

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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 2021



*Sostenibilidad ambiental y
compromiso con las personas*

HIDRAQUA

LA EMPRESA

- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

El 2021 ha sido un año especial para Hidraqua, ya que cumplimos 50 años desde que iniciamos nuestra labor en la gestión del agua en la Comunitat Valenciana. Durante estas cinco décadas hemos acompañado a empresas, clientes, instituciones y administraciones públicas para alcanzar entre todos un territorio más sostenible, más competitivo, a la altura de las expectativas que la sociedad nos han demandado en cada momento.

El compromiso de Hidraqua con la Comunitat Valenciana es indudable, hemos aportado todo nuestro saber hacer y los medios para que nuestros pueblos y ciudades sean referentes en la gestión sostenible del agua, siendo líderes en eficiencia hidráulica, pioneros en el uso de agua regenerada para uso urbano y en la apuesta por hacer frente al cambio climático y sus efectos.

Apostamos por la transformación digital en la gestión del agua y el medio ambiente. Es fundamental seguir contando con la cooperación entre las administraciones públicas y las empresas privadas, con la implicación de la ciudadanía, que ha sido la clave del progreso en los últimos años.

Hemos colaborado para convertir nuestras ciudades en lugares más habitables y saludables, a la vez que adaptadas a los nuevos desafíos producidos por la emergencia climática, un ejemplo son los parques inundables o tanques de tormentas, las soluciones de drenaje

sostenible, la naturalización de espacios con el aprovechamiento de las aguas regeneradas e incluso la protección de los espacios naturales y la población frente a incendios forestales.

Desde el sector del agua, por su relevancia para la actividad económica y social y por su papel central en la transformación ecológica, estamos avanzando en propuestas integradoras para concretar respuestas a los desafíos, estableciendo los fundamentos para una reconstrucción verde e inclusiva. Nuestro sector tiene un efecto tractor porque contribuye al desarrollo de otras industrias, genera confianza y empleo en la economía verde, ejecutando proyectos para avanzar en el desarrollo sostenible de las comunidades locales.

Progresar hacia el desarrollo sostenible significa llevar a cabo una transición ecológica que no deje a nadie atrás. La acción social se perfila como un pilar esencial en nuestra estrategia empresarial, con medidas para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad.

Debemos seguir avanzando en la consolidación de un modelo de empresa articulado sobre la cooperación fluida entre múltiples agentes, cada uno desde su ámbito, con la base de la participación público-privada y con las personas en el centro.

En este entorno, destaca nuestro Pacto Social basado en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, conjuntamente con los ayuntamientos y las entidades locales, para una recuperación verde e inclusiva.

Del año 2021, marcado al igual que su predecesor por la crisis sanitaria, debemos extraer aprendizajes que nos permitan articular un nuevo modelo de crecimiento, sustentado en la economía circular, para garantizar la disponibilidad de recursos naturales para las generaciones futuras, y todo ello solo será posible mediante la colaboración público-privada como motor de progreso.

Por otro lado, hemos alcanzado los objetivos finales 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. Con este plan hemos cumplido objetivos concretos para la lucha contra el cambio climático, la 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 la seguridad y salud, con la innovación y alianzas como eje transversales.



Jordi Azorín Poveda
Director General de Hidraqua

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 el pasado ejercicio.

Es, en definitiva, un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas hacia nuestros grupos de interés, 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

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

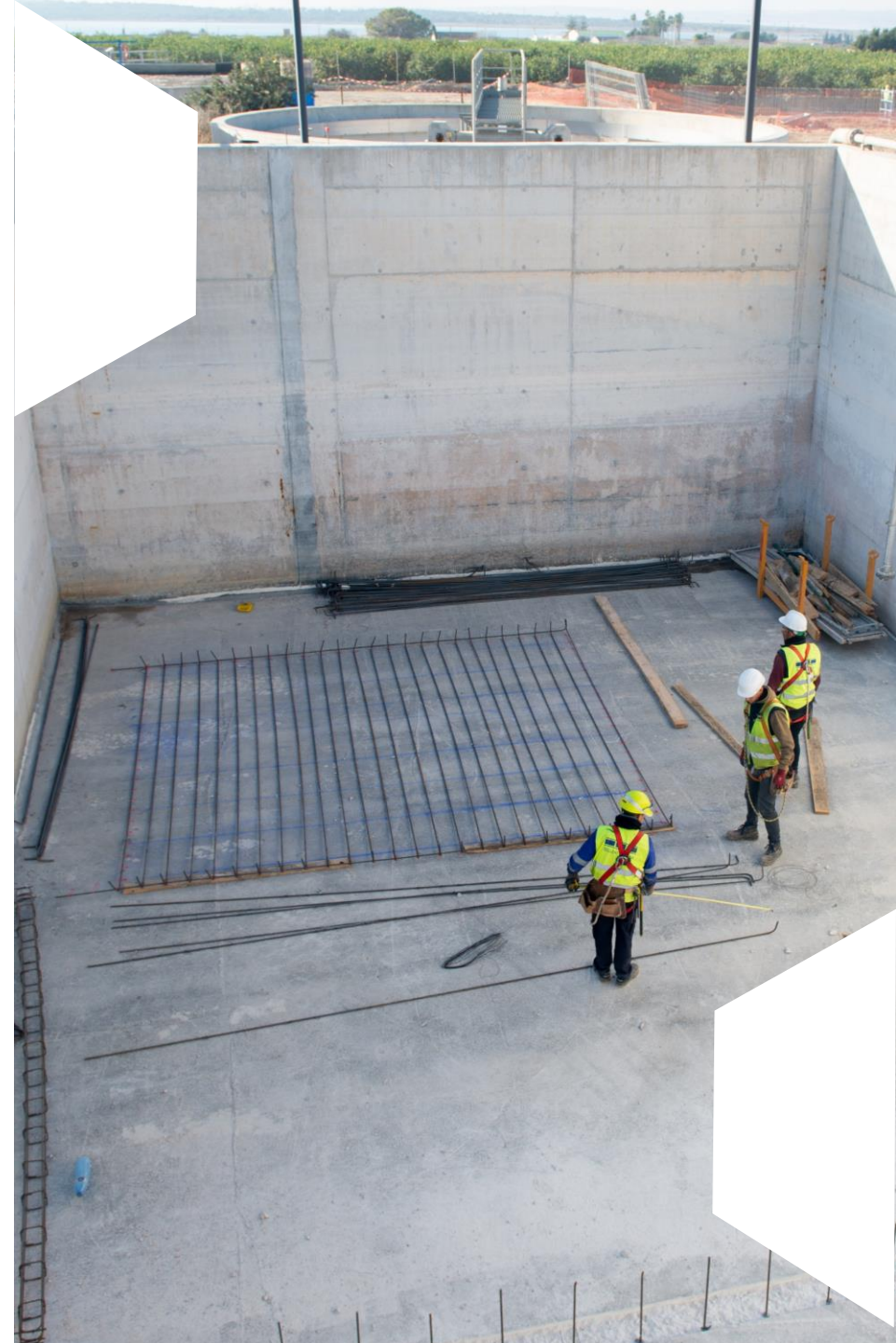
La empresa

Presencia en la Comunitat Valenciana

Nuestra actividad

Hitos del año

Impacto económico



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

102-2, 102-6, 102-16

Presencia en la Comunitat Valenciana

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 interés.

Una propuesta de valor diferencial sobre dos pilares

Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, transformando 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.



Presencia en [municipios](#)



Nuestro manifiesto

Creemos que todas las personas tienen derecho a unos servicios ambientales esenciales. Suministramos agua de alta calidad, adaptada a cualquier tipo de uso, y garantizamos la protección de este bien común. Recuperamos residuos y aguas residuales y los transformamos en nuevos recursos.

Ante el crecimiento demográfico, el cambio climático y las desigualdades sociales y geográficas, los seres humanos estamos cada vez más expuestos a las consecuencias de la emergencia medioambiental que afecta a nuestro planeta.

En Hidraqua trabajamos para proteger el planeta y conseguir un mundo más justo, en el que todas las personas tengan acceso al agua, y a los servicios ambientales esenciales.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Aguas Municipalizadas de Alicante, EM

C/Alona,31
CP 03007
Alicante

Aigües i Sanejament d'Elx

Plaça de la Llotja,1
CP 03202
Elx

Aguas del Arco Mediterráneo

C/Caballero de Rodas, 22
CP 03181
Torrevieja

Aigües de l'Horta

Edifici Antic Mercat,
Plaça Colom, 13
CP 46900
Torrent

Aigües Municipals de Paterna

C/Ronda Isaac Peral,14
CP 46980
Paterna

Aigües de Cullera

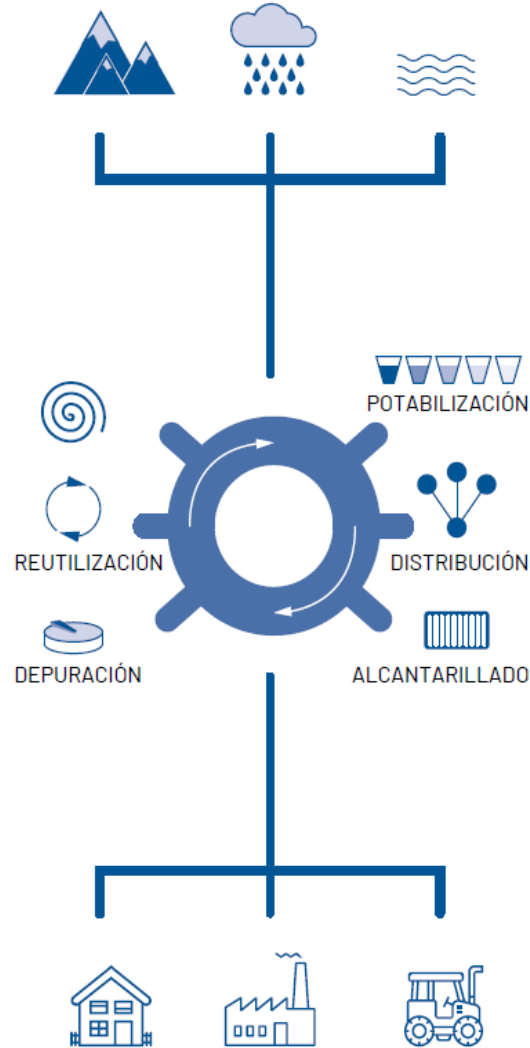
Plaça de la Sal,
CP 46400
Cullera

Empresas mixtas

Hidraqua, como socio privado y tecnológico, participa en el accionariado de seis empresas mixtas en la Comunitat 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.



Nuestra actividad



Agua potable

1.188.903	Clientes
2.582.762	Población abastecida
79	Municipios
158,08	Hm ³ de agua suministrada
16,58	Hm ³ de agua potabilizada
92	Pozos
208	Estaciones de bombeo
895.729	M3 de capacidad de almacenaje
299	Depósitos
11.941	Km de red agua potable



Digitalización

+ 700	Estaciones de campo
+ 4.000	Sensores en la red
+1.000.000	Registros diarios
233.659	Clientes con telelectura
385.096	Clientes con factura electrónica
374.791	Gestiones online



Calidad del agua

30.000	Muestras de agua anuales
220.000	Parámetros analizados
5.500	Análisis de control
1.425	Controles de agua en grifo del consumidor



Agua depurada y reutilización

Incluye Aquambiente y UTE Vinalopó

64	Depuradoras
26	Municipios
1.472.608	Habitantes equivalentes servidos
71,88	Hm ³ de agua depurada
41,8	Hm ³ de agua reutilizada
79.707	Tn de lodos valorizados



Saneamiento

5.738	Km de red de alcantarillado
125.947	Imbornales limpiados anualmente
1.406	Km de red limpiada anualmente
127	Km de red inspeccionada



Dinapsis

331.723	Tareas gestionadas
10.607	Averías tramitadas
171	Personal operativo gestionado

LA EMPRESA

- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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
- 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
- DELEGADA/O DE PROTECCIÓN DE DATOS
- PACTO SOCIAL AIGÜES DE L'HORTA AGAMED



AMBIENTALES

- 78,85%** DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO
- 100%** CONSUMO ENERGÍA VERDE
- 71,88 HM³** AGUA DEPURADA
- 41,8 HM³** AGUA REGENERADA REUTILIZADA
- 100 %** LODOS DEPURACIÓN VALORIZADOS
- PROYECTOS BASADOS EN LA NATURALEZA



ECONÓMICOS

- 274,12 M€** CIFRA DE NEGOCIO
- 12,35 M€** FONDOS DE RENOVACIÓN
- 10,73 M€** INVERSIONES NETAS
- + 2.000** PROVEEDORES LOCALES
- + 1.293.921** GESTIONES COMERCIALES



PLANTILLA

- 1.182** PROFESIONALES
- 7,3** MENOS ACCIDENTES CON BAJA QUE EMPRESAS DEL MISMO SECTOR
- 35,29%** MUJERES EN PUESTO DE RESPONSABILIDAD
- APROBACIÓN III PLAN DE IGUALDAD**
- 4** DISTINTIVOS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA
- CERTIFICACIÓN efr**



SOCIALES

- 1.108.870€** INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL
- 1.998.812€** DESTINADOS A FONDOS SOCIALES
- 2.333** PARTICIPANTES EN TALLERES EDUCACIONALES
- 7.291** VISITAS A MUSEOS, EXPOSICIONES Y AULAS AMBIENTALES
- 10 COLEGIOS** PARTICIPANTES EN AQUA STEM



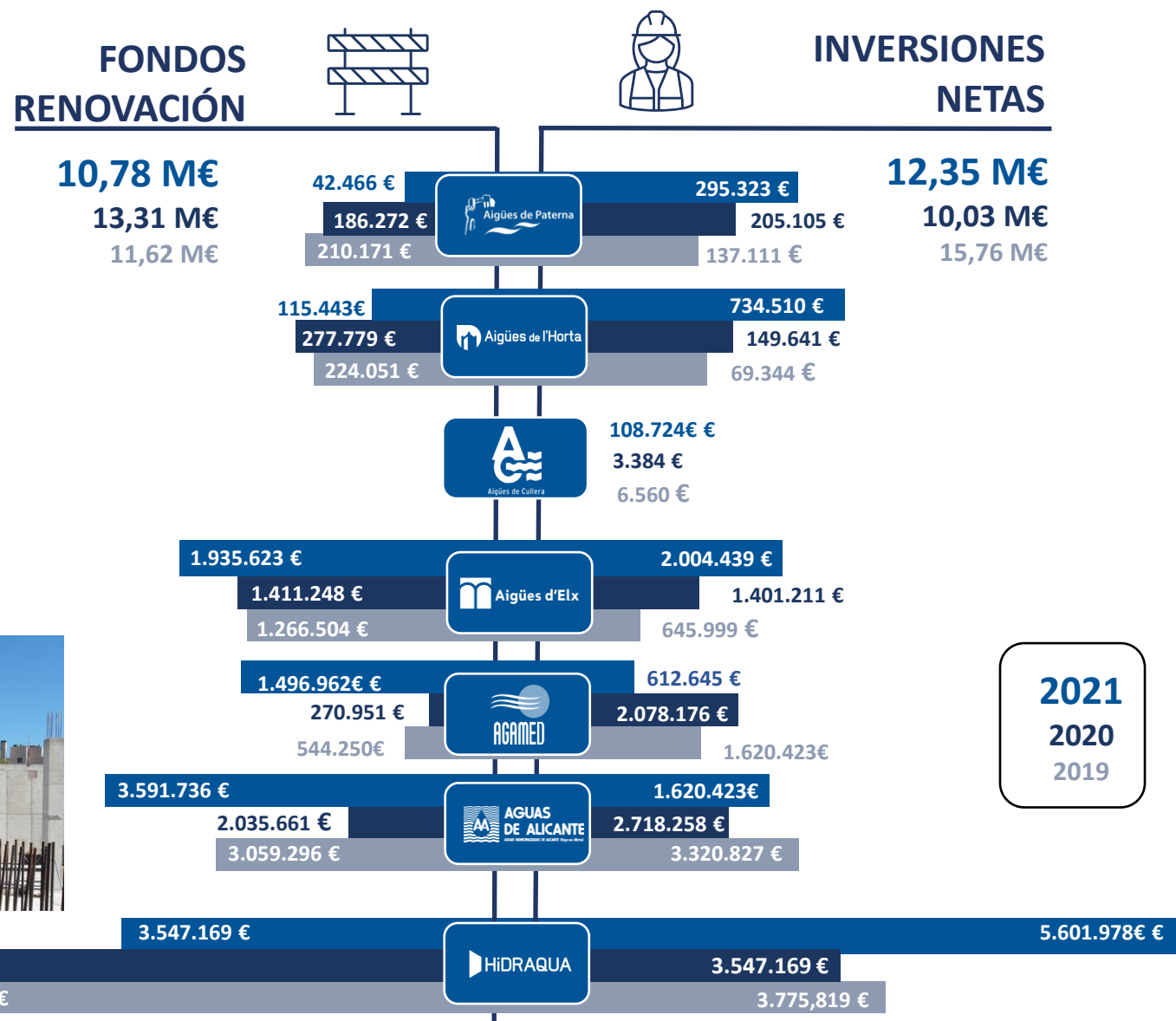
LA EMPRESA

- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 2021

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 atrancamientos en la red de colectores.



MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

102-18

Comité de Dirección

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



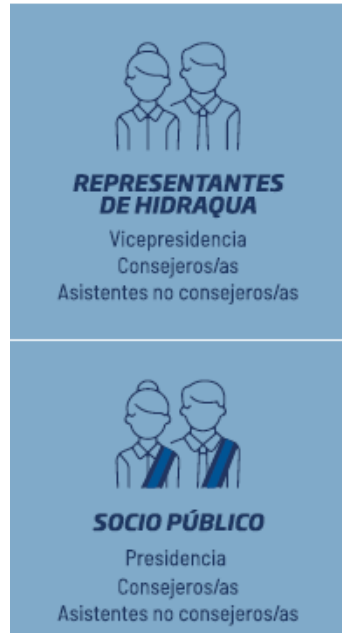
Se pueden incorporar al Comité de Dirección: Desarrollo del Negocio y Direcciones Territoriales o Gerencias de empresas mixtas.

La dirección general rinde cuentas periódicamente ante el Consejo de Administración.

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

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

Consejo de Administración
(Empresas mixtas)



Consejo de Administración de Hidraqua

Asunción Martínez García	PRESIDENTA Desde 2020
Jordi Azorín Poveda	CONSEJERO DELEGADO Desde 2021
María José Toledo Callejas	CONSEJERA Desde 2017
Eduardo Montero Valiente	CONSEJERO Desde 2021
Amelia Navarro Arcas	CONSEJERA Desde 2019
Manuel Broseta Dupré	CONSEJERO INDEPENDIENTE Desde 2021
Fernando A. Sancho de Valle	SECRETARIO Desde 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 sostenible de la empresa.





LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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, 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 empresa más técnico/a 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.

Comité Operaciones

Dirección de operaciones

1

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 RGPD

5 áreas funcionales más Delegado/a de Protección de Datos

1

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

Representantes de las áreas funcionales y técnico/a de Sistemas de Gestión

12

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.

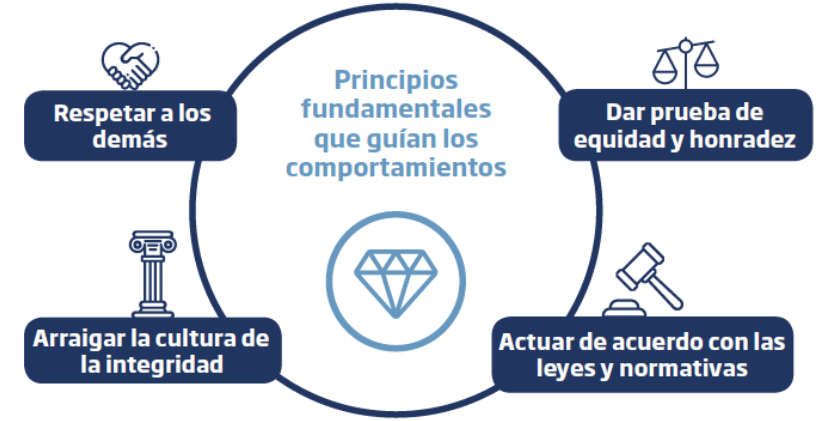
Buen gobierno y gestión ética

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 Ética para Hidraqua y Código de Conducta de las empresas mixtas fueron aprobados por de los Consejos de Administración.

Canal ético

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.



codigoetico@hidraqua.es



Código ético

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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Políticas

- **Política de relaciones con autoridades y funcionarios.** Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.
- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.** Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.
- **Política de cumplimiento ambiental.** Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medioambientales.
- **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.** Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos
- **Política de seguridad de la información y uso de las TIC's.** Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.
- **Política de cumplimiento fiscal.** Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.

- **Protocolo de buenas prácticas en relaciones comerciales.** Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales
- **Política de Privacidad del Canal Ético.** Se establece, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, el tratamiento de los mismos, así como el derecho de los interesados, por el uso del Canal Ético de la Sociedad.
- **Política de Conflicto de Interés.** Se establecen las normas sustantivas y procedimentales de la sociedad en materia de prevención y gestión de conflicto de interés en los que puedan incurrir sus Profesionales y personas vinculadas al mismo.
- **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.

Reporte a los grupos de interés

El Consejo de Administración, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos de HIDRAQUA, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, ha designado al Compliance Officer, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control a los efectos de garantizar el correcto desempeño de sus competencias.

Sus funciones son las propias de asesoramiento, registro, gestión y administración, investigación e informe, y puede solicitar explicaciones de los órganos de gobierno de la Sociedad y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Modelo de Prevención. El Compliance Officer elabora un informe anual con toda la actividad, registros, indicadores, etc., que es presentado al Consejo de Administración..



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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
- 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

Enfoque de precaución

Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía y se elabora el mapa de riesgos del Grupo. 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 31000 y COSO ERM. Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías:

Estratégicos, Financieros y Operativos.

Hidraqua tiene certificados normas que establecen sistemáticas para dar respuesta a los riesgos derivados tanto del enfoque de inocuidad, continuidad de negocio como de la seguridad informática, se realiza un análisis exhaustivo de riesgos.

Así mismo la Organización dispone de procedimiento propio para la gestión de los riesgos del sistema de gestión con carácter general.

[Ver SISTEMAS DE GESTIÓN](#)

Mapa de riesgos

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 estos 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.



Riesgos ambientales

Hidraqua ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 26/2007 y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley.

Asimismo, la sociedad dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de sus actividades empresariales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental, así como con la normativa de desarrollo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

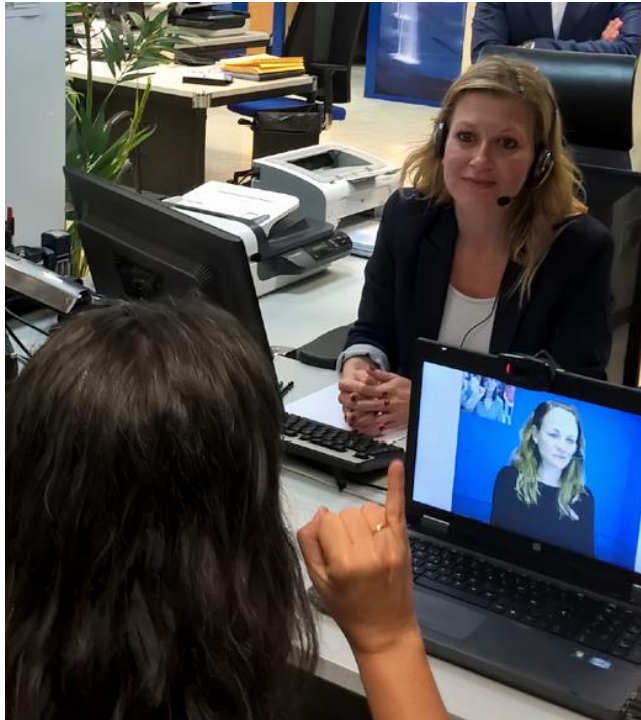
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Hidraqua contigo

Para Hidraqua ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, hemos puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

En este proceso de mejora continua hemos lanzado el **Programa CONTIGO**, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad.



El **Programa CONTIGO** tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer **“soluciones excepcionales para situaciones excepcionales”**.

Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO



¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

Derivado de un estudio realizado, se han detectado un conjunto de barreras que pretendemos derribar a través de nuevas iniciativas o el refuerzo de otras que ya se encontraban implementadas:

Para **las barreras de comprensión**, estamos trabajando en el despliegue de nuevos idiomas para atender a nuestros clientes, garantizando la inclusión de personas inmigrantes que no dominan el idioma.

Para **las barreras digitales**, además de facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia, estamos facilitando poder realizar gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel.

Para **las barreras a discapacidades auditivas**, el uso del canal de WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla. Además, hemos puesto a disposición de aquellos clientes que puedan necesitarlo, un servicio de atención por lengua de signos, tanto en oficinas como a través de videollamada.

Para situaciones de **vulnerabilidad económica**, el objetivo es garantizar que todas aquellas personas que puedan requerir alguna de las ayudas disponibles (como “12 gotas” - pago fraccionado con la misma cuantía cada mes-, aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas o fondos sociales) las conozcan y las pueden solicitar de forma sencilla y ágil.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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.



Teléfono de Atención al cliente

900 210 100

LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 21:00

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 101 270

Personas atendidas

POR TELÉFONO

+ 15,6% **528.578**

457.414 (2020)

OFICINA PRESENCIAL

+ 72,34% **390.552**

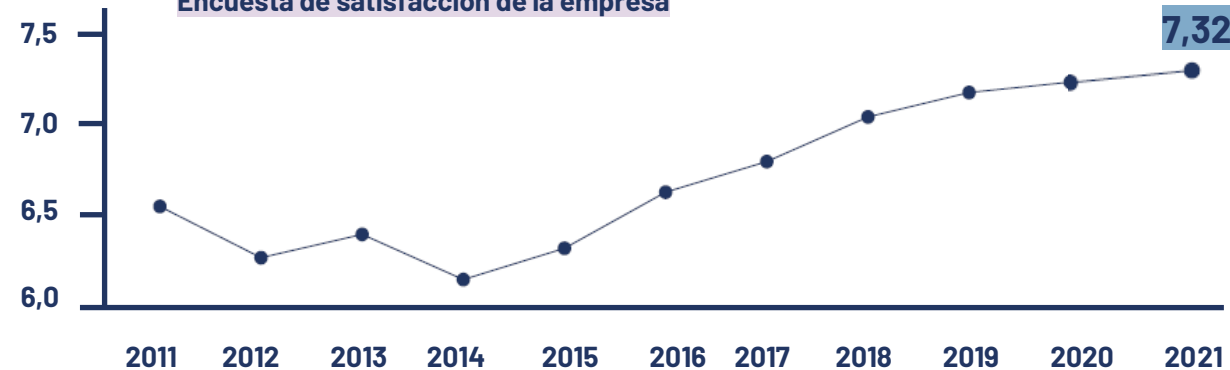
226.621 (2020)

ÁREA CLIENTES (WEB)

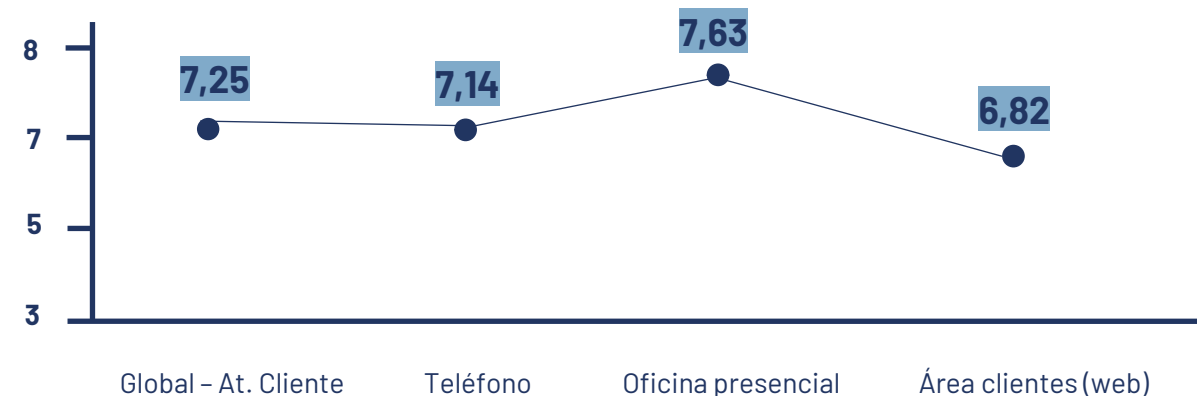
+ 74,6% **374.791**

214.661 (2020)

Encuesta de satisfacción de la empresa



Nivel de satisfacción del canal de atención al cliente



Global - At. Cliente Teléfono Oficina presencial Área clientes (web)



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

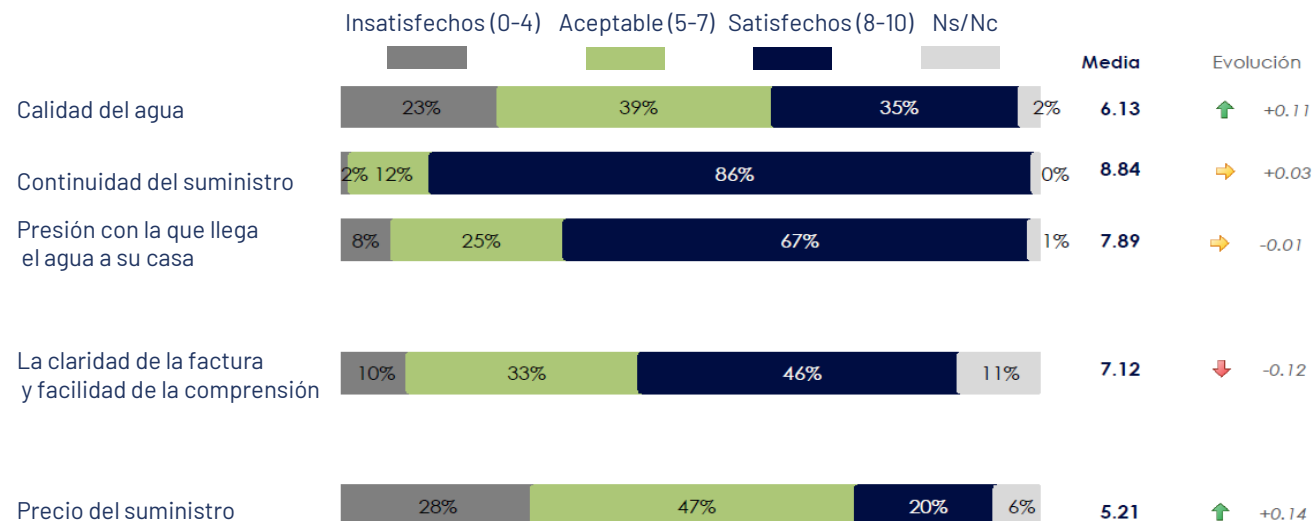
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

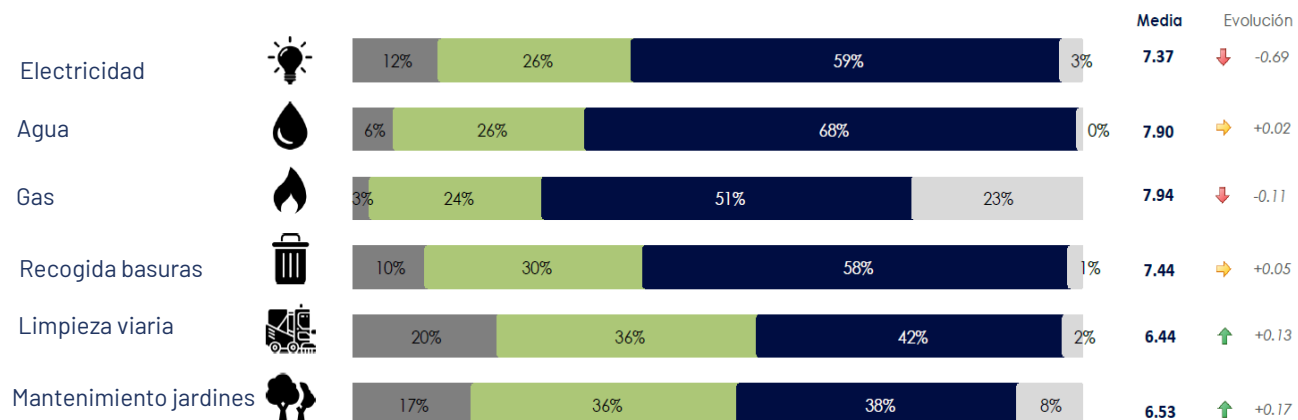
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Valoración del producto



Valoración servicios y suministros



Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuestas realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2021



Universo: Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en la contratación de suministros



Muestra: 2.300
Nivel de error: +/- 2,04%

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Proceso de quejas

Customer Counsel generando confianza a través de la mediación

Hidraqua ofrece a los clientes un servicio de diálogo y mediación a través de la figura del Customer Counsel que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua.

La actuación del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes, lo que contribuye a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente. En el año 2021 se ha realizado 19 mediaciones que corresponden a: 6 de Hidraqua, 12 de Aguas de Alicante y 1 de Aigües de Paterna.



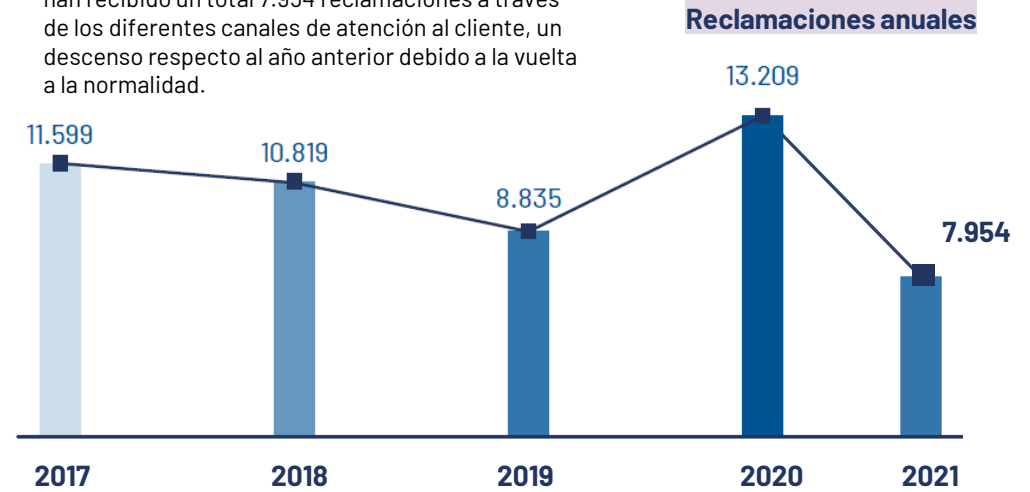
Oficina del Customer Counsel

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

Customer Counsel:

- Utiliza un método personalizado, ágil y gratuito
- Actúa con imparcialidad y neutralidad
- Busca un equilibrio entre el marco normativo y la equidad
- Es imprescindible que las partes quieran participar en el proceso
- Se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada

En Hidraqua y las empresas mixtas participadas se han recibido un total 7.954 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente, un descenso respecto al año anterior debido a la vuelta a la normalidad.

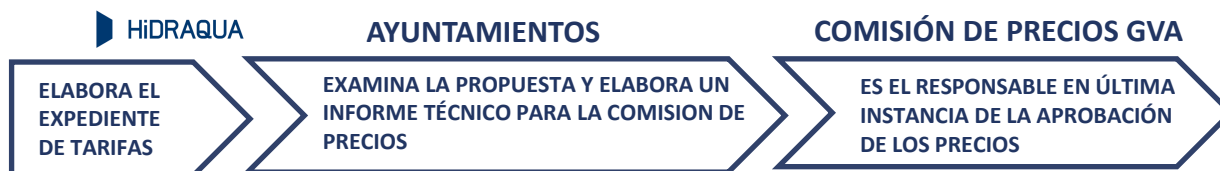
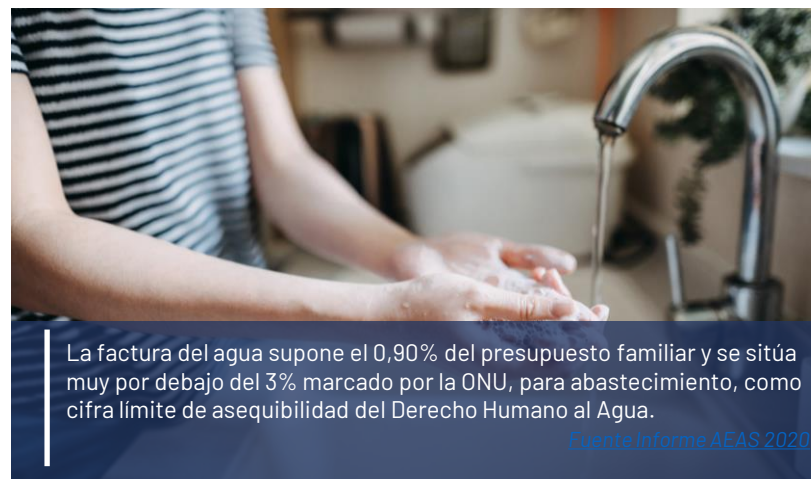


Proceso de aprobación de tarifas

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, es el proceso más relevante en las consultas con los grupos de interés ya que marca las líneas estratégicas de la gestión en los municipios. 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 y conservación de contadores. Para el caso de los precios públicos de alcantarillado es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.



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.

Mejora continua del sistema de gestión



Sistema 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 y las 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.

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.

Verificación de la Huella de Carbono

El objetivo de la ISO 14064 es identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero mediante las emisiones de CO₂ equivalentes que son liberadas a la atmósfera. Se ha obtenido en el sello "CALCULO REDUZCO" en Aigües de l'Horta y Aguas de Alicante.

Laboratorios de ensayo y entidades de inspección

La acreditación ISO 17025 se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración. La ISO 17020 establece los criterios generales para el funcionamiento de las organizaciones que realizan actividades de control y verificación de productos, instalaciones, procesos productivos y servicios.

Gestión de la continuidad del negocio

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

Seguridad y salud

La norma ISO 45001:2018 ha permitido mejorar el 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

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

Familiarmente responsable

El 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.



Durante el 2021 se ha realizado ampliación de alcance en el Sistema de Gestión Ambiental en actividades en dos estaciones de tratamiento terciario y dos humedales artificiales de Valencia y en los municipios: Almenara, Teresa, La Pobla de Vallbona, Benissanó, Ribarroja del Túria, l'Elia, Urbanización el Bosque de Chiva), Elda, Salinas, Ibi, Castalla, Onil, Sax, Banyeres de Mariola, Campo de Mirra, Algeña, Beneixama, Mutxamel, Agost, Xixonam, Aigües, Crevillent, Santa Pola.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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



9001
Gestión de calidad



14001
Gestión ambiental



50001
Gestión energética



22000
Gestión de la inocuidad del agua



22301
Gestión de la continuidad del negocio



45001
Prevención de riesgos laborales



ISO 17025
ACREDITACIÓN
LABORATORIOS DE ENSAYOS



ISO 17020
ACREDITACIÓN
ENTIDADES DE INSPECCIÓN



14064
Gases de efecto invernadero



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN**
- 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

**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



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

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..

New Green Deal

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, ha contemplado 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.

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.



El 30% del gasto total se destinará a proyectos relacionados con el clima y cumplirán con el objetivo de la UE de neutralidad climática para 2050, los objetivos climáticos de la UE para 2030 y el Acuerdo de París.

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

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**

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.

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza

10. ALIANZAS COMO MOTOR  17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

Equilibrio económico

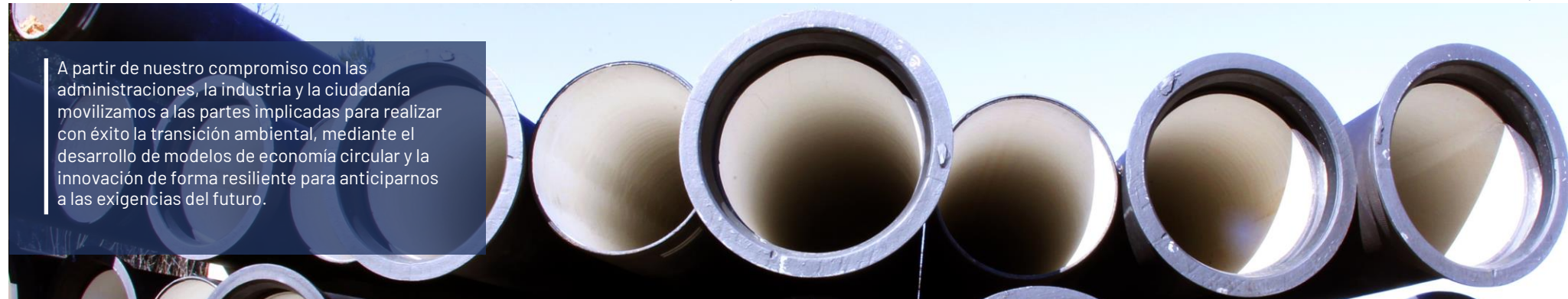
3. DE LINEAL A CIRCULAR  11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES  9. INNOVACIÓN  9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 

Salud de las personas

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL  1. FIN DE LA POBREZA  7. EQUIDAD Y PERSONAS  8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA  12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 

Salud del planeta

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO  13. ACCIÓN POR EL CLIMA  2. PRESERVACIÓN DEL AGUA  6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO  4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD  15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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 la trabajadores con discapacidad en la plantilla

8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

10. ALIANZAS COMO MOTOR



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



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

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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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 2017-2021

			2017-2021	valor objetivo	cumplimiento
	Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.	100 %	> 90 %	111,1%
	Preservación del agua	Ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	153 HM ³	> 20 %	100%
	De lineal a circular	Convertir en biofactorías nuestras principales Instalaciones.	Seguimiento por instalación	Evaluación final	NA
	Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras Instalaciones.	100 %	100 %	100 %
	Acceso al agua un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	83,5%	100%	83,5 %
	Concienciación social	Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	100%	100%	100%
	Equidad y personas	Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo.	> 35,29 %	> 33 %	106,9%
		Mínimo de 2,5% de personas con discapacidad.	2 %	> 2,5 %	82,8%
	Entornos seguros y saludables	Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.	4,95	< 5,05	se valora como valor absoluto y con continuidad plurianual
			0,12	< 0,16	
	Innovación con impacto	Superar el 5% de la Inversión en I+D+i respecto a los Ingresos consolidados	8,5 %	> 5 %	170%
		Desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.	1.237	>900	137 %
	Alianzas como motor	Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.	100%	> 85%	117%

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

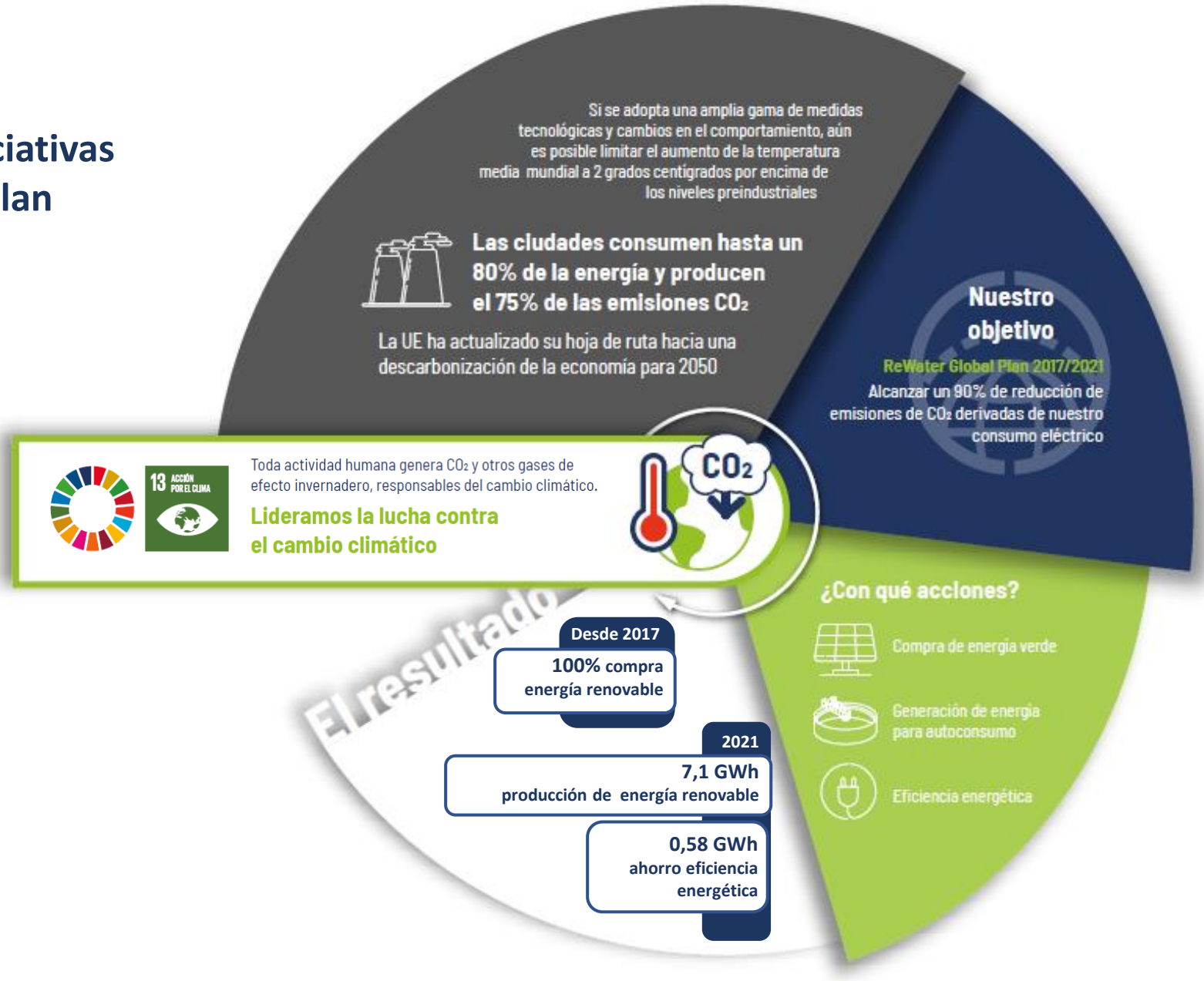
Lucha contra el cambio climático



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



Indicadores e iniciativas REwater Global Plan 2017/2021



302-4, 305-1, 305-2

Mitigación

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



[23.614 t CO₂ eq]

La compra de energía verde ha supuesto la emisión de 23.6142 t CO₂ eq evitadas.



[7,16 GWh]

En 2021 hemos producido la energía eléctrica 7,16 GWh de energía verde generada en nuestras instalaciones lo que equivale a 1.725,2 t CO₂ eq evitadas.

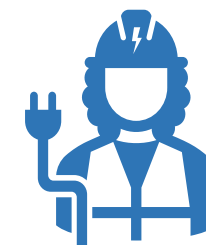
	2019	2020	2021
Energía eléctrica renovable producida por Biogas	5.865.399	5.044.453	5.355.037
Energía eléctrica renovable producida Fotovoltaica	1.665.119	1.818.049	1.805.119
Total kWh	7.530.518	6.862.502	7.160.156

Eficiencia energética

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



La generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental en la lucha contra el cambio climático. En 2021 hemos conseguido generar 7,16 GWh de energía renovable, que proviene principalmente del aprovechamiento del biogás (74,8%), un 24,2% de la energía solar fotovoltaica.



[0,58 GWh]

ahorrados con medidas de eficiencia energética equivalente al consumo anual de electricidad de 160 hogares.

	INSTALACIÓN	ACCIÓN	(kWh/año base 2020)
Aguas de Alicante	EDAR Monte Orgegia	Eficiencia eléctrica	275.592
			144.090
Aigües de Cullera	SE_FARO_MED	Generación eléctrica	7.203
HIDRAQUA	SE_Planta Eliana	Generación eléctrica	153.373
Total kWh			580.258

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Movilidad sostenible

2021 hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 216 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 36% del total de nuestra flota. Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. Desde el 2017 a 2021 hemos conseguido reducir un 24% las emisiones de la flota de vehículos, lo que significa 440 t CO2 eq. menos al año.



[36%]

De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos y GLP).



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.



Verificación de la huella de carbono

Aigües de l'Horta y Aguas de Alicante tienen verificado su huella de carbono según la norma 14064, 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 2020, se ha obtenido el sello CALCULO+REDUZO que otorga el Ministerio por la reducción de emisiones.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

Adaptación

La estrategia de adaptación de Hidraqua, más allá de proyectos de preservación del agua o de economía circular, se fundamenta en el desarrollo del modelo operativo Dinapsis, muestra de la transformación digital de Hidraqua en la Comunitat Valenciana para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental. Dinapsis combina la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, ofreciendo un entorno totalmente operativo que permite mejorar la resiliencia de las ciudades con una respuesta frente a los eventos extremos.

Smart River Basin, la tecnología para prevenir inundaciones

La Diputación de Alicante e Hidraqua firmaron un convenio de colaboración para poner al servicio de los municipios de la Vega Baja una herramienta digital, pionera a nivel nacional, para mejorar la capacidad de respuesta ante episodios hídricos extremos, como la DANA que asoló la comarca en el 2019.

Smart River Basin –Cuencas Fluviales Inteligentes– es el nombre de esta plataforma que gestionará la institución provincial, en colaboración con Agbar, que la cede gratuitamente, y que 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.

La plataforma se pondrá a disposición de ayuntamientos, comunidades de regantes, confederaciones hidrográficas, de la Generalitat Valenciana y de cualquier otra administración que lo precise.

Smart River Basin 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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 al naturaleza

El Ayuntamiento de Rojales e Hidraqua han puesto en marcha una infraestructura que permite minimizar los vertidos al PN de las Lagunas de La Mata y Torrevieja producidos por las depuradoras durante los episodios de tormenta. El carácter diferenciador de esta infraestructura hidráulica es que se ejecutó pensando en crear una solución basada en la naturaleza. Se trata de construcciones que solucionan un problema hidráulico, a la vez que se integran en el entorno y, en este caso, generan una nueva zona natural para uso y disfrute de los vecinos de la zona.

El parque El Recorral se construyeron 5 lagunas, de más de 5.000 m³ de capacidad, que funcionan como un humedal y sirve para almacenar y distribuir el agua regenerada .

Con el fin de integrar todas las lagunas en el ambiente y dotarlas de naturalidad, se ha realizado una actuación de bioingeniería donde, mediante el uso de mallas de coco y vegetación lacustre en los taludes, se ha creado un entramado de vida y un incipiente ecosistema.

Diferentes especies vegetales autóctonas acuáticas componen ahora el paisaje de las lagunas, se puede encontrar juncos y junquillos, aneas, lirios de río, salicarias, mentas de agua y nenúfares.

El paisaje y el agua han provocado que aumente la biodiversidad, siendo común encontrar aves, anfibios, reptiles, mamíferos e invertebrados que se han instalado y prosperan en esta zona.



En tierra se encuentra una incipiente y muy joven comunidad de árboles de rivera junto a cuatro de las lagunas secundarias y siguiendo el curso del agua, donde los sauces, alisos, arces, fresnos, olmos, viburnos, saucos, adelfas, sauzgatillos y álamos blancos crean ambientes umbríos y protegidos para acoger nueva fauna y hacer más acogedor el paseo durante los días más calurosos del año.

Al alejarse de los ambientes acuáticos la vegetación se hace más resistente a la sequía y se han plantado especies exclusivamente mediterráneas con pinos, romeros, jaras, tomillos, lentiscos, lavandas, espartos, albardín, albaídas, retamas, genistas, coronillas, valerianas rojas. Esta plantación sobre una amplia superficie del parque ha tenido una finalidad paisajística, educativa y a la vez de contención de la erosión y de protección del suelo. Toda esta flora, seleccionada por ser mediterránea y tener un bajo requerimiento hídrico y soportar la sequía de verano, se ha implantado mediante el riego con agua regenerada y tratada procedente de la depuradora.

Pequeños mamíferos como conejos y murciélagos aprovechan las horas de menos luz para visitar el parque y aves como los cernicalos, palomas torcaces, pájaros carpinteros (pito real) y golondrinas y aviones durante los meses estivales.

Con el objetivo de la preservación de la biodiversidad y en colaboración con el departamento de ictiofauna de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Desarrollo rural y Emergencia Climática, está previsto la suelta y creación reserva de una población de dos peces autóctonos como son el cacho valenciano y el barbo gitano.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

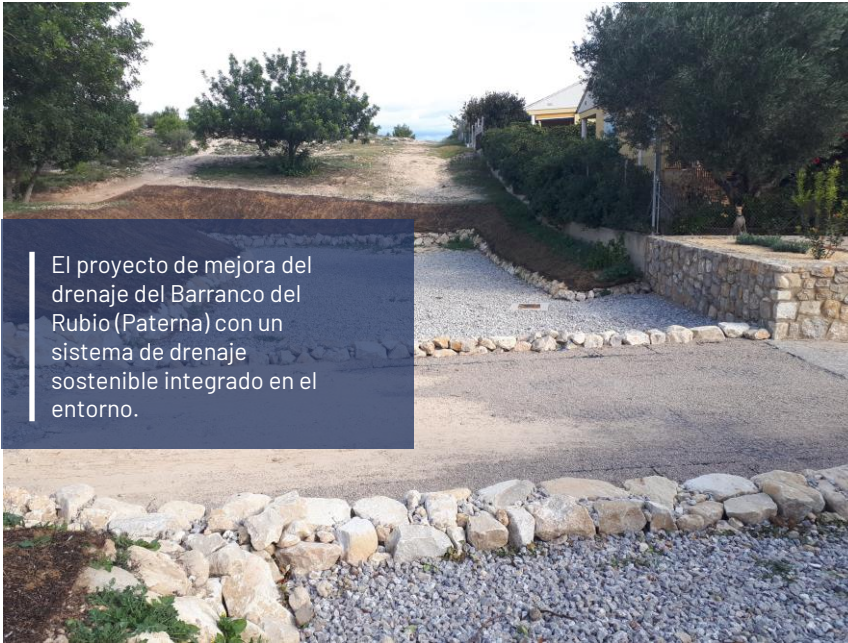
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Parque inundable de 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.

Con el desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza se busca habilitar las instalaciones vinculadas al ciclo integral del agua para que sean respetuosas con el medio ambiente y el entorno y que se encuentren integradas dentro de la ciudad y favorezcan la protección del medio ambiente y la biodiversidad.



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

Drenaje sostenible en Paterna en el barranco del Rubio

Dentro de estas soluciones basadas en la naturaleza, se encuentran los Sistemas de Drenaje Urbano Sostenible. Estas soluciones cuentan con varias funciones, la de retener el agua de lluvia durante episodios de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización.

A la vez que, en tiempo seco, se utiliza como zona recreativa dotando de un valor social añadido a la función hidráulica. Este sistema se ha empleado recientemente en varios municipios alicantinos, algunos de ellos ubicados en la Vega Baja, donde los efectos del cambio climático, y en concreto las inundaciones, han sacudido con fuerza esta comarca.

Otro ejemplo de infraestructuras verdes que fomentan la naturalización y biodiversidad en la zona, son por ejemplo los espacios verdes que se han generado en localidades de esta comarca para retener agua regenerada y que sirva para la construcción de espacios verdes para uso y disfrute de la ciudadanía.

Alicante, San Fulgencio, Paterna, Rojales, Daya Nueva y Benijófar son las localidades que hasta la fecha han optado por este tipo de soluciones sostenibles basada en la naturaleza.



102-15, 201-2

En Hidraqua abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible.

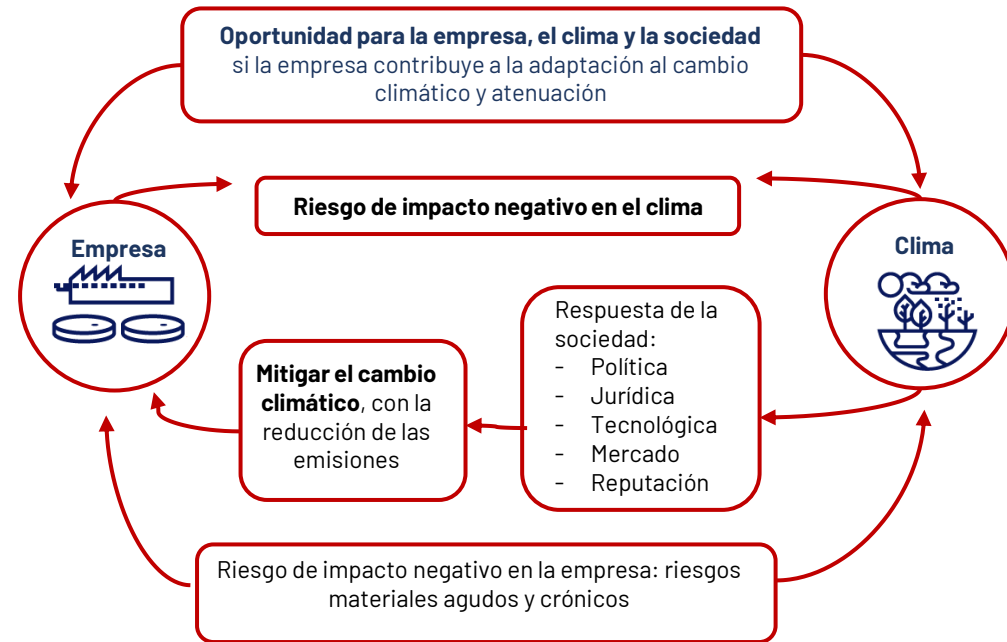
En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.

Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de sociedad, como son la lucha contra el cambio climático o la pérdida de biodiversidad, para los cuales se dispone de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa ya que, por ejemplo, podrían alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable, o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos y afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas.

En segundo lugar, los activos que gestiona Hidraqua en la Comunitat Valenciana han sido diseñados para la salud de las personas (agua de calidad, saneamiento) y el respeto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire, suelos).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

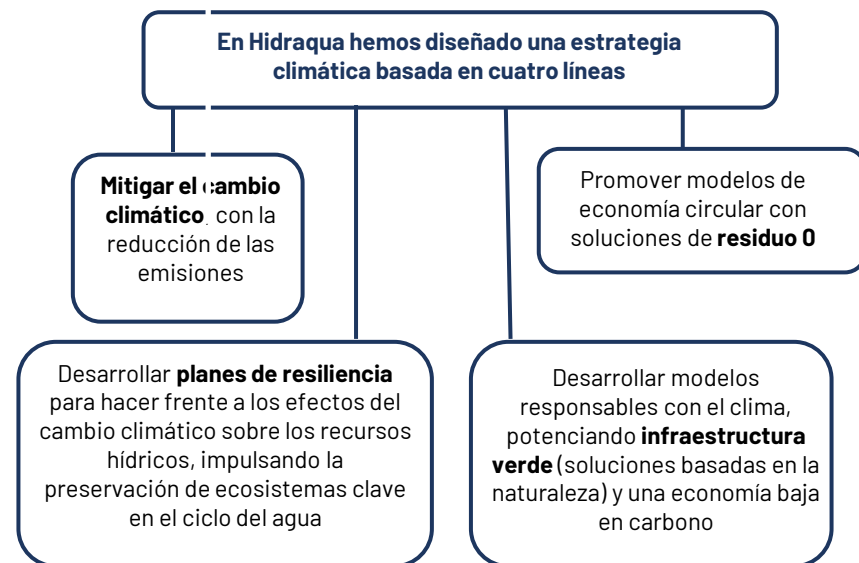
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La gestión eficaz de estos activos es la que permite minimizar el riesgo para el medio ambiente. En Hidraqua trabajamos con una metodología de gestión de riesgo en instalaciones que tiene en consideración más de 200 categorías de riesgos, todos ellos evaluados, y de los que algunos son objeto de plan de acción. Los proyectos de Gestión y Actuación Prioritaria (GAP) son el eje principal de este plan de acción y en ellos se establece la metodología para identificar y minimizar el riesgo ambiental en aquellas instalaciones con un riesgo asociado de posible impacto no deseado en el medio, como son las redes de alcantarillado y las estaciones depuradoras de agua residual.

Por otra parte, y para el contexto de la Comunitat Valenciana, se está trabajando en la implantación de un programa en el cual figuran geolocalizados los activos gestionados por la empresa. La aplicación permite señalar los riesgos derivados de catástrofes naturales que pudieran afectar a los activos, como por ejemplo, el riesgo derivado de zonas inundables, el crecimiento del nivel marino, los riesgos sísmicos, el deslizamiento de tierras, etc.

Este conocimiento permitirá realizar planes de acción preventivos en los eventos derivados del cambio climático que pudieran afectar a las instalaciones de la empresa.



LA EMPRESA
GOBERNANZA
MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN
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 escasez de agua afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente. Más de 1700 millones de personas viven actualmente en cuencas fluviales en las que el consumo de agua supera la recarga

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



En España, en medio siglo la superficie con clima semiárido ha avanzado más de 30.000 km² en torno al 6% de la extensión del país

Nuestro objetivo

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



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

Preservamos el agua como fuente de vida



¿Con qué acciones?

Reducción del agua no registrada

Reutilización de aguas depuradas



El resultado

Rendimiento técnico

2021

78,8%



En 2021
41,8 HM³

USOS DEL AGUA REUTILIZADA

88% Agrícola	7,5% Ambiental
1,9% Interno	0,7% Recreativo
2% Urbano	

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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



Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua

Eficiencia hidráulica

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

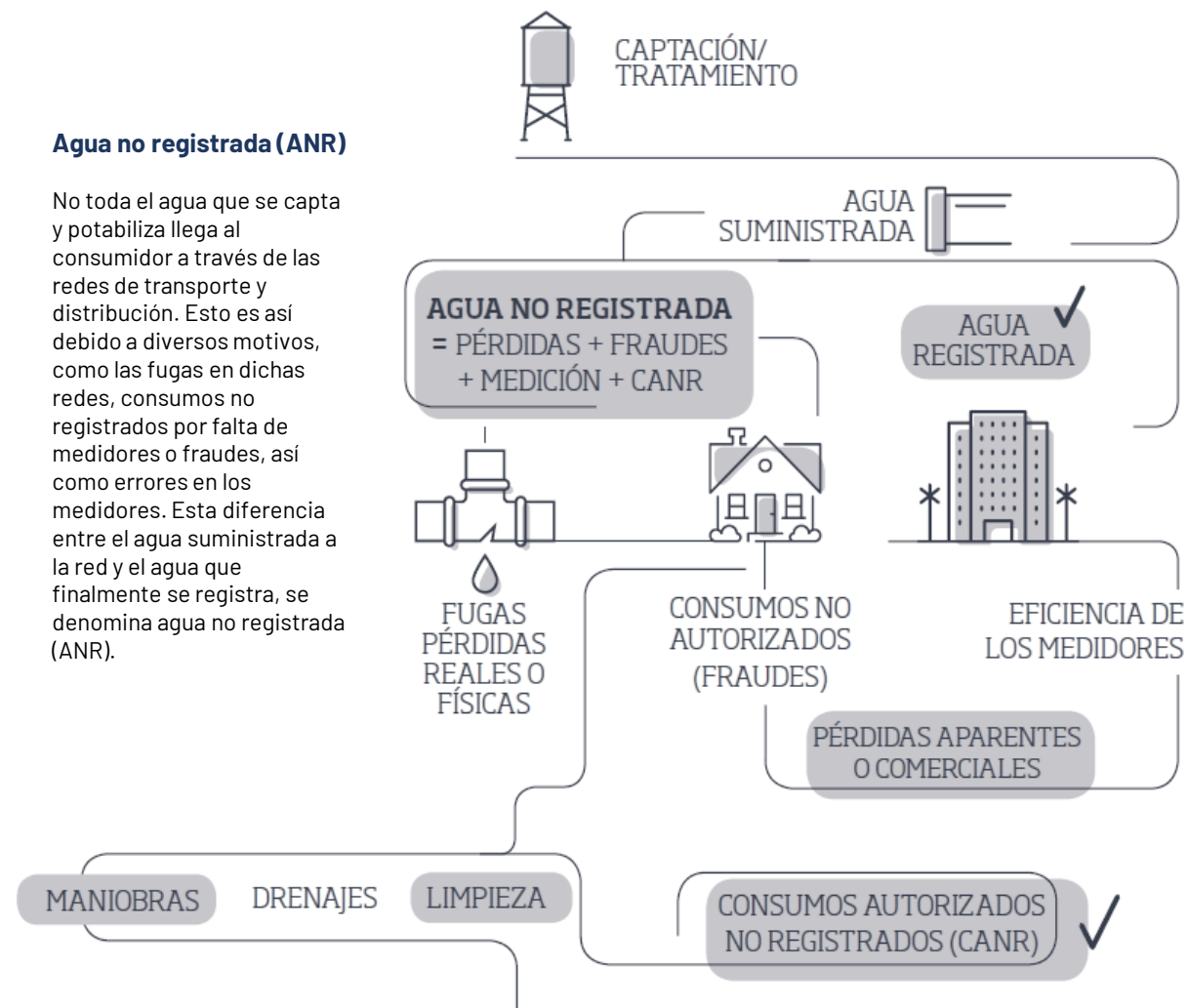
Acciones para reducir el agua no registrada



233.659	Contadores de telelectura en particulares y empresas
198.825	Recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
15.419	Fugas detectadas y reparadas de agua
78,85%	Rendimiento técnico hidráulico
92.119	Mensajes personales avisando sobre un consumo excesivo
1.192.439	Mensajes en factura sobre uso responsable del agua
23.079.149 €	Inversión en renovación y en la mejora de la red de agua y saneamiento

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).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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

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.
- **El aporte del efluente para uso ambiental** en espacio naturales.
- **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)..



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 urbano

En la ciudad de Alicante un 83% de los espacios verdes disponen de acceso al riego con agua regenerada procedente de las Edar de Rincón de León y de Monte Orgegía, a través de la Doble Red Urbana de Reutilización (DRUR). Se trata de una red con una longitud aprox. de 49,6 km, que distribuye el agua regenerada de ambas depuradoras..

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. **En el 2021 se reutilizaron 1.141.681 m³ de agua regenerada para uso urbano y recreativo**

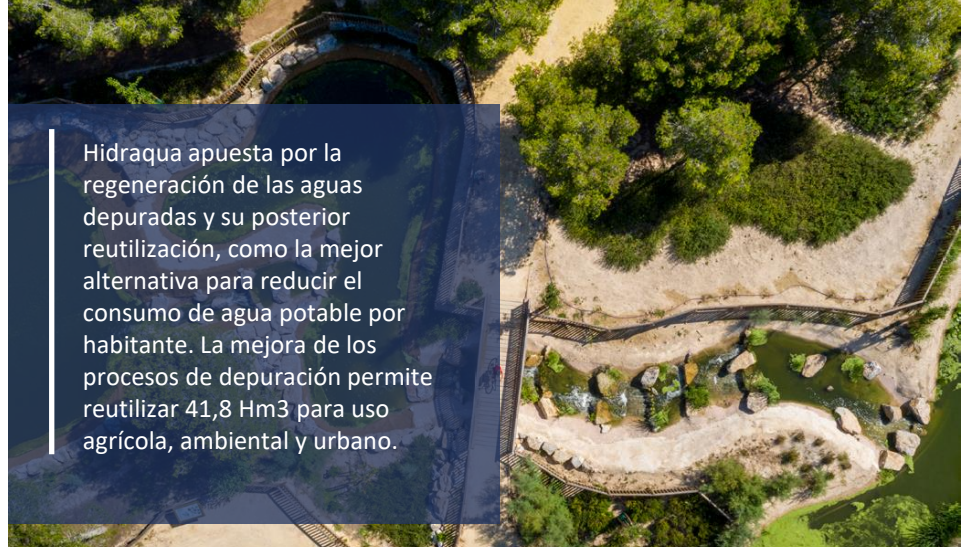
En los municipios de San Fulgencio, Rojales y Guardamar del Segura entre otros se estén destinando aguas depuradas de la Edar San Fulgencio-Dayas para el mantenimiento de algunas de sus zonas verdes y lagunas artificiales.

En Benijófar, el ayuntamiento e Hidraqua pusieron en marcha una de red para riego en zonas verdes como el Parque Cañada Marsá, gracias a la disponibilidad de agua se ha logrado mejorar la cubierta vegetal del parque para disfrute ciudadano. En Elche se ha instalado una conducción de agua regenerada procedente de la Edar de Algorós para el riego de huertos tradicionales en el casco urbano de Elche.

USO AGRÍCOLA AGUA REUTILIZADA

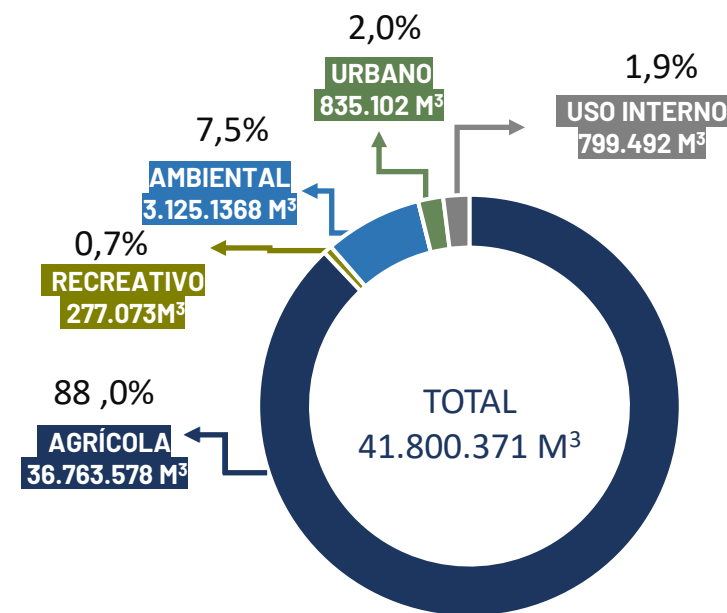


Edar Torrevieja AGAMED	6.648.424 m ³ 6.081.246 m ³
Edar Torrent Aigües de l'Horta	1.222.239 m ³ 1.288.264 m ³
Edar Algorós Aigües d'Elx	8.047.287 m ³ 8.097.386 m ³
Edar Arenales del Sol Aigües d'Elx	155.846 m ³ 222.954 m ³
Edar Carrizales Aigües d'Elx	350.482 m ³ 344.927 m ³
Edar Monte Orgegía Aguas de Alicante	3.207.228 m ³ 2.147.288 m ³
Edar Rincón de León Aguas de Alicante	5.081.075 m ³ 5.165.734 m ³
Edar Benidorm Aquambiente	10.549.770 m ³ 10.634.801 m ³
Edar Valle del Vinalopó UTE del Vinalopó	1.721.227 m ³ 982.526 m ⁵
TOTAL 2021	36.763.578 m³
TOTAL 2020	34.998.793 m ⁶



Hidraqua apuesta por la regeneración de las aguas depuradas y su posterior reutilización, como la mejor alternativa para reducir el consumo de agua potable por habitante. La mejora de los procesos de depuración permite reutilizar 41,8 Hm3 para uso agrícola, ambiental y urbano.

Caudal tratado 71.877.290 M ³ /Año	58,2% de reutilización	Total agua reutilizada 41.800.381 M ³ /Año
--	----------------------------------	--



Agua regenerada para uso ambiental

Hidraqua gestiona los sistemas terciarios de la Edar de Albufera Sur y de la Edar de Sueca, siendo su destino el aporte hídrico al Tancat de Milia y Tancat l'Illa, ubicados dentro del Parque Natural de la Albufera de Valencia. 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 permanentes que se llenan con agua regenerada procedente de la EDAR de Monte Orgegia. De igual forma, el riego de las zonas verdes existentes en el ámbito del parque se realiza también con agua regenerada. Este tipo de actuación ha permitido crear un ecosistema urbano que favorece la biodiversidad, siendo un refugio para anátidas, aves insectívoras y migratorias.

La Edar de Arenales del Sol (Elche) cuenta con un tratamiento terciario cuyo destino final es el PNM del Clot de Galvany. Este hecho, garantiza la disponibilidad de aguas regeneradas para la gestión sostenible del humedal y de las especies que en él habitan.



USO AMBIENTAL AGUA REUTILIZADA



Edar Arenales del Sol Aigües d'Elx	1.206.712 m ³ 959.082 m ³
Edar Monte Orgegia Aguas de Alicante	36.647 m ³ 30.546 m ³
Edar Lo Pepin Hidraqua	524.847 m ³ 477.014 m ³
Terciario Sueca Hidraqua	384.144 m ³ 357.262 m ³
Terciario Albufera Sur Hidraqua	974.786 m ³ 430.759 m ³
TOTAL 2021	3.125.136 m³
TOTAL 2020	2.265.803 m ⁶



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

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Gestión avanzadas de pozos

De todos los municipios servidos por Hidraqua más de 20 se abastecen exclusivamente de agua subterránea mediante pozos. Por este motivo, Hidraqua se ha especializado en la gestión avanzada de los pozos para la extracción del agua. Hidraqua ha trabajado en la identificación de los pozos más significativos y hemos iniciado la implementación de la sensórica que permita un mayor control y seguimiento de las variables de funcionamiento: caudal y volumen producido, consumo y demanda de energía y presión, y profundidades del agua captada, tanto en régimen de bombeo como en condiciones estáticas

Para ello se están utilizando tecnologías punteras, desarrolladas por Agbar, como el iDroLewell, medidor del nivel de agua de los pozos, o el iDroSmartwell, que permite la captación y el envío de los parámetros de funcionamiento de estos activos a la plataforma Well Watch, también desarrollada por Agbar, con la que es posible llevar a cabo un seguimiento online tanto del equipo electromecánico como del pozo y del acuífero captado. Todo ello para asegurar un uso eficiente y garantizar la sostenibilidad del recurso en el tiempo.

ANEXO



[Extracción de agua](#)
[Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua](#)
[Vertido de agua](#)

Recogida de residuos en colectores

Aguas de Alicante ha desarrollado un sistema un sistema innovador que evitan que residuos como plásticos, toallitas y otros materiales sólidos que son arrastrados durante las lluvias torrenciales acaben en el mar. Para evitar su vertido al mar, Aguas de Alicante ha instalado un sistema de redes y mallas de acero 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 kg. 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. Sistemas similares se han empleado en Australia y EEUU, pero no en Europa. La instalación cuenta con cámaras de TV que se controlan en tiempo real desde el centro de control de la empresa.



Se ha instalado un piloto para la captación de residuos sólidos arrastrados por las redes de drenaje en otro punto crítico de la ciudad de Alicante, el entorno del Barranco de Albufereta en su desembocadura en la playa del mismo nombre. En esta ocasión, dadas las características propias de la nueva ubicación, se ha instalado un sistema de más reducidas dimensiones, 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 sistema sea más barato, fácil de construir, 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

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

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

Calidad del agua

El agua que se distribuye cumple la normativa sanitaria establecida por la OMS, la UE y las autoridades sanitarias de España. Se realizan más de 30.000 análisis anuales de diferentes tipos, destacando los análisis completos, 57 determinaciones de radiactividad, cerca de 5.500 análisis de control, y 655 análisis completos y determinaciones de cloro in situ. En total aproximadamente 220.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación según RD/140 y su modificación RD/902 del 2018.

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 físico-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, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc.

Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable. Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.



[ISO 22000]

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.).

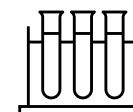
Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 140/2003, y que Hidraqua han impulsado para mejorar el servicio de agua potable municipal.

Durante el 2021, y a pesar de la comprometida situación sanitaria derivada por la pandemia, con la relajación de las restricciones se han cumplido las campañas voluntarias de control del agua en grifo del consumidor, y se han realizado alrededor de 1.425 análisis.

Objetivos de la campaña :

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

Seguimiento de calidad del agua suministrada a través del portal de Servicio de Información Nacional de Aguas de Consumo:



Webinar:
Agua y salud



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

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. Desarrollada en una inversión eficiente y un desarrollo sostenible, esta planta tiene un consumo energético reducido y reutiliza el agua de rechazo generada en el proceso de desnitrificación, que se utiliza para el riego urbano.

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. Basada en una inversión eficiente y un desarrollo sostenible, esta planta tiene un consumo energético reducido y reutiliza el agua de rechazo generada en el proceso de desnitrificación, que se utiliza para el riego urbano.

La planta desnitrificadora de l'Eliana reduce los nitratos a través de un sistema de electrodiálisis reversible. Este sistema tiene la ventaja competitiva por 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 frente a 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
- 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

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

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

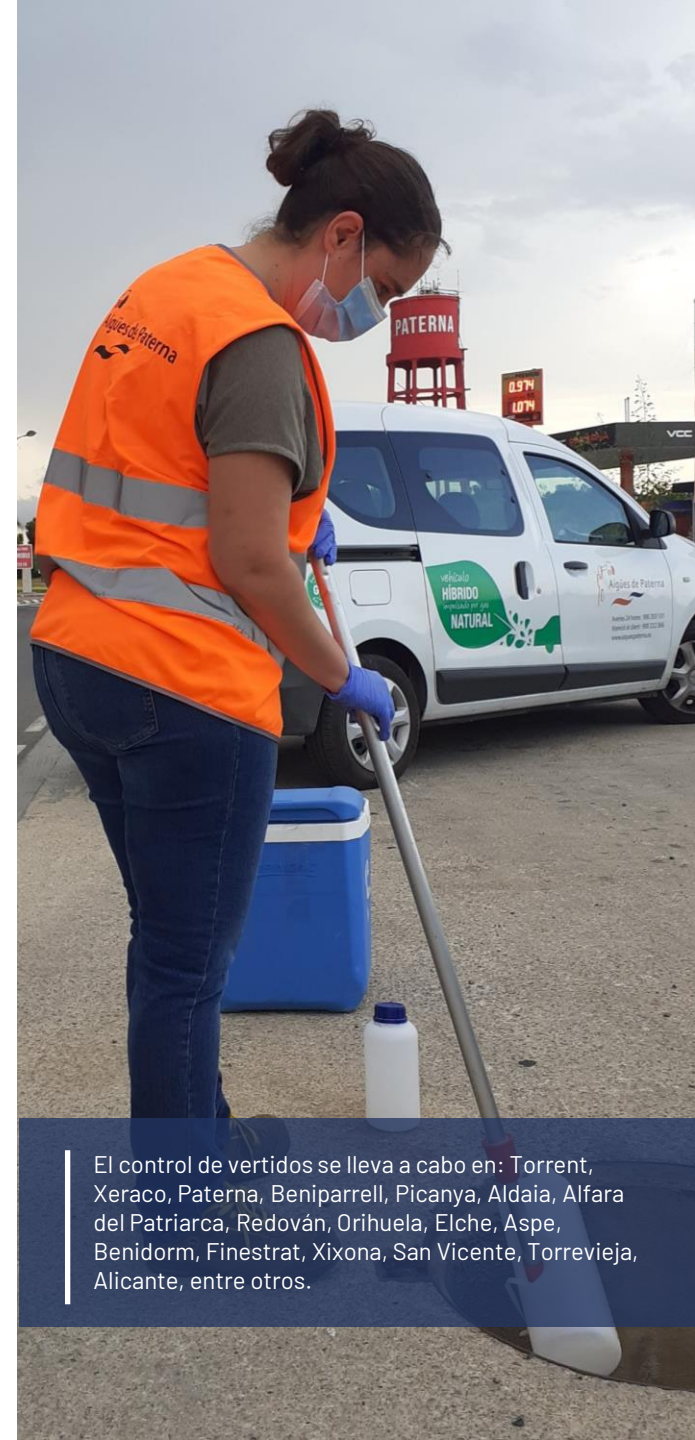
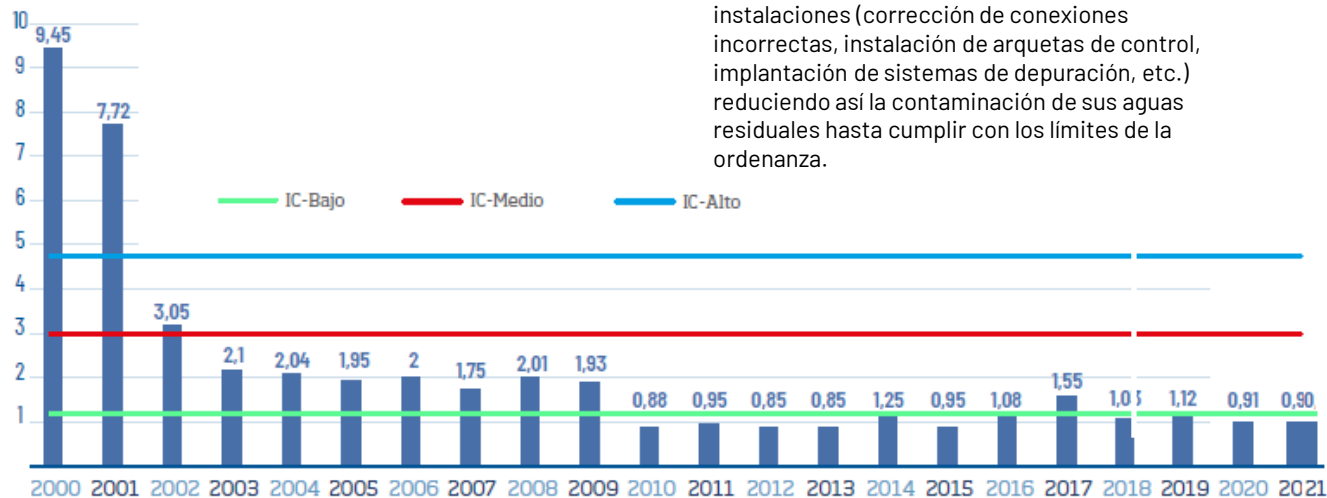
Gracias a estos trabajos el índice de contaminación en los municipios donde el Plan de Control de Vertidos lleva años implantado ha descendido a valores de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado municipal tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales en sus términos municipales

Plan de Reducción de Contaminación

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

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

ICM- PI Fuente de Jarro (Paterna)



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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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 lineal a circular



OBJETIVO

**CREACIÓN DE
BIOFACTORIAS
EN NUESTRAS
PRINCIPALES
INSTALACIONES**



Indicadores e iniciativas REwater Global Plan 2017/2021

El ser humano está contaminando el agua más rápido de lo que la naturaleza puede reciclar y purificar el agua en los ríos y lagos.



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

De lineal a circular

El modelo de producción lineal se basa en la extracción, fabricación, consumo y desecho.



El modelo circular reduce el consumo de materias primas y energía, y reduce emisiones y valoriza los residuos.



Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
Convertir en biofactorías nuestras principales instalaciones



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

Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular



¿Con qué acciones?

Reutilización del agua tratada

Producción de energías renovables

Valorización de los residuos

Integración con el entorno

Gestión inteligente de las infraestructuras

Compromiso social con la comunidad



Edar Rincón de León (Alicante)

- Valorización de fangos: **100%**
- Generación de energía para autoconsumo **20,84%**
- Utilización agua regenerada **30,53%**

El resultado

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

¿Qué es una biofactoría?

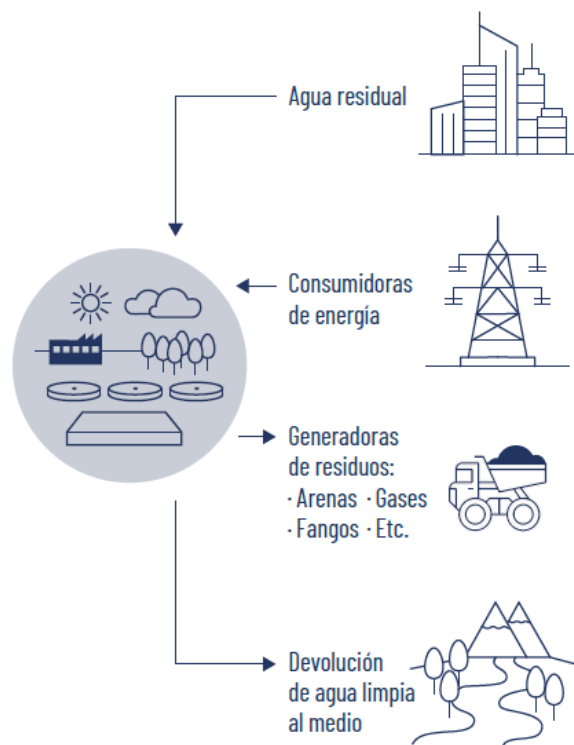
Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones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

Con la estrategia de biofactorías, Agbar propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

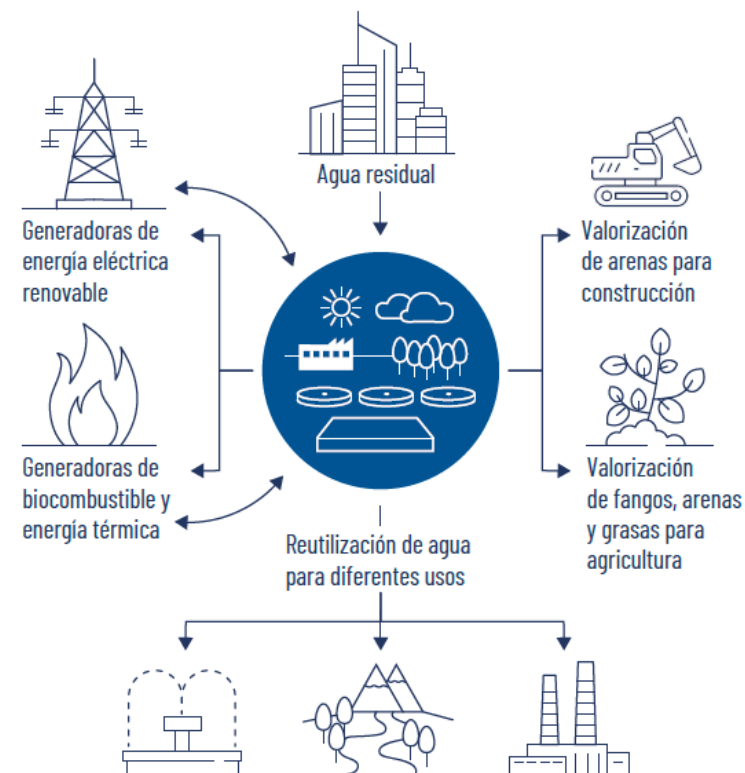
Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor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

En Alicante, la Edar Rincón de León es una de las instalaciones que Hidraqua pretende convertir en una biofactoría.

Modelo lineal: **DEPURADORAS**



Modelo circular: **BIOFACTORÍAS**



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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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, cofinanciado 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.



Alicante living Lab

Dentro del desarrollo del proyecto europeo B-WATER SMART, en cuyo marco Cetaqua lidera –junto con Aguas de Alicante y la Cátedra Aquae de la UNED– incluye la implantación del Alicante Living Lab, el primer espacio de innovación que existe en España para la reutilización de agua, que permitirá impulsar estrategias de economía circular junto con el modelo de biofactoría que promueve Agbar en España en una planta depuradora del Grupo.

Un Living Lab es un espacio de innovación abierto a la administración y los usuarios donde co-crear, experimentar y probar nuevas ideas para abordar retos complejos entre los diferentes actores territoriales. Este es el primer espacio de innovación en España para la reutilización de agua y la identificación de oportunidades de economía circular en la región. Aguas de Alicante pondrá a prueba un amplio conjunto de tecnologías innovadoras para mejorar la sostenibilidad de su estación depuradora de Rincón de León, y actuará como nexo entre los grupos de interés en el ámbito del agua regenerada.



Informe 2021

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 depuración se genera un residuo del proceso los fangos. Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el transporte. En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

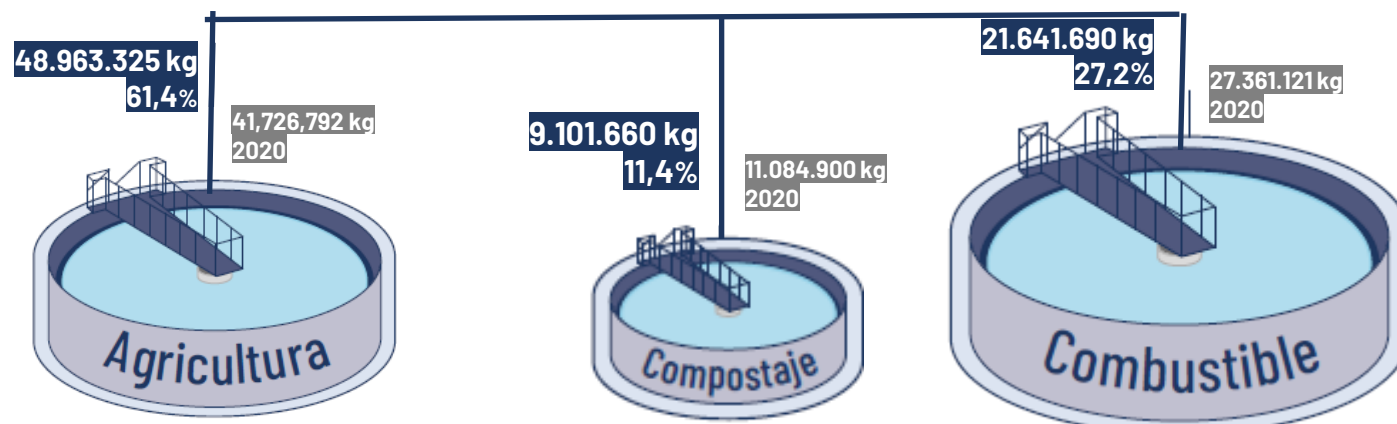
Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

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

	USO AGRÍCOLA		COMPOSTAJE		COMBUSTIBLE		TOTAL
Hidraqua	3.712.900	80,3%	299.380	6,5%	613.180	13,3%	4.625.460
Aguas de Alicante	13.835.650	47,2%	-	0,0%	15.450.800	52,8%	29.286.450
Aigües d'Elx	11.639.330	100,0%	-	0,0%	-	0,0%	11.639.330
Agamed	6.563.658	72,7%	-	0,0%	2.460.260	27,3%	9.023.918
Aigües de l'Horta	2.405.700	100,0%	-	0,0%	-	0,0%	2.405.700
Aquambiente	10.806.087	76,7%	164.960	1,2%	3.117.450	22,1%	14.088.497
UTE Elda	-	0,0%	8.637.320	100,0%	-	0,0%	8.637.320
TOTAL Kg. 2021	48.963.325	61,4%	9.101.660	11,4%	21.641.690	27,2%	79.706.675



TOTAL FANGOS VALORIZADOS 80.172.812 kg 2020
79.706.675 kg



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Uso 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.

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.



[5.358 t]

De residuos y demolición de construcción han sido valorizados y reutilizados in situ.

MATERIAL OBRA RECICLADO
AGUAS DE ALICANTE 2021

Arenas recicladas

3.750,26 Tn

Zahorra

3.455,41 Tn



Red Potable

Alcantarillado



RCD: residuo de construcción y demolición

	RCD eliminación		RCD Valorización		RCD Valorización in situ	
AGAMED			931.440	30.686		828.000
Aigües d'Elx	15.678.343	10.707.049				1.486.537
Hidraqua	4.630.200	9.413.645	2.048.627	5.756.100	2.965.896	77.616
TOTAL kg.	20.308.543	20.120.694	2.980.067	5.786.786	2.965.896	2.392.153



Red Potable

Alcantarillado



Compra áridos cantera

Compra áridos reciclado

AGAMED		1.439.480		
Aigües d'Elx	15.435.966	9.230.202	348.142	456.910
Hidraqua	5.082.693	10.068.747	1.285.158	396.738
TOTAL kg.	20.518.659	20.738.429	1.633.300	853.648
			7,37%	4,0%

ANEXO



Generación de residuos e impactos dentro de la cadena de suministro

Gestión de los impactos relacionados con los residuos

Residuos generados

Residuos no destinados a eliminación

Residuos destinados a eliminación



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

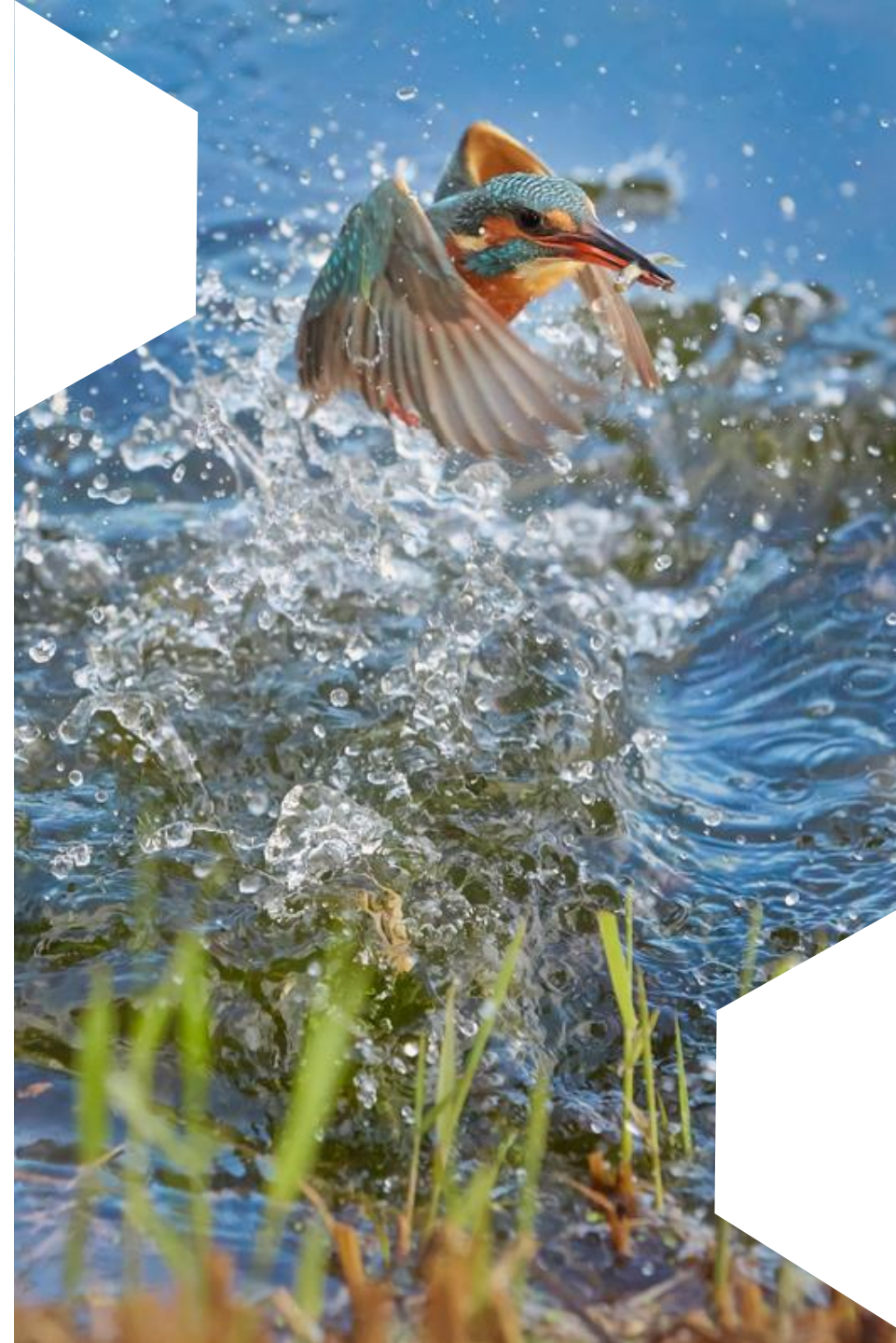
SOBRE NUESTRO
INFORME

Protección de la biodiversidad

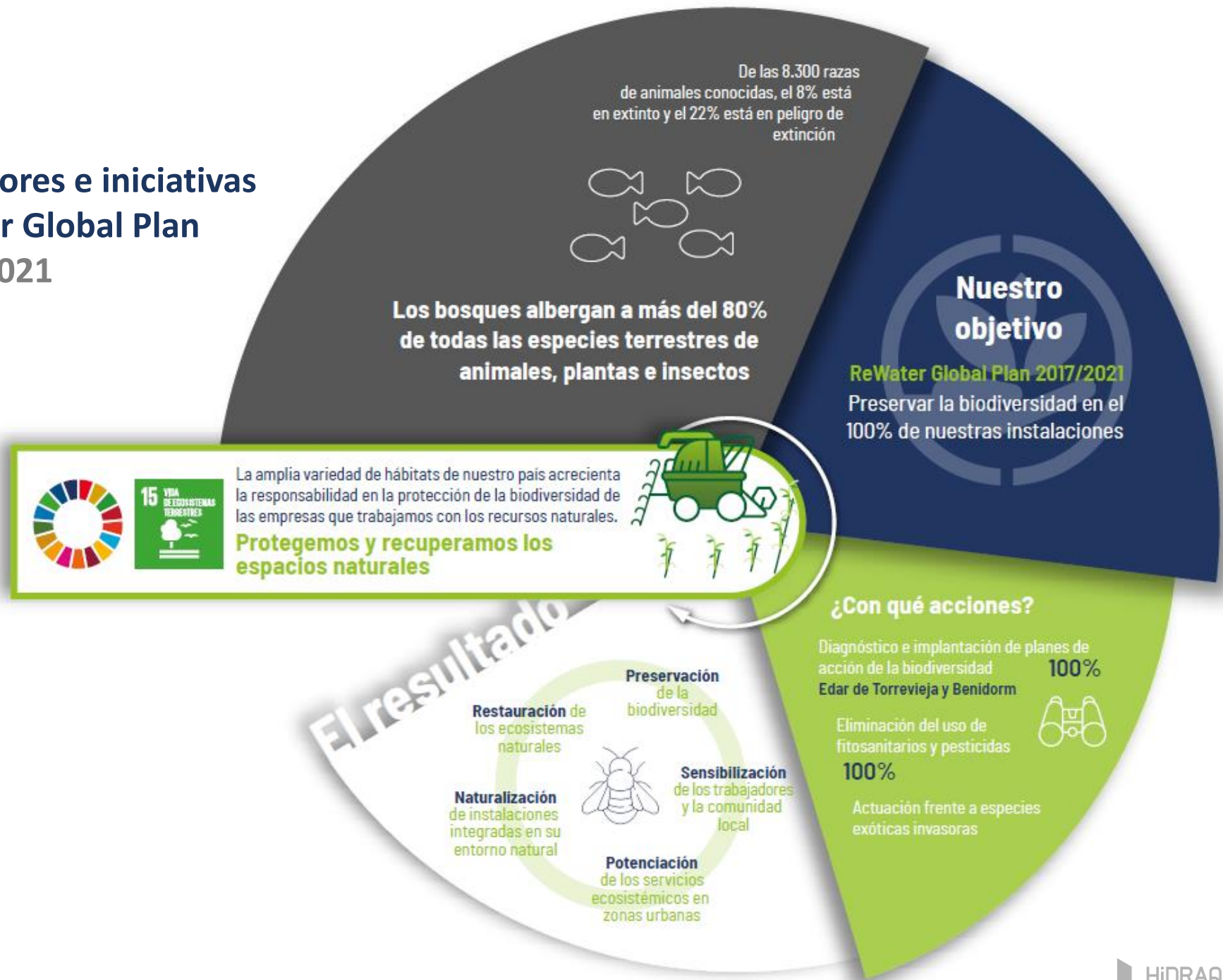


OBJETIVO

**PRESEVAR 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 Torrevieja ubicado en los lindes del Parque Natural de las Lagunas de la Mata y Torrevieja.

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

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



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 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 interés.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Hidraqua nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa BiObserva STOP-invasoras, para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de espacios e instalaciones y utilizado por personal sin conocimientos botánicos.

Durante los últimos años 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.



Biobserva

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva, 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 Hidraqua en la Comunitat 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 avistada especialmente aquellas especies migratorias. Los datos registrados por los observadores son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.

BI**O**BSERVA



El programa BiObserva STOP-invasoras dispone de una plataforma web y una app dirigidas al personal de instalaciones, para que puedan realizar la identificación de las especies, inventariar y mapear su presencia en la instalación, desarrollar un plan de control y mantener un seguimiento posterior.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Naturalización de instalaciones

Para naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno es necesario un cambio de paradigma en la gestión de zonas verdes para fomentar la biodiversidad, integrando el concepto de Infraestructura verde en la jardinería.

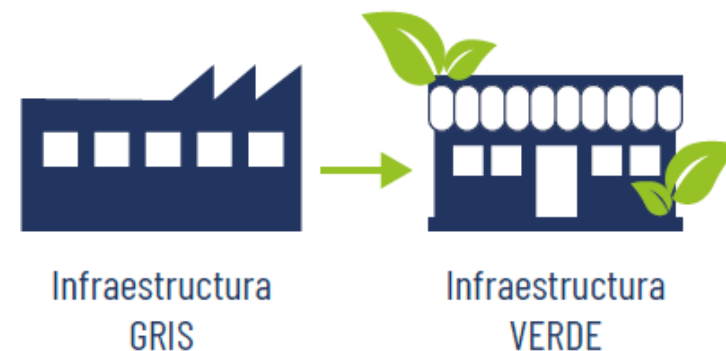
Se trata, por tanto, de transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, redes estratégicamente planificadas de espacios terrestres y acuáticos interconectados entre ellos que sustentan la biodiversidad, favorecen la resiliencia de los ecosistemas 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. C
- **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 en las zonas verdes para **fomentar la biodiversidad y ayudar al control de plagas/molestias generando hábitats y micro-hábitats** de especies "útiles" con el uso de cajas nido, refugio de murciélagos, hoteles de insectos...

- **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.



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Tancat de l'Illa y Milia

Hidraqua gestiona para Acuamed el servicio de operación, mantenimiento y vigilancia ambiental del humedal del Tancat de l'Illa (El Perelló / Sueca) y 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 ha aportado al PN 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 hábitat (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...

	TANCAT DE L'ILLA	TANCAT DE MILÍA
FLUJO SUPERFICIAL EN LECHO DE GRAVAS	0,5 ha.	5 ha.
FLUJO SUPERFICIAL	10,04 ha.	18 ha.
LAGUNA ARTIFICIAL	3,2 ha.	11 ha.
SUPERFICIE TOTAL	14,1 ha.	34 ha.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

Colaboraciones con entidades

Hidraqua colabora con la UV, en concreto 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 y el estudio de contaminantes persistentes, como metales pesados y plaguicidas, en el agua de los tancats de Milia y de l'Il·la.

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'Il·la 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

Hidraqua tiene 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

Con el firme objetivo de preservar, cuidar y mantener el entorno natural, Aigües d'Elx junto al ayuntamiento de Elche, gestionan el paraje natural del Clot de Galvany. Este atractivo espacio, cuenta con un completo equipo de profesionales que colaboran en la conservación de este paraje tan singular de la costa mediterránea.

El humedal, integrado en la partida ilicitana de Balsares, conecta con las dunas y pinares del Carabassí, y

constituye un excelente ejemplo de marjales costeros.

Este paraje conforma un enclave de gran valor ambiental, agrupando varios ecosistemas que por su geología y edafología contienen una flora y fauna de gran relevancia autonómica.

Así podemos destacar la presencia de avifauna como la cerceta pardilla, la garcilla cangrejera, la malvasía cabeciblanca o el porrón pardo, entre otros.

En la actualidad, la EDAR de Arenales del Sol (Elche) cuenta con un tratamiento terciario para las aguas tratadas, cuyo destino final es el Paraje Natural Municipal.

Este hecho, garantiza la disponibilidad de aguas regeneradas para la gestión sostenible de "El Clot de Galvany" y de las especies que en él habitan. En este marco, Aigües d'Elx realiza un programa de seguimiento biológico y ambiental;

además de un programa de mantenimiento que incluye la mejora de las infraestructuras y el desarrollo de campañas especiales según las necesidades del Paraje, siempre bajo la supervisión del director conservador del paraje.

En el 2021 se ha realizado la remodelación de la charca de limícolas para uso de anátidas, así como la rehabilitación de la charca de los Tarays no abierta al público para facilitar la adaptación de las aves.



Se ha realizado un proceso de refuerzo de la población de Cerceta Pardilla en el PNM del Clot de Galvany, en colaboración con el Servicio de Vida Silvestre de la Generalitat Valenciana, dentro de su programa de refuerzo de los efectivos de esta especie en la Comunitat Valenciana. Esta acción se suma a la realizada con otras especies como el pez fartet o la suelta de crías de tortugas bobas en la playa de Carabassí.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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 SOS Gorriones

Esta iniciativa surge de la colaboración del Ayuntamiento de Torrevieja y Agamed con la participación de la Asociación Faunatura como parte ejecutora de las actuaciones propuestas.

El Proyecto SOS Gorriones pretende fomentar la conservación y/o recuperación de las poblaciones de aves urbanas en general y las poblaciones de gorrión común en particular, a través de la confección e instalación de cajas-nido específicas para aves passeriformes en el término municipal de Torrevieja.

Esto se llevará a cabo mediante la creación de una amplia red de colaboración entre centros e instituciones, con la que a través de la educación ambiental, la divulgación y la participación ciudadana se consiga transformar nuestra localidad en una ciudad sostenible donde el desarrollo urbanístico y las especies silvestres puedan convivir.



Nuevo sendero urbano en el parque inundable de la Marjal

La creación de un sendero que atraviesa el parque, y que se incorpora a la red de senderos urbanos del Ayuntamiento de Alicante, mejora la multifuncionalidad del espacio y favorece su valor social. El terreno natural se ha modificado para formar un gran vaso de retención de aguas pluviales y, aprovechando este condicionante, se ha configurado una topografía variada que favorece la creación de microhábitats y refugios para la flora y fauna que se ha establecido allí.



Talleres de construcción de cajas nidos

La construcción de estas cajas-nido se realizaron a través de talleres educativos con el alumnado de ALPE, APANEE y los mayores del Centro AFA Torrevieja, como parte de un taller con el que se pretende ejercitar tanto física como cognitivamente a los participantes, así como estimular su coordinación y expresión artística, a la vez que se transmiten valores de educación ambiental y se establece un contacto con la naturaleza y los animales.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

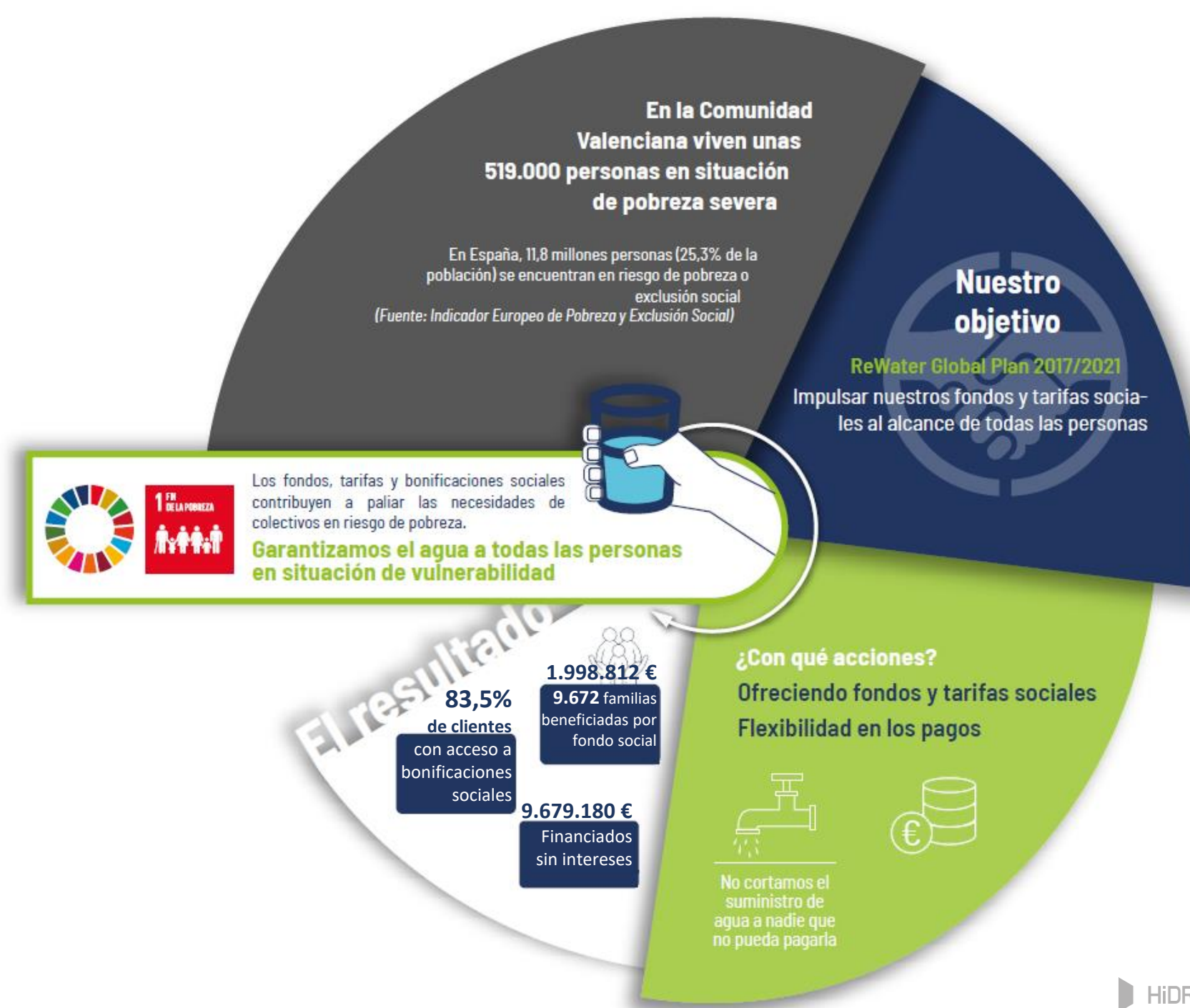


OBJETIVO

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



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

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

Garantía de acceso

En Hidraqua y las empresas mixtas participadas 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, entre ellas la posibilidad de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un “pago plano” mes a mes.

Debido a la situación actual y a la paralización de determinados sectores de la economía española hemos detectado un aumento significativo de facturas pendientes de pago. Por ello hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que en circunstancias normales no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura pero que a raíz de la crisis sanitaria presentan dificultades económicas.



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.

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Fondo Social

El fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos especialmente afectados por la situación de crisis económica provocada por la Covid-19.

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.

[1.998.812 €]

del Fondo Social se beneficiaron 9.646 familias, un 64,26% más respecto al año anterior



[12.316 familias]

Se pudieron acoger a las tarifas sociales, un aumento del 6%



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



Consulta las ayudas disponibles



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.

		2018	2019	2020	2021	
FONDO SOCIAL	Importe	932.345	924.847	1.216.852	1.998.812	64,3%
	Familias beneficiadas	8.635	7.462	6.726	9.672	43,4%
TARIFAS SOCIALES	Municipios	30	30	32	32	0%
	Familias beneficiadas	10.739	11.333	11.614	12.314	6,0%
12 GOTAS	Contratos	1.166	1.447	1.026	1.951	90,2%
COMPROMISO DE PAGO	Importe	6.626.273	6.163.208	6.649.859	9.679.180	45,6%
	Contratos	8.391	8.384	8.179	13.993	71,1%

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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 2021 se firmaron 13.993 compromisos de pago sin intereses por importe de 9.679.180 €. Estas ayudas en la financiación sin intereses se han incrementado un 57% desde el 2019, antes del inicio de la pandemia, un aumento de más de 3.515.972 euros.

Modalidad de pago 12 Gotas

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga el mismo importe y al cabo de 12 meses se regula el saldo. En base al histórico de facturación del cliente, se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización. 12 Gotas no supone ningún cambio en las condiciones del contrato.

Hidraqua sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual.

En el ejercicio 2021, 1.951 personas han solicitado esta modalidad.

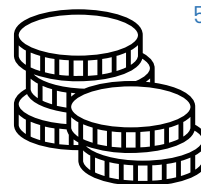
Coordinación con los servicios sociales

Hidraqua dispone 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.

[9.679.18€]

Financiados sin intereses, un 57% más que antes de la pandemia



ANEXO



[Acciones de acceso al agua por sociedad](#)

Colaboración con Banco de Alimentos

Hidraqua y sus empresas participadas Aigües de l'Horta, Aguas de Alicante, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera han firmado un convenio con el Banco de Alimentos de Valencia y Alicante para poner en marcha una iniciativa que permita ayudar a aquellos colectivos más vulnerables y promover la sostenibilidad entre la ciudadanía.

Con esta iniciativa se contribuye a una recuperación sostenible, justa e inclusiva y supone una llamada a la acción a la ciudadanía para que, a través de un gesto tan sostenible como es solicitar la factura digital, puedan contribuir a mejorar la situación de muchas familias en situación de vulnerabilidad.

[1€]

Donación para el Banco de Alimentos por cada solicitud de factura digital



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

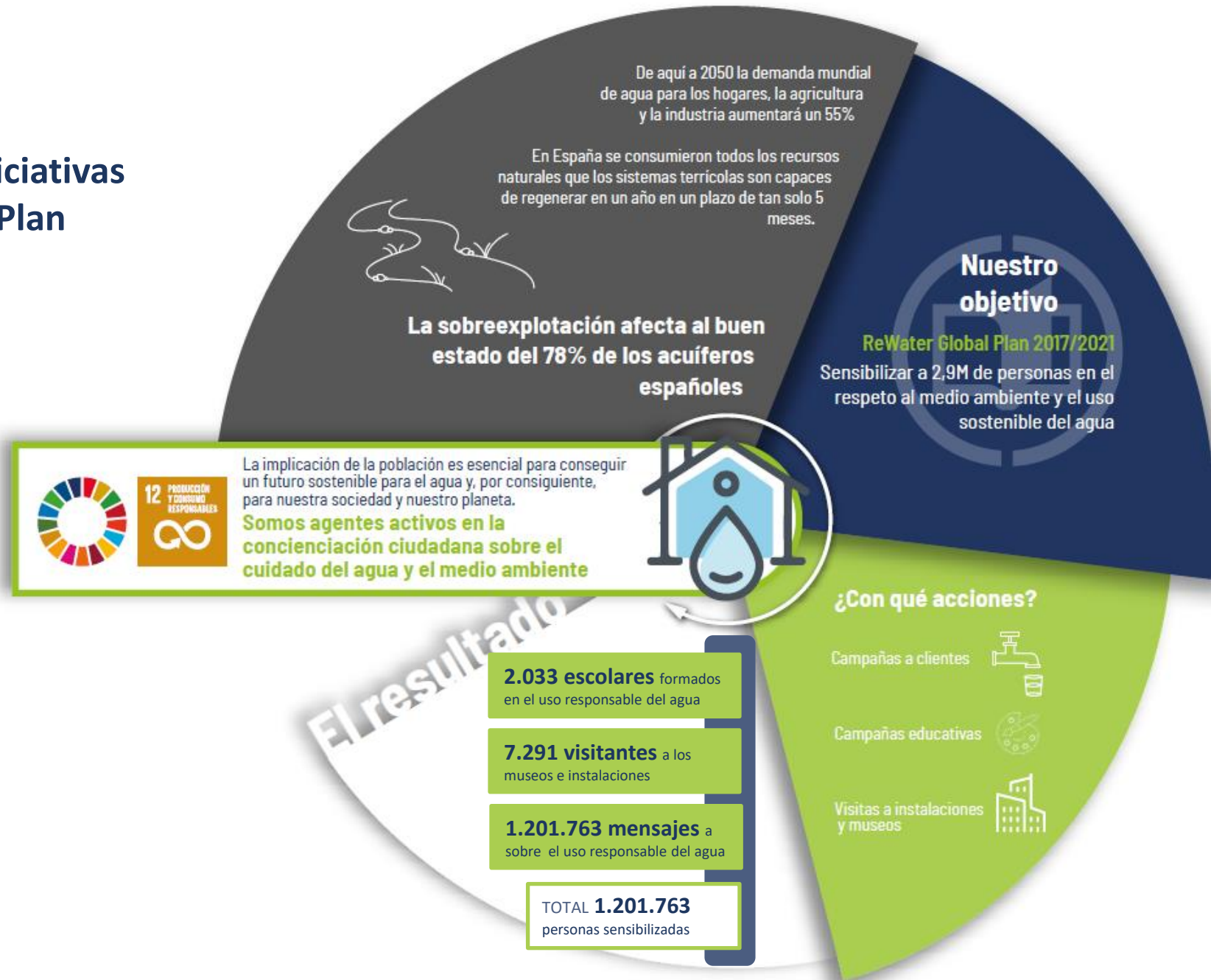


OBJETIVO

SOMOS AGENTES
EN LA
CONCIENCIACIÓN
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

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

Aqualogia

Aqualogía es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de AGBAR 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..

Aqualogia 2,0

Después de siete años recorriendo los centros de primaria de la Comunitat Valenciana 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.



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 2021 se organizaron webinar en las que participaron ponentes que son referencias femeninas en el ámbito STEM para las alumnas. Actualmente están participando 441 alumnas de 10 centros educativos en Torrent, Orihuela, Alicante, Crevillent y Elche.

#Abreegrifo

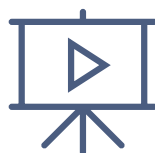
- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA**
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES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

Dentro de los acuerdos del Pacto Social de Aigües de l'Horta se acuerda lanzar una campaña para promover el consumo de agua del grifo frente al consumo de otras alternativas, agua envasada o bebidas azucaradas. El agua del grifo es la bebida con menor huella de carbono y menor impacto ambiental, es económica y saludable. El agua del grifo es el alimento más vigilado y es recomendable para una dieta saludable.

PROPUESTA DE VALOR

Beber agua del grifo no es un simple gesto, es elegir un estilo de vida. Es ser sostenible, es pensar en el medioambiente y cuidar de las nuevas y futuras generaciones; es pensar en tu salud y la de tu familia, es confiar en la innovación y la tecnología, y es creer que el agua debe estar al alcance de todos.

Abre el grifo a la sostenibilidad. A través del consumo de agua del grifo fomentamos un uso eficiente del recurso porque garantizamos una gestión del agua sostenible e inclusiva. Cuidamos del medio ambiente y del entorno, de nuestra generación y las que están por venir.



[#ABREEGRIFO]
Visualiza los videos de la campaña

Abre el grifo a la salud. El agua del grifo es un alimento. Te proporciona calcio para tus huesos y tu sistema circulatorio, magnesio para el corazón y el sistema nervioso, ayuda a la mineralización de los huesos y garantiza la hidratación. Abre el grifo a la innovación. El agua del grifo es el alimento más controlado y vigilado que puedes consumir ya que se somete a controles diarios posibles gracias a la digitalización y la innovación en el sector del agua. Gestión eficiente.

Abre el grifo al compromiso. Consumir agua del grifo es creer en la inclusión y la protección de los más vulnerables. En Aigües de l'Horta atendemos las necesidades sociales de cada municipio y damos apoyo a las familias en riesgo de exclusión.



5 RAONS PER TRIAR L'AIGUA DE L'AIXETA

ECONÒMICA
1.400 LITRES D'AGUA DE L'AIXETA VALEN MENYS DE 1€

AMBIENTAL
L'AGUA DE L'AIXETA ÉS LA MANERA MÉS ECOLÒGICA DE CONSUMIR AGUA AMB LA MÍNIMA EMPREMTA AMBIENTAL

ACCESIBILITAT
NOMÉS OBRINT L'AIXETA TENS AGUA DE QUALITAT I DE CONFIANÇA EN CASA

SEGURETAT
L'AGUA DE L'AIXETA ÉS UN DELS ALIMENTS MÉS CONTROLATS I VIGILATS

SOLIDARITAT
AMB LES TARIFES SOCIALS I EL FONS SOCIAL D'AGÜES DE L'HORTA ES GARANTEIX L'ACCÉS A L'AGUA

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- 1. Hombres y mujeres
- 3. Salud y bienestar
- 6. Agua limpia y saneamiento
- 12. Industria, innovación e infraestructura
- 13. Acción por el clima
- 17. Sociedades justas, resilientes e inclusivas

GENERALITAT VALENCIANA
Accions de suport per al foment i implementació de l'Agenda 2030 en les diferents organitzacions i sensibilització dels ODS

Acció proposada per la tauleta de Solidaritat i Ocupació del Pacte Social



Som 70% aigua i hem de beure al voltant de 2 litres cada dia. L'aigua de l'aixeta ens aporta els sals i minerals necessaris per al bon funcionament del nostre organisme.

- BENEFICIS DE BEURE AIGUA**
- ✓ MILLORA EL SISTEMA IMMUNOLÒGIC
 - ✓ ALLEUJA LA FATIGA I EVITA EL MAL DE CAP
 - ✓ CONVERTEIX EL MENJAR EN ENERGIA
 - ✓ AJUDA A ABSORBIR ELS NUTRIENTS

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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 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.

"**Basta de diminutivos**", es el nombre de la campaña lanzada por Aguas de Alicante con el objetivo de visibilizar entre la ciudadanía los efectos negativos del mal uso del inodoro puede tener para la red de saneamiento, un problema que se calcula 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 LAS
TOALLITAS NO CREA
PROBLEMITAS.**

**CREA
PROBLEMONES.**



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 toallitas 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

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 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 es 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.

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).

Desde su inauguración más de 160.000 personas ya han visitado el Museo de Aguas de Alicante; un ente vivo en constante renovación de contenidos que adapta su temática y recursos a las necesidades de cada momento para convertir la visita en una experiencia enriquecedora. La entrada es gratuita.



Visita virtual al museo



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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..



Aula de la Natura del Clot de Galvany

El aula es el lugar de encuentro con el visitante en el Paraje Natural del Clot de Galvany, tanto a nivel particular como a nivel de grupos, donde se le atiende e informa sobre el paraje, facilitando material informativo, proyectando audiovisuales. Las visitas grupales se realiza talleres 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, restos de otros,

ejemplares como cráneos, excrementos, plumas, mudas de serpientes, conchas, 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.



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 el 2021 se ha realizado una campaña de comunicación enfocada a los 50 años de Hidraqua, en esta acción comunicativa han participado diferentes responsables en dónde han contado la evolución y transformación de la compañía durante estas 5 décadas.

A través de 50 entrevistas se ha contado cómo la digitalización ha permitido mejorar, a controlar en tiempo real todas las operaciones, a ser más inteligentes en la toma de decisiones, a ofrecer un servicio excelente al cliente y a las ciudades, a ser más ágiles y eficientes

Una transformación transversal en la que han participado todas las áreas de la empresa y a todos los niveles.

- **La digitalización como respuesta a las necesidades de los municipios**
- **La digitalización al servicio del cambio climático**
- **La digitalización como herramienta para mejorar el servicio**
- **La digitalización en la comunicación con el cliente y los grupos de interés**
- **La digitalización como herramienta para mejorar la operatividad**

Hidraqua @infoHIDRAQUA · 22 dic. 2021
 En nuestra página web tienes información actualizada de las interrupciones en el servicio necesarias para realizar un mantenimiento imprescindible en la red de distribución de agua
 #HidraquaCercaDeTi
hidraqua.es/mapa-de-obras-...



Comunicación digital

Hidraqua y sus empresas participadas siguen apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de interés. La línea editorial se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio de agua y saneamiento.

Por otro lado, 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 2021 se consiguieron 994.333 visitantes únicos a la página y un total de 9.973.291 páginas vistas.



Interacciones en redes sociales

Hidraqua @infoHIDRAQUA · 16 dic. 2021
 El proyecto #SembrandoOxígeno llega a #Benexiama de la mano de @FundacionAquea y el Ayuntamiento de la localidad
 ● Recuperará 20.000 m2 de superficie forestal
 ● Permitirá absorber 78 toneladas de CO2 durante las tres próximas décadas
 @Informacion_TV youtu.be/plZWbQS4Cis



Hidraqua @infoHIDRAQUA · 20 dic. 2021
 ¿Sabías que por cada persona que solicita la #FacturaDigital donamos 1€ al Banco de Alimentos?
 Así, contribuimos a la #sostenibilidad y protegemos a los más vulnerables.
 Pídela ya aquí hidraqua.es/factura-digital



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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





8,72% de las mujeres españolas universitarias están desempleadas frente al 6,79% de los hombres. (INE)

En España la "brecha salarial entre hombres y mujeres", que utiliza la ganancia ordinaria por hora trabajada como base, presentó una diferencia de sexo del 11,9% (INE)

La tasa de paro para el colectivo con discapacidad fue del 22,2%, con un descenso de 1,7 puntos respecto a 2019. Esta tasa era 6,8 puntos superior a la de la población sin discapacidad. (INE)

Activas

ReWater Global Plan 2017/2021

La tasa de paro para las personas con discapacidad del 2020 fue del 22,2 % de mujeres en cargos de responsabilidad

- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, no solo por su significación social sino con la equidad como principio corporativo.

Favorecemos un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso



Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021
33% de las mujeres en posiciones de liderazgo y 2,5% de la plantilla con diversidad funcional

¿Con qué acciones?

Plan estratégico de equidad
Integrar en la cultura corporativa el valor de equidad e igualdad

Distintivo de Igualdad en la Empresa
otorgado por Instituto de la Mujer



Plan de Igualdad
desde 2011

EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

efr

Certificación Empresa Responsable

El resultado


35,29 % de mujeres
en cargos de responsabilidad


2 % de personal
con discapacidad

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Adhesión a la Red+D

En el marco del Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo, se entregó las credenciales a las empresas que se han adherido a la Red Aigües de Cullera, Aigües de Paterna y Aigües de l'Horta. De esta manera se suma a Hidraqua, Aigües d'Elx y Aguas de Alicante adheridas desde 2018. Todas ellas afianzan de esta manera su compromiso para avanzar hacia la creación de entornos laborales inclusivos con la diversidad.

La finalidad de la Red+D, impulsada por Red Acoge, es avanzar hacia la generación de políticas y acciones que fomenten entornos laborales inclusivos que garanticen la igualdad de oportunidades y que sean un modelo sostenible de gestión empresarial.

Bequal Plus

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.

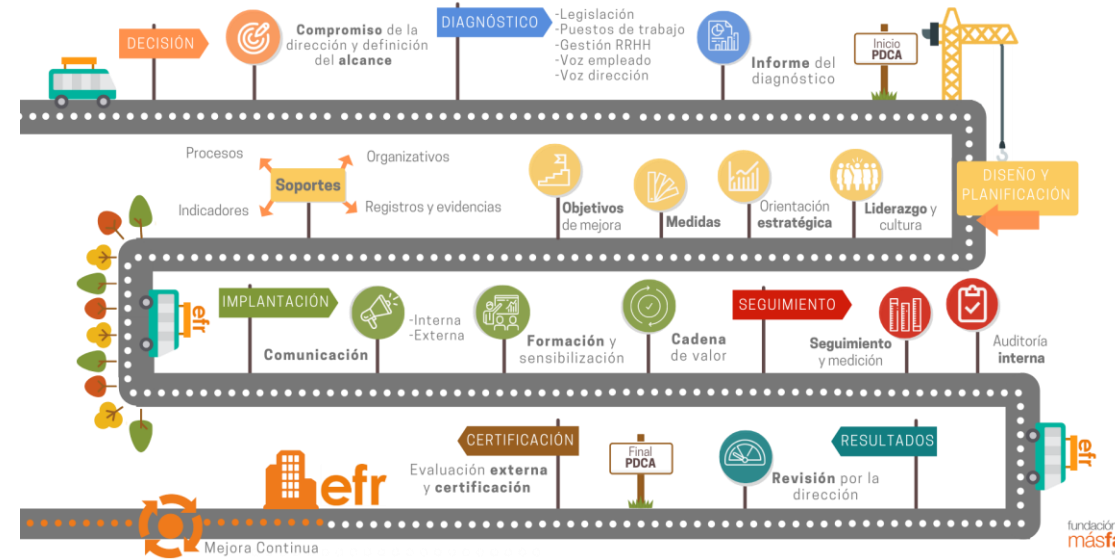
Hidraqua y sus empresas mixtas han sido reconocidas con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, que las certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.

Certificación efr

Hidraqua y 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.

Modelo efr 1000-1

LA RUTA



III Plan de Igualdad

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 y sus empresas participadas han aprobado sus III Planes de Igualdad, posicionándose en los primeros puestos del ranking nacional gracias a llevar a cabo su registro, cumpliendo así con los requisitos establecidos en la nueva normativa por la que se regulan los planes de igualdad y la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Su negociación y aprobación a través de las respectivas comisiones negociadoras de igualdad contempla un conjunto de nuevas medidas entre las que se encuentran la extensión de su política de igualdad a sus empresas proveedoras, al tenerse en cuenta este criterio en su evaluación, en su valoración positiva en la contrataciones o renovaciones cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente. La labor de estas comisiones negociadoras facilita el velar por la igualdad de oportunidades en la organización y están integradas de manera paritaria por representantes de las personas trabajadoras pertenecientes al Comité de Empresa y representantes de la empresa.

Asimismo, en el III Plan de Igualdad se pretende reforzar las alianzas y colaboraciones con centros y organismos para llevar a cabo proyectos que faciliten la realización de prácticas en estas empresas relacionadas con oficios masculinizados debido a las dificultades para reclutar a mujeres en tales puestos,

como, por ejemplo, personal operario de redes y personal operario de depuración. Igualmente, en los nuevos planes se fortalece el apoyo a las víctimas de violencia de género adquiriendo compromisos específicos tales como la divulgación de los derechos que tienen reconocidos por la normativa vigente, la realización de campañas de sensibilización contra la violencia, y la difusión del canal para formular consultas sobre los derechos de las personas trabajadoras, entre otros.

Además, se contempla la introducción de forma transversal de módulos de igualdad en todos los cursos ofertados por la empresa, la impartición de formación en “nuevas masculinidades” y se sigue

potenciando la corresponsabilidad y el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, el incremento del porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, entre otras muchas medidas referidas a los ámbitos de actuación de estos planes.

Todas estas medidas se unen a las ya contempladas en los Planes de Igualdad anteriores donde se recogían acciones como el valor de la igualdad en la cultura y gestión organizativa, condiciones de trabajo, proceso de selección y contratación, formación y promoción profesional y/o desarrollo profesional; entre otras.

A fin de velar por el cumplimiento de todas estas acciones e indicadores se realizarán reuniones periódicas de la Comisión de Igualdad. Asimismo, pese a que estas medidas se han aprobado por un plazo límite de cuatro años, se llevará a cabo una revisión a mitad de este periodo para analizar dificultades, soluciones y propuestas de ajuste; así como para valorar el grado de acercamiento a la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres mediante el análisis del cumplimiento de los objetivos de cada acción y área.

Diversidad en cargos de responsabilidad

En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas, durante el 2021 se ha aprobado el III Plan de Igualdad

	2020				2021				
	MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº		
Dirección	5	22,73%	17		11	36,67%	19		30
Gerencia	6	31,58%	13		6	33,33%	12		18
Responsables	54	33,96%	105		65	37,57%	108		173
RANGO DE EDAD									
Menor de 30	0		0		0		0		
Entre 30-50	55		70		67		66		
Mayor de 50	10		65		15		73		
TOTAL 2021					82		139		
Total 2020					65		135		

Distintivo de Igualdad

Hidraqua, Aguas de Alicante, Aigües d'Elx y Agamed son unas de las 160 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.

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.



Cátedra "Aguas de Alicante de inclusión social".

La Universidad de Alicante, Aguas de Alicante y la Asociación ProDiscapacitados 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.



ANEXO



Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional
Diversidad en órganos de gobierno y empleados
 Plantilla total por modalidad de contrato
 Creación y ocupación neta
 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
 Permiso parental
 Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial
 Media de horas de formación al año por empleado



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

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

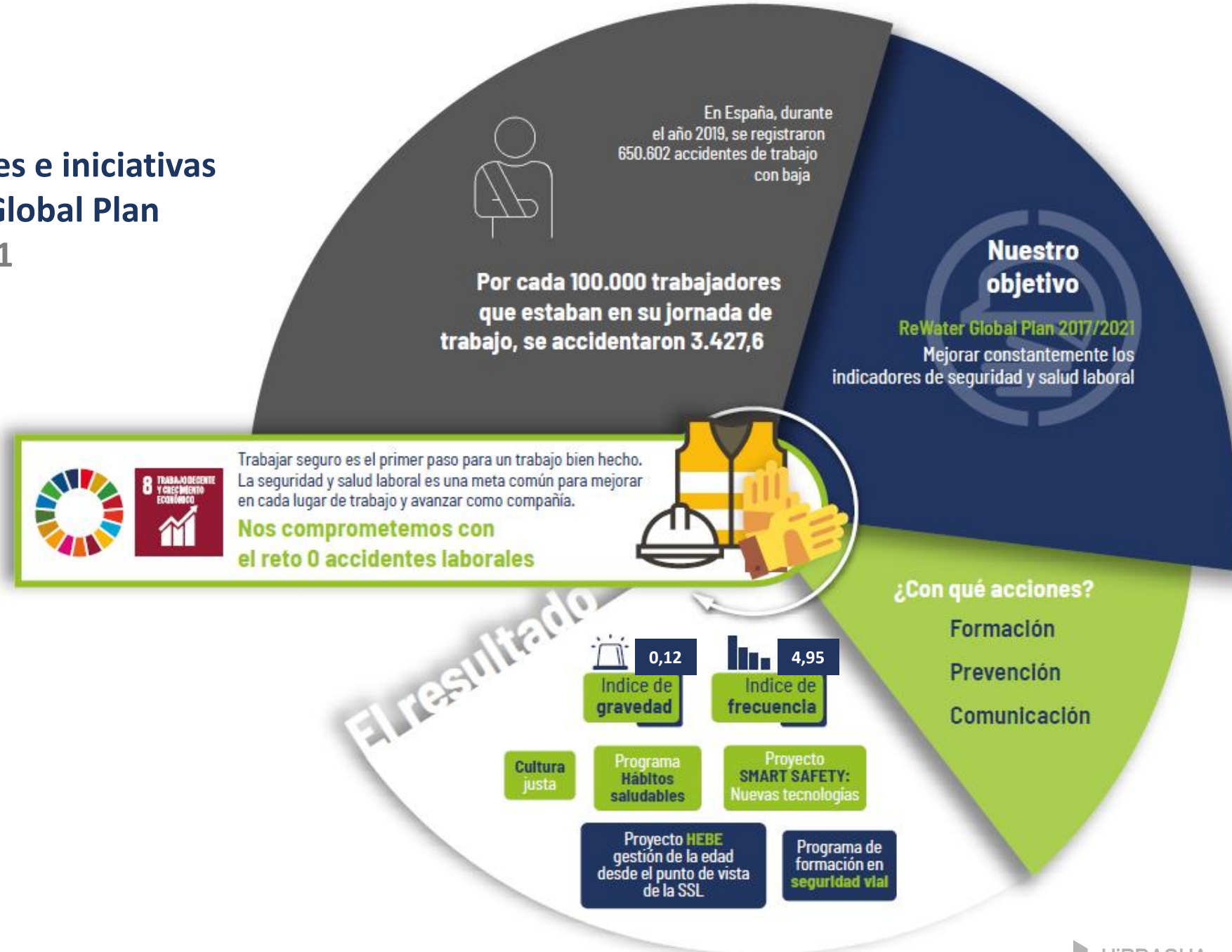


OBJETIVO

**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

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

102-2-102-3

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.**



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

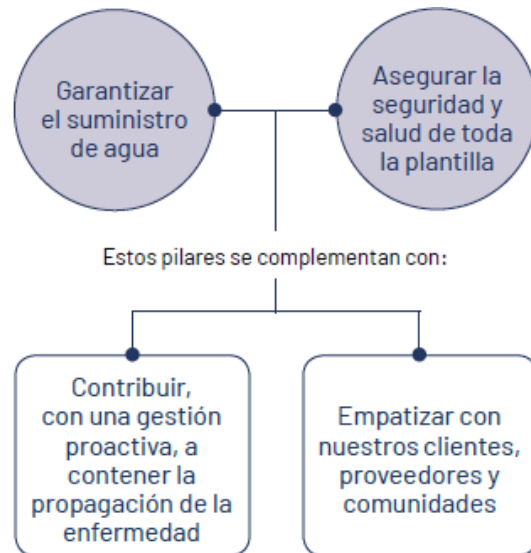
102-2-102-3, 403-7

Respuesta ante la COVID-19

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

Durante la pandemia, desde recursos humanos, en la más estrecha colaboración con el área de seguridad y salud laboral, se han adaptado los protocolos de actuación en función de la incidencia acumulada.

Desde el inicio desescalada con la apertura controlada, progresiva y voluntaria a las Oficinas, dando prioridad al personal cuyo trabajo requería presencialidad para su prestación (por ejemplo, recepcionistas, personal de atención al público), pero siempre desde la perspectiva de máxima prudencia. De manera casi simultánea, la empresa a través de su servicio de prevención Quirón inició a el despliegue de una campaña de cribado entre la plantilla, mediante la realización de test serológicos, con el fin de conocer la incidencia del virus podía haber tenido en la plantilla y detectar posibles nuevos casos de infección asintomáticos antes de su retorno a su puesto de trabajo.



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

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.

Formación en SSL

Durante el 2021 se impartieron 1883,5 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de riesgo eléctrico, riegos en trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento entre otros.

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.



Visitas de la Dirección

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

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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

403-2, 403-4

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

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

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

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

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, se establece "la plantilla debe ser sensibilizada sobre y tomar conciencia de la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio".



Comunicación sobre SSL

Además de las reuniones periódicas del Comité SSL se suma la formación y charlas periódicas de SSL, en las que los mandos promueven la participación y consulta con la plantilla. A través de los procesos de comunicación interna se fomenta las buenas prácticas, concursos de innovación en materia de SSL, incidentes con alta potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad, Política de SSL, etc.

Con las contratistas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Servicio de Salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar 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 Ajeno.

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.

HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

PARTICIPA MAÑANA EN LA CHARLA-TALLER "ALIMENTOS PROCESADOS, CÓMO IDENTIFICARLOS".

Los alimentos procesados son aquellos que han sufrido transformaciones respecto a su estado inicial. Pero, ¿sabemos cuáles son? ¿sabemos si pueden formar parte de nuestra alimentación? ¿con qué frecuencia? Si quieres saber más sobre este tema y consultar todas tus dudas directamente con nuestra nutricionista Lucía Butté, no dejes de apuntarte a esta charla.



Un carrito saludable. El equipo de Hábitos Saludables.



La empresa ofrece seguros privados de salud, flexinómina para la gestión deducciones o ayudas negociadas en los convenios colectivos y reflejadas en el catálogo EFR. Estas medidas son de aplicación exclusivas para la plantilla

Hábitos saludables

Impulsamos políticas para favorecer el desarrollo integral de la plantilla, cuidando su salud física y emocional, con un amplio abanico de actividades a fin de potenciar un modelo de empresa saludable y sostenible. El proyecto incluye actividades puntuales y se ha convertido en un extenso programa.

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.

HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

YA DISPONIBLES LAS CHARLAS MONOGRÁFICAS DE TRASTORNOS MUSCULOESQUELÉTICOS

El pasado mes de octubre se celebró el mes de la Prevención de los trastornos musculoesqueléticos. Con este motivo, se organizaron 4 webinars pensados para analizar y prevenir los riesgos de lesiones musculares específicos en los principales puestos de trabajo de la Compañía. Ya están disponibles en nuestro canal de YouTube.



Leer más >

Un carrito saludable. El equipo de Hábitos Saludables.



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

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 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 puestos de trabajo y establecido los protocolos médicos específicos para su control a través de la vigilancia sanitaria periódica.

Dichos reconocimientos médicos se ofrecen a toda la plantilla y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal.

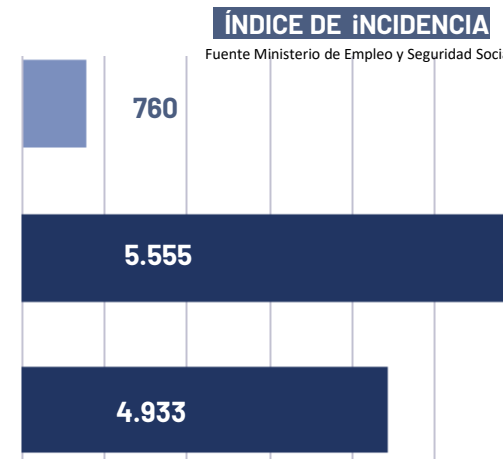
Como riesgos específicos que implican una vigilancia periódica y obligatoria destacan. **los trabajos con posible exposición al amianto y el acceso a espacios confinados**



Hidraqua y Empresas mixtas

Empresas Sector (España)
Suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos

Empresas Sector (C. Valenciana)
Suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos



A lo largo del año 2021 se han registrado 58 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:

- 9 accidentes con baja (todos de carácter leve).
- 9 accidentes sin baja
- 2 Accidentes in-itinere con baja.
- 4 Accidentes in-itinere sin baja.
- 0 Fallecimientos por accidentes mortales.

ANEXO



Lesiones por accidente laboral
Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

El 30% de la población son nativos digitales

Los sectores de energía renovable actualmente emplean a más de 2,3 millones de personas; el número podría llegar a 20 millones para 2030.

La digitalización digital plantea un escenario que prescinde de ciertos oficios, dando forma a las nuevas profesiones del futuro.



9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Fomentamos la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.

Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas

El resultado

1.237 tecnologías externas evaluadas Agbar

8,5% inversión I+D+i

Agbar

DINAPSIS

Smart Water Smart Environment

Smart Cities

Nuestro objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021

Superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas

- ¿Con qué acciones?**
- Evaluación de tecnologías en el ecosistema de innovación
 - Pruebas piloto con Start Ups y centros tecnológicos
 - Participación en concursos de compra pública de innovación

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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, el Centro Tecnológico y de Innovación de Agbar e Hidraqua, 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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 Agbar, se ha desarrollado un nuevo servicio de Visión Artificial que avanza soluciones para la playa mediante mapeo y análisis de imágenes mediante algoritmos para inteligencia artificial.

SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

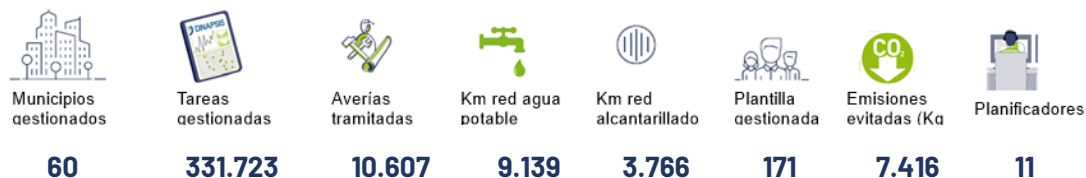
Todos nuestros servicios están enfocados a mejorar el confort y la calidad de vida de las personas, adaptando las ciudades para convertirlas en espacios habitables y amables.

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 2021, teniendo la capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua de 60 municipios de forma transparente y eficaz:

MAGNITUDES HUB OPERATIVO 2021



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

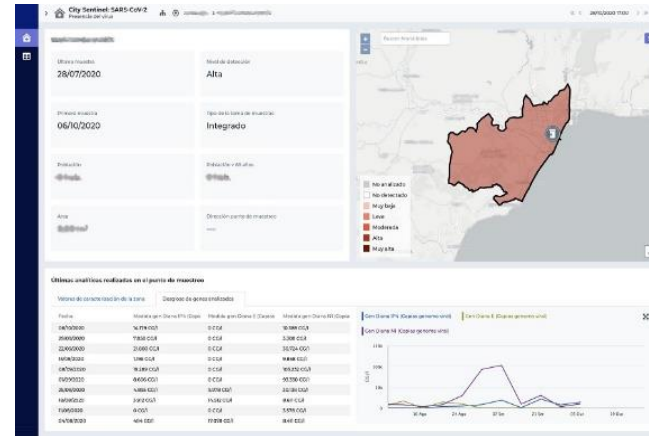
Digital4City

Soluciones digitales para mejorar la salud ambiental de tu ciudad.

Solución COVID-19 City Sentinel

En una situación de incertidumbre como la que está causando la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2, nos encontramos con un gran volumen de información ante el que necesitamos herramientas que faciliten la toma de decisiones complejas.

Aunando nuestro conocimiento de las redes de saneamiento, el comportamiento del virus en aguas residuales y basándonos en criterios epidemiológicos y socioeconómicos, hemos desarrollado la plataforma digital COVID-19 City Sentinel, una solución pensada para proveer al gestor público de una herramienta de visualización gráfica que sirva como observatorio único de información agregada, combinando los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria del municipio con el objetivo de aportar inteligencia a la toma de decisiones.



Variantes detectadas con genoma ambiental



CITY SENTINEL es el sistema de vigilancia que obtiene información del análisis del agua residual y la combina con indicadores epidemiológicos de un municipio o zona geográfica, para facilitar la toma de decisiones. City Sentinel está avalado por la Comisión Europea (2021/472 de 17 de marzo de 2021) como sistema de vigilancia sistemática y respaldado por la Organización Mundial de la Salud (summary report: virtual meeting, 23 July 2020. WHO).

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

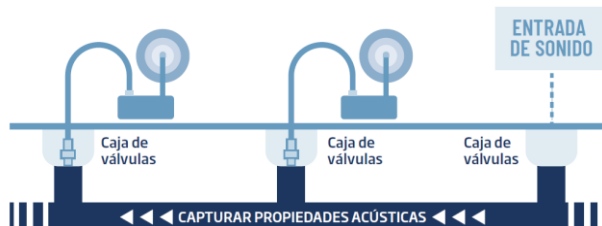
Soluciones innovadoras

Epulse



Evaluación acústica del estado de las conducciones – gestión de activos para la optimización de la renovación de redes.. 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.



Aquadvance 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.

Wlcot



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

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.

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

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

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.

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.

Aquadvance 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..

Proyecto CX

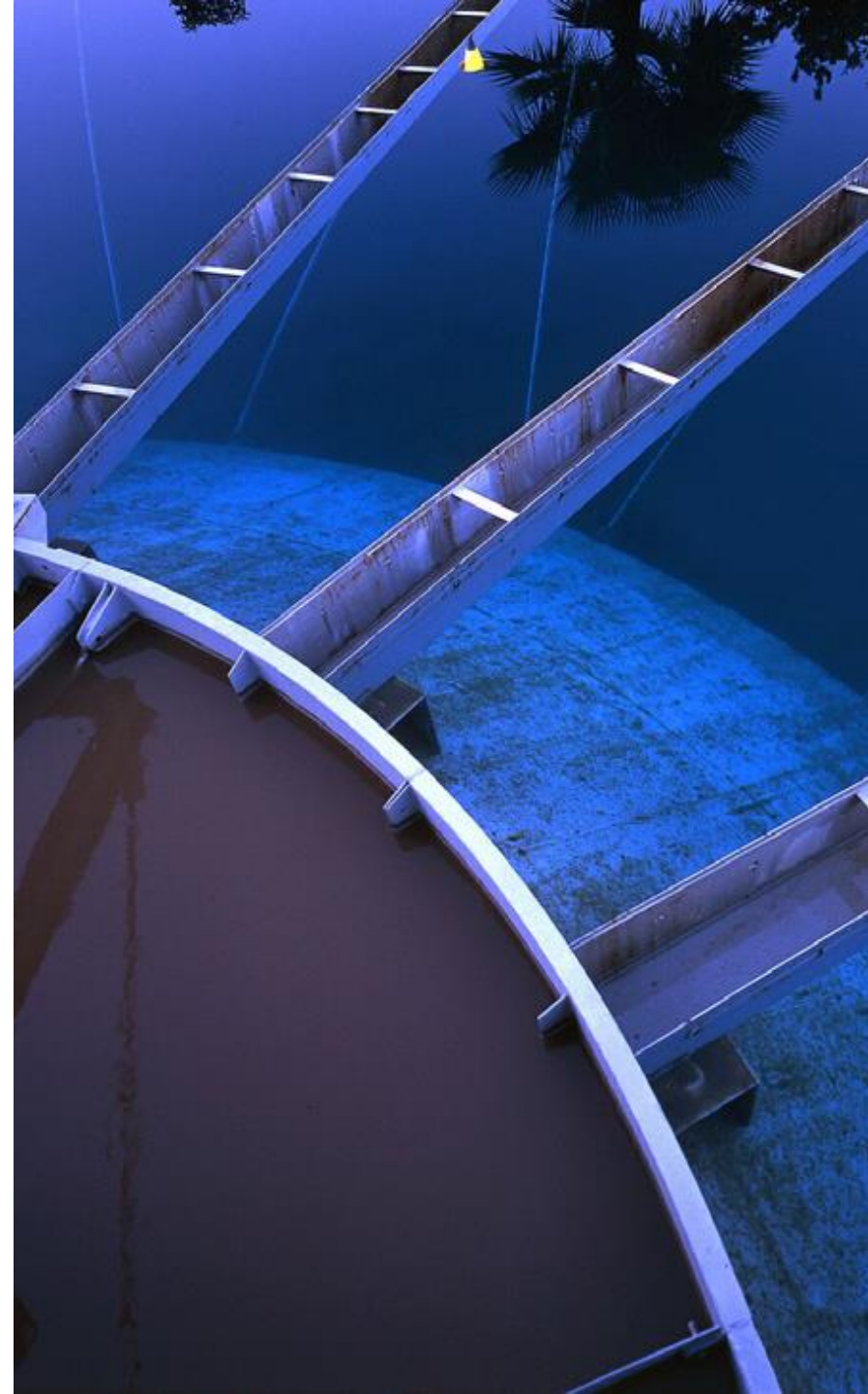


Una de las demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Se desarrolló una aplicación de apoyo al personal del teléfono de averías 24/7. La aplicación permite que el cliente pueda recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalización y mapas Bing.

Safety Beach



Agbar ha desarrollado el proyecto Safety Beach, que permite monitorizar la densidad de ocupación de las playas, localizar las zonas de mayor afluencia y la exposición solar o la previsión meteorológica, aportando a la ciudadanía información sobre la calidad de las aguas. Safety Beach establece una comunicación con los usuarios finales a través de la web municipal, códigos QR o pantallas informativas (si el municipio dispone de ellas).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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 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.

Guardian es la infraestructura contra incendios más grande de Europa en el PNI del Túria, en Valencia, a través del uso de agua regenerada, que permitirá aumentar la resiliencia a incendios en 2.000 hectáreas y proteger a 15.000 residentes.

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 UE, 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 Ajuntament de Riba-roja de Túria, el Ajuntament de Paterna, Hidraqua, 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 (GVA),

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

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

Labor de cada entidad en el proyecto

Hidraqua y CETAQUA han sido las encargadas del diseño, producción e instalación de la Estación Regeneradora de Agua (ERA). Se trata de 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 en este Parc Natural, para mejorar la calidad de esta zona húmeda catalogada.

Hidraqua ha desarrollado los cinco depósitos de almacenamiento del agua regenerada y los 11,5 kilómetros de conducciones que permiten que el agua atraviese el Parc Natural, y llegue desde la estación regeneradora hasta las torres SIDEINFO.

La instalación de las 40 torres SIDEINFO, así como los trabajos de tratamientos silvícolas que contempla el proyecto, corren a cargo de la empresa especializada en servicios ambientales Medi XXI. 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 han gestionado más de 37 Ha. de carácter estratégico con el objetivo de evitar que un fuego urbano se propague al Parc Natural, y de que un fuego en el Turia o sus inmediaciones afecte las zonas pobladas.

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

Así, 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. Por último, la Universitat de València es la encargada de analizar el impacto económico del proyecto.

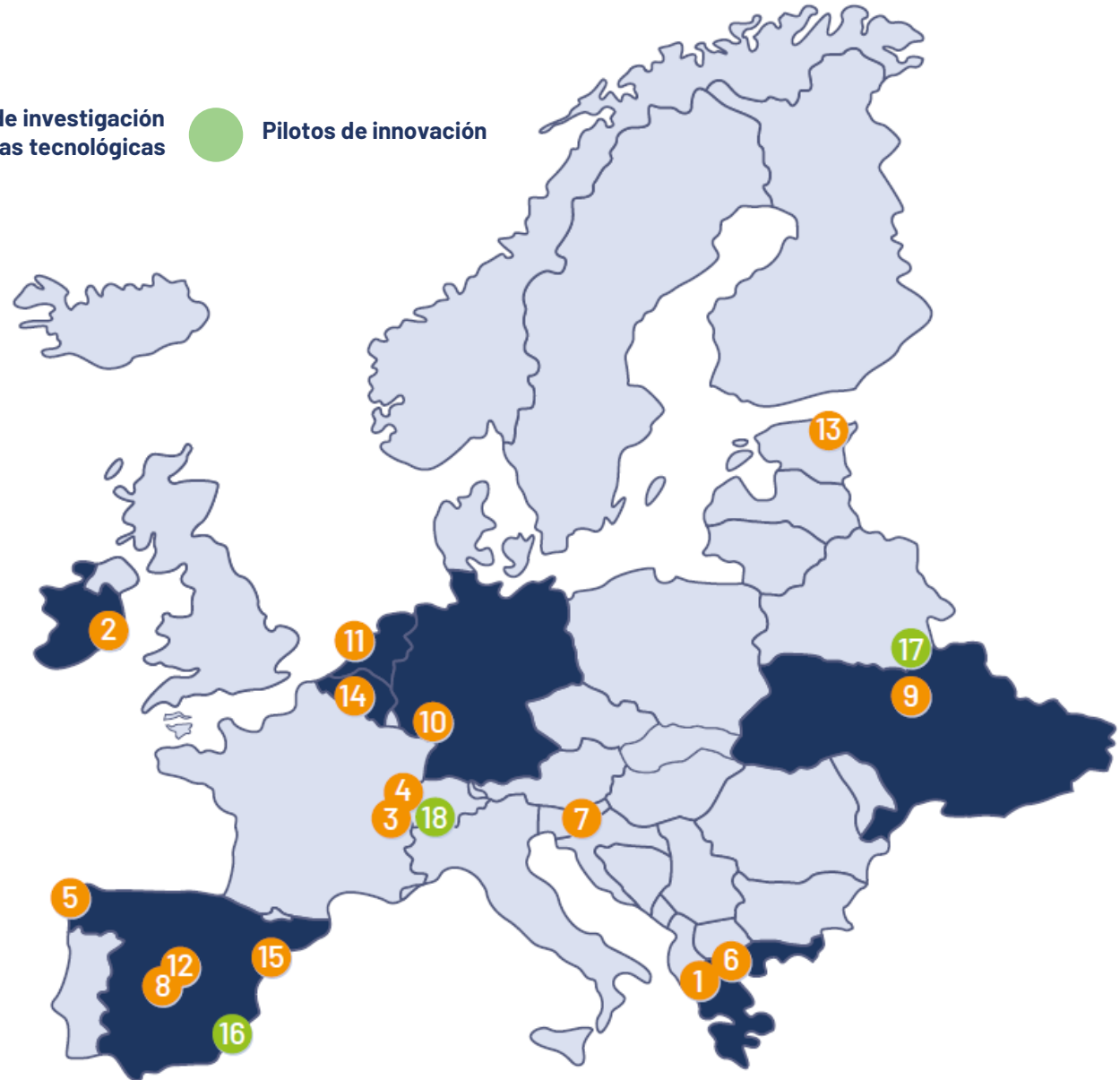
NAIDES

Aguas de Alicante forma parte de un consorcio de 18 entidades que componen el proyecto NAIADES perteneciente a la iniciativa europea H2020, para la que la Alicante ha sido seleccionada como una de las tres ciudades piloto, por su alta capacidad técnica y de servicio.

NAIADES tiene como objetivo general el desarrollo herramientas en la nube para gestionar datos del ciclo del agua procedentes de sensores IoT y aplicar técnicas de Inteligencia Artificial para mejorar la eficiencia de la operación, el mantenimiento de las redes y la concienciación para un consumo responsable del agua.

El piloto puesto en marcha en la ciudad se centra en tres ámbitos: la detección e identificación de infiltraciones al alcantarillado para evitar la salinización del agua residual, mejorando su posterior tratamiento y reutilización; la predicción de la demanda, integrando datos de consumo y meteorológicos; y, por último, la potenciación del consumo urbano eficiente a través de la información en tiempo real.

● Centros de investigación y empresas tecnológicas ● Pilotos de innovación



LA EMPRESA
GOBERNANZA
MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN
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
SOCIALMENTE
RESPONSABLES**



Indicadores e iniciativas REwater Global Plan 2017/2021



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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**

Evaluación de proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de interés, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración. Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

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 el sistema desarrollado por Agbar, 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.

Hemos superado el objetivo y actualmente el 100% de nuestros proveedores estratégicos son 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**
- **Comunicación y transparencia.**



REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



Evaluación

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

Evaluación interna de satisfacción del servicio

Compliance
(Código Ético ¿hay conflicto de interés?)

Inocuidad

Coordinación de actividades empresariales
Seguridad y salud laboral

Desarrollo Sostenible
(Diversidad, conciliación, compromiso DS, calidad, ambiental, energética)

Reclamaciones

Índice Score RePro



- [Impactos económicos indirectos significativos](#)
- [Proporción de gasto en proveedores locales](#)



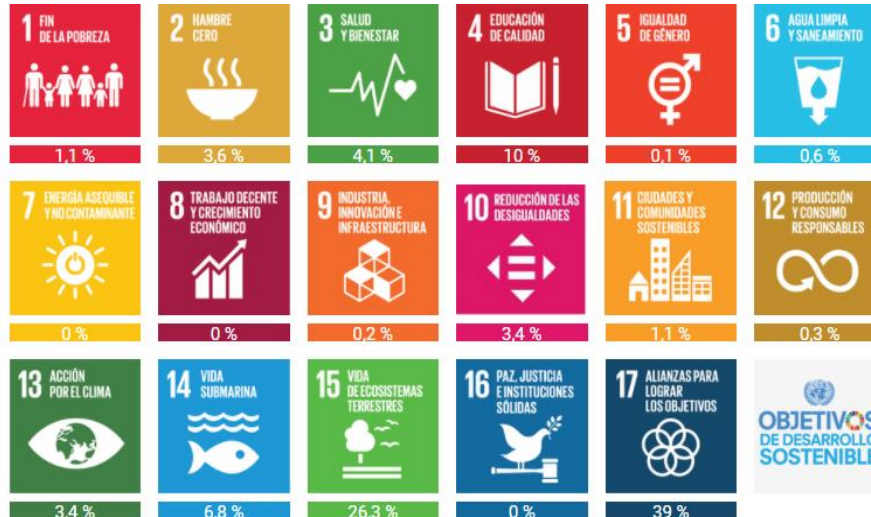
413-1

Inversión social

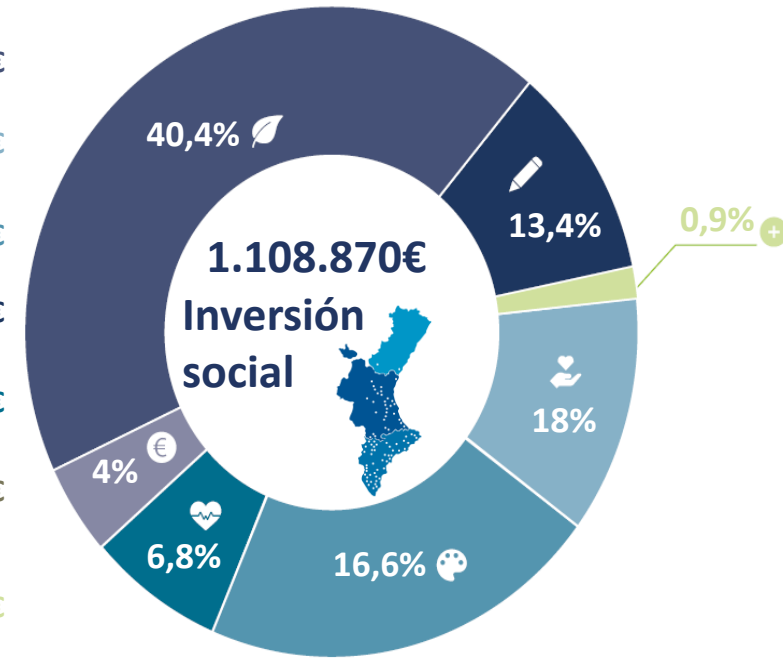
Desde Hidraqua valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking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

Inversión social por ODS



Inversión social por área de actuación



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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 Aigües de l'Horta y Agamed

En Aigües de l'Horta y Agamed nos posicionamos como actores clave en la recuperación tras la pandemia mediante el impulso del Pacto Social, una propuesta con la participación (ONG, empresas, administraciones y ciudadanía) para responder a los desafíos que afrontamos actualmente como sociedad y contribuir a una reconstrucción económica verde e inclusiva, sin dejar a nadie atrás.

¿Qué es el Pacto Social?

Con el objetivo de dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la actual crisis sanitaria, abogamos por establecer un Pacto Social que garantice una recuperación económica sostenible e inclusiva, de acuerdo con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU.

El Pacto Social se fundamenta en la cooperación y el diálogo que se establece en las mesas de trabajo con los principales grupos de interés.

De este modo, proponemos un modelo de gestión del agua y del medio ambiente más eficiente, sostenible e inclusivo que preserve el planeta, mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

EJES DE ACTUACIÓN

SOLIDARIDAD

- Apoyo directo a personas en situación de vulnerabilidad.
- Transparencia de todos los conceptos de factura de agua.
- Nueva relación con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario.

EMPLEO

- Empleo de calidad y de futuro.
- Promoción de la actividad económica local
- Contratación con criterios de sostenibilidad (teniendo en cuenta los ODS)

RECONSTRUCCIÓN VERDE

- Inversiones para transformar el modelo económico hacia un crecimiento más sostenible y seguro.
- Digitalización para la eficiencia y control de las infraestructuras
- Sistemas avanzados y digitales de apoyo a las ciudades.
- Promoción del ecosistema de innovación a través de nuevas actividades relacionadas con el ciclo del agua.



Mesa del Pacto Social de Agamed



Mesa del Pacto Social de Aigües de l'Horta

Alianzas y colaboraciones

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

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.

Fundación Aquae, nació en 2013 con la voluntad de convertirse en un centro de referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento, con el objetivo de avanzar hacia un modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas. Nuestros valores han continuado firmes desde ese año, promoviendo una transformación económica y social sostenible y de generación de oportunidades.

Organismos empresariales

Hidraqua colabora 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.

- **CEV** (Confederación empresarial de la Comunidad Valenciana)
- **Fundación Conexus**
- **AVE** (Asociación Valenciana de Empresarios)
- **El Círculo de Directivos de Alicante**
- **INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante)
- **FEMPA** (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante)
- **AEAS** (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento)
- **AGA** (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana)
- **AVACU** (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores).
- **AVAESEN** (Asociación Valencianas del Sector de la Energía)



Organismos RSC

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

- **CEV** (Confederación empresarial de la Comunidad Valenciana) - 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
- **Universidad Europea**- Coordinación e impartición del módulo de medioambiente del Master RSC del CE/R+S

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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 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** (Agencia Valenciana de Innovación)- 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 de Directivos de Alicante** - Responsable de innovación y digitalización
- **AVAESEN** - Miembro de la Junta Directiva
- **Alicante Futura**- Miembro del Comité Asesor
- **UA** (Universidad de Alicante) - Miembro del Consejo Social y del Área de Innovación
- **Parque Científico UMH de Elche** - 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** (Asociación de Naturalistas del Sureste)- 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
- **Parc Naturals de la Albufera de Valencia**- (Tancats de Milia y l'illa)
- **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 en los Tancats

Fundación Aquae



Nació en 2013 con la voluntad de convertirse en un centro de referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento, con el objetivo de avanzar hacia un modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas. Nuestros valores han continuado firmes desde ese año, promoviendo una transformación económica y social sostenible y de generación de oportunidades.



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



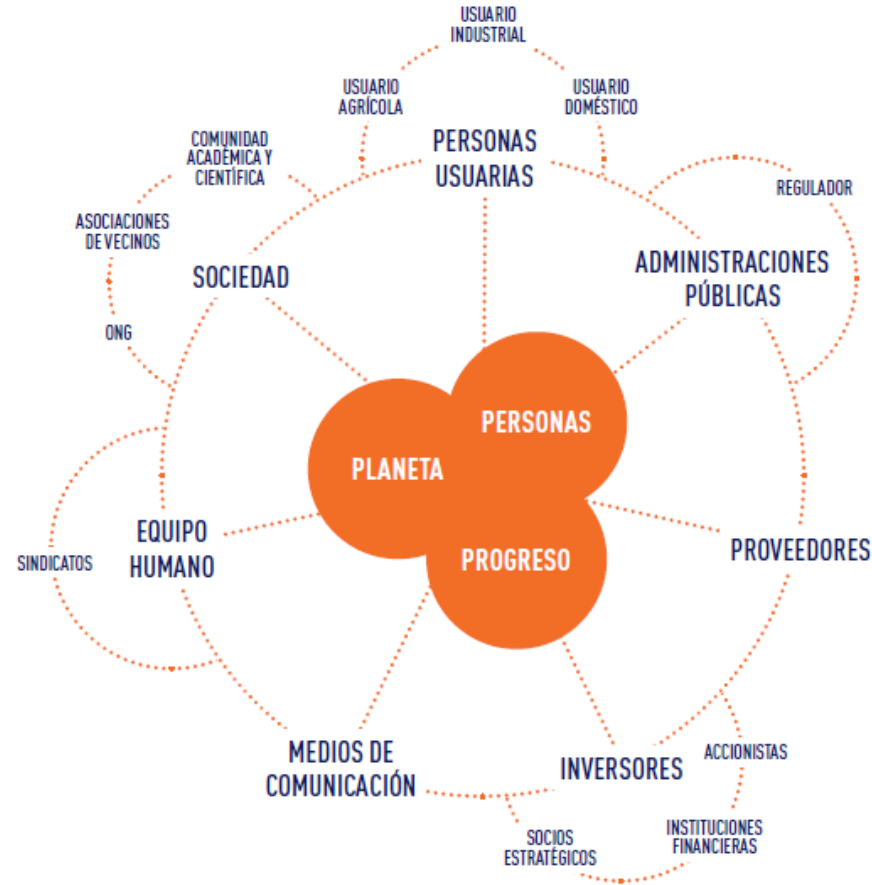
Diálogo con grupos de interés

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 diálogo con Grupos de interés 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.

Los encuentros con los grupos de interés suelen ser 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 interés.

Hidraqua ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés como baremo para valorar la prioridad de los temas relevantes dentro de las líneas de actuación que lleva la compañía, así como los temas y el enfoque para la elaboración del presente informe..



ANEXO



- [Listado de grupos de interés](#)

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 Mundial

Hidraqua está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el 2019, con el que ha adquirido el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios, así como el compromiso con la consecución de los ODS y su difusión.



- DERECHOS HUMANOS**

MEDIO AMBIENTE

NORMAS LABORALES

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
- 1** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
 - 2** No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos
 - 3** Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva
 - 4** Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
 - 5** Apoyar la erradicación del trabajo infantil
 - 6** Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación
 - 7** Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente
 - 8** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
 - 9** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente
 - 10** Trabajar contra la corrupción en todas sus formas

Hidraqua ha publicado el avance de las políticas propuestas por el Pacto Mundial y ha reportado el Informe de Progreso 2021 (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 Principios de Pacto Mundial.

Consulta a:
Communication on Progress



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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.

Se ha llevado a cabo una identificación de riesgos y amenazas en relación 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

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 desapruueba 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 y la formación dual. 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.).

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
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 este informe

Estudio de materialidad

Verificación GRI

Indicadores GRI

Anexos



Estudio de materialidad

El estudio de materialidad de Agbar resulta de un ejercicio de revisión en clave de afectación del COVID sobre el análisis de materialidad que se realizó antes de la pandemia.

Es por lo tanto, una foto de la materialidad en clave COVID, hecho que hace que la relevancia de los temas y la aparición de nuevos temas se adjudique a la circunstancia actual y es posible que estos mismos temas, en otro momento vuelvan a alterar su orden.

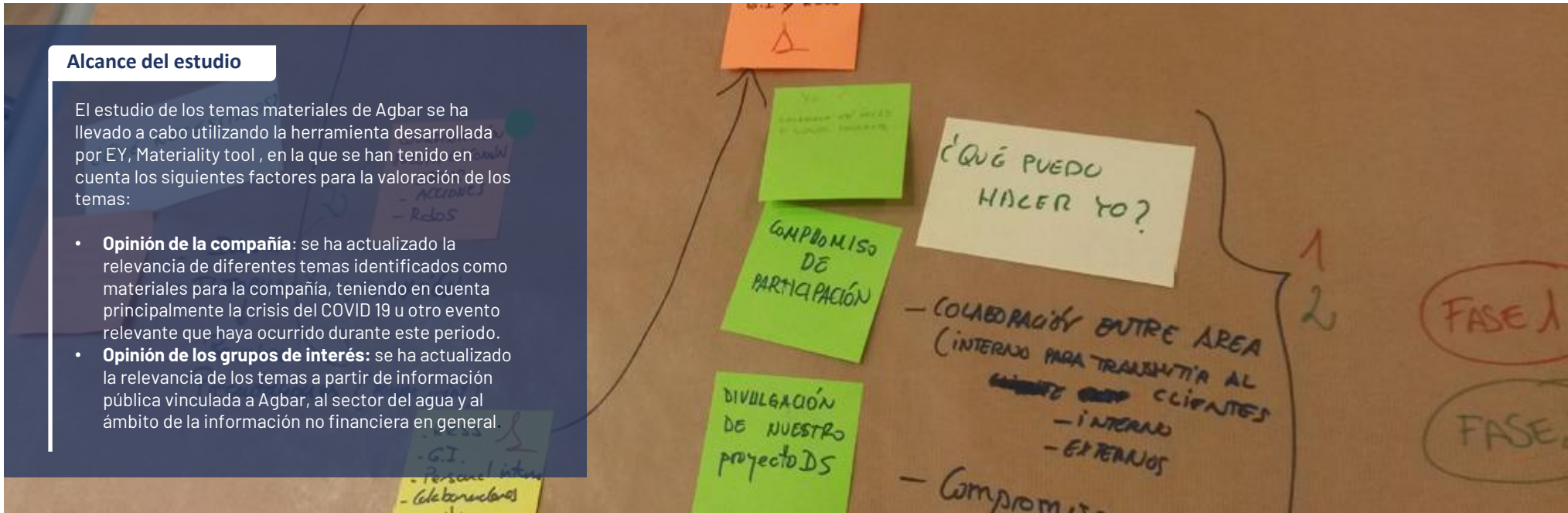
En esta ocasión para la realización de este estudio de materialidad no se ha contactado directamente con los grupos de interés, sino que se han

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 antes de la pandemia.

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.



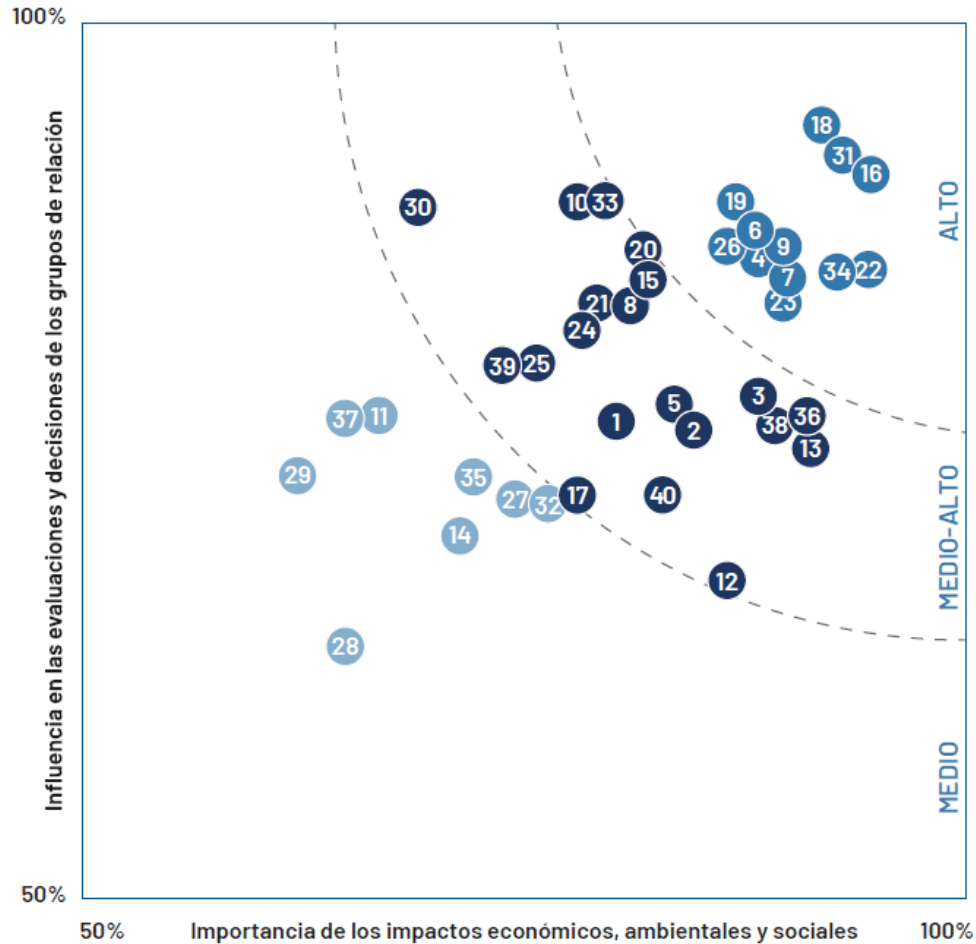
Alcance del estudio

El estudio de los temas materiales de Agbar se ha llevado a cabo utilizando la herramienta desarrollada por EY, Materiality tool, en la que se han tenido en cuenta los siguientes factores para la valoración de los temas:

- **Opinión de la compañía:** se ha actualizado la relevancia de diferentes temas identificados como materiales para la compañía, teniendo en cuenta principalmente la crisis del COVID 19 u otro evento relevante que haya ocurrido durante este periodo.
- **Opinión de los grupos de interés:** se ha actualizado la relevancia de los temas a partir de información pública vinculada a Agbar, al sector del agua y al ámbito de la información no financiera en general.

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Matriz de materialidad



- 8 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 de l 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

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

102-46, 102-47, 103-1		Tema	Categoría	Contenidos básicos específicos y/o generales
18	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	Calidad del agua potable	Medio ambiente	GRI: 103-1 a 103-3 GRI 416-1, 416-2
31	Promover las tarifas y fondos sociales para usuarios en situación de vulnerabilidad, así como otros mecanismos y alianzas que garanticen el derecho al agua	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Sociedad	GRI: 103-1 a 103-3 GRI 203-1 GRI 413-1
16	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	Seguridad y salud laboral	Empleados/as	GRI: 103-1 a 103-3 GRI 403-1 a 403-10
22	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)	Disponibilidad del agua	Medio ambiente	GRI: 103-1 a 103-3 GRI 303-1, 303-3
19	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas para su introducción al sistema hídrico con la mayor calidad fisicoquímica y sanitaria, más allá de la legislación vigente y evitando que microplásticos y otros contaminantes lleguen al medio	Calidad del agua tratada	Medio ambiente	GRI: 103-1 a 103-3 GRI 303-2, 303-4
34	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	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Sociedad	GRI: 103-1 a 103-3 GRI: 418-1
6	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.)	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Economía y gobernanza	GRI: 103-1 a 103-3
9	Integrar las tecnologías inteligentes y las TIC para mejorar la gestión del agua (smart technologies y apoyo al desarrollo de las smart cities)	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Economía y gobernanza	GRI: 103-1 a 103-3
4	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	Ética e integridad	Economía y gobernanza	GRI: 103-1 a 103-3 GRI : 205-1 ; 205-2 ; 205-3 GRI :307-1 GRI : 417-2, 417-3, 419-1
7	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	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Economía y gobernanza	GRI: 103-1 a 103-3 GRI : 201-1 GRI : 203-2, 204-1
26	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	Residuos y economía circular	Medio ambiente	GRI: 103-1 a 103-3 GRI : 306-1 a 306-5
23	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	Adaptación al cambio climático	Medio ambiente	GRI: 103-1 a 103-3 GRI : 201-2, 203-1 GRI : 302-1 ; 302-4 305-1 a 305-4



Verificación GRI

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2021, 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 Comunitat 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 2021 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.



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'Eix, Aigües de L'Horta, Agamed, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera, la verificación independiente del documento **INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2021**. 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'Eix, 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
- Visitas a emplazamientos en los que se han desarrollado actuaciones destacables por parte de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2021.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2021** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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

AREAS DE MEJORA

Las recomendaciones más relevantes se refieren a los siguientes temas:

1. De cara a la realización del próximo estudio de materialidad se debe tener en cuenta el nuevo plan estratégico de la organización para abordar de forma coherente los aspectos clave de la organización. En el último estudio no resultaron materiales aspectos que quedan contemplados en su plan estratégico y que se reportan en el informe. Ej. "Equidad y personas".



INFORME DE VERIFICACIÓN

2. Se realizan actividades de concienciación sobre el uso del agua que no se han considerado incluir en el contenido aportado en el informe sobre el enfoque de gestión del tema material "Calidad de agua potable".
3. Se anima a la organización a seguir avanzando en la medición de su huella de carbono, incluyendo aquellos aspectos más relevantes de su cadena de valor.

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El Informe de Desarrollo Sostenible 2021 de Hidraqua y sus empresas mixtas aporta una visión clara de los principales impactos generados de su actividad, con información comparable.
2. Se sigue trabajando en el pacto social para que el acceso al agua de la población más vulnerable siga siendo una realidad, se muestran los avances en el informe.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2021** 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 2021 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Eix, 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 2021 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Eix, 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'Eix, 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 2021**.

*Capacidad de Respuesta, **Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Eix, 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 2021 de Hidraqua** y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aigües d'Eix, 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'Eix, 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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

 MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

 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**

102-55

GRI	Contenido	Página /respuesta directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
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, S.A.; Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.; Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta S.L. (AMAEM); Aigües de Cullera, S.A.; Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.; Aigües Municipals de Paterna, S.A.; Empresa Mixta d'Aigües de l'Horta, S.A.	ok		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	4			
102-3	Ubicación de la sede	Avda. Catedrático Soler, 50 03007 AlicanteAlicante			
102-4	Ubicación de las operaciones	Comunidad Valenciana			
102-5	Propiedad y forma jurídica.	Sociedades Anónimas			
102-6	Mercados servidos	4	ok		
102-7	Tamaño de la organización	6, 7	ok		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Anexo	ok	Principio 6	ODS 8
102-9	Cadena de suministro	101	ok		ODS 17
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	<p>Con fecha 5 de enero de 2022 se ha formalizado, mediante escritura pública, la compraventa de la participación ostentada por Suez International, S.A.S. en el capital de la Sociedad Dominante a favor de Suez Groupe, S.A.S. Consecuentemente, la Sociedad Dominante ha pasado a ser una sociedad unipersonal.</p> <p>Tras el acuerdo de Oferta Pública de Adquisición, aprobado por los Consejos de Administración de Suez y de Veolia Environnement el 14 de mayo de 2021, la citada Oferta Pública de Adquisición sobre el total del capital social de Suez, S.A. concluyó con éxito el 10 de enero de 2022 y permitió a Veolia Environnement adquirir el 86,22% del capital y de los derechos de votos en Suez, S.A. La Oferta Pública de Adquisición se reabrió del 12 al 27 de enero de 2022, y finalizó con una aceptación del 95,95%. De acuerdo con la regulación de la AMF (Autorité des marchés financiers) francesa, Veolia Environnement realizará un proceso de venta obligatoria (squeeze out) para hacerse con el total de las acciones de Suez, S.A. que no posee y esta última será excluida de cotización de Euronext París y Euronext Bruselas.</p>	ok		ODS 17
102-11	Principio o enfoque de precaución	14	ok		
102-12	Iniciativas externas	107	ok		
102-13	Afiliaciones y asociaciones	104-105	ok		ODS 17

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 Comunitat Valenciana por su relevancia e interés para nuestros grupos de interés, pero que están fuera del alcance de este informe. Indicadores del 303 (agua y efluentes) y 306 (efluentes y residuos).

LA EMPRESA

GOBERNANZA

 MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

 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**

GRI	Contenido	Página /repuesta directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
ESTRATEGIA					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2	ok		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	25, 35-36	ok		
ÉTICA E INTEGRIDAD					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 12-13	ok	Principio 10	ODS 16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	12	ok		
GOBERNANZA					
102-18	Estructura de gobernanza	10			
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
102-40	Lista de grupo de interés	106 Anexo	ok		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 % de la plantilla		Principio 3	ODS 8,17
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	El criterio para la selección de los grupos de interés se ha basado por su capacidad de: influencia en la comunidad; líder de opinión, colaborador estratégico, miembro esencial de la cadena de suministro, comunidad afectada y representatividad (social, sectorial, Comunidad...)	ok		ODS 17
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	106,111	ok		ODS 17
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	111,112	ok		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No hay obligación de realizar estados financieros consolidados			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	112,113			
102-47	Lista de los temas materiales	113	ok		
102-48	Reexpresión de la información	No aplica			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios			
102-50	Período objeto del informe	Año natural 2021	ok		
102-51	Fecha del último informe	28 de junio 2021	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		

LA EMPRESA

GOBERNANZA

 MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

 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**

GRI	Contenido	Página /repuesta directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
102-55	Índice de contenidos GRI	115			
102-56	Verificación externa	114			
TEMAS MATERIALES					
CALIDAD DEL AGUA POTABLE					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45-46	ok		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45-46	ok		
GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
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	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65-66-67	ok		ODS 1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65-66-67	ok		ODS 1
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	66	ok		
GRI 413 COMUNIDAD LOCAL					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	102-103	ok		
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82-88	ok		ODS 8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82-88	ok		ODS 8

LA EMPRESA

GOBERNANZA

 MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

 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**

GRI	Contenido	Página /reputa directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	21-22	ok	Principio 6	ODS 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	86	ok	Principio 6	ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	87	ok	Principio 6	ODS 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	11-85-86	ok	Principio 6	ODS 8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Anexo - 85	ok	Principio 6	ODS 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	87	ok	Principio 6	ODS 8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	84	ok	Principio 6	ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	21-22	ok	Principio 6	ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	88 Anexo	ok	Principio 6	ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Se han tratado como preferentes los riesgos relacionados con la presencia de amianto en conducciones e instalaciones de agua que ya estaban construidas con fibrocemento. Los riesgos actualmente están controlados con el uso de herramientas específicas de corte, procedimientos de trabajo y equipos de protección. Además, en el supuesto de requerimiento (2021 no se ha requerido) se presenta un informe a la autoridad laboral (Registro de Empresas con Riesgo de Amianto RERA) con los datos de cada trabajador que pudiera estar expuesto, el número de cortes de tuberías que se han realizado en el periodo de tiempo, seguimiento médico (Por ejemplo: placas de tórax), mediciones higiénicas (-en el ámbito de la Higiene Industrial-) y el uso específico de herramientas y equipos de protección colectivos e individuales.	ok	Principio 6	ODS 8
DISPONIBILIDAD DEL AGUA					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-44	ok		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-44	ok		
GRI 303 AGUA Y EFLUENTES 2018					
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	38-44	ok	Principio 7,8,9	ODS 6
303-3	Extracción de agua	Anexo	ok	Principio 7,8,10	ODS 6

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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

GRI	Contenido	Página /repuesta directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
CALIDAD DEL AGUA TRATADA					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47	ok		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47	ok		
GRI 303 AGUA Y EFLUENTES 2018					
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Anexo	ok		ODS 15
303-4	Vertido de agua	Anexo	ok		ODS 15
CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15-18	ok		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15-18	ok		
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2021 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente a través de la AEPD.	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	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	75	ok		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Anexo	ok		
DIGITALIZACIÓN Y USOS DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	90-98	ok		ODS 9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90-98	ok		ODS 9

GRI	Contenido	Página /repuesta directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
ÉTICA E INTEGRIDAD					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	12-13	ok	Principio 1	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12-13	ok	Principio 1	
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN 2016					
205-1	Operaciones para riesgos relacionados con la corrupción	Se tiene detectados 27 riegos en Hidraqua y en las empresas mixtas, entre ellos se encuentran los riesgos penales. Se evaluado el 100% de las operaciones.	Ok		
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. La plantilla ha recibido información, las políticas, procedimientos y demás información relacionada con el Código Ético es accesible a toda la plantilla (intranet, pildoras informativas, paneles, web y Suapp).	ok	Principio 1	
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	
GRI 206 COMPETENCIA DESLEAL 2016					
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia			
GRI 307 COMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental	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		
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido incumplimientos en comunicaciones en marketing	ok		
GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido incumplimientos ni sanciones de carácter económico o social	ok		
COLABORACIÓN Y ALIANZAS CON EL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113	ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19	ok		ODS 17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7	ok		ODS 17
GRI 201 VALOR ECONÓMICO DIRECTO 2016					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Anexo			

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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**

GRI	Contenido	Página /repuesta directa		Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016						
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	101	Anexo	ok		
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	101	Anexo	ok		
RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113		ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	49-53		ok	Principio 7,8,9	ODS 11
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49-53		ok	Principio 7,8,9	ODS 11
GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS 2016						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Anexo		ok	Principio 7,8,9	ODS 6,12
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	50 -53 y Anexo		ok	Principio 7,8,9	ODS 6,12
306-3	Residuos generados	Anexo		ok	Principio 7,8,9	ODS 6,12
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Anexo		ok	Principio 7,8,9	ODS 6,12
306-5	Residuos destinados a eliminación	Anexo		ok	Principio 7,8,9	ODS 6,12
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	113		ok		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	29-36		ok	Principio 7,8,9	ODS 12,13,15
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	29-36		ok	Principio 7,8,9	ODS 12,13,15

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓNREWATER GLOBAL
PLANLUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICOPRESERVACIÓN DEL
AGUADE LINEAL A
CIRCULARPROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA























CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLESINNOVACIÓN CON
IMPACTOALIANZAS COMO
MOTORSOBRE NUESTRO
INFORME

GRI	Contenido	Página /reputa directa	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016					
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	24-25, 35-36	,	Principio 7,8,9	ODS 12,13,15
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8		Principio 7,8,9	ODS 12,13,15
GRI 302 ENERGIA 2016					
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Anexo	ok	Principio 7,8,9	ODS 11
302-4	Reducción del consumo energético	30	ok	Principio 7,8,9	ODS 11
GRI 305 EMISIONES 2016					
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Anexo	ok	Principio 7,8,9	ODS 12,13,15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Anexo	ok	Principio 7,8,9	ODS 12,13,15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No se mide		Principio 7,8,9	ODS 12,13,15
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones totales anuales (Kg CO2 e/ clientes servidos y M3 de agua suministrada): -AÑO 2021: 1,17980 Kg CO2 e/cliente // 0,00876 Kg CO2 e/M3 suministrado -AÑO 2020: 1,16709 Kg CO2 e/cliente // 0,00888 Kg CO2 e/M3 suministrado *Se ha incluido los kg de CO2 de la flota de vehículos y los kg de CO2 procedentes de la energía eléctrica (0 kg CO2 e)."	ok	Principio 7,8,9	ODS 12,13,15

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

TEMA	PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL	INDICADOR GRI-STANDARDS MÁS RELEVANTES	ODS RELACIONADOS
DERECHOS HUMANOS			
Derechos Humanos 	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 413-2	           
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	409-1 410-1 412-3	
NORMAS LABORALES			
Normas laborales 	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-35,36,37,38,39 102-41 201-3 402-1 403-4 407-1	       
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	412-3 413-1	
		102-8	
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	202-1, 202-2 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1,2, 406-1,2	

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



Pacto Mundial
Red Española

PACTO MUNDIAL		
DERECHOS HUMANOS		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	El alcance de las operaciones se lleva en España donde las garantías de cumplimiento de los derechos laborales están garantizados
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No hay personal de seguridad contratado
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Se incluye en todos los contratos con proveedores una cláusula sobre los compromisos del Pacto Mundial
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No ha habido impactos negativos
NORMAS LABORALES		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Anexo
401-3	Permiso parental	Anexo
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Tema material GRI Seguridad y salud laboral
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
403-9	Lesiones por accidente laboral	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Anexo
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Anexo
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Anexo
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han detectado casos de discriminación durante el periodo objeto del informe
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica ya que hay cumplimiento de la legislación vigente
MEDIO AMBIENTE		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Edar Torreveja, EDAR Arenales (Elche) y Edar Benidorm (Aquambiente)
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Impactos: Vertidos al medio receptor (agua tratada procedente de la EDAR), alivios autorizados en tiempo de lluvia y emisiones y ruido procedente de los vehículos por tareas de mantenimiento de las instalaciones
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido incumplimientos ni sanciones de materia ambiental
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	El 100% de nuestros proveedores son evaluados con criterios ambientales
ANTICORRUPCIÓN		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	El alcance de las operaciones se lleva en España donde la financiación a partidos políticos es ilegal

Anexos

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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**

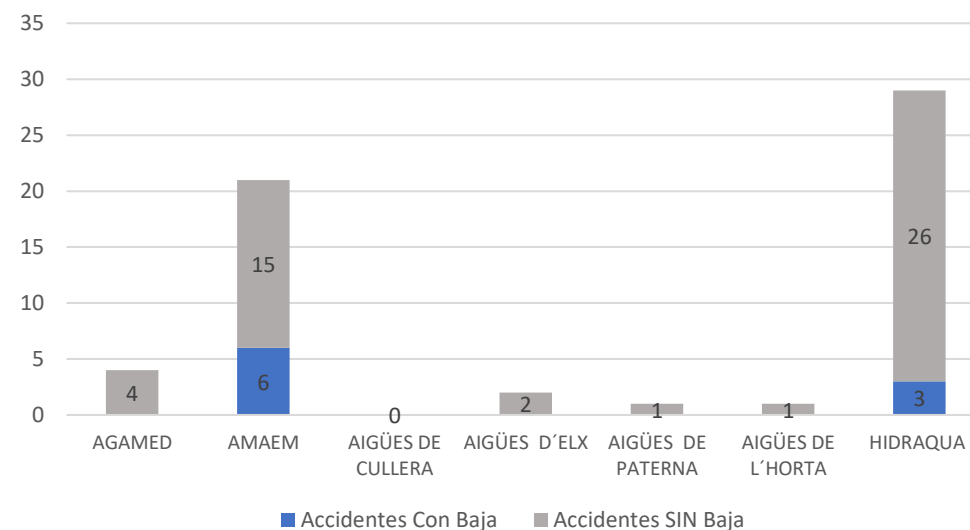


- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES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

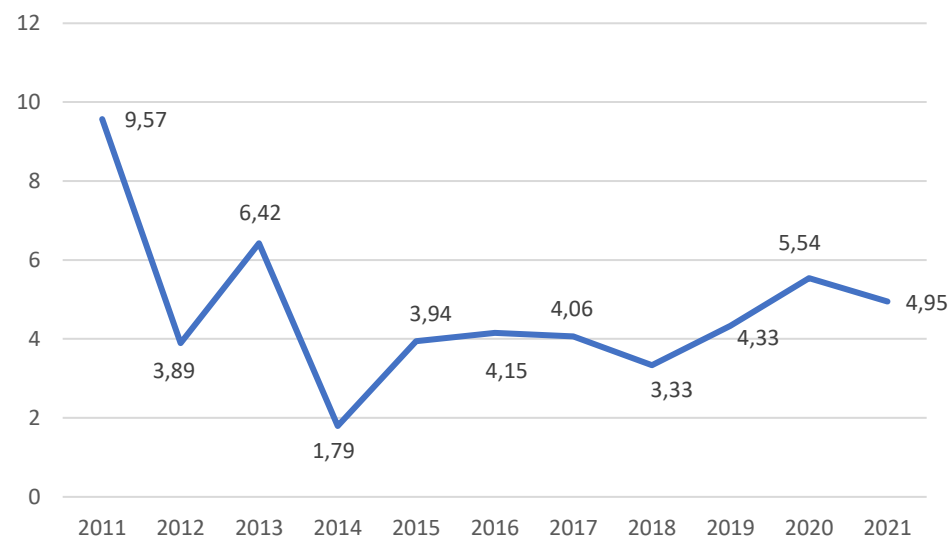
403-9 Resumen siniestralidad laboral

	2020	2021
Nº de Accidentes de Trabajo CON Baja	10	9
Nº de Accidentes de Trabajo SIN Baja	31	49
Nº de Trabajadores/as Plantilla media anual	1.191	1.182
Nº de Horas Trabajadas.	1.805.863	1.818.554
Índice de Incidencia		
Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada cien mil trabajadores	840	760
Índice de Frecuencia		
Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas	5,54	4,95
Índice de Gravedad		
Nº jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas	0,24	0,12
Índice de Duración Media		
Nº jornadas perdidas por accidente	42,90	24,67
Nº total de fallecimientos por accidentes	-	-
Nº total de fallecimientos por enfermedad profesional	-	-
Enfermedades profesionales SIN Baja	1	-
Enfermedades profesionales CON Baja	-	-

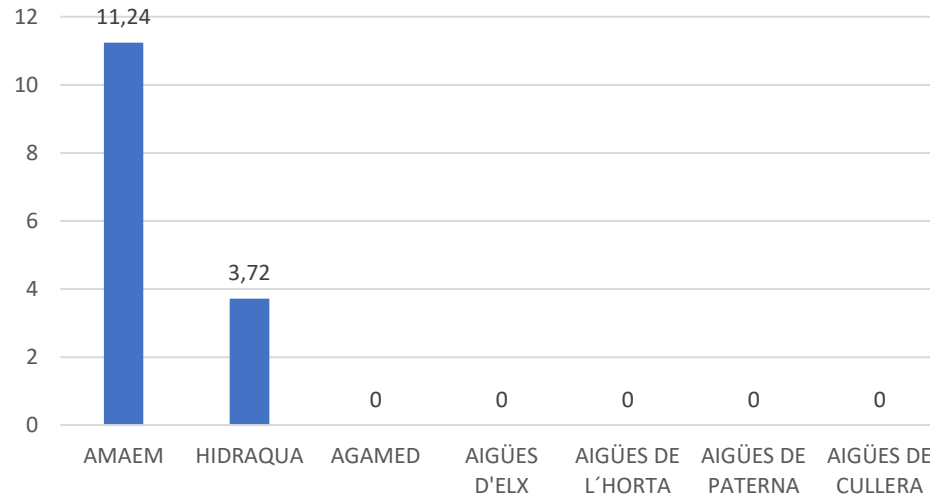
Accidentes por empresa



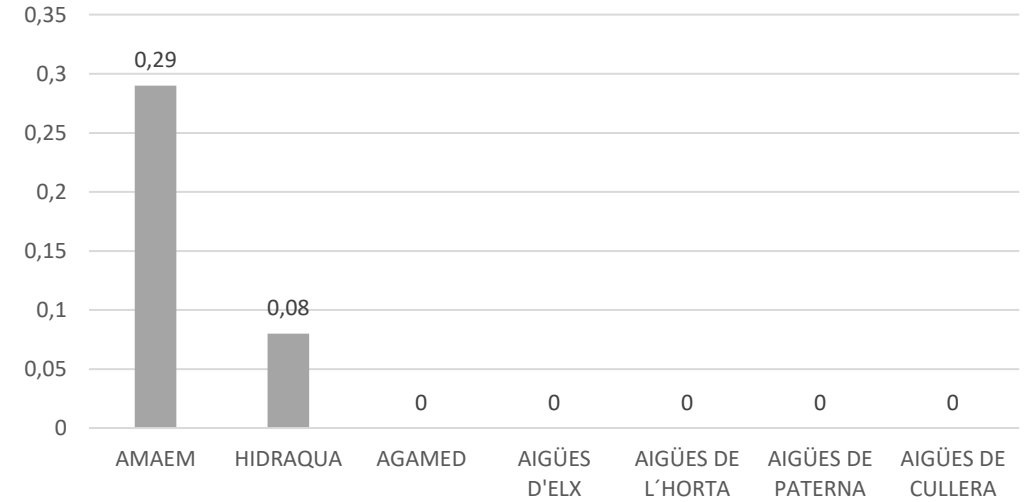
Evolución del índice de frecuencia



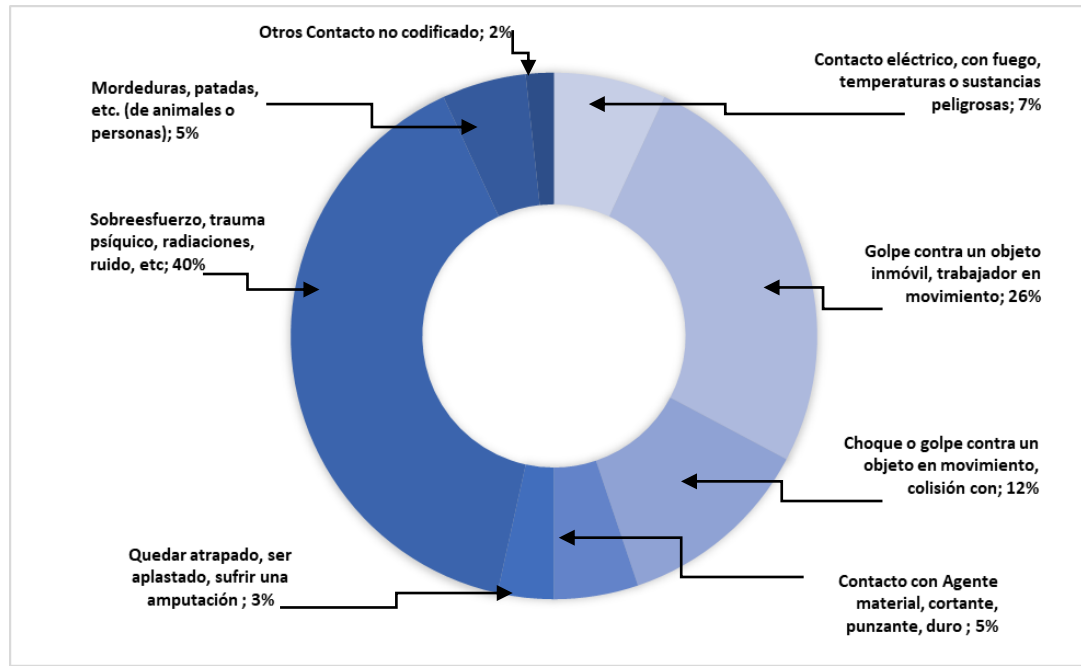
Índice de frecuencia por empresa



Índice de gravedad por empresa



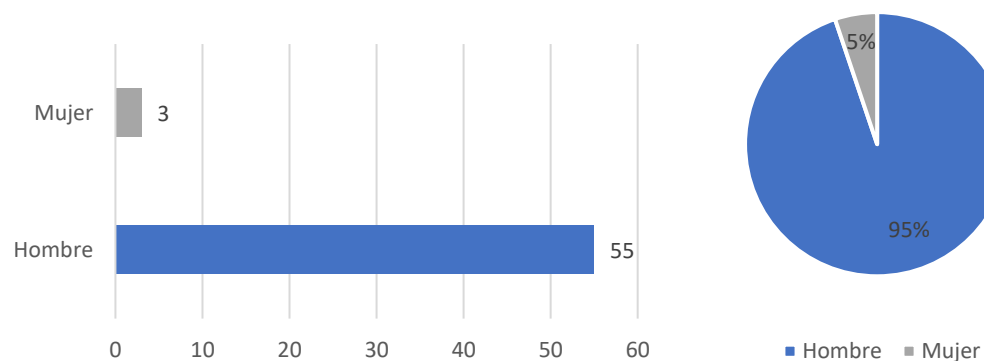
Causa de los accidentes



1 Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000.

2 Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales no in itinere/total de horas trabajadas) x 1.000.

Distribución de accidentes por género



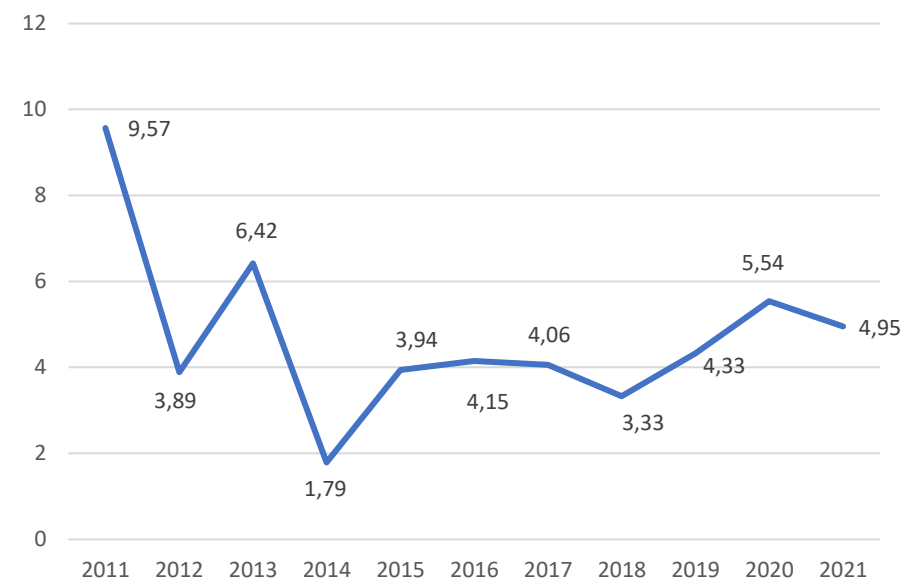
Los datos facilitados se implementan en la aplicación “PowerSSL BA DR Com. Valenciana” en base a la información facilitada por la Mutua Fraternidad Muprespa. A efectos del cálculo de los Índices de Siniestralidad no se tienen en cuenta datos de accidentes in itinere, producidos fuera de horas de trabajo,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

Seguimiento siniestralidad de las contratas

	2021
Horas trabajadas	419.793
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no in itinere)	3
Días perdidos	76
Accidentes de trabajo mortales	0
Accidentes de trabajo graves	0
Índice de frecuencia ¹	7,15
Índice de gravedad ²	0,18

* Datos de las 20 principales contratas de Hidraqua y sus empresas mixtas

Evolución del índice de frecuencia



403-6 Horas formación en Seguridad y Salud Laboral

	2020	2021
Hidraqua	2.033	595
Aguas de Alicante	519	391
Aigües d'Elx	644	462
Agamed	809	282
Aigües de l'Horta	223	108
Aigües de Paterna	106	17
Aigües de Cullera	104	27
TOTAL 2021		1.082
Total 2020	2.033	

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

	2020		2021	
	Cuota legal	Personas con discapacidad	Cuota legal	Personas con discapacidad
Hidraqua	10	11	10	13
Aguas de Alicante	7	7	7	7
Aigües d'Elx	2	3	2	3
Agamed	1	1	1	1
Aigües de l'Horta	1	1	1	2
Aigües de Paterna	-	-	-	-
Aigües de Cullera	-	-	-	-
TOTAL 2021			21	26
Total 2020			21	23

Personal con discapacidad

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 discapacidad no inferior al 2%, salvo convenio colectivo o voluntad del empresario, y siempre que se apliquen medidas alternativas.

	2020				2021				
	MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	Nº	%	Nº		Nº	%	Nº		
Dirección	5	22,73%	17		11	36,67%	19	30	
Gerencia	6	31,58%	13		6	33,33%	12	18	
Responsables	54	33,96%	105		65	37,57%	108	173	
RANGO DE EDAD									
Menor de 30	0		0		0		0		
Entre 30-50	55		70		67		66		
Mayor de 50	10		65		15		73		
TOTAL 2021					82		139		
Total 2020					65		135		

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

	Hidraqua		Agamed		Aigües d'Ex		Aguas de Alicante		Aigües de Cullera		Aigües de l'Horta		Aigües de Paterna	
	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
Indefinidos														
Jornada Completa	338	132	64	23	86	26	227	88	11	4	33	20	10	6
Jornada Parcial	7	9	0	0	1	1	5	5	0	2	0	1	0	1
Temporales														
Jornada Completa	25	11	5	4	1	3	6	2	2	1	2	0	0	1
Jornada Parcial	4	1	6	0	2	0	5	1	0	0	0	0	0	0
Total	374	153	75	27	90	30	243	96	13	7	35	21	10	8

Fuente: BBDD de meta-4

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

	ALTAS				BAJAS				PROMEDIO PLANTILLA 2021		TASA ROTACIÓN	
	Varones	Mujeres	% Altas varones	% Altas mujeres	Varones	Mujeres	% Bajas varones	% Bajas mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
ENTRE 20 Y 29 AÑOS	14	0	89,4%	0,0%	14	1	89,4%	33,3%	16	3	89	17
ENTRE 30 Y 45 AÑOS	46	32	14,1%	19,7%	37	25	11,3%	15,4%	327	162	13	18
MÁS DE 45 AÑOS	29	11	5,7%	6,4%	52	13	10,3%	7,6%	505	172	8	7
TOTAL	89	43	10,5%	12,8%	103	39	5,8%	11,6%	847	337		

401-3 Permiso parental

	GUARDA LEGAL			REDUCCIÓN DE JORNADA			EXCEDENCIA POR CUIDADO DE DESCENDIENTES/ DEPENDIENTES		
	Varones	Mujeres	TOTAL	Varones	Mujeres	TOTAL	Varones	Mujeres	TOTAL
HIDRAQUA	1	10	11	11	9	20	0	1	1
AMAEM	0	4	4	10	6	10	0	0	-
AGAMED	0	0	-	6	0	6	0	0	-
AIGÜES D'ELX	0	2	2	3	0	3	0	1	1
A. DE L'HORTA	1	0	1	0	1	1	0	0	-
A. DE PATERNA	0	1	1	0	1	1	0	0	-
A. DE CULLERA	0	0	-	0	2	2	0	0	-
TOTAL	2	17	19	30	19	49	0	2	2

PERMISO

MATERNIDAD	PATERNIDAD
9	28

404-1 Media de horas de formación al año por empleado

	Nº Horas Hombres	Promedio horas formación sobre el total plantilla masculina por grupo profesional	Nº Horas Mujeres	Promedio horas formación sobre el total plantilla femenina por grupo profesional	Nº Horas total	Promedio Horas TOTALES sobre el total plantilla por grupo profesional	Plantilla hombres	Plantilla mujeres	TOTAL
Titulados superiores	462	4,01	199	3,15	661	3,71	115	63	178
Titulados de grado medio	251	3,85	48	1,14	299	2,79	65	42	107
Mandos Intermedios	375	2,90	69	1,39	444	2,49	129	49	178
Oficiales Administrativos	25	0,36	120	0,81	145	0,67	67	149	216
Oficiales Operarios	2.038	4,87	0	0,00	2.038	4,84	418	3	421
Resto de plantilla	13	0,28	0	0,00	13	0,15	46	36	82
TOTAL	3.157	3,76	441	1,29	3.598	3,04	840	342	1.182

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

Programas formativos impartidos para mejorar las aptitudes de la plantilla, por área de conocimiento.

Área de Conocimiento	2020	2021
Digital & Innovation	36	300
Cultura		224
Health & safety	2.083	1.082
Personal & Professional Development	141	619
Technical	912	390
Operational Excellence	367	1.303
Leadership & Management		30
TOTAL	3.539	3.948

Jubilación parcial temporal

	Varones	Mujeres	TOTAL
HIDRAQUA	4	0	4
AMAEM	5	1	6
AGAMED	6	0	6
AIGÜES D'ELX	2	0	2
AIGÜES DE L'HORTA	0	0	-
AIGÜES DE PA TERNA	0	0	-
AIGÜES DE CULLERA	0	0	-
TOTAL	17	1	18

405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

	BRECHA	
	Media	Mediana
HIDRAQUA	8,1%	6,2%

201-1 Valor económico directo y distribuido

CONCEPTOS	Hidraqua	Agamed	Aigües d'Ex	Aigües de Cullera	Aigües de Paterna	Aigües de l'Horta	Aguas de Alicante
Efectivo neto recibido por la venta de productos y servicios	125.745.338	25.190.416	28.895.717	3.626.214	5.001.687	12.135.582	78.376.325
Flujo recibido de inversiones financieras	5.452.736	0	0	0	0	3.430	1.682
Flujo recibido por venta de activos	1.294.427	0	-	1.549	0	0	521
Flujos netos por entregas a cuenta de clientes	-76.561	16.480	-10.362	17.350	0	96.126	57.410
Flujo recibido por subvenciones, donaciones y legados	91.291	0	522.533	27.017	363.600	962	2.297
Remuneración a empleados por sus servicios	22.394.223	4.373.005	5.141.213	866.333	867.987	2.351.420	20.802.902
Accionistas (dividendos, intereses y otros pagos)	0	1.573.705	2.839.598	0	859.943	0	4.680.513
Entidades Públicas (tributos)	1.493.978	1.233.884	1.355.254	228.691	231.511	578.795	3.051.891
Recursos destinados a la sociedad	176.710	186.650	399.260	11.650	14.351	23.390	174.126
Pagos compras de bienes y servicios	91.498.316	14.235.429	18.247.037	1.456.678	2.906.470	7.425.534	39.902.282
Pagos realizados por inversiones en activos productivos	11.615.893	2.078.176	736.759	3.385	205.105	149.642	2.718.278
Devolución deuda financiera	1.572.496	0	-5.314	-15.442	155.704	-28.596	3.847.155
Caja retenida para crecimiento futuro (+) o dispuesta (-)	3.755.614	1.526.046	694.081	1.120.834	124.216	1.735.915	3.261.087

Valor económico directo generado y distribuido	Hidraqua	Agamed	Aigües d'Ex	Aigües de Cullera	Aigües de Paterna	Aigües de l'Horta	Aguas de Alicante	TOTAL
Valor económico directo creado (VEC)	132.507.230	25.206.896	29.407.888	3.672.130	5.365.287	12.236.100	78.438.235	286.833.766
a) Ingresos	132.507.230	25.206.896	29.407.888	3.672.130	5.365.287	12.236.100	78.438.235	286.833.766
Valor económico distribuido (VED)	128.751.615	23.680.850	28.713.807	2.551.296	5.241.071	10.500.185	75.177.148	274.615.971
b) Gastos operativos	103.114.208	16.313.605	18.983.796	1.460.063	3.111.575	7.575.176	42.620.561	193.178.984
c) Sueldos y prestaciones de los empleados	22.394.223	4.373.005	5.141.213	866.333	867.987	2.351.420	20.802.902	56.797.082
d) Pagos a los proveedores de capital	1.572.496	1.573.705	2.834.284	-15.442	1.015.647	-28.596	8.527.668	15.479.762
e) Pagos a gobiernos	1.493.978	1.233.884	1.355.254	228.691	231.511	578.795	3.051.891	8.174.005
f) Inversiones en comunidades	176.710	186.650	399.260	11.650	14.351	23.390	174.126	986.137
Valor económico retenido (VER)	3.755.614	1.526.046	694.081	1.120.834	124.216	1.735.915	3.261.087	12.217.795

Datos procedentes de las cuentas anuales

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

203-2 Impactos económicos indirectos significativos

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

	2020	2021		2020	2021
	Provedores locales			Provedores totales	
Hidraqua	867	824 73,6%		1.158	1.119
Aguas de Alicante	463	471 64,2%		715	734
Aigües d'Elx	147	150 50,0%		287	300
Agamed	178	200 61,7%		297	324
Aigües de l'Horta	134	128 59,3%		234	216
Aigües de Paterna	94	101 63,5%		158	159
Aigües de Cullera	71	81 52,3%		141	155
TOTAL 2021		1.955 65%			3.007
Total 2020		1.954 65,4%			2.990

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

	2020	2021		2020	2021
	Provedores locales			Provedores totales	
Hidraqua	30.428.425	36.287.680 44,1%		103.040.421	82.241.156
Aguas de Alicante	15.526.183	18.319.836 51,4%		44.519.911	35.660.886
Aigües d'Elx	6.500.165	6.880.013 54,5%		21.217.271	12.621.839
Agamed	4.793.392	5.378.450 55,2%		15.724.634	9.743.808
Aigües de l'Horta	5.921.243	6.398.327 62,6%		9.040.965	10.216.705
Aigües de Paterna	2.128.693	2.149.926 73,3%		2.868.458	2.933.772
Aigües de Cullera	667.418	1.161.847 62,5%		1.439.295	1.858.539
TOTAL 2021		76.576.079 49,3%			155.276.705
Total 2020		65.965.519 33,3%			197.850.954

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

303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

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.

Estos organismos establecen los criterios mínimos de calidad para cada uno de los vertidos en función del cauce donde se vierta y/o los tipos de uso de reutilización que se le dé al agua tratada.

Los requisitos legales de aplicación son:

- El Real Decreto Ley 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.

303-3 Extracción de agua

Volumen de agua suministrada (m³)

	2021	2022
AGAMED	8.373.678	8.407.222
Aigües de Cullera, E.M.	2.914.025	2.917.065
Aigües de l'Horta, E.M.	11.112.122	11.064.556
Aigües de Paterna	3.224.139	3.037.377
Aigües i Sanejament D'Elx	14.764.441	14.867.760
Aguas de Alicante	38.656.855	38.444.764
Hidraqua	78.700.756	79.338.425
TOTAL 2022		158.077.169
TOTAL 2021		157.746.016

	2020		2021	
	COMPRA	PROPIA	COMPRA	PROPIA
Agua Subterráneo	15.291.196	42.906.282	14.750.756	35.711.855
Agua Superficial	52.699.207	15.236.527	53.857.013	16.576.435
Agua origen marino	31.612.804		37.181.110	
TOTAL M³ 2022			105.788.879	52.288.290
TOTAL M³ 2021	99.603.207	58.142.809		

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

303-4 Vertido de agua

Instalación	Sociedad	Agrícola	Recreativo	Ambiental	Uso interno	Urbano	Total agua reutilizada	Caudal Tratado	% reutilización
EDAR Torreveja	AGAMED	6.428.424			95.076	0	6.523.500	6.523.500	100%
EDAR Brosquil							15.244	15.244	0%
EDAR Cullera (L'Estany)	Aigües de Cullera, E.M.						52.753	52.753	0%
EDAR Partideta							618	618	0%
EDAR Torrent	Aigües de l'Horta, E.M.	1.222.239					1.222.239	1.877.003	65%
EDAR Algorós-Elx		8.047.287		0		0	8.047.287	8.047.287	100%
EDAR Arenales del Sol-Elx	Aigües i Sanejament D'Elx	155.846		1.206.712			1.362.558	1.362.557	100%
EDAR Carrizales-Elx		350.482		0		0	350.482	350.482	100%
EDAR Monte Orgesia		3.207.228	254.538	34.647		702.948	4.199.361	11.792.838	36%
EDAR Rincón de León	Aguas de Alicante	5.081.075				132.154	5.213.229	17.144.601	30%
EDAR Tabarca							0	25.428	0%
EDAR Altea								3.415.232	0%
EDAR Benidorm		10.549.770					10.549.770	10.549.770	100%
EDAR Gata de Gorgos							0	208.837	0%
EDAR Golf								40.856	0%
EDAR La Galera de las Palmeras								3.023	0%
EDAR La Leña								13.710	0%
EDAR Mascarat	AQUAMBIENTE							100.584	0%
EDAR Urb. Monterrico								5.137	0%
EDAR Urb. Paradiso								5.480	0%
EDAR Urb. Santa Clara								14.805	0%
EDAR Urb. Toix-Mascarat								36.039	0%
EDAR Vivero								10.265	0%
EDAR Xixoná								497.347	0%
EDAR Benitxell								167.729	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 19								3.754	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 1								8.113	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 10								12.617	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 12								6.324	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 13								3.838	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 14								10.820	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 15								9.351	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 17								16.586	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 20								7.300	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 21								2.343	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 22								1.728	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 23								4.549	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 24								36.500	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 3								11.763	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 4								3.433	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 5								7.679	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 6								7.300	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 7	HIDRAQUA							1.624	0%
EDAR Cumbre del Sol Nº 8								21.943	0%
EDAR Cumbres del Sol Nº 18								18.250	0%
EDAR El Oliveral								572.194	0%
EDAR Els Campellos								65.312	0%
EDAR Golden Valley								45.625	0%
EDAR La Joya								14.862	0%
EDAR Les Fonts								12.570	0%
EDAR Luz y Sol								10.193	0%
EDAR Orihuela (Barbarroja)								1.667	0%
EDAR Orihuela (Hurchillo)								65.929	0%
EDAR Orihuela (San Bartolomé)								175.348	0%
EDAR Orihuela (Torremendo)								33.115	0%
EDAR Orihuela Casco								1.968.234	0%
EDAR Rojasles Ciudad Quesada I			22.535				22.535	22.535	100%
EDAR Rojasles Lo Pipin				524.847			524.847	524.847	100%
EDAR SE-13					17.438		17.438	339.537	5%
EDAR SE-14								7.385	0%
EDAR Albergue Animales Vinalopó								885	0%
EDAR Valle del Vinalopó	UTE ELDA	1.721.227			686.978		2.408.205	4.202.124	57%
EDAR Xorret de Calt								48	0%
Terciano SUECA	HIDRAQUA			384.144			384.144	384.144	
Terciano Albufera Sur				974.786			974.786	974.786	
		36.763.578	277.073	3.125.136	799.492	835.102	41.800.381	71.877.290	58,2%
		88,0%	0,7%	7,5%	1,9%	2,0%			
		Agrícola	Recreativo	Ambiental	Uso interno	Urbano			

Se ha usado el estándar de medición de M3 ya que es la referencia métrica más popular y usada en España. 1 megalitro equivale a 1000 m³
La calidad de las aguas para el vertido está regulada por ley, legislación referenciada en el indicador 303-2

306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

Los centros productores de residuos peligrosos presentan una comunicación previa al inicio de su actividad ante la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica de la Generalidad Valenciana.

Condiciones de almacenamiento de residuos y tipos de envases:

- Se separan adecuadamente y no se mezclan los residuos peligrosos, evitando aquellas mezclas que supongan un aumento de la peligrosidad del residuo o de la dificultad para su gestión.
- En el caso de existir riesgo de derrame o lixiviados, se evita el contacto con el suelo desnudo, almacenando los residuos sobre cualquier elemento o dispositivo que garantiza una retención del residuo en caso de fuga, derrame o rotura del envase que lo contiene, con el objetivo de prevenir una posible contaminación del terreno (cubetos de retención, losas de hormigón, etc.)
- Se utilizan envases que evitan la pérdida del contenido, con cierre de seguridad, y son de un material que no es susceptible de ser atacado por el residuo, ni de formar combinaciones o reacciones peligrosas.

Etiquetado:

Los envases o recipientes que contiene residuos peligrosos están etiquetados de acuerdo con la legislación en vigor.

- Tiempo de almacenamiento de residuos:

El tiempo de almacenamiento de residuos peligrosos no puede superar los seis meses, salvo aquellos casos en los que se disponga de autorización por parte de la Administración competente por un periodo superior.

El tiempo de almacenamiento de residuos no peligrosos no puede superar los 2 años.

Los tiempos de almacenamiento comienzan a contar desde el momento en que se inicia el depósito de residuos en el lugar de almacenamiento. Antes de que finalice el tiempo máximo de almacenamiento permitido, los residuos son gestionados por Gestor Autorizado para su valorización o eliminación.

Para el control y seguimiento de las operaciones de gestión de residuos se cuenta con contratos de tratamiento para cada residuo con cada gestor autorizado. Se conserva copia de los documentos de control y seguimiento de cada una de las retiradas de residuos peligrosos.

306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

Proceso	Potabilización	Obras	Depuración
Residuo	Envases de hipoclorito (peligrosos)	Fibrocemento (peligroso)	Lodos (no peligrosos)
	Arenas (no peligrosos)	Escombros (no peligrosos)	Cribado y desarenado (no peligrosos) Grasas (peligrosas)
Gestión	Envases: sistema de depósito y devolución y retorno a cargo del proveedor.	Fibrocemento: gestor autorizado	Lodos: reutilización, compostaje y energético.
	Arenas: Vertedero	Escombros: vertedero	Cribado y desarenado: vertedero Grasas: gestor autorizado

306-3 Residuos generados

306-4 Residuos no destinados a eliminación

306-5 Residuos destinados a eliminación

Kg. año de residuos generados en las EDAR	2019			2020			2021					
	Arenas	Grasas	Basuras - desbaste	Arenas	Grasas	Basuras - desbaste	Arenas		Grasas		Basuras - desbaste	
AGAMED	400.320	5.780	362.890	325.280	25.900	255.410	270.320	-17%	13.480	-48%	256.152	0%
Hidraqua	37.680	986	147.926	33.661	820	114.817	55.358	64%	258	-69%	106.997	-7%
Aigües d'Elx	57.190		550.280	54.400	630	461.000	59.620	10%	1.815	188%	475.700	3%
Aguas de Alicante	243.340	8.600	1.348.650	235.840	4.080	1.654.430	200.720	-15%	4.620	13%	1.286.442	-22%
Aigües de l'Horta	22.740	5.140	97.280	15.400	2.940	73.220	26.560	72%	5.560	89%	89.000	22%
Total general	962.274	23.494	3.330.036	664.581	34.370	2.558.877	612.578	-8%	25.733	-25%	2.214.291	-13%

Kg. año de fangos valorizados en las EDAR	USO AGRÍCOLA		COMPOSTAJE		COMBUSTIBLE		TOTAL
Hidraqua	3.712.900	80,3%	299.380	6,5%	613.180	13,3%	4.625.460
Aguas de Alicante	13.835.650	47,2%	-	0,0%	15.450.800	52,8%	29.286.450
Aigües d'Elx	11.639.330	100,0%	-	0,0%	-	0,0%	11.639.330
Agamed	6.563.658	72,7%	-	0,0%	2.460.260	27,3%	9.023.918
Aigües de l'Horta	2.405.700	100,0%	-	0,0%	-	0,0%	2.405.700
Aquambiente	10.806.087	76,7%	164.960	1,2%	3.117.450	22,1%	14.088.497
UTE Elda	-	0,0%	8.637.320	100,0%	-	0,0%	8.637.320
TOTAL Kg. 2021	48.963.325	61,4%	9.101.660	11,4%	21.641.690	27,2%	79.706.675

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 Comunitat valenciana.

General de residuos:

Estatal:

- O. MAM 304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización 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.

306-3 Residuos generados

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

Instalación		Fango deshidratado vertedero	Basura vertedero	Basura otros	PreOx. - Hipoclorito Sodio
Hidraqua	ETAP Aigües	0	0	20	0
	ETAP Benidorm	29.990	1.200		
	ETAP Benitatchell		24		
	ETAP Castellons		24		
	ETAP Corona de Orxeta			24	
	ETAP Galandú			209	
	ETAP Terra Mítica		521		7.054

Kg. año (2021) de residuos generados en las ETAP

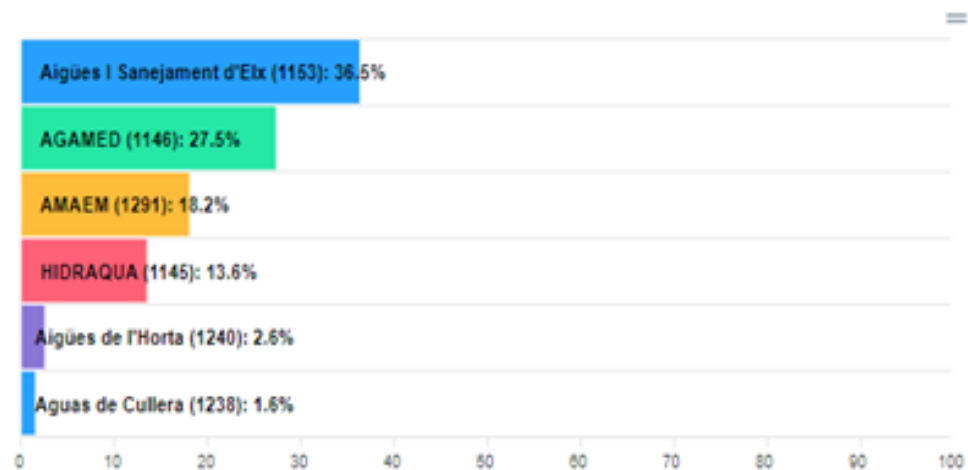
	2017	2018	2019	2020	2021
Hidraqua	13.645	19.128	18.449	15.269	25.349
Aguas de Alicante	884	248	1.604	711	4.840
AGAMED	1.350	16.120	26.000	8.148	5.930
Aigües d'Ex	2.800	4.000	3.000	5.200	4.053
Aigües de l'Horta	880	1.472	916	2.957	1.924
Aigües de Paterna	328	366	445	1.765	640
Aigües de Cullera	0	2.028	0	2.220	2.080
TOTAL	19.887	43.362	50.414	36.270	44.816

Kg. año de fibrocemento retirado a través de gestor autorizado

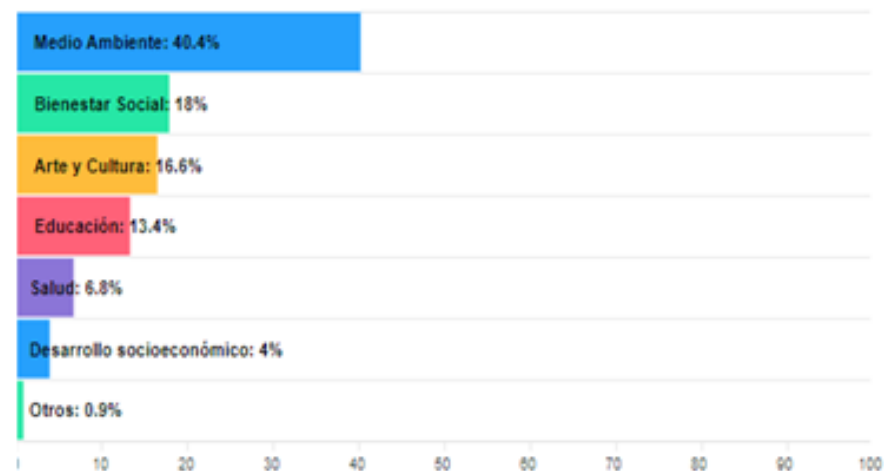
Inversión social con criterio LBG (por sociedad) y área de actuación

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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

	Iniciativas con contribución	Contribución Total	Contribución Agbar	Contribución Agbar %
Aigües i Sanejament d'Elx (1153)	22	405.350,03 €	404.250,03 €	36,5 %
AGAMED (1146)	59	304.021,66 €	304.021,66 €	27,5 %
AMAEM (1291)	51	201.756,56 €	201.756,56 €	18,2 %
HIDRAQUA (1145)	36	151.170 €	150.480 €	13,6 %
Aigües de l'Horta (1240)	12	29.152 €	29.152 €	2,6 %
Aguas de Cullera (1238)	3	17.420 €	17.420 €	1,6 %
TOTAL	183	1.108.870,2 €	1.107.080,2 €	



Área de actuación	Iniciativas con contribución	Contribución Total	Área primaria	Área secundaria	Contribución Agbar	Contribución Agbar %
Medio Ambiente	100	447.732,78 €	443.458,28 €	3674,5 €	447.132,78 €	40,4 %
Bienestar Social	111	199.999 €	194.759 €	4050 €	198.809 €	18 %
Arte y Cultura	156	183.479,61 €	181.007,9 €	2471,7 €	183.479,61 €	16,6 %
Educación	169	148.008,86 €	147.972,86 €	36 €	148.008,86 €	13,4 %
Salud	56	75.355 €	75.355 €	0 €	75.355 €	6,8 %
Desarrollo socioeconómico	35	44.670 €	44.610 €	60 €	44.670 €	4 %
Otros	4	9625 €	9625 €	0 €	9625 €	0,9 %
TOTAL	621	1.108.870,2 €	1.096.788 €	10.292,2 €	1.107.080,2 €	



Acciones de acceso al agua por sociedad

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

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	Aguas de Alicante	Aigües d'Elx	Agamed	Aigües de l'Horta	Aigües de Paterna	Aigües de Cullera	Total 2021
Fondo Social	Importe	47.101	1.000.598	455.672	383.925	66.311	34.685	10.520	1.998.812
	Familias beneficiadas	232	1.843	6.103	759	268	373	94	9.672
Tarifas Sociales	Municipios	21	6	1	0	6	1	0	35
	Familias beneficiadas	2.957	1.931	5.979	0	1.206	241	0	12.314
12 Gotas	Contratos	915	454	246	110	134	85	7	1.951
Compromisos de pago	Importe	4.983.448	1.678.772	1.096.692	776.993	665.380	239.925	237.969	9.679.180
	Contratos	6.291	2.336	1.855	915	1.803	563	230	13.993

102-40 Lista de grupo de interés

LA EMPRESA

GOBERNANZA

 MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

 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**

Grupo	Subgrupo	Mecanismo de comunicación	Expectativas
Ciudadanía	Clientes Admin.de fincas Asociaciones	Oficinas Atención al cliente	Continuo
		Centro de atención telefónica	Continuo
		Área de Clientes	Continuo
		Encuestas de Satisfacción (ISC)	Anual
		Encuestas de canales de atención	Semestral
		Servialertas/WhatsApp	Continuo
		Informe de Desarrollo Sostenible	Anual
		Twitter / web	Continuo
		Actos públicos/ reuniones	Ocasional
		Junta Arbitral /OMIC	A demanda
		Pacto Social	A demanda
		Control del agua del grifo consumidor	Anual
		Customer Counsel / Compliance/ DPD	A demanda
Plantilla	Sindicatos Comité de Empresa (RLT) Comités SSL, SSSG, Igualdad, Formación,... Áreas funcionales de AGBAR/VEOLIA	Comités	Periódicamente
		Encuestas	A demanda
		Plafones sectoriales	Continuo
		Intranet /yammer/Suapp	Continuo
		Correo electrónico	Continuo
		Compliance / Delegado de Prevención	A demanda
		Agente de Igualdad/ Delegado de Acoso / Interlocutor EFR	A demanda
		Embajadores	A demanda
		Delegado Sindical	A demanda
		Proveedores	Proveedores, Contratistas (actuales y potenciales) Empresas del Grupo Empresas de servicios/ Muprespa Certificadoras
Registro Repro /Aquiels	Anual		
Perfil del contratante /Portal de Contratación	A demanda		
IDS/encuestas de materialidad	Anual		
Cordinaqua	Continuo		
Auditorias	Periódicamente		
Correo electrónico	Continuo		
Centros Educativos, Universidades y Centros de Investigación	Universidad (Rectorado, Vicerectorado) Centros educativos (Primaria, ESO, BAT y FP) Alumnado en prácticas Centros investigación y tecnológicos (EPSO, CEEI, Distrito Digital, Fundeun...)	Visitas a instalaciones	A demanda
		Encuestas de materialidad	Anual
		Campañas educativas	Continuo (COVID 19)
		Reuniones y colaboraciones	A demanda
		Redes Sociales/Web	Continuo
		Pacto Social	A demanda
		Jornadas Técnicas	Continuo
		Subcontrataciones trabajos	A demanda

Grupo	Subgrupo	Mecanismo de comunicación	Expectativas
Administración Pública	Técnicos y funcionarios de la Administración Pública Reguladores Institutos Públicos, representantes políticos, Cuerpos de emergencia y seguridad	Consejos de Administración	Periódicamente
		Comisión de trabajo municipales	Continua
		Encuesta de Materialidad	Anual
		Reuniones	A demanda
		IDS /encuestas de materialidad	Anual
		Liquidaciones tributarias/ requisitos legales de comunicación	Continua
		SINAC, Salud Pública	Continua
		Conselleria GVA	Continuo
		EPSAR	Continua
		Comisión de precios / Liquidación anual /informes de gestión	Continua
		Pacto Social	A demanda
		Jornadas Técnicas	A demanda
		Medios de Comunicación	Locales
Encuestas de materialidad	Anual		
Entrevistas	A demanda		
Notas de prensa	Periódicamente		
Reuniones	A demanda		
Sociedad Civil	Conservacionistas	Encuestas de materialidad	Anual
		Informe de Desarrollo Sostenible	Anual
		Sesiones de diálogo	Periódicamente
		Pacto Social	Periódicamente
		Pacto Social	A demanda
Competencia	Empresas del Sector	Jornadas Técnicas	Periódicamente
		Asociaciones	A demanda
		Consejos de Administración	Periódicamente
Accionistas	Privados /Públicos	Intranet	Periódicamente
		Informe de Desarrollo Sostenible	Anual
		Reuniones	periódicamente

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Interacciones en redes sociales

		Hidraqua	Aguas de Alicante	Aigües d'Elx	Agamed	Aigües de l'Horta	Aigües de Cullera	Aigües de Paterna
Twitter	Comunidad	4.472	4.765	2.487	1.651	1.222	979	1.098
	Interacciones	18K	19K	12K	3K	4K	2K	2K
	Impresiones	551K	589K	272K	128K	163K	110K	121K
	Menciones	1.686	1.597	245	252	244	95	123
Web	Usuarios	418.480	296.827	96.201	85.873	62.396	11.856	22.700
	Sesiones	741.734	530.025	174.500	159.830	108.565	18.263	37.264
	Páginas vistas	4.172.536	2.982.992	1.009.810	945.358	583.207	89.859	192.529

Fuente: Google analytics, hootsuite y Twitter analytics

- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- 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 1						Alcance 2								
Sociedad	Suministradora	Factor de Emisión	Consumo combustible fósil						RENOVABLE con GDO (KWh)								
					2021	2020	2019	2018	2017	Consumo Renovable (kWh/año)	Producción Energía Renovable (Kw h/Año)	Auto Consumo (Kw h/Año)	2021	2020	2019	2018	2017
				Emisiones (tCO ₂ e)						Emisiones evitadas (t CO ₂ e)							
		Litros	Kwh/l														
AGAMED	Energía Eléctrica (DGO)	0		-	-				8.714.685			2.179	2.083	2.583	3.605	3.620	
	Gasoleo A	2,467	31.972	381.746	78,87	39,58	94,55	109,85	119,51			0	0	0	0	0	
	Gasolina	2,18	5.837	71.853	12,72	5,95	11,70	10,95	4,88			0	0	0	0	0	
	Energía Eléctrica (DGO)	0		-	-				793.057			198	215	266	321	314	
AIGÜES DE CULLERA, S.A.	Gasoleo A	2,467	5.615	67.043	13,85	11,37	18,90	27,23	27,47			0	0	0	0	0	
	Gasolina	2,18	6.096	75.042	13,29	7,00	10,58	3,19	0,52			0	0	0	0	0	
AIGÜES DE L'HORTA	Energía Eléctrica (DGO)				-	-			4.238.458			1.060	1.072	1.329	1.741	1.601	
	Gasoleo	2,467	13.013	155.375	32,10	21,12	29,41	44,04	60,17			0	0	0	0	0	
	Gasolina	2,18	13.635	167.847	29,72	11,20	27,12	14,50	4,35			0	0	0	0	0	
	GLP	1,671	2.872	37.738	4,80	14,72	3,15	5,12039517	0,84			0	0	0	0	0	
	Energía Eléctrica (DGO)	0,35			-	-			797.007			199	232	287	362	362	
	Gasoleo	2,467	1.114	13.301	2,75	3,86	8,67	11,30	15,84			0	0	0	0	0	
AIGÜES DE PATERNA, S.A.	Gasolina	2,18	5.177	63.729	11,29	7,03	13,78	11,51	5,36			0	0	0	0	0	
	GLP	1,671	5.023	66.002	8,39	8,81	4,40	4,78136598	4,00			0	0	0	0	0	
	Energía Eléctrica (DGO)				-	-			10.871.828			2.718	2.751	3.411	3.984	4.039	
AIGÜES D'ELX, S.A.	Cogeneración (Edar)	0,39			-	-						2.663.000,00	666	726	901	937	
	Gasoleo	2,467	57.248	683.541	141,23	125,01	156,68	157,91	180,40			0	0	0	0	0	
	Gasolina	2,18	16.766	206.389	36,55	21,81	30,55	25,4180152	12,08			0	0	0	0	0	
AMAEM	Energía Eléctrica (DGO)				-	-			28.565.013			7.141	7.738	9.596	11.575	12.525	
	Cogeneración (Edar y Solar)	0			-	-						33.883	1.485,125	380	223	277	
	Gasoleo	2,467	62.687	748.483	154,65	272,59	270,47	296,053304	329,70			0	0	0	0	0	
	Gasolina	2,18	16.924	208.334	36,89	2,48	55,41	29,9254922	12,71			0	0	0	0	0	
HIDRAQUA, S.A.	GLP	1,671	1.134	14.901	1,89	3,96	6,05	5,54	3,60			0	0	0	0	0	
	Energía Eléctrica (DGO)	0			-	-			40.474.305			10.119	10.119	12.547	15.809	16.816	
	Producción de energía renovable	0			-	-			0	1.712.990		428	430	533	708	0	
	Gasoleo	2,467	266.078	3.176.971	656,41	710,22	882,92	930,73	1.016,79			0	0	0	0	0	
	Gasolina	2,18	75.407	928.260	164,39	113,08	153,69	121	46			0	0	0	0	0	
	GLP	1,671	1.709	22.456	2,86	2,18	0,87	1	-			0	0	0	0	0	
Tota DR Comunidad Valenciana			588.307		1.403	1.382	1.779	1.810,590	1.844,472	94.454.353	1.746.873	4.148.125,000	25.087,34	25.588,74	31.730,04	40.009,16	41.115,84
Gasoleo			437.727	5.226.460	1.080	1.184	1.462	1.577	1.750								
Diesel			139.842	1.721.455	305	169	303	217	86								
GLP			10.738	141.097	18	30	14	17	8								
Total DR Comunidad Valenciana																	
Evolución de la emisiones combustibles Fósiles (Alcance 1)			1,5%														

Factores de conversión	
Gasóleo flota kWh/l	11,94
Gasolina flota kWh/l	12,31
GLP flota kWh/l	13,14

Tabla factores emisión MITECO- mayo 2022

No ha habido emisiones de CO₂, ya que el consumo de energía eléctrica procede de fuentes renovables con certificado de Garantía de Origen, en la tabla informamos de las emisiones evitadas (mix energético).