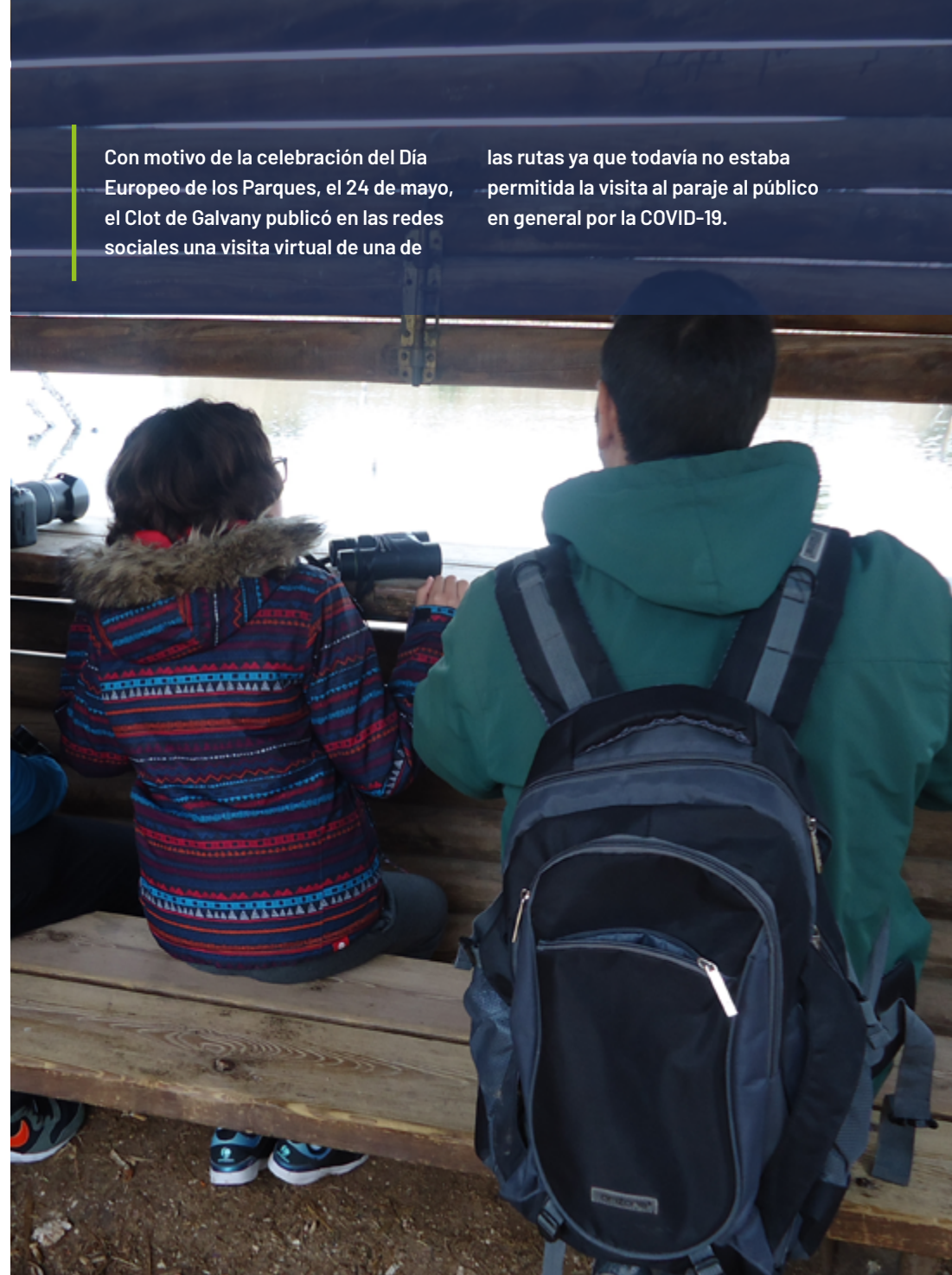
Espai de l'aigua de Torrent

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.

Con motivo de la celebración del Día Europeo de los Parques, el 24 de mayo, el Clot de Galvany publicó en las redes sociales una visita virtual de una de

las rutas ya que todavía no estaba permitida la visita al paraje al público en general por la COVID-19.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Comunicación Digital

[102-2, 102-3]

Hidraqua y sus empresas participadas siguen apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación. No obstante, durante el año 2020 se ha experimentado una reducción de las publicaciones en Twitter motivada por el estado de alarma generado por la pandemia de la COVID-19 que afectó claramente al rendimiento de las mismas. Concretamente se realizaron 4.031 publicaciones, que representan un 17% menos de las realizadas en 2019 las cuales generaron durante el ejercicio un total de 28.710 interacciones (15% menos que

en 2019) y 2.557.500 impresiones (30% menos que el ejercicio anterior). En cuanto a seguidores durante 2020 se alcanzaron los 15.658, que representa un crecimiento del 8%. Estos números evidencian que el interés de nuestra comunidad se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio.

Los accesos a la web reflejan una clara tendencia al alza motivada por el fomento de los canales no presenciales para la atención a la

ciudadanía. En concreto durante 2020 se consiguieron 815.248 visitantes únicos a la página (86% más que en 2019) y un total de 9.061.182 páginas vistas (66% más que en 2019).

En ocasiones especiales como es el caso de la pandemia de la COVID-19 las Redes Sociales han actuado como canal de referencia para ofrecer a la ciudadanía información actualizada y real sobre el estado del servicio y, en este caso concreto, consejos de seguridad y salud.



Video documental producido por Hidraqua con la colaboración de RTVE que trata sobre la catástrofe ocurrida en la Vega Baja con motivo de la DANA de septiembre de 2019. En este trabajo se pone en valor la calidad humana y el espíritu de superación de los habitantes de esta comarca, así como el esfuerzo realizado por todos los ayuntamientos, servicios de emergencia, ONGs y los propios profesionales de Hidraqua para conseguir la vuelta a la normalidad. El documental consiguió un total de 17.496 visualizaciones, así como 673 menciones en medios digitales. Además, se proyectó en el Festival de Cine de Alicante recibiendo una mención especial.

Fango



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Equidad y personas

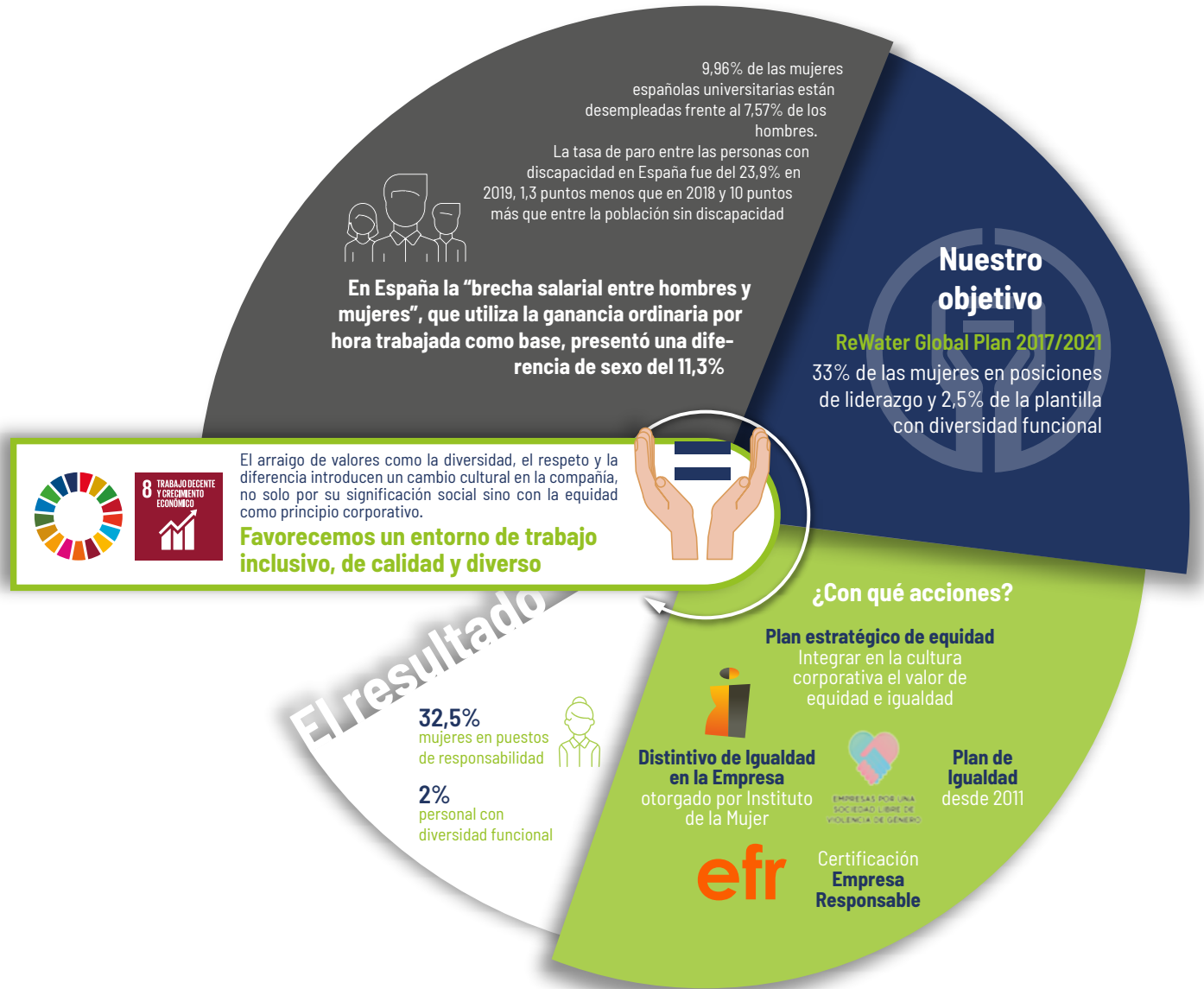


OBJETIVO

PROMOVEMOS
LA IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES
CREANDO
ENTORNOS
INCLUSIVOS Y
DIVERSOS



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



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.**

En el desarrollo de este Plan Estratégico, trabajado de manera colaborativa y transversal, se ha contado con las aportaciones de diferentes áreas del Grupo fundamentalmente las direcciones de Desarrollo Sostenible, Recursos Humanos y Comunicación.

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.**

	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	Nº	%	Nº	Nº	
DIRECCIÓN	5	22,73%	17	22	
GERENCIA	6	31,58%	13	19	
RESPONSABLES	54	33,96%	105	159	
TOTAL	65	32,50%	135	200	
RANGO DE EDAD	MUJERES		HOMBRES		
MENOR DE 30	0		0		
ENTRE 30 - 50	55		70		
MAYOR DE 50	10		65		

[405-1]



Respuesta COVID-19

Durante el confinamiento Hidraqua se sumó a la campaña de #EstamosContigo, contra la violencia de género promovida por el Gobierno de España para difundir la "Guía para mujeres víctimas de violencia de género durante el confinamiento".

#RedEquidadSuezEs

Comisión Igualdad Hidraqua



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.

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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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 ha estado trabajando sobre el III Plan de Igualdad con el objetivo de aprobarlo a principios del 2021.

En el 2020 se ha presentado la solicitud para la otorgación del Distintivo de Igualdad para la empresa mixta Agamed de Torrevejeja.

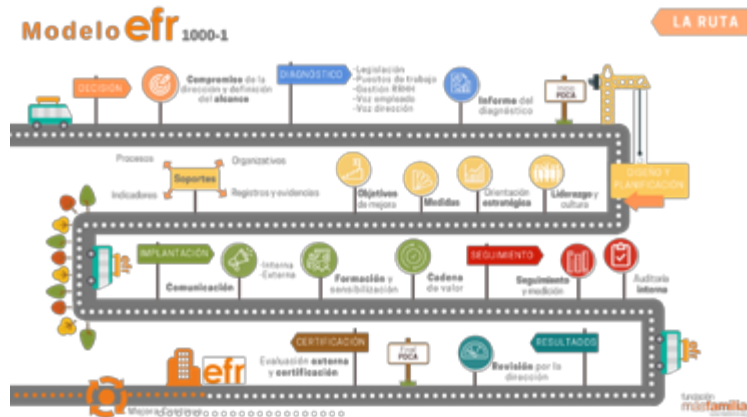


Bequal

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.

Está previsto que Aigües de Cullera obtenga el sello Bequal Plus en el 2021.



Certificaciones EFR

Hidraqua y todas las empresas mixtas han recibido el certificado por 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.

En el 2020 se ha renovado el certificado efr tras la auditoría externa realizada por AENOR.

[401-3]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Entornos seguros y saludables



OBJETIVO

COMPROMETIDOS CON EL RETO DE 0 ACCIDENTES LABORALES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Seguimiento y seguridad en el trabajo

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.

[102-2, 102-3]



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:

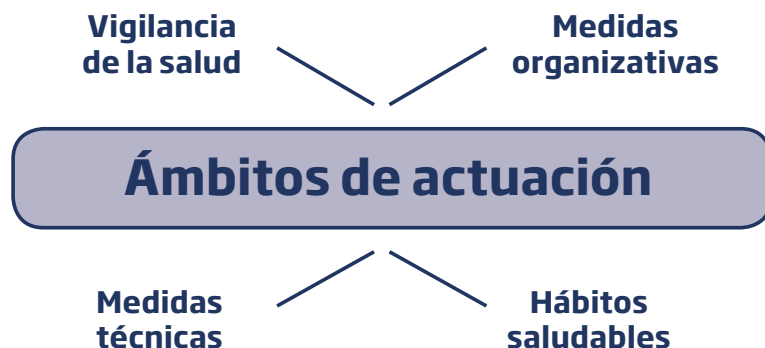
De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras.

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.



[102-2, 102-3]



Respuesta COVID-19

[102-2, 102-3, 403-7]

La gestión de los recursos humanos durante la pandemia se ha basado en dos premisas básicas y prioritarias: la salvaguarda de nuestras personas trabajadoras y por otro la continuidad de la prestación de nuestro servicio.

Durante las semanas previas a la declaración del Estado de Alarma, desde Recursos Humanos de Hidraqua en coordinación con el área de Seguridad y Salud, se empezó a trabajar activamente en los planes de contingencia y protocolos de trabajo para hacer frente a una posible situación de crisis.

- Reparto de gel hidroalcohólico, mascarillas y termómetros en todos los centros de trabajo.

- Control de accesos en las instalaciones donde pudiesen recibirse a personas externas.

- Organización del personal técnico- administrativo en dos turnos de trabajo, a fin de alternar “teletrabajo- trabajo presencial” para minimizar el contacto interpersonal.

- Aislar en casa a todo el personal que pudiese tener patologías previas o condiciones de carácter crítico en cuanto a la pandemia, así como a todas aquellas personas que utilizaran transporte público para acudir al centro de trabajo.

Esta anticipación permitió que nuestro personal técnico administrativo pudiera prestar sus servicios a distancia bajo la modalidad de teletrabajo (en apenas 2-3 días se cerraron todas nuestras oficinas) y por otro, dentro del marco de la «Operación Adaptada» se estableciera un sistema de trabajo en el que se minimizaron las actuaciones a realizar por nuestro personal operario, permitiéndolo

trabajar, en unos precisos espacios de tiempo con las mayores condiciones de seguridad y salud.

- Modificación de turnos de trabajo en depuración para minimizar la exposición.

- Priorización de los trabajos individuales.

- Los desplazamientos se efectúan igualmente de manera individualizada.

- Control de aforos en centros de trabajo y oficinas.

Se han adaptado los protocolos en función de la incidencia acumulada y un control y seguimiento los casos afectados por la COVID.

Se ha elaborado “El Plan de Desescalada” para garantizar un retorno progresivo y seguro para toda la plantilla.

Incluye las fases del proceso de retorno, la reestructuración del espacio físico de las oficinas y de sus aforos, la restricción de los accesos y de las salas, así como la identificación nominal de las personas que retornarán y el orden en que lo harán.

En junio da comienzo la desescalada con la apertura controlada, progresiva y voluntaria a las Oficinas, dando prioridad al personal cuyo trabajo requería presencialidad para su prestación, pero siempre desde la perspectiva de máxima prudencia. antes de su retorno a su puesto de trabajo.

Actualmente, la empresa a través de Quirón Salud realiza semanalmente test de antígenos al personal que acude habitualmente presencialmente a su puesto de trabajo con el fin de evitar posibles contagios en el entorno laboral.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

[102-2, 102-3, 403-7]

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 personal 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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”.

El Servicio de Prevención Mancomunado asumen las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología aplicada. La especialidad de Medicina en el Trabajo está contratada con un Servicio de Prevención Ajena.

Los reconocimientos médicos se ofrecen a todas las personas trabajadoras y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las

condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal. Como riesgos específicos que implican una vigilancia periódica y obligatoria destacan los trabajos con posible exposición al amianto y el acceso a espacios confinados.

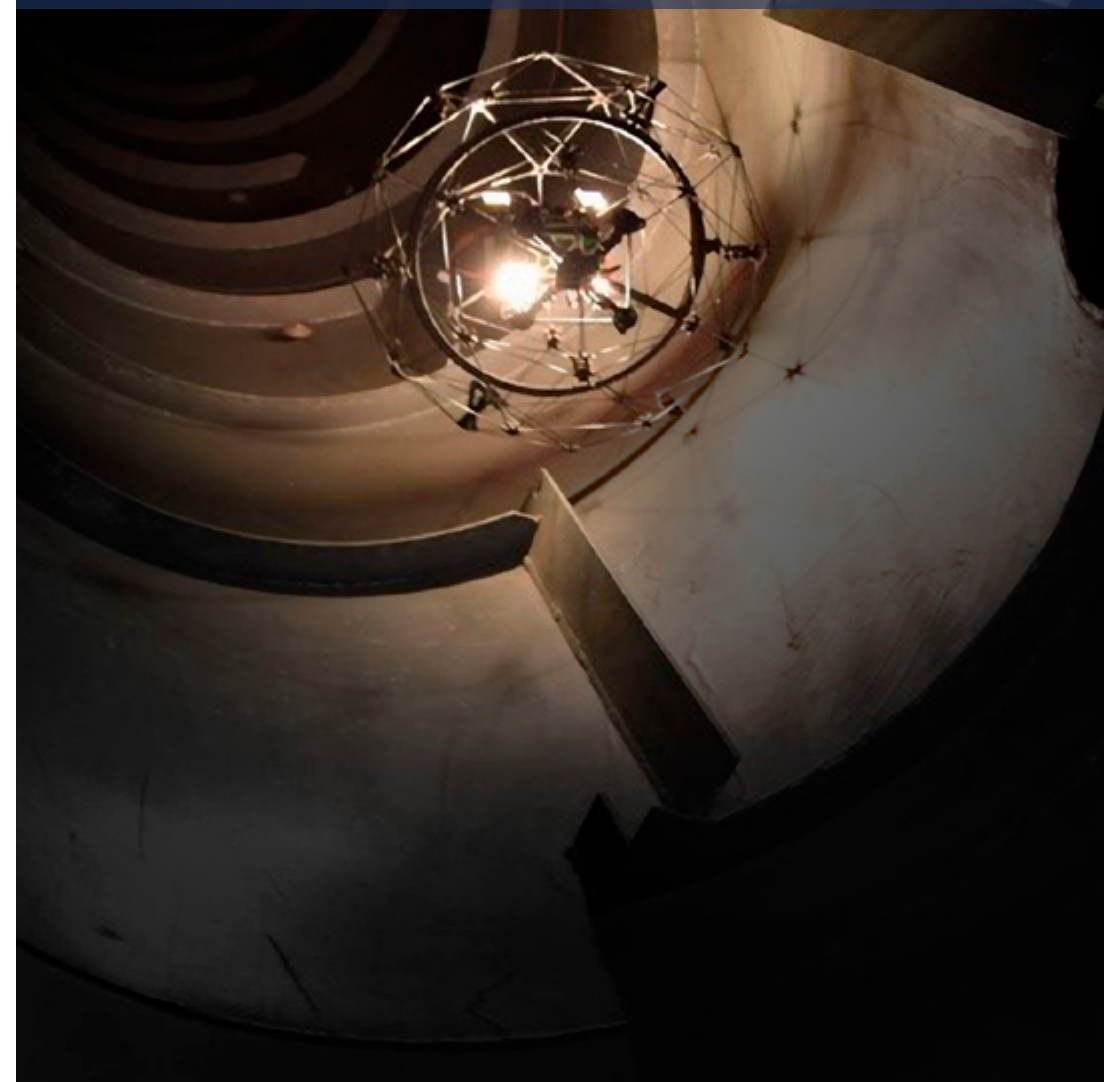
En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las contratadas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratadas los aptos médicos de empresa.

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 contratadas, a fin de fomentar el diálogo y detectar los buenos comportamientos (en línea con el Proyecto Cultura Justa) y las mejoras prácticas.

Visitas de seguridad de Dirección

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.



[102-2, 102-3, 403-3]

Formación SSL

Durante el 2020 se impartieron más de 1.089 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online, la formación en SSL representa el 45% de toda la formación impartida en el 2020. Destaca los cursos de "riesgo eléctrico" con más de 200 horas, lo de conducción segura y eficiente con más de 300 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

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.

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.

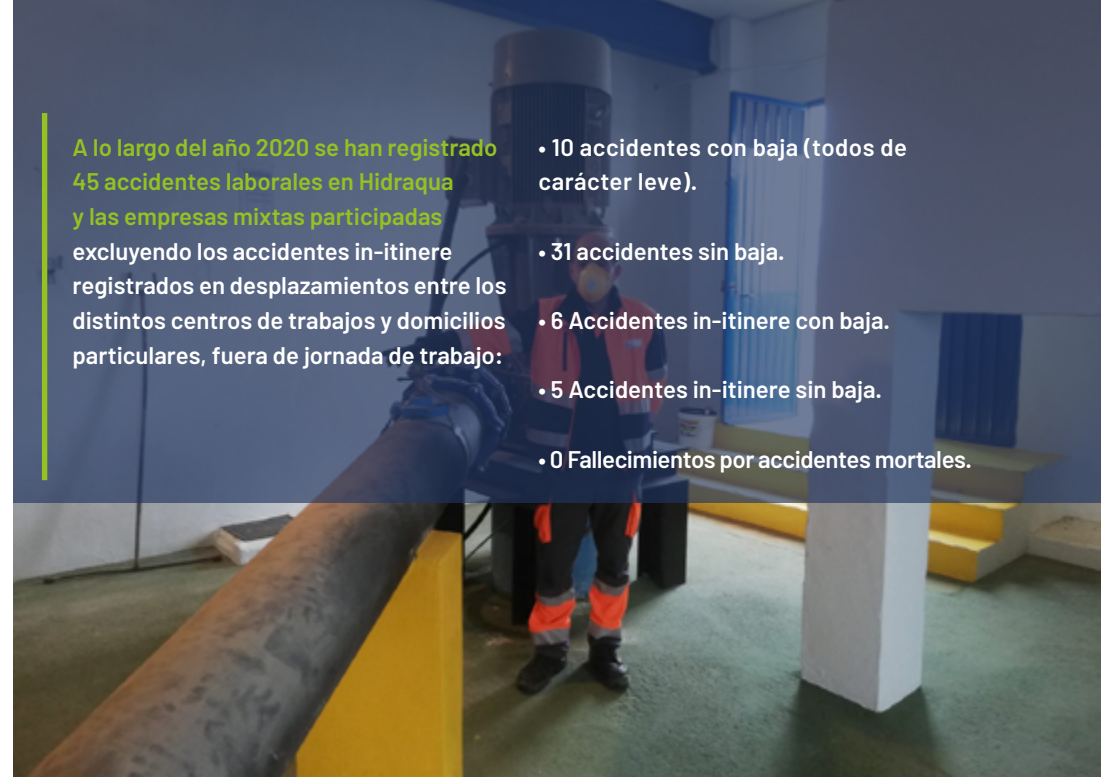
En el desarrollo de nuestra actividad se han identificado los trabajos con riesgos mayores para la seguridad de las personas trabajadoras, destacando el acceso a espacios confinados, trabajos en altura y en el interior de zanjas, riesgo eléctrico, trabajos en instalaciones con cloro gas y la exposición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

[102-2, 102-3, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10]

A lo largo del año 2020 se han registrado 45 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:

- 10 accidentes con baja (todos de carácter leve).
- 31 accidentes sin baja.
- 6 Accidentes in-itinere con baja.
- 5 Accidentes in-itinere sin baja.
- 0 Fallecimientos por accidentes mortales.



RESUMEN SINISTRALIDAD LABORAL

	2020
Nº de Accidentes de Trabajo CON Baja	10
Nº de Accidentes de Trabajo SIN Baja	31
Nº de Trabajadores. Plantilla media Anual	1191
Nº de Horas Trabajadas	1.805.863
Índice de Incidencia. Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada cien mil trabajadores	840
Índice de Frecuencia. Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas	5,54
Índice de Gravedad. Nº jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas	0,24
Índice de Duración Media. Nº jornadas perdidas por accidente	42,9
Nº total de fallecimientos por accidentes	0
Nº total de fallecimientos por enfermedad profesional	0
Enfermedades profesionales SIN Baja	1
Enfermedades profesionales CON Baja	0

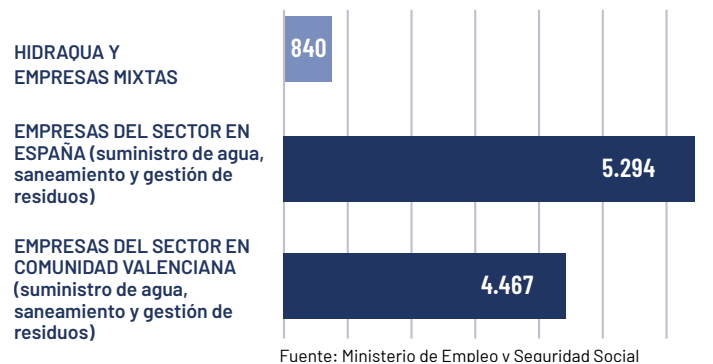
En 2020 no se han registrado accidentes con baja en las empresas contratistas y subcontratistas que realizan trabajos en los centros de trabajo de Hidraqua y las empresas mixtas. Esta información se obtiene a través de los informes anuales de siniestralidad laboral emitidos por el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) en base a los accidentes registrados en el sistema Delt@ (Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados del Ministerio de Trabajo).

Los informes de siniestralidad del INVASSAT incluyen esta información en función de si se han registrado o no accidentes de otras empresas que actúan con contratistas o subcontratistas en nuestros centros de trabajo y la información disponible de estos accidentes es: nombre de la empresa, tipo de accidente, fecha del accidente y grado de lesión.

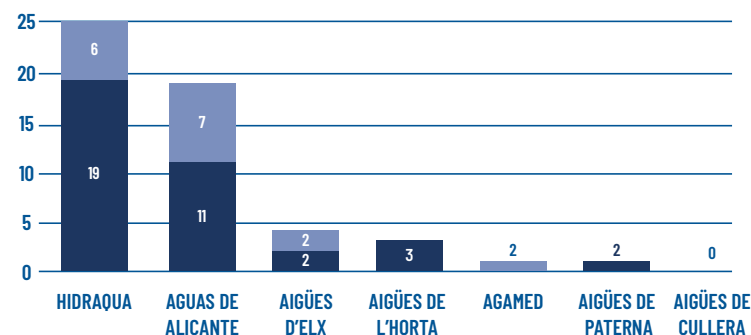
Los datos facilitados se implementan en la aplicación "PowerSSL BA DR Com. Valenciana" en base a la información facilitada por la Mutua Fraternidad Muprespa. A efectos del cálculo de los Índices de Siniestralidad no se tienen en cuenta datos de accidentes in itinere, producidos fuera de horas de trabajo, en los desplazamientos entre domicilios particulares y centros de trabajo.

[102-2, 102-3, 403-9, 403-10]

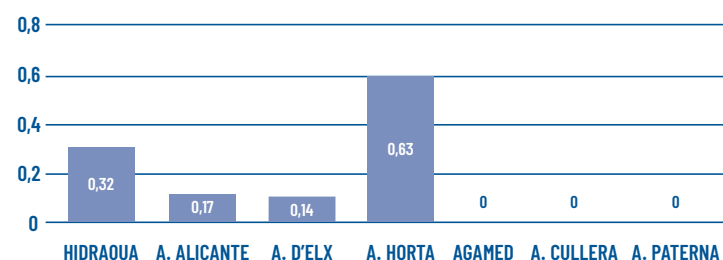
ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD



Nº DE ACCIDENTES POR EMPRESA

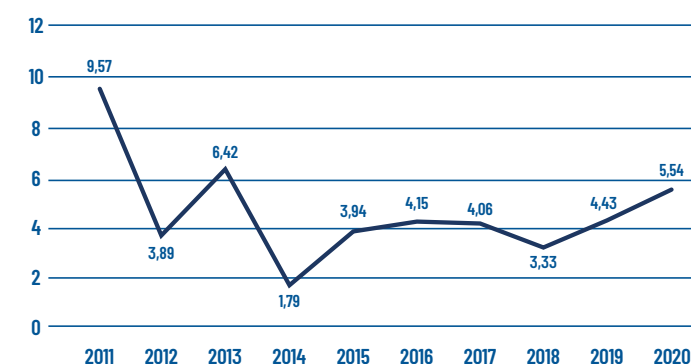


ÍNDICE DE GRAVEDAD POR EMPRESA

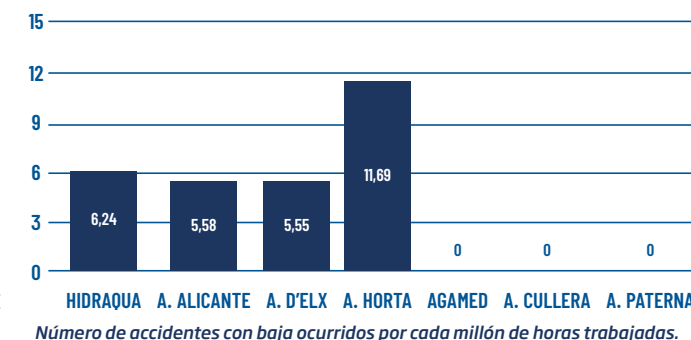


Indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa. El mismo representa el número de días perdidos por cada 1000 horas de trabajo.

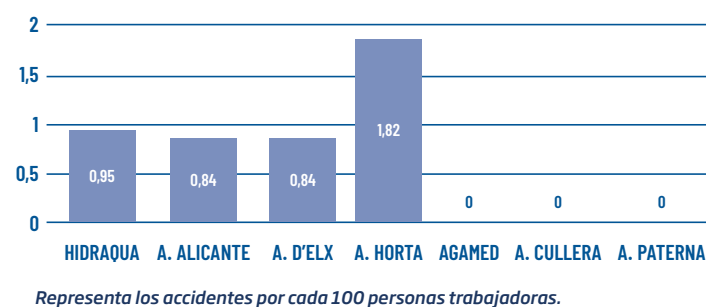
EVOLUCIÓN ÍNDICE DE INCIDENCIA



ÍNDICE DE FRECUENCIA POR EMPRESA



ÍNDICE DE INCIDENCIA POR EMPRESA



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

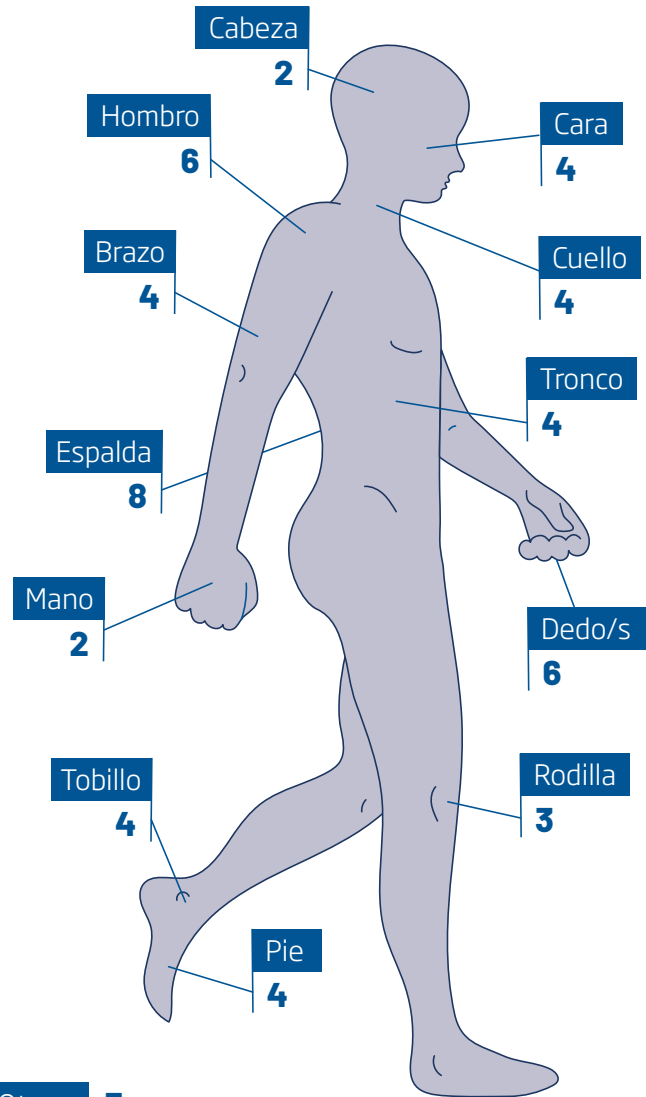
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

PARTES DEL CUERPO LESIONADAS

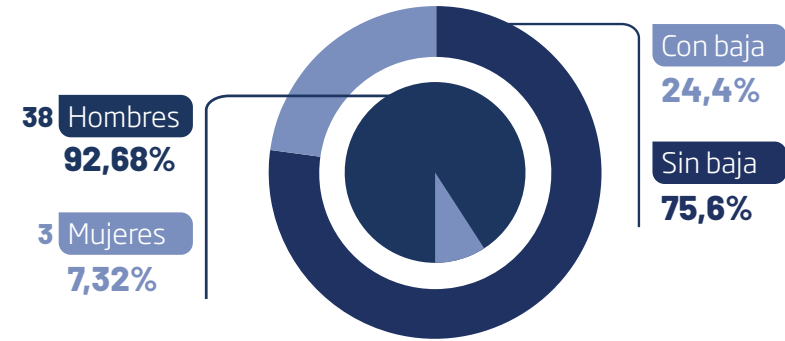


Otros 5

Accidentes registrados **54 accidentes**
100% leves

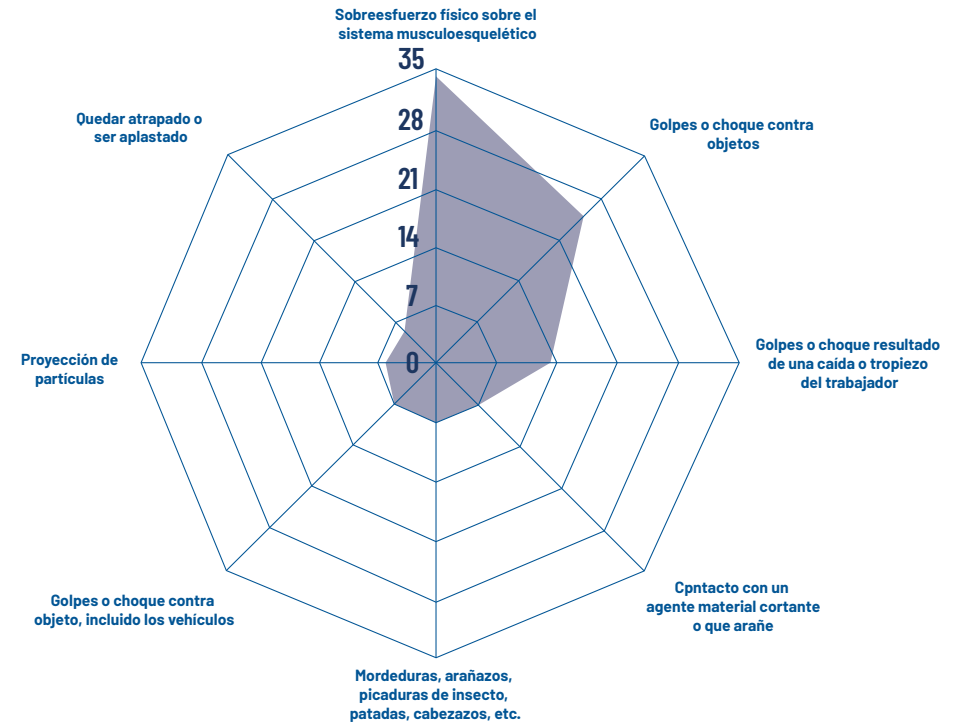
ACCIDENTES LABORALES

[102-2, 103-3, 403-9, 403-10]



Hidraqua y las empresas mixtas han reducido en un 59% el número de accidentes con baja en los últimos 10 años

CAUSA DE LOS ACCIDENTES



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Innovación con impacto



OBJETIVO

INNOVAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Dinapsis



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.



[102-2, 102-3]



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.**

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.



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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO 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.

[102-2, 102-3]



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 a 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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

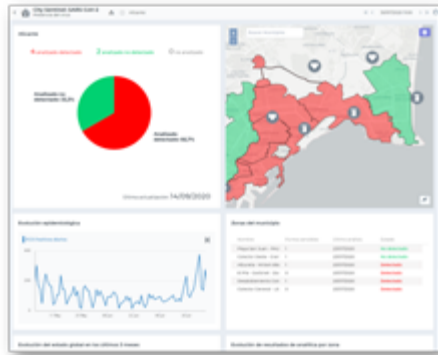
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Solución COVID-19 City Sentinel

La solución COVID-19 City Sentinel, desarrollada por SUEZ en España para la monitorización del virus SARS-CoV-2 en las aguas residuales, ha sido elegida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, gestor del proyecto estatal VATar COVID-19, junto con el Ministerio de Sanidad, como plataforma digital para la entrega de resultados y el seguimiento de la evolución del virus en las aguas residuales.



El objetivo de este proyecto es la vigilancia microbiológica en aguas residuales y aguas de baño como indicador epidemiológico de alerta temprana ante la propagación de la COVID-19. Más de 30 depuradoras de aguas residuales urbanas repartidas por toda España están actualmente monitorizadas, con la finalidad de hacer seguimiento de la prevalencia del virus en un territorio asociado a un punto de control en la red de

alcantarillado. En ellas se realizan análisis periódicos en laboratorios especializados a partir de las muestras proporcionadas por los gestores de las depuradoras. Se calcula el nivel de riesgo en función de los valores de concentración del virus en las muestras, combinado con datos epidemiológicos públicos, entre otros.

Con el objetivo de proporcionar una herramienta digital de intercambio de datos que integre los resultados obtenidos en cada zona, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico presentó la plataforma COVID-19 City Sentinel de SUEZ España a los representantes de las Consejerías de Sanidad y/o de Agua y Medio Ambiente de las Comunidades Autónomas, en la reunión del Grupo de Trabajo de la Red de Alerta Temprana el pasado 28 de octubre. Así pues, City Sentinel será la herramienta

digital que las administraciones públicas tendrán a su disposición para poder visualizar las concentraciones de SAR-CoV-2 en el agua residual en los diferentes puntos de control de sus respectivas comunidades, los mapas de áreas tributarias de cada depuradora, el histórico de mediciones y sus evoluciones. Además, la plataforma agrega información relevante para facilitar la toma de decisiones, ya que unifica y combina los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria de la zona y el conocimiento de la red. Esta plataforma es completamente flexible, escalable y accesible desde cualquier dispositivo con acceso a Internet

[102-2, 102-3]

COVID-19 City Sentinel de SUEZ España se presenta como una solución integral y óptima para el gestor público, al proveerle de una plataforma de gestión de datos y un observatorio único digital sobre el estado actual de la epidemia en su territorio y la tendencia de la misma, que le ayudará a la toma efectiva de decisiones en la gestión sanitaria.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

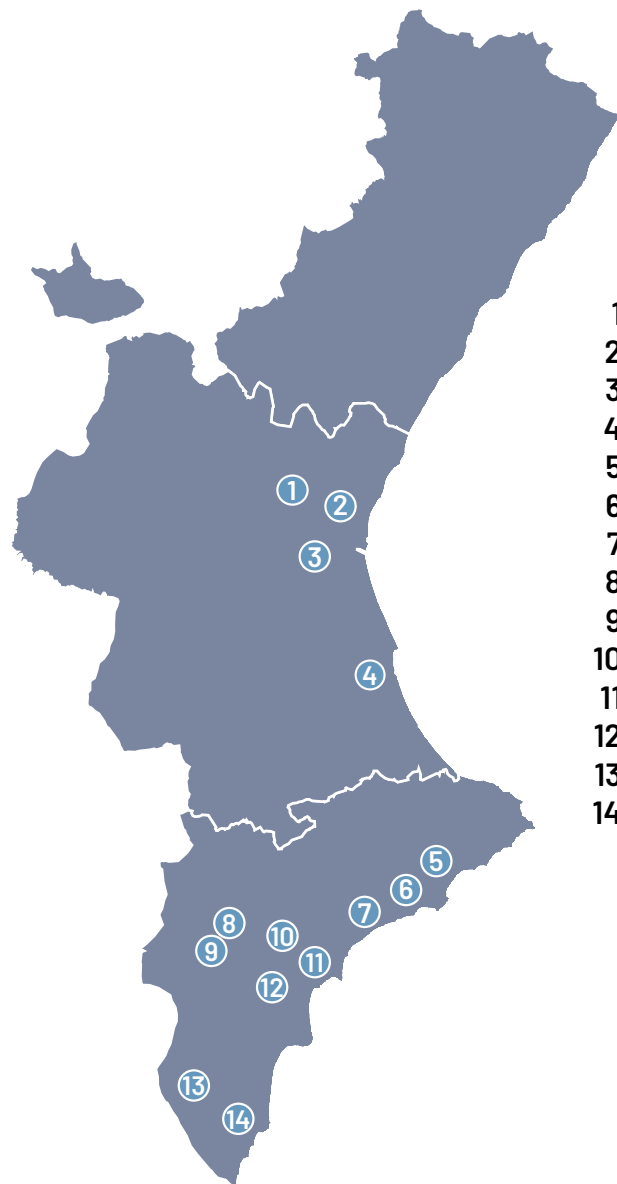
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

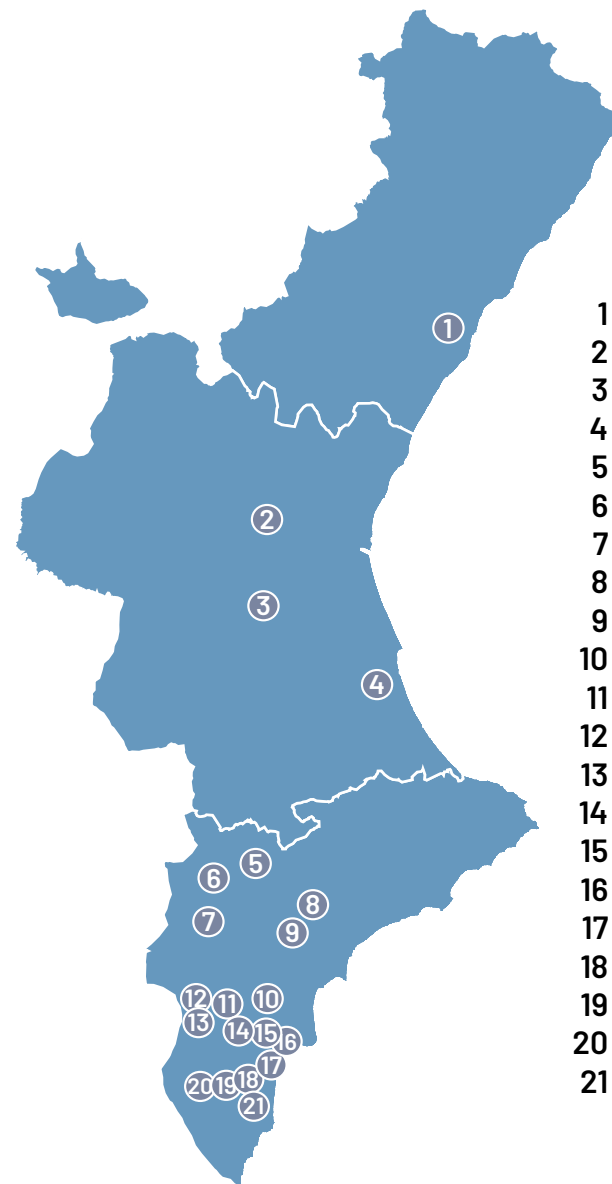
Control de aguas residuales para la búsqueda de SAR-CoV-2

Muestras City Sentinel



- 1 l'Eliana
- 2 Paterna
- 3 Torrent
- 4 Cullera
- 5 Alfàs del Pi
- 6 Benidorm
- 7 La Vila Joiosa
- 8 Petrer
- 9 Elda
- 10 San Vicente
- 11 Alicante
- 12 Elx
- 13 Orihuela
- 14 Torrevieja

Otras muestras de aguas residuales



- 1 Almenara
- 2 Riba-roja
- 3 Montroy
- 4 Xeraco
- 5 Banyeres
- 6 Beneixama
- 7 Sax
- 8 Agost
- 9 Aspe
- 10 Catral
- 11 Rafal
- 12 Cox
- 13 Redován
- 14 Almoradí
- 15 San Fulgencio
- 16 Guardamar
- 17 Rojales
- 18 Formentera del Segura
- 19 Jacarilla
- 20 Bigastro
- 21 Benijofar

[102-2, 102-3]

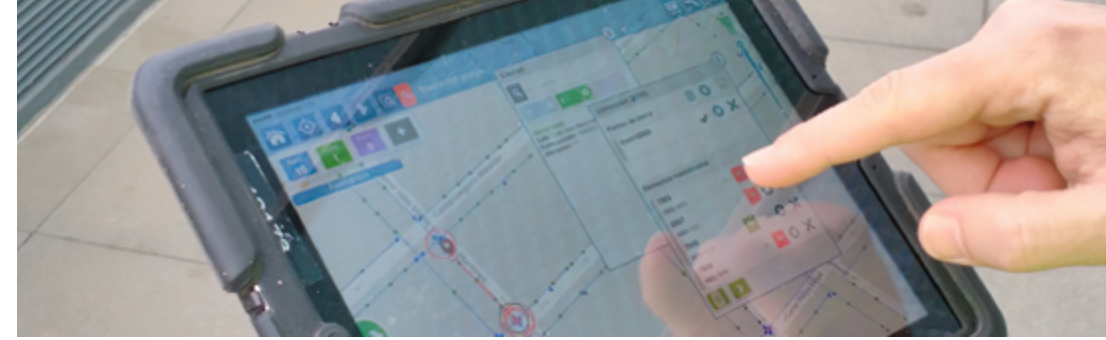
Proyectos innovadores

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.

Wicot



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 CO₂.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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 aguacostera, **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.

[102-2, 102-3]



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



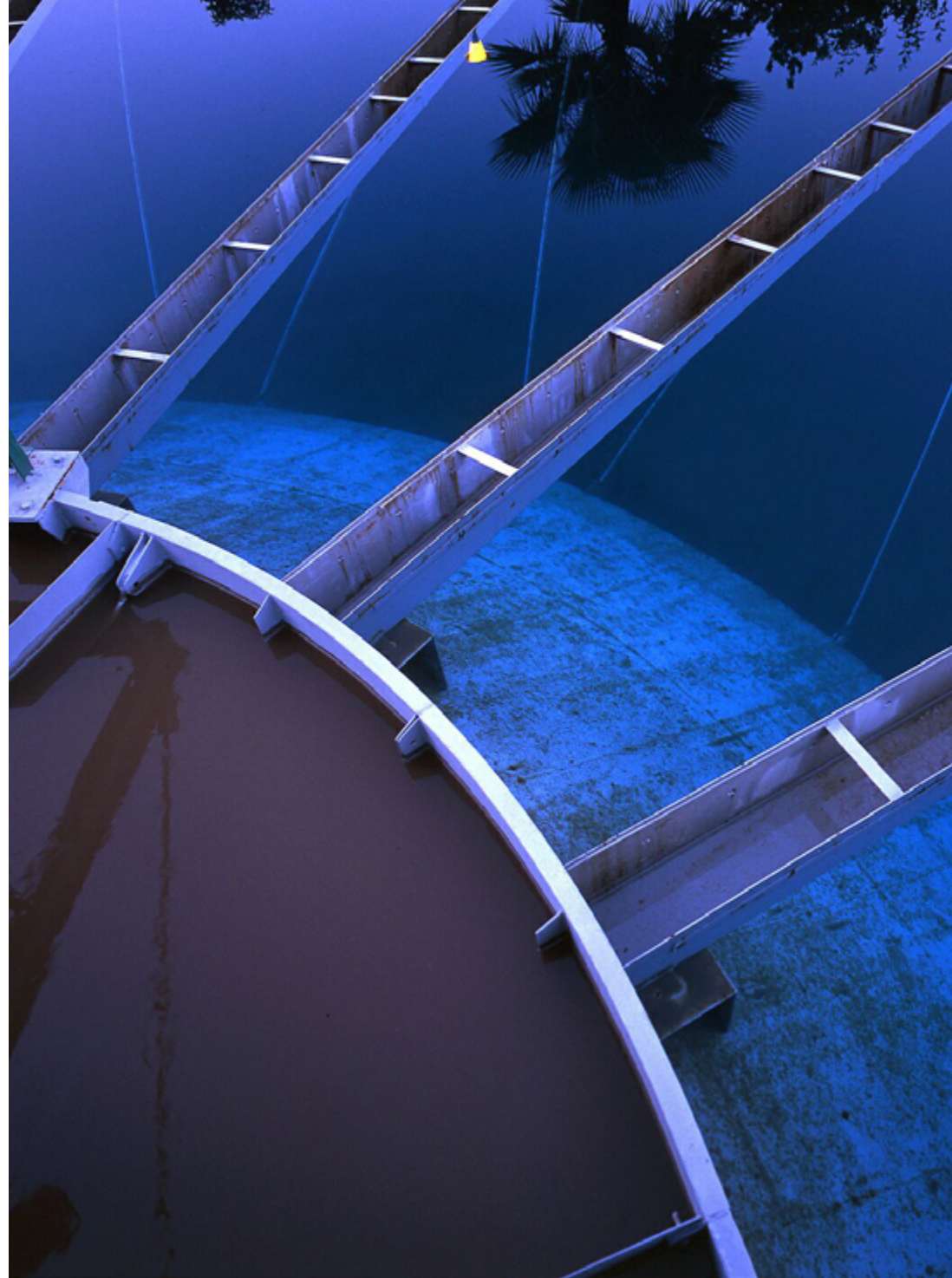
Una de las principales demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Ante esta situación tan crítica, se ha puesto en marcha una aplicación de apoyo al personal que atiende el teléfono de averías 24/7 gratuito. 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.

[102-2, 102-3]



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Guardian

un proyecto valenciano para aumentar la resiliencia a incendios en el Parc Natural del Túria

La construcción de un sistema hidráulico basado en cañones de agua regenerada para el riego - **sistema SIDEINFO**- y la ejecución de barreras verdes compuestas por especies más resistentes al fuego, **es la propuesta que plantea el proyecto GUARDIAN.**

Un proyecto innovador que fue presentado en la tercera convocatoria de las UIA Urban Innovative Actions (Acciones Urbanas Innovadoras) de la Unión Europea. Se trata de una iniciativa

que tiene por objetivo **facilitar la ejecución de nuevas soluciones ante los retos urbanos** a los que nos enfrentamos y a la que optó junto con otros 43 proyectos de los países socios en la categoría de cambio climático.

El proyecto Guardian ha recibido una subvención de 4,4 M€ procedentes de los **Fondos FEDER** de la Unión Europea, ayuda que representa el 80% de los 5,5 M€ que supone este proyecto para los próximos tres años y

cuya financiación completarán las entidades socias que participan en su desarrollo.

El Ayuntamiento de Riba-roja de Túria, el Ayuntamiento de Paterna, Hidraqua (Grupo Suez), Medi XXI, Universidad de Valencia, Universidad Politécnica de Valencia y Cetaqua son las entidades socias de la iniciativa, con la colaboración del Parc Natural del Túria (Generalitat Valenciana). Cada uno de los socios desarrolla una parte de este

proyecto global que contribuye activamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la ONU. "Alianzas para alcanzar los Objetivos", "Agua limpia y saneamiento", "Comunidades y ciudades sostenibles" y "Acción por el clima", son los ODS a los que contribuye de manera más activa a través de este proyecto.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Acciones en 2020

En el 2020 se ha puesto en marcha la Estación Regeneradora de Agua (ERA), incluye cinco depósitos de almacenamiento y 6.500 metros de conducciones que permitirán llevar el agua desde la ERA hasta los puntos en los que se encuentren instalados los 42 cañones de agua o torres SIDEINFO. La labor de estas torres es la de **crear las barreras verdes que actuarán como cortafuegos para evitar el avance del fuego en la zona de interfaz urbano-forestal**. Para ello, se llevarán a cabo riegos prescritos, riegos preventivos en días de alerta máxima, pudiendo activarse de forma inmediata cuando se detecte riesgo de incendio.

Las empresas Hidraqua y CETAQUA han sido las encargadas del **diseño, producción e instalación** de la Estación Regeneradora de Agua (ERA), una infraestructura en la que se desarrolla un **tratamiento de**

agua avanzado para la eliminación de los microcontaminantes y la obtención de un agua de calidad suficiente para su uso en los cortafuegos verdes. Además, parte del agua regenerada se aportará al embalse de La Vallesa, ubicado también en este Parque Natural, para mejorar la calidad de esta zona húmeda catalogada.

Por lo que respecta a la instalación de las torres de agua para riego, esta labor corre a cargo de Medi XXI; así como los trabajos de tratamientos silvícolas que contempla además el proyecto. Se trata de tareas de desbroce, la poda del arbolado, o el clareo de árboles enfermos, dominados o que aportan una densidad excesiva, así como la eliminación del cañaveral. **En total, se gestionarán más de 37 hectáreas de carácter estratégico con el objetivo de evitar que un fuego urbano se propague al Parque**

Natural, y de que un fuego en el Turia o sus inmediaciones afecte las zonas pobladas. En la segunda fase del trabajo, los equipos del proyecto GUARDIAN plantarán **más de 2.000 unidades de especies mediterráneas autóctonas de menor combustibilidad** (fresno, boj, serbal, lentisco, mirto o durillo, entre otros) que actuarán, junto con riegos prescritos, como auténticas barreras verdes. Con esta combinación de actuaciones **se trata de prevenir el impacto de incendios de alta intensidad**. Para el estudio previo a la realización de estos trabajos, Medi XXI ha contado con la colaboración de Universidad Politécnica de Valencia (UPV).

La aportación al proyecto GUARDIAN por parte de la UPV se centra además en **analizar cómo las características del suelo y las condiciones atmosféricas actúan sobre el estado hídrico de la vegetación**.

Durante el verano de 2020, la Universidad ha instalado sensores en el suelo, atmosféricos y en árboles en zonas seleccionadas de La Vallesa para cuantificar las relaciones hídricas y estudiar el efecto de los riegos mediante las torres Sideinfo. Con estos datos, se profundizará en el conocimiento hidrológico del monte y se podrán determinar patrones de riego óptimos a aplicar por las torres instaladas de forma permanente.

Por último, **la Universidad de Valencia** será la encargada de analizar el impacto económico del proyecto.

Una vez quede testado este innovador diseño, se publicará para que pueda ser utilizado por otros municipios europeos que cuenten con una problemática similar.



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.

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.



- Centros de Investigación y Empresas Tecnológicas
- Pilotos de innovación

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Climate Launchpad

Climate Launchpad, la mayor competición de ecoideas del mundo, celebra una nueva edición en la que, como cada año, ha contado con el apoyo de Hidraqua como empresa mentora de los equipos participantes. Climate Launchpad es una iniciativa impulsada por la Unión Europea mediante el programa de innovación contra el cambio climático, EIT Climate-KIC. La Asociación Valenciana de Empresas de la Energía (Avaesen) es la responsable de la organización de este programa desde su implantación en España.

Por tercer año consecutivo, Hidraqua es una de las empresas mentoras de este programa. Así, la labor de estos perfiles consiste en apoyar a los equipos que han superado la primera fase de selección para que sus proyectos sean los seleccionados para pasar a la final mundial. En total, de los cincuenta y cuatro equipos presentados a la convocatoria, diez están trabajando en los programas de colaboración online y con el apoyo de las empresas mentoras. El fin último, es perfilar su idea de negocio para ser elegida la mejor eco idea de España en la gran final del 29 de julio que se celebrará en Valencia, y dar el salto a la final mundial que se celebrará de 23 al 25 de septiembre donde podrán optar a ganar un premio de 10.000 euros y competir con más de 1000 ideas de 60 países de todos los continentes.

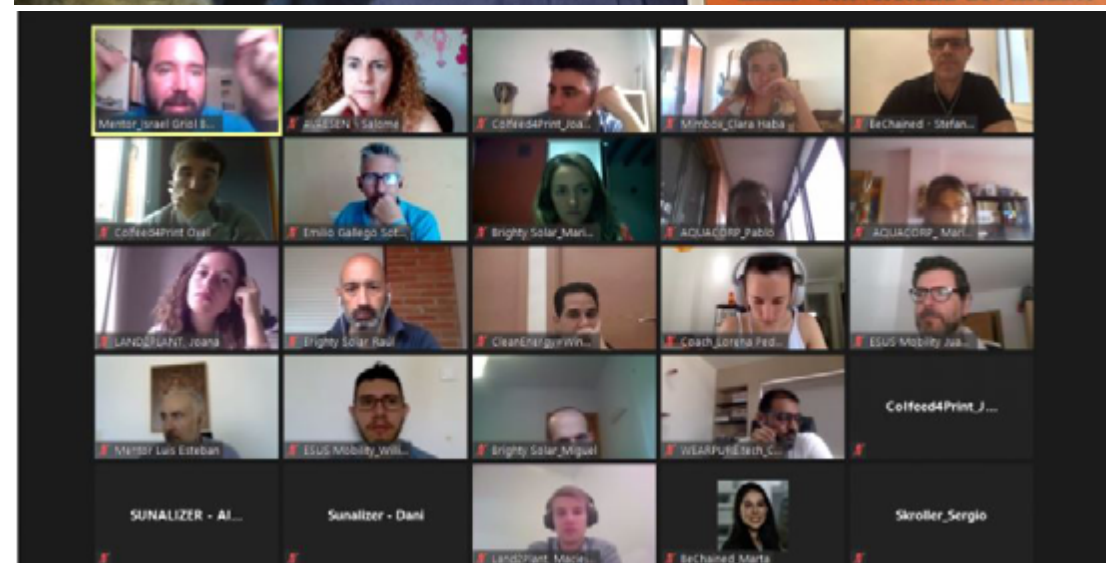
En concreto, las dos empresas mentorizadas por Hidraqua desarrollan ideas para la monitorización de la calidad del agua por visión artificial y la elaboración de materiales en impresión 3D para membranas de tratamiento de aguas.

Proyecto Gennera

Hidraqua participa en el Proyecto Gennera de la UA para ofrecer soluciones innovadoras a los retos empresariales. El desafío planteado por Hidraqua es buscar soluciones para favorecer la interacción más cercana entre la empresa y sus clientes, sobre todo en tiempos de pandemia donde la presencialidad es complicada y así facilitar las gestiones que los ciudadanos tienen que realizar con la empresa.

La Universidad de Alicante (UA) en colaboración con el Parque Científico de Alicante (PCA) ha realizado el programa GENNERA, una iniciativa del Centro de Empleo de la UA que tiene como objetivo acercar el talento de los estudiantes de la universidad a distintas empresas de la provincia de Alicante.

Más de 90 estudiantes se inscribieron en la actividad, de los que fueron seleccionados 35, siete para cada equipo que se conformó en torno al reto planteado por cada una de las cinco empresas participantes.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Alianzas como motor

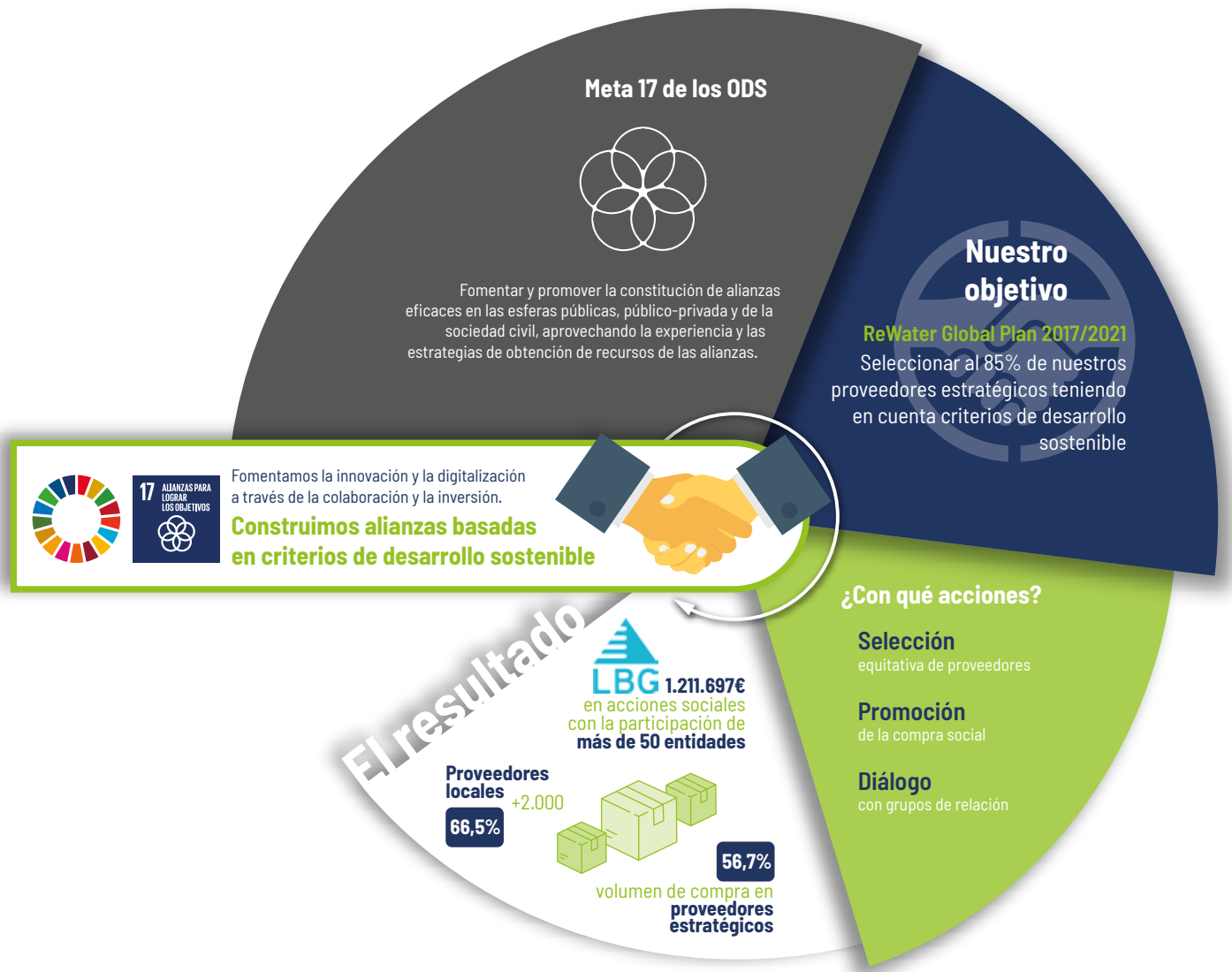


OBJETIVO

TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIAL MEDIOAMBIENTALMENTE RESPONSABLE



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Evaluación proveedores

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 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

Nuestra política de compras compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales. En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

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

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).

En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en un **sistema desarrollado propio 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.**



REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

EVALUADOS SEGÚN

✓ Nivel de servicio

(calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)

✓ Evaluación interna de Satisfacción del Servicio

✓ Inocuidad

✓ Compliance

(Dispone de Código Ético, ¿Hay conflicto de interés?)

✓ Desarrollo Sostenible

(Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)

✓ Coordinación de actividades empresariales

(Seguridad y salud laboral)

✓ Reclamaciones

✓ Índice Score RePro



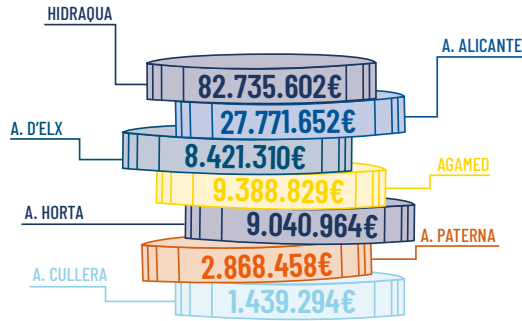
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS

- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO

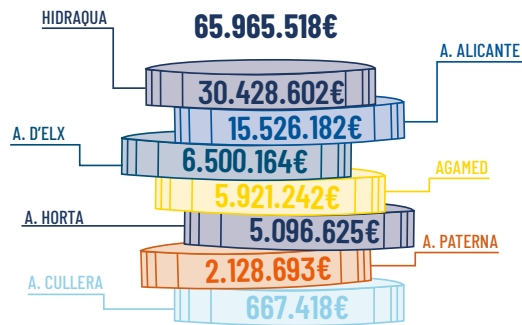
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

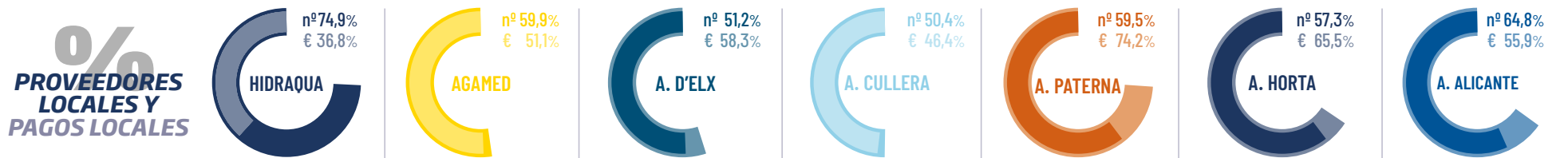
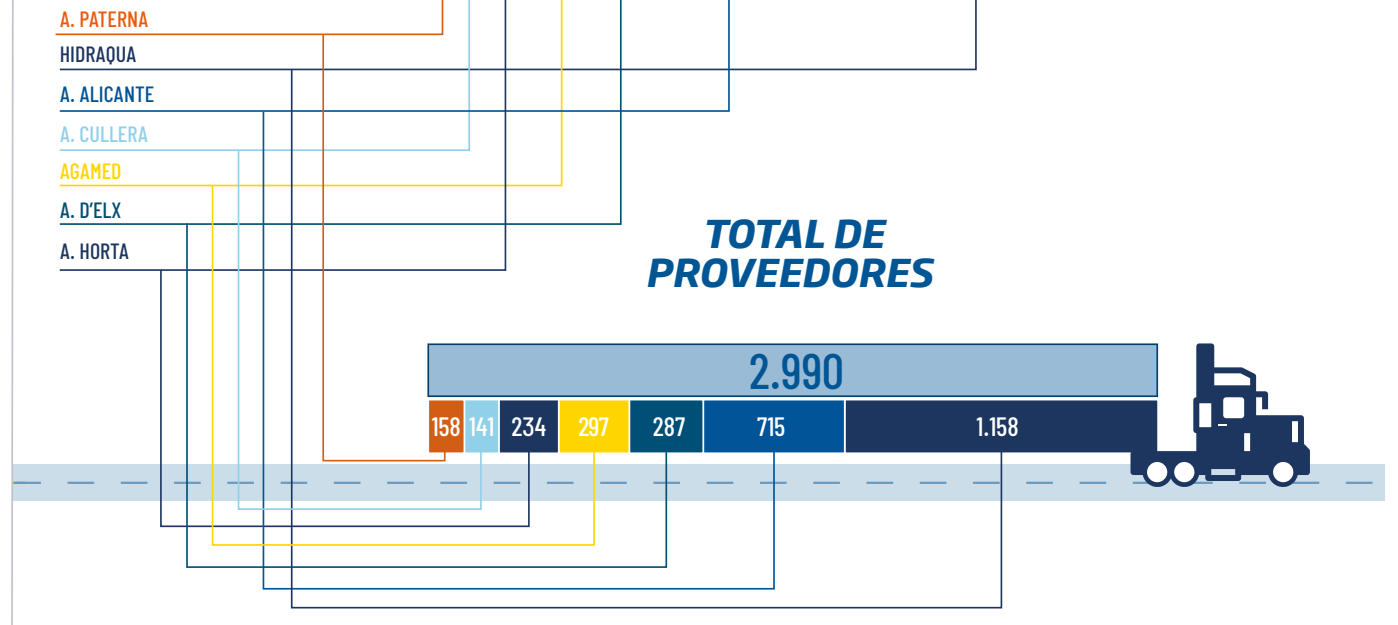
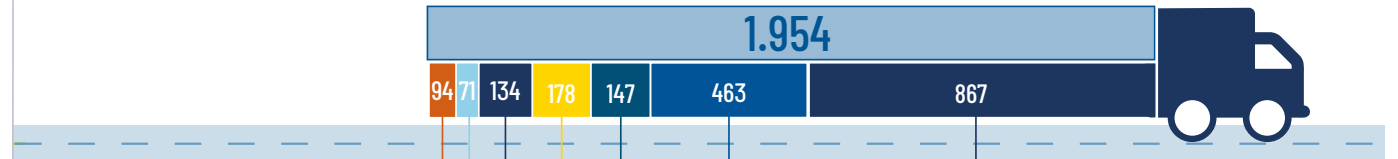
GASTO TOTAL EN PROVEEDORES
144.399.837€



GASTO EN PROVEEDORES LOCALES
65.965.518€



TOTAL DE PROVEEDORES LOCALES



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

LBG

Desde Hidraqua valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking Group).

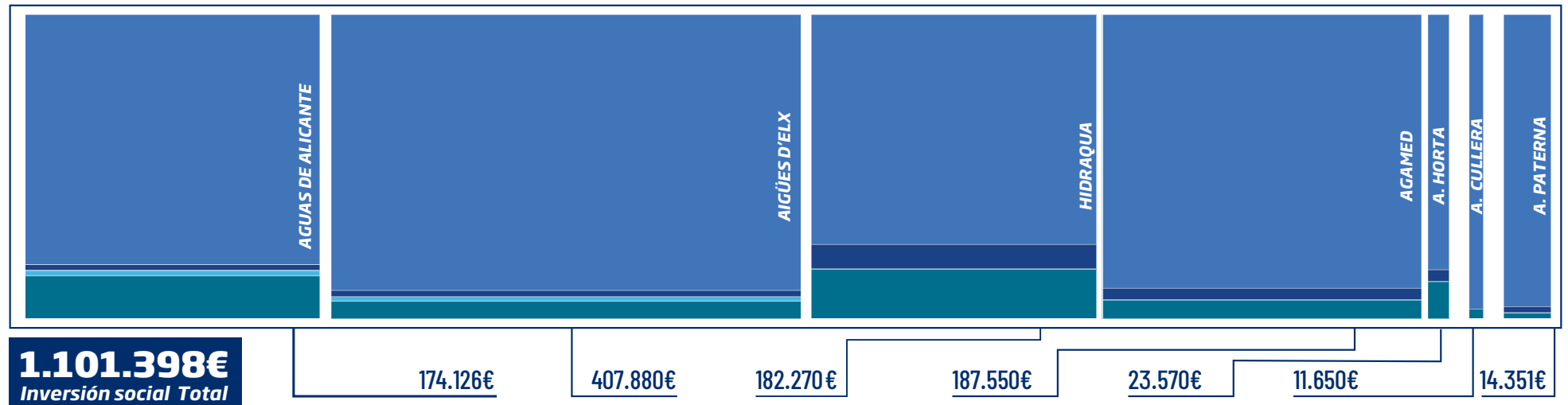
LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

ACCESO AL LBG
Accede a la web del LBG



Tipo de inversiones:

Dinero ■ Tiempo ■ En especie ■ Costes de gestión ■



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

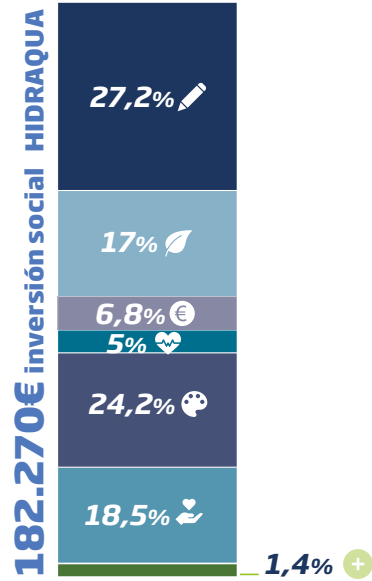
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

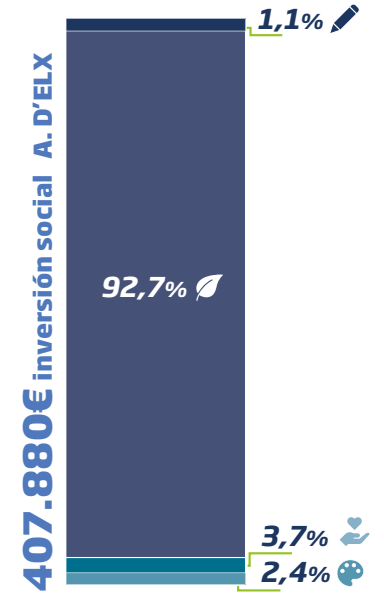
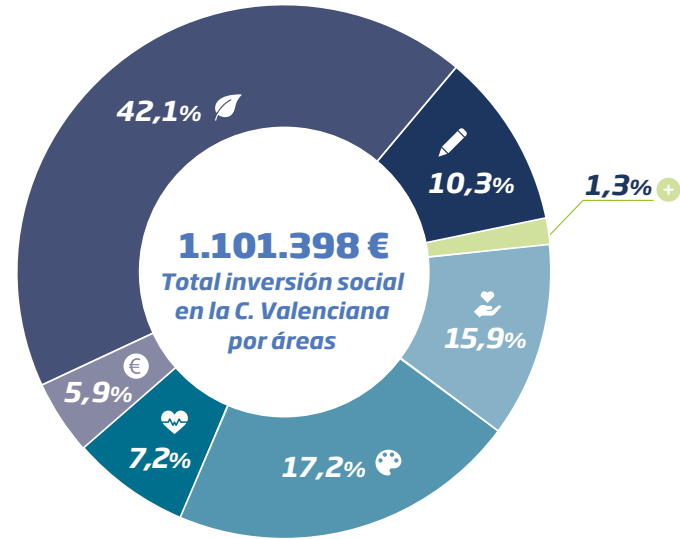
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

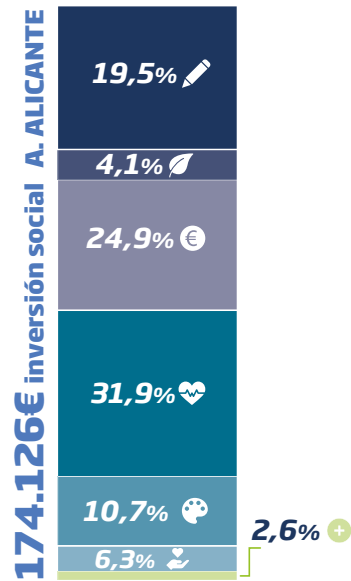
SOBRE NUESTRO INFORME



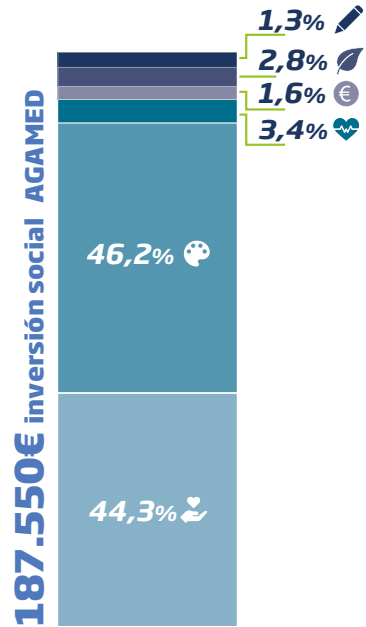
- Educación
- Medio Ambiente
- Desarrollo Económico
- Salud
- Arte y Cultura
- Bienestar Social
- Otros



HIDRAQUA



AGUAS DE ALICANTE



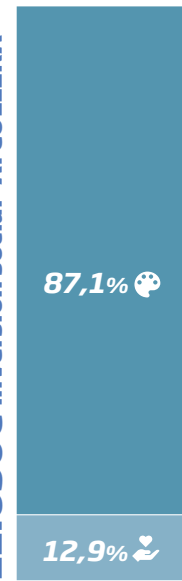
AGAMED

14.351€ inversión social A. PATERNA



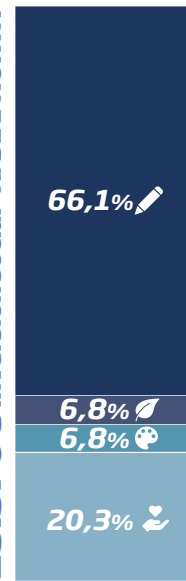
Aigües de Paterna

11.650€ inversión social A. CULLERA



Aigües de Cullera

23.570€ inversión social A. DEL'HORTA



Aigües de l'Horta

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Pacto Social en Agamed y Aigües de l'Horta

Agamed y Aigües de l'Horta, las empresas de economía mixta encargadas de la gestión del ciclo integral del agua en Torre Vieja (Agamed) y en los municipios de comarca de l'Horta como son Torrent, Aldaia, Xirivella, Picanya, Beniparrell y Alfara del Patriarca. Ambas empresas, de la mano de los ayuntamientos, han puesto en marcha mesa de trabajo para el desarrollo de un Pacto Social que apueste por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde. El objetivo de Agamed y Aigües de l'Horta con esta iniciativa es contribuir a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Este modelo, basado en el compromiso local, promoverá la reconstrucción verde y la innovación, favoreciendo la evolución hacia un municipio sostenible y resiliente.

El punto de partida de las mesas de trabajo recoge un conjunto de iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, marcados dentro de la agenda 2030. Durante el 2020 y 2021, en colaboración del tejido social y empresarial de los municipios, trabajarán en la definición de un plan de acción para la puesta en marcha de éstas en la ciudad. Para ello, y dado que es clave el compromiso de todos los actores locales, se ha creado una mesa de trabajo formada por responsables públicos, representantes sociales y empresariales de la localidad y profesionales de las empresas mixtas.



Mesa del Pacto Social en Aigües de l'Horta



Mesa del Pacto Social en Torre Vieja

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Alianzas y colaboraciones

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En Hidraqua contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento; y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.

Organismos RSC

Hidraqua participa de manera activa con entidades y organizaciones empresariales con el propósito de promover e impulsar la responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

CEV - Presidencia de la Comisión RSC

CE/R+S Club de Empresas Responsables y Sostenibles- Vicepresidencia

Cátedra de Inclusión Social UA- Promotores de la Cátedra

Pacto Mundial (Red Española)- Miembro Signatory

APSA- Centro de Empleo

Red Acoge- Colaboración Equidad

Fesord- Atención al cliente personas sordas

Ilunion- Colaboración estudios accesibilidad oficinas de atención al cliente

Universidad Europea- Coordinación e impartición del Master RSC

Organismos empresariales

Hidraqua colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento del desarrollo socioeconómico de la Comunitat Valenciana, así como contribuir al fomento de la competitividad de nuestra economía.

Iniciativa empresarial por la Ética y el Buen Gobierno

CEV- Presidencia de la Comisión de RSC

Fundación Conexus- Patrón

AVE- Miembro

El Circulo Directivo de Alicante - Junta Directiva

INECA - Junta Directiva

FEMPA



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Organismos de innovación

Aspiramos a ser un referente en innovación en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un medio ambiente más sostenible por ello formamos parte de los principales Hub de innovación de la Comunitat Valenciana.

AVI – Miembro del Consejo Valenciano de Innovación

Distrito Digital Comunitat Valenciana-Partner del Distrito Digital

INVAT-TUR- Miembro

CEV- Miembro de la Comisión de Innovación

SmartCities- Think Tank- Miembro

El Circulo Directivo de Alicante – Responsable de innovación y digitalización

Avaesem- Miembro de la Junta Directiva

Alicante Futura- Miembro del Comité Asesor

UA – Miembro del Consejo Social y del Área de Innovación

Parque Científico UMH - Colaborador

Alicante Port- Grupo de trabajo Innovación Abierta

Innovare – Red Innovación Abierta UA

Organismos Biodiversidad

La biodiversidad es el pilar para que el ser humano pueda vivir en la Tierra, según declaraciones de la ONU, es por ello fundamental para Hidraqua crear alianzas con entidades conservacionistas, organismos e instituciones para preservar nuestro patrimonio natural.

ANSE

Proyectos restauración ecosistemas

Aliats per la biodiversitat -Miembro

SEO Birdlife

Proyectos voluntariado ambiental
Curso de formación

Coordinadores de defensa bosque del Turia

Colaboración proyectos

Parcs Naturals Comunitat Valenciana

Proyecto Guardian,

Colaboración PN de las Lagunas de la Mata y Torrevieja

Albufera de Valencia (Tancats de Milia y Illia)

UMH / UA

Colaboración para seguimiento biodiversidad

UPV/UV

Proyecto Guardian en investigación
Seguimiento de la calidad de las aguas en la Albufera

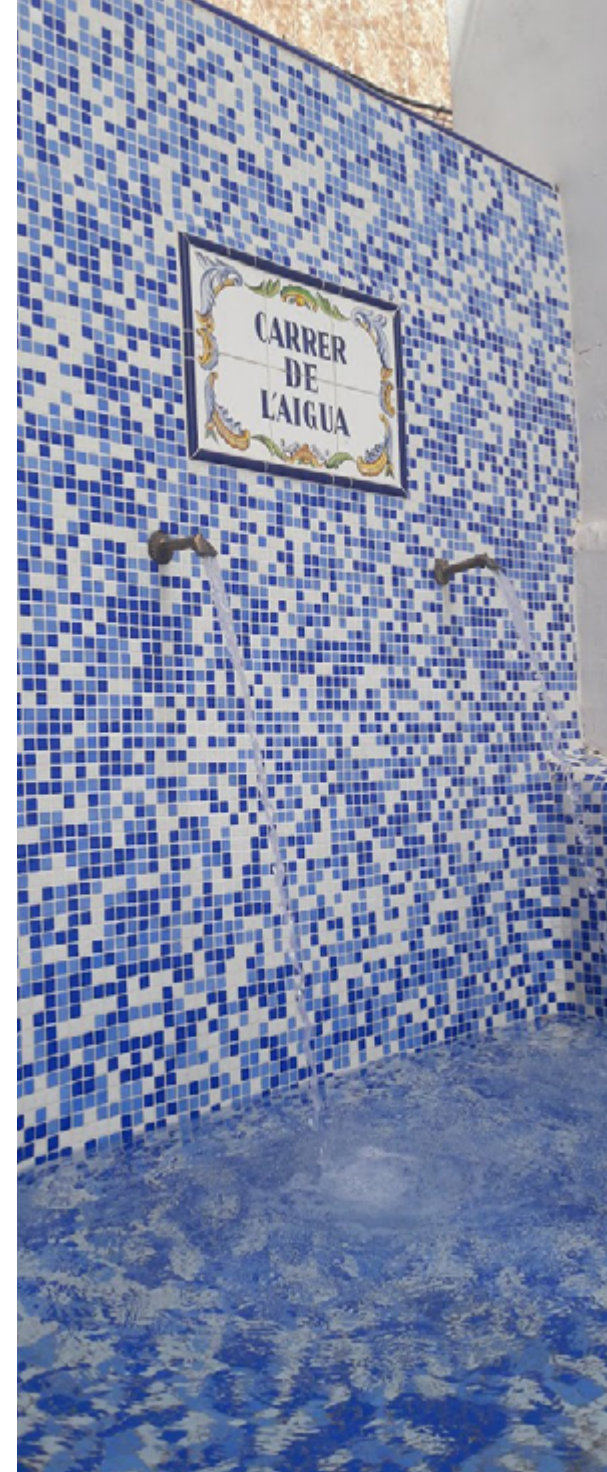
Fundación Assut

Seguimiento biodiversidad

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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.

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

GRUPO	SUBGRUPOS	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	EXPECTATIVAS
Ciudadanía	CLIENTES	Oficinas de Atención al cliente	Continuo	Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del Agua
		Centro de atención telefónica	Continuo	Seguridad y continuidad del servicio
		Área de Clientes	Continuo	Calidad de la experiencia de la atención al cliente
		Encuestas de Satisfacción (ISC)	Anual	Fiabilidad del proceso lectura / facturación
		Encuestas de canales de atención	Semestral	
		Servialertas	Continuo	Calidad del agua
	ASOCIACIONES VECINALES	Informe de Desarrollo Sostenible	Anual	Campañas de uso responsable del agua
		Twitter / web	Continuo	Protección de datos personales
		Actos públicos / reuniones	Ocasional	Minimizar los impactos negativos
	ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	Junta Arbitral / OMIC	A demanda	Protección de datos personales
		Campaña control del agua del grifo consumidor	Anual	Transparencia y Buen Gobierno
		Customer Counsel / Compliance / Delegado de Protección de datos	A demanda	Derecho al agua para personas vulnerables
Plantilla	SINDICATOS	Comités	Periódicamente	Estabilidad laboral, condiciones laborales y retribución
		Encuestas	A demanda	Igualdad de oportunidades
	COMITÉ DE EMPRESA (RLT)	Plafones sectoriales	Continuo	Gestión del conocimiento
		Intranet / yammer	Continuo	Seguridad y Salud en el puesto de trabajo
	COMITÉS SSL, SSGG, Igualdad, Formación,...	Correo electrónico	Continuo	Mejora del clima laboral / Conciliación
		Compliance / Delegado de Prevención	A demanda	Desarrollo profesional
	Áreas funcionales de Suez	Agente de Igualdad / Delegado de Acoso / Interlocutor EFR	A demanda	Compromiso ético
		Embajadores	A demanda	Conciliación vida personal, familiar y laboral
		Delegado Sindical	A demanda	Mejora de los procesos

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



Ciudadanía



Plantilla



Proveedores



Entidades académicas



Administración Pública



Medios de comunicación



Sociedad Civil



Competencia



Accionistas

GRUPO	SUBGRUPOS	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	EXPECTATIVAS
 Proveedores	PROVEEDORES	Reuniones	Continuo	Relaciones contractuales
	CONTRATISTAS (actuales y potenciales)	Registro Repro / Aquiles	Anual	Seguridad y salud laboral de la plantilla
	EMPRESAS DEL GRUPO	Perfil del contratante / Portal de Contratación	A demanda	Colaboración mutua
	EMPRESA DE SERVICIOS / MUPRESPA	Informe de Desarrollo Sostenible / encuestas de maternidad	Anual	Ética y transparencia
	CERTIFICADORAS	Cordinaqua	Continuo	Cumplimiento de la normativa
		Auditorias	Periódicamente	Certificaciones
		Correo electrónico	Continuo	
 Entidades académicas	UNIVERSIDADES (RECTORADO, VICERECTORADO)	Visitas a instalaciones	A demanda	Divulgación científica
	CENTROS EDUCATIVOS (PRIMARIA, ESO, BAT, FP)	Encuestas de materialidad	Anual	Campañas de uso responsable del agua. divulgación ciclo urbano del agua
	ALUMNADO EN PRÁCTICAS	Campañas educacionales	Continuo (COVID 19)	Campañas de sensibilización, colaboraciones
	CENTROS INVESTIGACIÓN Y TECNOLÓGICOS (EPSO, CEEI, Distrito Digital, Fundeun...)	Reuniones y colaboraciones	A demanda	Prácticas laborales
		Redes Sociales / Web	Continuo	Proceso de tutorización
		Jornadas Técnicas	Continuo	Colaboración en alianzas
 Administración Pública	TÉCNICOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Subcontrataciones trabajos	A demanda	Colaboración
		Consejos de Administración	Periódicamente	Divulgación científica
		Encuestas de materialidad	Anual	Campañas de uso responsable del agua. divulgación ciclo urbano del agua
		Reuniones	A demanda	Campañas de sensibilización, colaboraciones
		Informe de Desarrollo Sostenible / encuestas de maternidad	Anual	Prácticas laborales
		Liquidación tributarias / requisitos legales de comunicación	Continuo	Proceso de tutorización
		SINAC, Salus Pública	Continuo	Colaboración en alianzas
		Comisión de precios / Liquidación anual / Informes de gestión	Continuo	Colaboración
		Pacto Social	A demanda	Colaboración en alianzas
	Jornadas Técnicas	A demanda	Divulgación científica	

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Ciudadanía

Plantilla

Proveedores

Entidades académicas

Administración Pública

Medios de comunicación

Sociedad Civil

Competencia

Accionistas

GRUPO	SUBGRUPOS	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	EXPECTATIVAS
Medios de comunicación	Locales	Ruedas de prensa	A demanda	Rendición de cuentas y transparencia
	Autonómicos	Encuestas de materialidad	Anual	Información ciudadana sobre la gestión del agua
	Nacionales	Entrevistas	A demanda	Información sobre el impacto económico, social y ambiental
	Influencers	Notas de prensa	Periódicamente	
Sociedad Civil	Conservacionistas	Reuniones	A demanda	Liderazgo en la gestión de los recursos naturales
	Bienestar Social	Encuestas de materialidad	Anual	Política social del agua
	Deportivas / Culturales	Informe de Desarrollo Sostenible	Anual	Empresa Socialmente Responsable
	Cluster presionales / Sect	Sesiones de diálogo	Periódicamente	Convenios y colaboración mutua
	ONG		Periódicamente	Innovación sostenible frente al cambio climático
	Fundaciones	Jornadas Técnicas	Periódicamente	Acciones sociales y de mecenazgo
Competencia	EMPRESAS DEL SECTOR	Jornadas Técnicas	A demanda	Defensa del sector
		Alianzas	A demanda	Libre competencia del mercado
		Reuniones		Ética
Accionistas	PRIVADOS	Consejos de Administración	Periódicamente	Sostenibilidad financiera y ambiental en la gestión del Ciclo Integral del agua
		Alianzas		Continuidad del negocio
		Informe de Desarrollo Sostenible	Anual	Compromiso ético
		Reuniones	Periódicamente	Transparencia y Buen Gobierno

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...)

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Alianzas y colaboraciones académicas

Convenio con la Universitat de València con el grupo de Ecología Integrativa del Institut Cavanilles de Biodiversitat i Biologia Evolutiva, para el seguimiento de grupos biológicos acuáticos indicadores de la calidad del agua (en concreto el fitoplancton, el zooplancton y los macroinvertebrados) y el estudio de contaminantes persistentes, como metales pesados y plaguicidas, en el agua de los tancats de Milia y de l'Illa. Además de colaboración con el Proyecto Guardian para el estudio del impacto económico del proyecto Guardian en el entorno.

Universitat Politècnica de València (UPV), con el Instituto Universitario de Ingeniería del Agua y del Medio Ambiente (IIAMA) para el estudio de los sedimentos de la laguna del sistema de humedales artificiales del Tancat de Milia. Dentro del Proyecto Guardian, es la responsable de analizar las características del suelo y las condiciones atmosféricas actúan sobre el estado hídrico de la vegetación en el Parc del Turia.

Creación Cátedra "Aguas de Alicante de inclusión social".

La Universidad de Alicante, Aguas Municipales 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 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.



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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Reconocimientos

La UA reconoce a Hidraqua como la empresa más colaboración en I+D

El campus en la Gala Impulso 2020 ha reconocido a Hidraqua por el trabajo conjunto y un ejemplo de colaboración público-privada. En concreto, la Universidad de Alicante e Hidraqua trabajan activamente desde hace más de 20 años en diferentes temáticas, no sólo relacionadas con temas medioambientales y de gestión del ciclo del agua, sino también con otras actividades vinculadas a masters y cursos de experto universitario. Durante esta trayectoria, se han firmado cerca de 50 colaboraciones. Asimismo, durante la Gala se ha puesto en valor la estrecha colaboración que la Universidad de Alicante e Hidraqua mantienen en materia de I+D desde la apertura del centro de innovación Dinapsis. Un espacio que Hidraqua puso en marcha en 2017 a fin de testar y desarrollar las soluciones más avanzadas para la gestión territorial sostenible y en el que la Universidad de Alicante ha sido parte activa desde su lanzamiento.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

El Pacto Social por la reconstrucción verde de la Comunitat Valenciana, galardonado por la Comunidad #PorElClima

Hidraqua ha puesto en marcha un Pacto Social para establecer un modelo de reconstrucción tras la crisis actual que apuesta por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde. El objetivo de esta acción es, por tanto, contribuir a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

Las propuestas planteadas para este modelo de reconstrucción verde han sido reconocidas a nivel nacional por la Comunidad #PorElClima como una de las 101 iniciativas empresariales más destacadas por su compromiso con la acción climática y por la promoción de la economía verde, tal como se recoge en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Estas iniciativas están centradas en el desarrollo de soluciones de adaptación y resiliencia de las ciudades a los efectos del cambio climático, fomentando las infraestructuras verdes, la digitalización y la preservación de la biodiversidad. En concreto, se encuentran divididas en cuatro grandes bloques: las

soluciones vinculadas a evitar inundaciones a través de sistemas de drenaje urbano sostenible y control de vertidos, la protección y uso responsable del agua, el fomento del uso de agua regenerada, y la preservación de los espacios naturales. Estas soluciones se recogen dentro del Pacto Social que Hidraqua ha puesto en marcha en algunos municipios de la Comunidad Valenciana y que ampliará a otros a lo largo de 2021. A partir de este desarrollo, Hidraqua trabaja de la mano de las entidades

oportunas para la obtención de la financiación necesaria para su desarrollo, como por ejemplo a través de fondos europeos.

La red Dinapsis también ha sido reconocida por la puesta en marcha de la red Dinapsis, la propuesta de transformación digital en España para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental. Esta propuesta se concreta en diversos centros Dinapsis a lo largo de todo el territorio español, que incluyen: un

Hub Operativo, con capacidad de gestionar, en tiempo real, los servicios y activos de la forma más eficiente; un Lab de Innovación, un espacio abierto y colaborativo donde co-crear y desarrollar soluciones innovadoras, y, por último, el Escaparate Tecnológico, un showroom para la ciudadanía y las empresas, donde se presentan todas las iniciativas y tecnologías vanguardistas desarrolladas.



Pacto Mundial

[102-12]

Contribuimos a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción sumándonos a la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) y la Red Española del Pacto Mundial.

Nuestra contribución a la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) es una muestra de

nuestro sólido compromiso por la sostenibilidad. De hecho, estamos adheridos a la Red Española del Pacto Mundial, una iniciativa que implica de forma voluntaria al sector privado en la defensa de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Hidraqua está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el año 2019, con el

que ha adquirido el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su ámbito como en su entorno de influencia, así como el compromiso con la consecución de los ODS y su difusión.



Hidraqua ha publicado el avance de las políticas propuestas por el Pacto Mundial y lo ha publicado en su Informe de Desarrollo Sostenible y web.

También ha reportado el Informe de Progreso 2019 (COP) sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto ("GC Advanced"). A través del nivel GC Advanced, la Oficina del Pacto Mundial reconoce a las empresas que se esfuerzan por publicar informes de seguimiento y que han adoptado sobre una amplia gama de mejores prácticas en el gobierno y la gestión de la sostenibilidad basados en los 7 Principios de Pacto Mundial.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Derechos humanos

Para Hidraqua el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

El respeto a los derechos humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestras actividades y defenderlos en todos los países donde operamos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la Política de Derechos Humanos de Agbar; en el Código Ético de Hidraqua; en la agenda de Naciones Unidas, a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos en 2019–, y en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.

La debida diligencia de estos derechos se asegura, entre otros mecanismos, a través de la articulación de políticas de gestión, la identificación de los riesgos asociados al impacto sobre los derechos humanos, el establecimiento de canales de diálogo entre el personal (como la red de embajadores), y buzones como el codigoetico@hidraqua.com, disponible para realizar cualquier consulta o queja.

Durante 2020 se ha llevado a cabo una identificación de riesgos y amenazas en re-

lación con los derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales para detectar posibles puntos de vulnerabilidad y, en su caso, diseñar e implementar medidas para mejorar la calidad de dichos riesgos. El perímetro estudiado ha incluido no solo el grado de cumplimiento interno sino también el de los proveedores de Hidraqua. Como resultado de dicha identificación no se han detectado riesgos significativos en los ámbitos de derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales.

Derechos humanos y plantilla

En su política de derechos humanos, Hidraqua se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de sus empleados/as según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de la existencia de la mencionada política de derechos humanos.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla de Hidraqua y sus empresas participadas están adscritas a convenios colectivos que mejoran el Estatuto de los trabajadores y dicha normativa.

En el Código Ético de Hidraqua se recogen valores corporativos que se expresan a través de la actuación de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre la plantilla basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. Hidraqua condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, Hidraqua tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

El compromiso con los derechos humanos se materializa en distintas políticas, como la Política de Equidad y la Política de Seguridad y Salud Laboral, desplegándose asimismo a través de iniciativas para fomentar el empleo estable y el bienestar y la experiencia de su personal. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro

objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional y la nutrición y alimentación, con un amplio abanico de acciones y actividades que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

Otra iniciativa es el proyecto Smart Working, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir el momento, el lugar y la forma de trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación.

Hidraqua impulsa el empleo de calidad también desde el ámbito formativo como la incorporación de estudiantes en prácticas.

Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.



Derechos humanos en la cadena de valor

Hidraqua forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de dicha comunidad se incluyen preguntas sobre cumplimiento de los derechos humanos, tanto para su registro básico como el registro Repro (dando cobertura a los proveedores de riesgo medio y alto). De forma directa (referencia explícita al concepto “derechos humanos”) e indirecta (referencia a artículos específicos como la no discriminación, explotación infantil, etc.). El indicador del volumen de compras evaluado con criterios de derechos humanos se sitúa en el 76%.

Los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código Ético en el portal de proveedores Supplier Box y pueden vehicular cualquier queja o denuncia a través del canal indicado.







Los proveedores estratégicos con los que trabaja Hidraqua están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado, en virtud del marco legal laboral existente.

Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos. Hidraqua, además, hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

ODS	RGP	Tema material	Derecho humano	Responsabilidad como empresa	Indicadores destacados 2020	GRI
Derechos de los trabajadores y derechos económicos, sociales y culturales						
	Lucha contra el cambio climático		Derecho a un medio ambiente sano	> Tomamos medidas para la reducción de emisiones, la mitigación y adaptación al cambio climático, y la protección de la biodiversidad.	* 22,3% de reducción de emisiones procedentes de combustibles fósiles. * 100 % de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde.	303-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 306-2
	Protección de la biodiversidad	* Adaptación al cambio climático * Residuos y economía circular		> Apostamos por la multifuncionalidad de las plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio y proteger la biodiversidad.	* 2% de instalaciones situadas en espacios sensibles. * 100% de instalaciones en espacios sensibles con un diagnóstico de biodiversidad realizado. 73,61% de instalaciones libres de fitosanitarios y pesticidas.	304-1
	De lineal a circular			> Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas, también en nuestra cadena de suministro.	* 16,8% de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico. * 88,9% de residuos generados en EDAR valorizados.	306-2
	Innovación con impacto	* Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente * Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público * Digitalización y uso de tecnologías inteligentes * Construcción de alianzas	Derecho humano al agua	> Ofrecemos productos y servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno ambiental y social.	* Unos 27,8 M€ invertidos en I+D+i en 439 proyectos de ejecución directa, con el 65,2% de la inversión destinada a proyectos de digitalización, ambientales y sociales.	
	Preservación del agua	* Calidad del agua tratada * Disponibilidad del agua		> Asumimos nuestra responsabilidad para garantizar el acceso al agua y al saneamiento (ODS 6), en términos de calidad y también de asequibilidad.	* 73.153.249 m³ de agua tratada en EDAR. * 89,43% del agua reutilizada para uso agrícola.	
	Acceso al agua, un derecho universal	* Calidad del agua * Digitalización y uso de tecnologías inteligentes * Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad		> Trabajamos para garantizar los derechos de los clientes y los consumidores. > Atendemos especialmente a las personas y colectivos en situación de mayor vulnerabilidad.	* 8 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales. * Más de 27.000 clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en el último año. * Más de 3 M€ invertidos en fondos sociales desde 2018. * 100% de grado de cumplimiento de analíticas del agua servida.	303-1; 303-3; 303-5; 203-1

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

ODS	RGP	Tema material	Derecho humano	Responsabilidad como empresa	Indicadores destacados 2020	GRI	
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Equidad y personas	* Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	Derecho a la no discriminación	> Aseguramos y fortalecemos los mecanismos de no discriminación.	* Redacción III Plan de Igualdad. * 2,4% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas en España son personas con discapacidad, alcanzando el 2% fijado por la legislación en la materia.	102-16; 405-1	
			Derechos de las mujeres			405-2	
		* Ética e integridad	Derecho a la privacidad	> Protegemos los datos personales de la plantilla.	* Empresas con Data Protection Officer.	418-1	
	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Concienciación social	* Captación y fidelización del talento	Derecho a un trabajo decente; conciliación y desconexión	> Priorizamos el mantenimiento de los puestos de trabajo de la plantilla.	* 1.191 profesionales. * 93,1% de la plantilla con contrato fijo. * 15,5% de tasa de creación de empleo.	403-4; 102-4i; 401-1
					> Protegemos el derecho a la desconexión del trabajo.	* Implantación de políticas que favorecen la desconexión laboral.	
					> Garantizamos los mecanismos de conciliación a los empleados.	* Acuerdos de conciliación con condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad.	401-3
					> Ofrecemos oportunidades de formación y de aprendizaje continuo al personal para mejorar sus competencias.	* 1.089 horas de formación en seguridad y salud laboral. * 343 personas formadas en temáticas específicas en desarrollo sostenible y ODS.	404-1; 404-2
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Entornos seguros y saludables	* Seguridad y salud laboral	Derecho a la salud	> Ponemos el foco en la seguridad de las personas trabajadoras, con el reto 0 accidentes laborales, y velamos por la salud laboral.	* Unas 542 horas de formación en igualdad, diversidad, prevención de acoso y ética. * Cerca de 15.907 escolares formados en el uso sostenible del agua. * 29.050 personas han visitado nuestras instalaciones y museos * 101.776 M€ destinados a sensibilización ambiental y educación.	404-1; 404-2
						* 4,36 frecuencia; 0,14 gravedad. * Programa de hábitos saludables. * Servicio de atención emocional. * Confinamiento preventivo de personal sensible.	403-1 a 403-10
	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Alianzas como motor	* Cadena de suministro responsable * Construcción de alianzas	Derecho a un trabajo decente	> Impulsamos entornos de confianza y alianzas que contribuyan al DS, con el respeto por los derechos humanos como criterio de contratación de proveedores e inversión a entidades sociales y responsables.	* 88,3% de compras estratégicas evaluadas. * 100% del volumen de compra a proveedores estratégicos con cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). * 65,4% de los proveedores son locales. * 983.728 € de inversión social destinada a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y otras acciones sociales.	102-9

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Sobre este informe

Estudio de materialidad

Matriz de materialidad

Verificación GRI

Indicadores GRI

Anexos



Estudio de materialidad

[102-48]

El Informe de Desarrollo 2020 tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Según Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad se define como el umbral en el que los temas de sostenibilidad (o cualquier otro) se vuelven lo suficientemente importantes como para que se informe sobre ellos, así como el énfasis que se espera que se les dé en el informe según su nivel de prioridad.

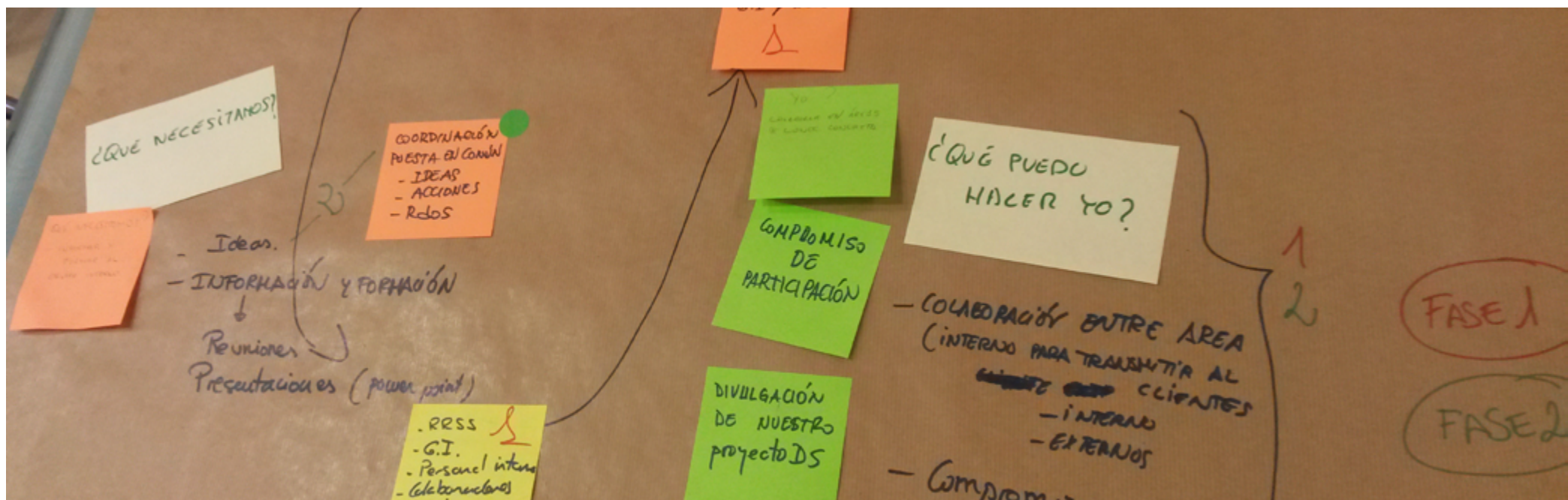
Materialidad

Al tratarse en 2020 de un estudio donde se han analizado los temas materiales de 2019 para poder valorar el impacto de la COVID-19, en esta ocasión no se ha contactado directamente con los grupos de interés, sino que se han contrastado las puntuaciones medias del último Análisis de Materialidad con información pública de las siguientes fuentes:

1. Medios de comunicación
2. Redes sociales
3. Fuentes especializadas del sector del agua
4. Novedades legislativas en aspectos de DSE
5. Barómetro DIRSE-EY sobre la relevancia y funciones DIRSE

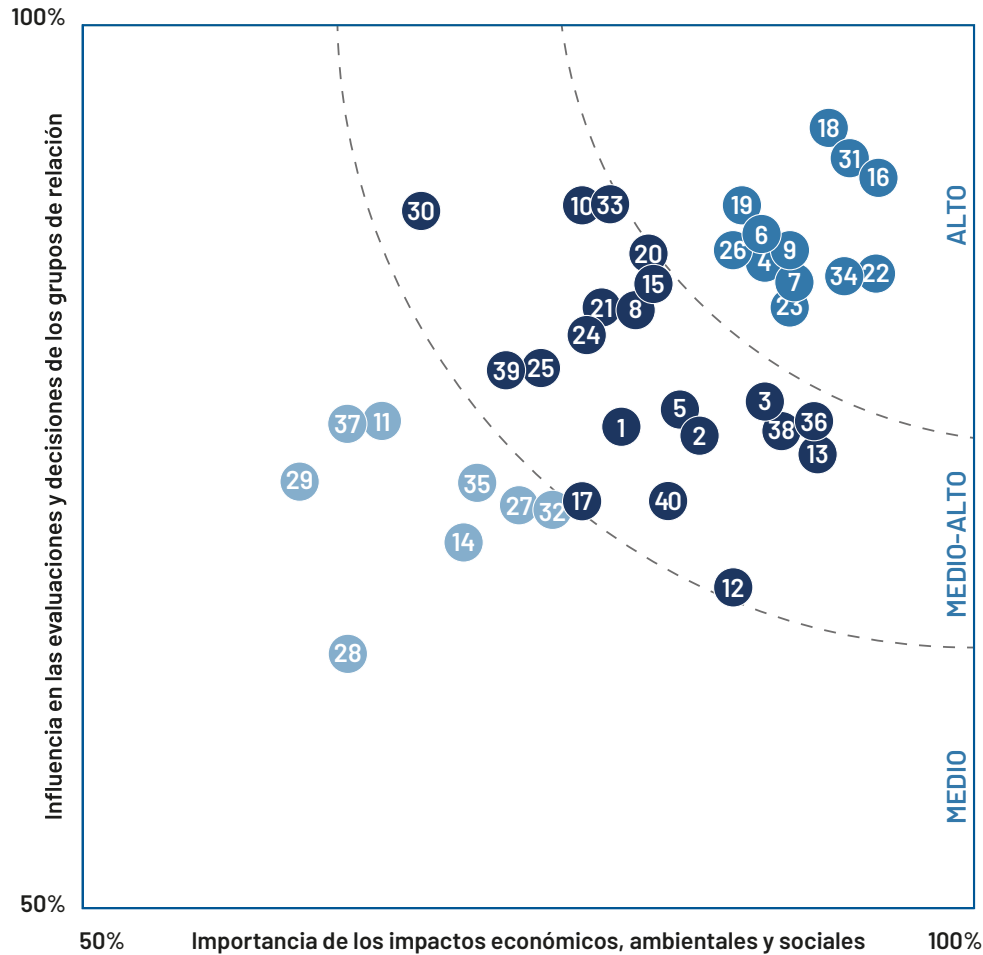
Asimismo, se han llevado a cabo reuniones internas con cada una de las áreas funcionales a fin de analizar el impacto de la COVID-19 en la compañía y revisar la relevancia de cada uno de los temas identificados en 2019.

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. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre temas no tan relevantes para la compañía).



Matriz de materialidad

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR



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

[102-44, 102-48]

SOBRE NUESTRO INFORME

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Verificación GRI

Hidraqua sigue evidenciando su **compromiso con la transparencia** mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2020, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. 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 2020 **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 Milia)

Se mantiene un 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.

Se han puesto en marcha de mesas de trabajo para el desarrollo de un Pacto social en Agamed y Aigües de L'Horta de la mano de los Ayuntamientos, apostando por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde.

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

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 DESARROLLO SOSTENIBLE 2020**. 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 2020.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** 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:

- Para favorecer la comparabilidad sería interesante introducir datos de periodos anteriores vinculados a la información de indicadores presentados en el informe.



INFORME DE VERIFICACIÓN

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

- Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad (Tancat de Milia)
- Se mantiene un 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.
- El informe incluye información detallada de los impactos generados por la organización durante la gestión derivada de su actividad al abordar la Crisis Sanitaria originada por la pandemia COVID 19 durante el año 2020, destacando el desarrollo de herramienta Digital COVID -19 City Sentinel, que permite realizar un seguimiento de la evolución del virus en aguas residuales y potenciación de canales de atención no presenciales a clientes.
- Se han puesto en marcha de mesas de trabajo para el desarrollo de un Pacto social en Agamed y Aigües de L'Horta de la mano de los Ayuntamientos, apostando por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** 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 2020 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 2020 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 2020**.

•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 2020 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 ESENCIAL**.

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.

Indicadores GRI



Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services revisa que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que la referencias para los contenidos 102-40 - 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte. Hidraqua lo realiza a través de su empresa matriz, Grupo Suez en España, ya que el estudio de materialidad es común para todo el territorio español.

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 del 303 (agua y efluentes) y 306 (efluentes y residuos).

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016						
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016						
Perfil de la organización						
102-1	Nombre de la organización	Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA		OK		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pag. 6 y 7		OK		
102-3	Ubicación de la sede	Avda. Catedrático Soler, 50 03007 Alicante		OK		
102-4	Ubicación de las operaciones	Comunidad Valenciana		OK		
102-5	Propiedad y forma jurídica.	Sociedades Anónimas		OK		
102-6	Mercados servidos	https://www.hidraqua.es/otros-servicios-gestionados		OK		
102-7	Tamaño de la organización	Pag. 8 y 11		OK		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pag. 177		OK	Principio 6	ODS 8
102-9	Cadena de suministro	Pag. 8		OK		ODS 17

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambio significativo. A nivel comercial se ha finalizado la concesión en Silla.		OK		ODS 17
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pag. 20		OK		
102-12	Iniciativas externas	Pag. 146		OK		ODS 17
102-13	Afiliaciones y asociaciones	Pag. 138		OK		ODS 17
Estrategia						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pag. 4		OK		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pag. 36,37 y 38		OK		
Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pag. 6, 18 y 19		OK	Principio 10	ODS 16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag. 19 y 20		OK	Principio 10	ODS 16
Gobernanza						
102-18	Estructura de gobernanza	Pag. 16 y 17		OK		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pag. 26 y 139-141		OK		

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
Participación con los grupos de interés						
102-40	Lista de grupo de interés	Pag. 139-141		OK		ODS 17
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 % de la plantilla		OK	Principio 3	ODS 8, 17
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pag. 141		OK		ODS 17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 139		OK		ODS 17
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pag. 149		OK		
Prácticas para elaboración de informes						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No hay obligación de realizar estados financieros consolidados		OK		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pag. 148 - 149		OK		
102-47	Lista de los temas materiales	Pag. 149		OK		
102-48	Reexpresión de la información	No aplica		OK		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios		OK		
102-50	Periodo objeto del informe	Año natural 2020		OK		

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
102-51	Fecha del último informe	24 de junio 2019		OK		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		OK		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	desarrollosostenible@hidraqua.es		OK		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	GRI Estándar: opción "esencial"		OK		
102-55	Índice de contenidos GRI	Pag.152		OK		
102-56	Verificación externa	Anexado al documento		OK		
TEMAS MATERIALES						
CALIDAD DEL AGUA POTABLE						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Suministrar agua de la más alta calidad a los usuarios, en cuanto a parámetros fisicoquímicos y de salud, así como sus propiedades organolépticas, incorporando tecnología puntera.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 60-61		OK		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 60-61		OK		

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016						
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	En algunos municipios de Valencia se continua con el seguimiento de desviaciones en ciertos parámetros contemplados en los anexos A y B del RD 140/2003 que podríamos denominar "históricos", cómo 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.		OK		
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		OK		
GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA A LOS CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Suministrar agua de la más alta calidad a los usuarios, en cuanto a parámetros fisicoquímicos y de salud, así como sus propiedades organolépticas, incorporando tecnología puntera.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 86-90		OK		ODS 1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 86-90		OK		ODS 1
GRI 413. COMUNIDADES LOCALES 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pag.134 - 135		OK		ODS 1

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Promover la salud y seguridad de los empleados y reforzar las actividades de prevención de riesgos laborales. Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. La seguridad y salud laboral es una meta común para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 106 - 114		OK		ODS 8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 106 - 114		OK		ODS 8
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100 % de la plantilla se encuentran representados a través de los Comités de Seguridad y Salud Laboral y los delegados de prevención		OK	Principio 6	ODS 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pag. 110		OK	Principio 6	ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pag. 111		OK	Principio 6	ODS 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 17		OK	Principio 6	ODS 8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pag. 112		OK	Principio 6	ODS 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pag. 112		OK	Principio 6	ODS 8

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pag. 109		OK	Principio 6	ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ISO 45001- 100% cobertura de los centros de trabajo y empresas		OK	Principio 6	ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pag. 112 - 114		OK	Principio 6	ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Pag. 112 - 114		OK	Principio 6	ODS 8
DISPONIBILIDAD DEL AGUA						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Implantar estrategias de adaptación y resiliencia que contribuyan a la optimización y el ahorro de agua, garantizando su suministro a largo plazo (especialmente en periodos de escasez).		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 50-59		OK		ODS 6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 50-59		OK		ODS 6
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pag. 50-59 y 92-97		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-3	Extracción de agua	Anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 6

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
CALIDAD DEL AGUA TRATADA						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas para su introducción al sistema hídrico con la mayor calidad fisico-química y sanitaria, más allá de la legislación vigente y evitando que microplásticos y otros contaminantes lleguen al medio.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 50 - 56		OK		ODS 6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 50 - 56		OK		ODS 6
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018						
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	<p>Los criterios de calidad de vertido de efluentes a los cauces o masas de aguas los establece la Confederación Hidrográfica (CH Segura y CH Júcar) para vertidos a cauce público o Dirección General del agua de la Generalitat Valenciana para vertidos a mar. Los requisitos legales de aplicación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El RD 11/1995, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas. - RD 509/1996, de 15 de marzo, de desarrollo del Real Decreto-ley 11/1995, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas. - RD 2116/1998, de 2 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 509/1996, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas. - RD 1620/2007, por el que se establece el régimen jurídico de la reutilización de las aguas depuradas. 		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
303-4	Vertido de agua	Pag. 54-56		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Garantizar la calidad del agua y de los servicios para mantener la confianza y satisfacción del cliente/usuario, así como garantizar un canal de reclamaciones accesible y transparente.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 21-25		OK		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 21-25		OK		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2020 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente a través de la AEPD. Se han solicitado los siguientes derechos ARCO: 16		OK		
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN, LA CONFIANZA Y LA REPUTACIÓN						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Aplicar las mejores prácticas de reporting para la comunicación a nivel corporativo y de los territorios, incluido los Informes Anuales financieros y no financieros, reforzando los canales de difusión y comunicación (web corporativa, redes sociales, etc.).		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag.98		OK		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 98 - anexo		OK		
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016						
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido incumplimientos sobre etiquetado de productos		OK		

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido incumplimientos en comunicaciones en marketing		OK		
DIGITALIZACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Integrar las tecnologías inteligentes y las TIC para mejorar la gestión del agua (smart technologies y apoyo al desarrollo de las smart cities).		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 11-124		OK		ODS 9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 116-124		OK		ODS 9
ÉTICA E INTEGRIDAD						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Garantizar el cumplimiento de la legislación (compliance), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 18-20		OK	Principio 1	ODS 16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 18-20		OK	Principio 1	ODS 16
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016						
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pag. 20		OK	Principio 1	ODS 16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 100% incluye Órgano de Gobierno, socios y plantilla. El Código Ético es público y es accesible a través de la web y también está referenciado en los contratos con proveedores y contratistas		OK	Principio 1	ODS 16

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con casos de corrupción		OK	Principio 1	ODS 16
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016						
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia		OK		
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016						
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 15
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016						
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido incumplimientos sobre etiquetado de productos		OK		
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido incumplimientos en comunicaciones en marketing		OK		
COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y SECTOR PÚBLICO						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Fomentar las colaboraciones entre el sector privado y público para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios, así como participar de forma proactiva en el debate sobre la gestión público-privada del ciclo integral del agua.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 26		OK		ODS 17

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 10		OK		ODS 17
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pag. 11-12		OK		ODS 9
GRI 203: IMPACTO ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016						
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pag. 133		OK		ODS 9
RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Acelerar la transición hacia una economía circular a través de la reutilización del agua, la reducción de la generación de residuos, su valorización y el desarrollo de nuevas soluciones.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 66-70		OK		ODS 11
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 66-70		OK		ODS 11
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pag. 69 - anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pag. 69 - anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
306-3	Residuos generados	Pag. 69 - anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Estándares GRI	Contenido	Página/respuesta directa	Omisión	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Pag. 69 - anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
306-5	Residuos destinados a eliminación	Pag. anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
ADAPTACION AL CAMBIO CLIMÁTICO						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Gestionar los riesgos físicos, regulatorios y reputacionales derivados del cambio climático (periodos de sequía, inundaciones, etc.) que podrían afectar tanto a las infraestructuras como a las operaciones y actividades de la compañía.		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pag. 42-48		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 42-48		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15
GRI 305: EMISIONES 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pag. 45		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pag. anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No se mide		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones totales anuales (Kg CO ₂ e/ clientes servidos): 1,1670926 Emisiones totales anuales (Kg CO ₂ e/m ³ suministrado): 0,0087608 *Incluye los kg de CO ₂ de la flota de vehículos y los kg de CO ₂ procedentes de la energía eléctrica (0 kg CO ₂ e)."		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pag. anexo		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12, 13, 15

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Tasa de rotación 2020

	ALTAS				BAJAS				PROMEDIO PLANTILLA 2020		TASA ROTACIÓN DR CV	
	HOMBRES	MUJERES	% ALTAS HOMBRES	% ALTAS MUJERES	HOMBRES	MUJERES	% BAJAS HOMBRES	% BAJAS MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
ENTRE 20 Y 29 AÑOS	11	3	59,72%	37,88%	5	4	27,14%	50,51%	18,42	7,92	73,3	63,16
ENTRE 30 Y 45 AÑOS	36	25	10,72%	14,53%	25	26	7,45%	15,12%	335,75	172	14,45	22,09
MÁS DE 45 AÑOS	9	15	1,81%	9,55%	19	16	3,82%	10,19%	497,33	157,08	3,72	14,64
Total	56	43	6,58%	12,76%	49	46	5,75%	13,65%	851,5	337,0		

[102-8]

Plantilla

	HIDRAQUA		AGAMED		AIGÜES D'ELX		AMAEM		CULLERA		HORTA		A. PATERNA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Indefinidos														
Jornada Completa	338	128	64	23	85	26	237	87	13	4	33	20	10	6
Jornada Parcial	9	10	0	0	1	1	5	5	0	2	0	1	0	1
Temporales														
Jornada Completa	25	7	3	1	2	3	8	6	1	1	1	0	0	1
Jornada Parcial	6	3	5	0	1	0	7	1	0	0	0	0	0	0
Total	378	148	72	24	89	30	257	99	14	7	34	21	10	8

[401-1]

Plantilla

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

	GUARDA LEGAL			REDUCCIÓN DE JORNADA			EXCEDENCIA POR CUIDADO DE DESCENDIENTES / DEPENDIENTES		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Hidraqua	1	8	9	15	12	27	0	1	1
Amaem	0	7	7	12	6	18	0	2	2
Agamed	0	0	0	5	0	5	0	0	0
Aigües d'Elx	1	3	4	2	0	2	0	0	0
A. de l'Horta	0	0	0	0	1	1	0	0	0
A. de Paterna	0	1	1	0	1	1	0	0	0
A. de Cullera	0	0	0	0	2	2	0	0	0
Total	2	19	21	34	22	56	0	3	3

	PERMISO					
	Maternidad			Paternidad		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
	1	16	17	19	0	19

No se han producidos bajas posteriores a la reincorporación de los permisos parentales.

El número total de la plantilla que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo, ha sido el siguiente:

4 mujeres y 6 hombres (100%)

[303-4]

Media de horas de formación por género y grupo profesional

	MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y GRUPO PROFESIONAL						
	Nº Horas hombres	Nº Horas Mujeres	Nº Horas total	Promedio horas totales sobre el total plantilla por grupo profesional	Plantilla hombres	Plantilla mujeres	Total
Titulados superiores	585	311	896	5,09	119	58	176
Titulados de grado medio	163	70	233	2,12	68	42	110
Mandos intermedios	237	39	276	1,48	136	50	186
Oficiales operarios	49	53	102	0,50	62	144	206
Oficiales operarios	1070	0	1070	2,53	420	3	423
Resto de plantilla	38	10	48	0,53	50	40	90
Total	2142	483	2625	2,20	854	337	1191

[404-1]

Jubilaciones

	JUBILACIÓN PARCIAL TEMPORAL		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Hidraqua	6	1	7
Amaem	7	1	8
Agamed	5	0	5
Aigües d'Elx	1	0	1
A. de l'Horta	0	0	0
A. de Paterna	0	0	0
A. de Cullera	0	0	0
Total	19	2	21

[404-2]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Residuos en la Edar

[306-1]

Etiquetas de fila	2018			2019			2020		
	Arenas (kg/año)	Grasas (kg/año)	Basuras - desbaste (kg/año)	Arenas (kg/año)	Grasas (kg/año)	Basuras - desbaste (kg/año)	Arenas (kg/año)	Grasas (kg/año)	Basuras - desbaste (kg/año)
AGAMED	341.257	2.640	355.450	400.320	5.780	362.890	325.280	25.900	255.410
Hidraqua	41.110	-	161.958	37.680	986	147.926	33.661	802	114.817
Aigües d'Elx	32.800	840	586.080	57.190	-	550.280	54.400	630	461.000
Aguas de Alicante	282.000	2.400	1.139.590	243.340	8.600	1.348.650	235.840	4.080	1.654.430
Aigües de l'Horta	55.100	5.020	99.060	22.740	5.140	97.280	15.400	2.940	73.220
Total general	1.009.734	16.102	3.341.082	962.274	23.494	3.330.036	3.330.036	3.330.036	3.330.036

Residuos ETAP

Sociedad	Año Datos			
	Instalación	Fango Deshidratado Vertedero	Vertedero	Otros
HIDRAQUA	ETAP Aigües	0	0	30
	ETAP Benidorm	38.660	1.200	-
	ETAP Benitatchell	-	24	-
	ETAP Castellons	-	24	-
	ETAP Corona de Orxeta	-	-	24
	ETAP Galandú	-	-	209
	ETAP Terra Mítica	-	521	-

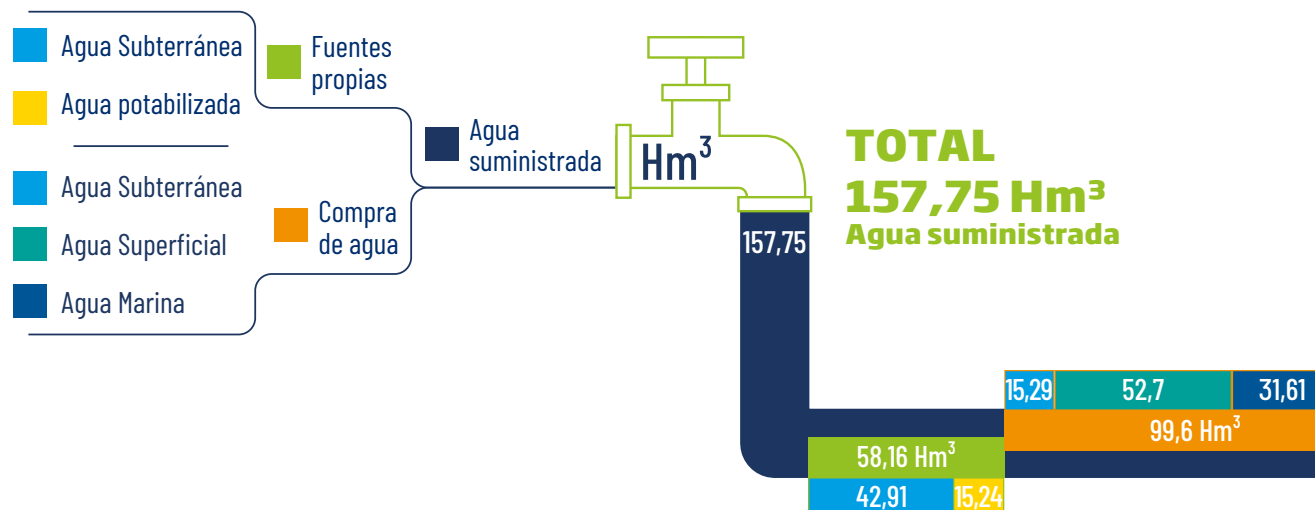
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR

Residuos fibrocemento

[306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

SOCIEDAD DR CV	FIBROCEMENTO (Kg retirados año 2017)	FIBROCEMENTO (Kg retirados año 2018)	FIBROCEMENTO (Kg retirados año 2019)	FIBROCEMENTO (Kg retirados año 2020)
HIDRAQUA	13.645	19.128	18.449	15.269
AGUAS DE ALICANTE	884	248	1.604	711
AGAMED	1.350	16.120	26.000	8.148
AIGÜES D'ELX	2.800	4.000	3.000	5.200
AIGÜES DE L'HORTA	880	1.472	916	2.957
AIGÜES DE PATERNA	328	366	445	1.765
AIGÜES DE CULLERA	0	2.028	0	2.220
TOTAL	19.887	43.362	50.414	36.270

Agua suministrada



La legislación que regula los lodos de depuración:

Estatal:

- RD 1310/1990, de 29 de octubre, por el que se regula la utilización de los lodos de depuración en el sector agrario.
- Orden AAA/1072/2013, de 7 de junio, sobre utilización de lodos de depuración en el sector agrario.

C.Valenciana:

- Orden 22/2017, de 3 de agosto, de la conselleria de medio ambiente, cambio climático y desarrollo rural, por la que se regula la utilización de los lodos de depuración en el sector agrario de la Comunidad valenciana.

General de residuos:

Estatal:

- O. MAM 304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valoración y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- RD 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR

EMISIONES ALCANCE 1 con tabla factores de emisión MITECO - abril 2021

Sociedad	Consumo Energía			Alcance 1 - Consumo combustible fósil					
	Suministradora	Factor de Emisión	Litros	Kwh/l	2020	2019	2018	2017	
	Gasoleo A	2,467	16.045	197.514	39,58	94,55	109,85	119,51	
	Gasolina	2,18	2.729	35.859	5,95	11,70	10,95	4,88	
	Gasoleo A	2,467	4.610	56.749	11,37	18,90	27,23	27,47	
	Gasolina	2,18	3.210	42.179	7,00	10,58	3,19	0,52	
	Gasoleo	2,467	8.562	105.398	21,12	29,41	44,04	60,17	
	Gasolina	2,18	5.138	67.513	11,20	27,12	14,50	4,35	
	GLP	1,671	8.812	-	14,72	3,15	5,12039517	0,84	
	Gasoleo	2,467	1.566	19.277	3,86	8,67	11,30	15,84	
	Gasolina	2,18	3.224	42.363	7,03	13,78	11,51	5,36	
	GLP	1,671	5.270	-	8,81	4,40	4,78136598	4,00	
	Gasoleo	2,467	50.674	623.797	125,01	156,68	157,91	180,40	
	Gasolina	2,18	10.006	131.479	21,81	30,55	25,4180152	12,08	
	Gasoleo	2,467	110.493	1.360.169	272,59	270,47	296,0533044	329,70	
	Gasolina	2,18	1.136	14.927	2,48	55,41	29,9254922	12,71	
	GLP	1,671	2.370	-	3,96	6,05	5,54	3,60	
	Gasoleo	2,467	287.887	3.543.889	710,22	882,92	930,73	1.016,79	
	Gasolina	2,18	51.871	681.585	113,08	153,69	121	46	
	GLP	1,671	1.307	-	2,18	0,87	1	-	
	Total AM Comunidad Valenciana			574.910		1.382	1.779	1.810,590	1.844,472
		Gasoleo	479.837	5.906.793	1.184	1.462	1.577	1.750	
		Gasolina	77.314	1.015.906	169	303	217	86	
		GLP	17.759	233.353	30	14	17	8	
	Total AM Comunidad Valenciana								
	Reducción de la emisiones combustibles Fósiles (Alcance 1)			-22,3%					

FACTORES DE CONVERSIÓN	kWh / l
Gasóleo flota kWh/l	11,94
Gasolina flota kWh/l	12,31
GLP flota kWh/l	13,14

[305-1, 305-2, 305-5]

EMISIONES ALCANCE 2

[305-1, 305-2, 305-5]

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

Consumo Energía						Alcance 2 Renovable con GDO (KWh)			
Sociedad	Suministradora	Factor de Emisión	Consumo Renovable (kWh / año)	Producción Energía Renovable (Mwh /año)	Auto Consumo (Mwh / año)	2020	2019	2018	2017
						Emisiones evitadas (tCO2 e)			
Agamed	Energía Eléctrica (DGO)	-	8.331.303	-	-	2.083	2.583	3.605	3.620
Aigües de Cullera, S.A.	Energía Eléctrica (DGO)	0	858.344	-	-	215	266	321	314
Aigües de l'Horta	Energía Eléctrica (DGO)	-	4.287.062	-	-	1.072	1.329	1.741	1.601
Aigües de Paterna, S.A.	Energía Eléctrica (DGO)	0,35	926.269	-	-	232	287	362	362
Aguas d'Elx, S.A.	Energía Eléctrica (DGO)	-	11.003.722	-	-	2.751	3.411	3.984	4.039
	Cogeneración (Edar)	0,39	-	-	2.905.900,00	726	901	937	850
Aguas de Alicante	Energía Eléctrica (DGO)	-	30.953.502	-	-	7.738	9.596	11.575	12.525
	Cogeneración (Edar y Solar)	0	-	37.827	855.875	223	277	967	989
Hidraqua, S.A.	Energía Eléctrica (DGO)	0	40.474.305	-	-	10.119	12.547	15.809	16.816
	Producción de energía renovable	0	0	1.720.866	-	430	533	708	0
Total AM Comunidad Valenciana			96.834.507	1.758.693	3.761.775	25.588,74	31.730,04	40.009,16	41.115,84

Mix eléctrico (g CO ₂ /kWh)	2020	2019	2018	2017
(g CO ₂ / kWh)	0,25	0,31	0,41	0,392

