



DESARROLLO  
SOSTENIBLE  
Y EQUIDAD

# 2022 INFORME sostenibilidad

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

# Gobernanza

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

## Carta del Director General

Ser el reflejo de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial en la Comunidad Valenciana. Abordar los aspectos clave que impactan en nuestra organización, en la cadena de suministro y especialmente en los municipios del territorio en el que opera Hidraqua.

Son algunos de los objetivos de este informe que, además, pretendo en un ejercicio de transparencia ser escaparate de nuestra estrategia y presentar las acciones llevadas a cabo en relación con los criterios ESG (Environmental, Social, Governance). Las mismas que nos permiten establecer cuándo una actuación es sostenible y nos ayudan a mejorar su trazabilidad.

Durante 2022 hemos sido testigos de eventos globales tan significativos como la invasión de Ucrania y sus graves consecuencias humanitarias y económicas. Además, el planeta continúa experimentando señales alarmantes del cambio climático, con efectos sobre la vida de las personas y los seres vivos en la Tierra. En medio de estos desafíos, desde Hidraqua nos hemos esforzado por ser agentes proactivos en la mitigación y adaptación a la crisis climática.

La reducción de nuestra huella de carbono y la promoción de energías renovables son medidas con las que pretendemos lograr un equilibrio económico sostenible, a la vez que trabajamos por la salud del planeta y de las personas. Adoptamos un enfoque de economía circular para hacer frente a la creciente escasez hídrica, reduciendo el consumo de recursos y regenerando las aguas residuales para su reutilización en diferentes sectores, como el riego agrícola, el uso urbano, industrial y ambiental. Ya somos un ejemplo internacional en esta materia.

Colaboramos con instituciones y comunidades locales para llevar a cabo proyectos que transforman nuestras ciudades en lugares más resilientes y saludables, adaptados a los desafíos del cambio climático. Implementamos soluciones innovadoras, como parques inundables, tanques de tormentas y sistemas de drenaje sostenible, y aprovechamos las aguas regeneradas para la naturalización de espacios y la protección de los parajes naturales y de la población frente a la amenaza de incendios forestales. Innovación, experiencia, talento y conocimiento se dan la mano en estos espacios e infraestructuras.

No podemos olvidar los aspectos sociales y de gobernanza. Fomentamos el diálogo abierto y transparente y promovemos la diversidad, la igualdad y la inclusión, sin dejar a nadie atrás. Hemos focalizado nuestra acción social en el fomento de oportunidades educativas y de empleo, especialmente para las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Además, fortalecemos nuestra gobernanza corporativa, asegurando la transparencia, la responsabilidad y la ética en todas nuestras operaciones.

Reconocemos desde hace décadas la importancia de trabajar en colaboración con los principales actores clave en la Comunidad Valenciana, instituciones, asociaciones, universidades y agentes sociales, para abordar los desafíos económicos, formativos, educacionales y ambientales de manera más efectiva. Tenemos el compromiso de construir alianzas para generar un impacto positivo en nuestra comunidad, para contribuir al progreso social y a la mejora de la calidad de vida de las personas, reforzando la colaboración público-privada.



### Jordi Azorín Poveda

Director General de Hidraqua

Gracias por darnos la oportunidad de poder compartir nuestra visión y mostrar nuestro progreso mediante la rendición de cuentas a nuestros grupos de interés sobre nuestras prácticas sostenibles.

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

2-1

La empresa

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.

Nuestros valores



Cuidamos nuestro entorno

Cuidamos del **planeta** y de las **personas**. Impulsamos la **transición ecológica**. Nos implicamos con el **medioambiente** y la preservación de los **recursos**. Garantizamos el acceso al **agua** a todas las personas **sin dejar a nadie atrás**



Innovamos para anticiparnos al cambio

Nos **avanzamos** a los cambios para dar respuesta a los retos que tenemos por delante. Aplicamos la **mejora continua** para llegar allí donde nos necesitan



Ponemos al cliente en el centro

Somos **profesionales** y nos gusta el **trabajo** bien hecho. Nos **esforzamos** por alcanzar la **excelencia** en todo lo que hacemos, para satisfacer a nuestros clientes.



Somos personas comprometidas

Trabajamos en **equipo** y fomentamos el **respeto**, la **comunicación** y la **colaboración**. Potenciamos la **diversidad** y promovemos el **talento** de las **personas** que formamos la compañía.



Presencia en municipios

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

2-1;

**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**

Hídraqa, 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.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

2-1; 2-2; 2-9; 2-10; 2-12; 2-13

Comité de Dirección

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



El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia de la compañía y valida las pautas de gestión, así como el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión y Valores se aprueban por la Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración.

Las políticas, estrategias y objetivos se definen por la Dirección y se informan al Consejo de Administración para su conocimiento, como parte de la gestión.

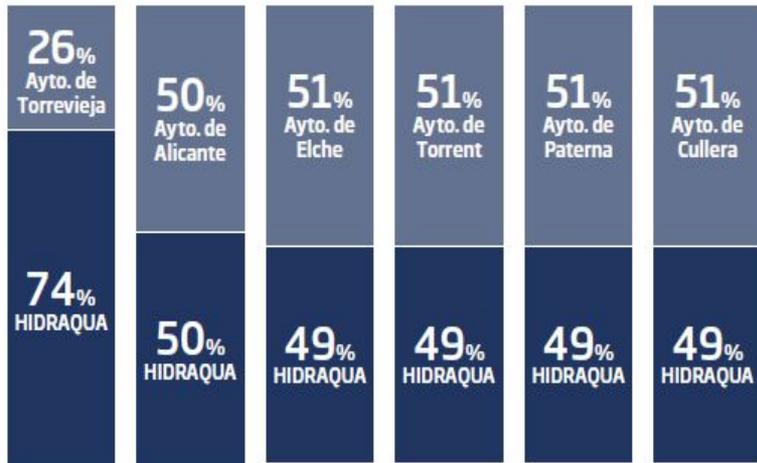
Consejo de Administración (Empresas mixtas)

La mitad más uno corresponde a la representación del socio público



Consejo de Administración de Hidraqua

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.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

12



### 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 y sensibilizar a la organización para eliminar los comportamientos sexistas. Forma parte del Comisión de Seguimiento del Protocolo de Acoso.

2



### 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



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 RGPLD

5 áreas funcionales más Delegado/a de Protección de Datos



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

### Comité de Sistemas de Gestión

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



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



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

## E



### ACCIÓN AMBIENTAL

#### Cambio climático

- Consumo eléctrico **100%** de energías renovables.
- Generación de **8,79 GWh** en energía renovable producida,
- 12 tanques de tormenta** con capacidad de **192.000 m<sup>3</sup>**
- GUARDIAN** sistema de protección **contra incendios forestales** con agua regenerada

#### Economía circular

- 100%** de los lodos generados en las edar son valorizados.
- 98.663 Tn** de residuos de obras y demolición valorizados y reutilizados como zahorra
- 44,74 Hm<sup>3</sup>** de agua depurada que ha sido **reutilizada**, un **43,34%** del agua tratada.

#### Agua

- 76,01 Hm<sup>3</sup>** de agua residual **depurada**
- 566 Km** de red de alcantarillado **inspeccionada CCTV**
- 80,06%** de rendimiento técnico.
- 15.647 fugas** detectadas y **reparadas**.
- 12,06M€** destinados a renovación de redes y **14,64M€** en inversiones para **mejoras en infraestructuras** hidráulicas.
- Más de **200.000 parámetros analizados** para garantizar la potabilidad del agua.
- Control de vertidos** en la red de saneamiento municipal

#### Biodiversidad

- 100%** de instalaciones **libres de fitosanitarios**.
- Plan de Acción de Biodiversidad** en instalaciones en espacios protegidos.
- 1.998.238 m<sup>3</sup>** de agua regenerada para **uso ambiental**.
- Protocolo frente **especies invasoras en instalaciones**.

#### Innovación

- 36,4 M€** invertidos en **I+D+i**
- 45 %** de la inversión destinados a **proyectos ambientales y sociales**.
- 38 M€** en proyectos presentados para la convocatoria **PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua**.

## S



### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

#### Acceso al agua

- Unas **37.938 personas** se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago o ayuda.
- Más de **6.456.00€** destinados a **fondos de solidaridad** en los últimos 5 años.
- Unas **13.783 familias** están acogidas a **tarifas sociales**.
- La satisfacción del servicio **es valorada con 7.74** por nuestros clientes.

#### Concienciación

- 1.226.630 €** en acciones sociales, educativas y ambientales.
- 27.900 visitantes** a nuestras exposiciones, museos y aulas ambientales y **6.115 estudiantes** en los programas de **educación ambiental**.

#### Personas

- 1.173 profesionales.
- 26 estudiantes** en prácticas y **13 en FP dual**.
- 4** empresas con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa**.
- +94%** de la plantilla con **contrato indefinido**.
- Del total de 280 personas de la plantilla **se han adherido al acuerdo de trabajo a distancia**.
- Unas **7.397 horas** de **formación** en seguridad y salud laboral.
- Un **10,8 % menos accidentes** laborales que la media del sector.
- Participación en los **Pactos Sociales** de Teulada-P.N.de Benitatxell, Consorcio de Aigües l' Horta y Torrevieja.

## G



### GOBERNANZA

#### Actividad

- Valor económico distribuido 308,08 M€** de valor compartido.
- Más de 50 años de experiencia** en la Comunitat Valenciana
- Sistemas de gestión integrados**.
- Compliance Officer, Customer Counsel** y adhesión a la **Junta de Arbitraje**.

#### Cadena de valor

- 2.000 proveedores** locales, el **64,2% del volumen** de compra son de la **Comunidad Valenciana**.
- El **100% de nuestros proveedores** estratégicos son evaluados con **critérios de Desarrollo Sostenible**.
- Participación activa** con agentes locales y autonómicos

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

2-6;

Nuestras cifras



Agua potable

1.199.102	Clientes
2.582.762	Población abastecida
79	Municipios
164,56	Hm <sup>3</sup> de agua suministrada
20,84	Hm <sup>3</sup> de agua potabilizada
92	Pozos
208	Estaciones de bombeo
895.729	M <sup>3</sup> de capacidad de almacenaje
298	Nº de depósitos
12.407	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
1.500	Controles de agua en grifo del consumidor

Depuración

64	Depuradoras
26	Municipios
1.472.608	Habitantes equivalentes servidos
70,01	Hm <sup>3</sup> de agua depurada
44,74	Hm <sup>3</sup> de agua reutilizada
81.096	Tn de lodos valorizados

Saneamiento

5.780	Km de red de alcantarillado
481	Estaciones de bombeo
135.637	Imbornales limpiados anualmente
1.388	Km de red limpiada anualmente
127	Km de red inspeccionada

Dinapsis

694.613	Tareas gestionadas
8.694	Averías tramitadas
357	Personal operativo gestionado

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

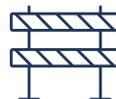


203-1

## Mejoras en infraestructuras hídricas

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.



**12,06 M€**  
en fondos de renovación en redes de agua potable y saneamiento, un **aumento de un 11,06%** respecto al 2021



**14,64 M€**  
de inversión en infraestructuras para la gestión sostenible del agua, **incremento de 2,29 M€** más que en 2021

	2020		2021		2022	
	Renovación	Inversión	Renovación	Inversión	Renovación	Inversión
Hidraqua	9.129.391	3.471.999	3.547.169	5.601.978	4.842.090	7.709.335
Aguas de Alicante	2.035.662	2.718.258	3.591.736	2.994.069	2.652.209	2.872.438
Aigües d'Elx	1.411.348	1.401.212	1.935.623	2.004.439	1.405.022	769.343
Agamed	270.951	2.078.176	1.492.962	612.645	1.261.469	2.499.089
Aigües de l'Horta	277.780	149.642	115.443	734.510	1.700.425	309.547
Aigües de Paterna	186.272	205.105	42.466	295.323	125.957	458.711
Aigües de Cullera	0	3.385	2.061	108.724	74.504	25.234
<b>TOTAL</b>	<b>13.311.404</b>	<b>10.027.777</b>	<b>10.727.460</b>	<b>12.351.689</b>	<b>12.061.676</b>	<b>14.643.697</b>

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

Actividad responsable

La volatilidad y la incertidumbre nos exige buscar una solución que ofrezca una respuesta para reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre los 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 que actúe en favor del medio ambiente y de respuesta frente al cambio climático.

Ante dicho escenario, y con el impulso de la Global Strategy Office, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

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

GOVERNANCE  
SOCIAL  
ENVIRONMENTAL

Vínculos de confianza

10. ALIANZAS COMO MOTOR

17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Salud de las personas y equilibrio económico

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL

1. FIN DE LA POBREZA

6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

7. EQUIDAD Y PERSONAS

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

8. ENTORNOS SEGUROS

8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

3. DE LINEAL A CIRCULAR

11. INDUSTRIAS Y CONSUMIDORES RESPONSABLES

9. INNOVACIÓN

9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

## Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, proponemos iniciativas para ser referentes en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa, o nuestro modelo de biofactoría, nuestros ejemplos de soluciones basadas en la naturaleza y la colaboración, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

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

## Garantizar la salud de las personas

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

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

## Lograr el equilibrio económico

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

## Establecer y reforzar vínculos de confianza

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

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



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



2-1; 2-16; 2-26

## 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 integra 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 Ético para Hidraqua y Código de Conducta de las empresas mixtas fueron aprobados por 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.



Código ético de cada empresa



[codigoetico@hidraqua.es](mailto:codigoetico@hidraqua.es)



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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

### 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.** Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establece 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

En aplicación de las políticas, en caso de que se informe al Compliance de un conflicto de interés, éste lo recoge y lo comunica a las partes interesadas.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

### Enfoque de precaución

Aualmente 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.



[Consultar Sistema de gestión](#)

### Mapa de riesgos

Dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales está 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 continúa, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello, por cada área de la compañía se ha procedido a realizar un análisis exhaustivo de identificación de los riesgos asociados a la actividad, 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.

Anticipación

Crear y mantener valor, reputación y motivación interna

Fomentar un nivel de asunción, de manera informada, de riesgos identificados en términos legales, aceptables y económicamente sostenibles

Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias

### 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

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

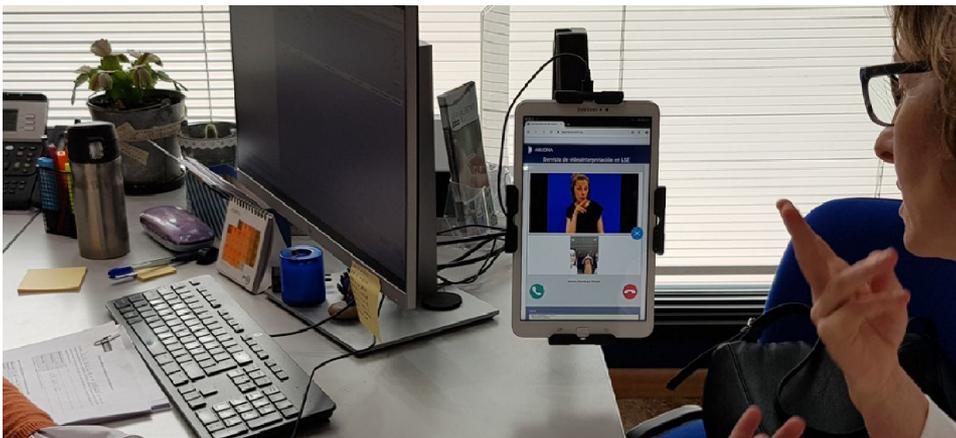


## Hidraqua contigo

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.

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

## Distintivo “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año”



El premio se ha otorgado durante el certamen de los líderes de servicio de Sotto Tempo dentro de la **categoría de empresas suministradoras de agua**. Diversas compañías se han presentado a este certamen para evaluar su capacidad de atención al cliente mediante los 5 principales canales a distancia: el teléfono, el e-mail/formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual o WhatsApp.

Hidraqua y sus empresas participadas han sido la mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua, lo que significa que podrá usar el distintivo “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año” en su comunicación durante un año, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de las diferentes empresas que forman parte del grupo con ofrecer el mejor servicio a sus clientes.



METODOLOGÍA PROCESO

### INNOVAMOS CON...

VOZE, IA, ChatBot...en la atención al cliente

Hemos empleado la innovación para facilitar la accesibilidad de la gestión comercial de los servicios municipales de agua y saneamiento a la ciudadanía. Ejemplo como el uso de IA en la atención al cliente, el sistema VOZE que permite la atención al cliente en 15 idiomas e incluso en lengua de signos. Canales sencillos para la atención vía web, whatsapp y el ChatBot para ayuda e información. El empleo de la digitalización favorece una mayor transparencia y una mejor información ciudadana sobre el servicio municipal, avisos sobre cortes de agua, afectaciones de obras, incidencias, posible fuga interior, etc.

### Estamos CONTIGO



Canal web más intuitivo

Resuelve tus trámites de forma más fácil en la web y accede al chat para tus dudas o gestiones más frecuentes.



Mayor disponibilidad en el teléfono

Recibe una atención personalizada o resuelve tus gestiones más habituales mediante autoservicio.



Canal WhatsApp

Contactanos de forma más directa y rápida iniciando una conversación de WhatsApp para resolver las gestiones más habituales.



Cita previa

Gana tiempo, reduce esperas y resuelve dudas e incidencias solicitando una cita previa el día y a la hora que te vaya mejor.



Ayudas y facilidades de pago

Flexibiliza el pago de tus recibos a tu capacidad económica o accede a bonificaciones para reducir el coste de tu factura.



Lengua de Signos

Concierta cita con video interpretación en LSE y conectaremos con un intérprete que nos ayudará a comunicarnos.



Atención en más de 15 idiomas

Te atendemos en las principales lenguas con mayor presencia en tu territorio para que el idioma no sea una barrera.



Oficinas especializadas en la atención a la vulnerabilidad

Porque entendemos que las situaciones de vulnerabilidad merecen prioridad, nuestro personal de oficina está disponible para ofrecer un trato cercano y confidencial.

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

Valoración del servicio

La excelencia sólo 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** 475.664

528.578 (2021)

**OFICINA PRESENCIAL** 372.442

390.552 (2021)

**ÁREA CLIENTES (WEB)** 401.998

374.791 (2021)

**ATENCIÓN WHATSAPP** 11.462

**ATENCIÓN CHAT** 5.076

Evolución encuesta de satisfacción de clientes



Nivel de satisfacción del canal de atención al cliente



[Mapa obras y afectaciones](#)

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

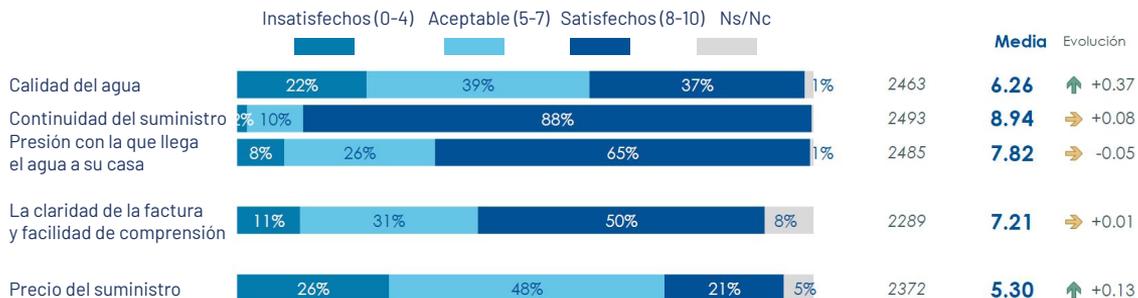
Concienciación social

Equidad y personas

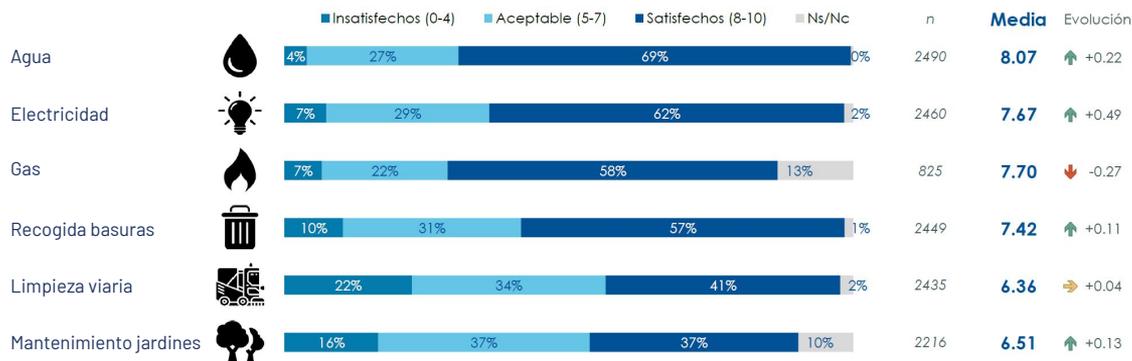
Entornos seguros y saludables

ANEXOS

Valorización de la imagen de la empresa



Valorización de los servicios



Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 8 minutos



Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2022



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



Muestra: 2.500  
Nivel de error: +/- 10%

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Proceso de quejas



Customer Council 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 Council que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua.

La actuación del Customer Council 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 2022 se han realizado 8 mediaciones (11 en 2021) que corresponden a: 3 de Hidraqua, 4 de Aguas de Alicante y 1 de Aigües de Paterna.



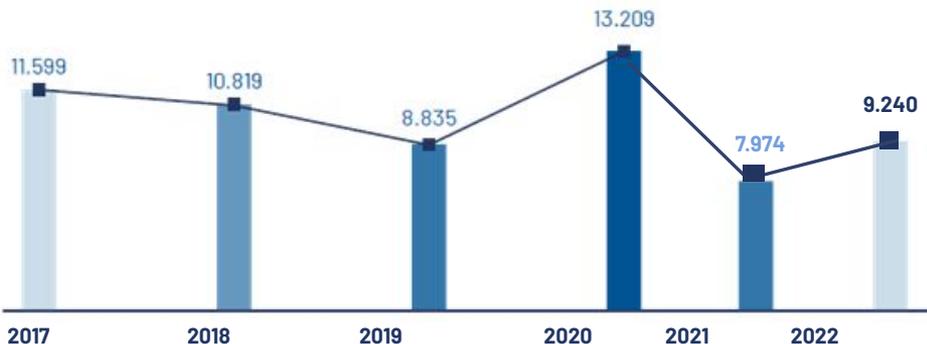
Oficina del Customer Council

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

Customer Council:

- 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 9.240 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Adhesión a la Junta de Arbitraje

Hidraqua y las empresas mixtas están adheridas a la junta de arbitraje de consumo desde finales del 2022, a excepción de Aigües d'Elx que está adherido desde el 2016. Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal.

Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Compromisos de calidad de servicio



	Quejas recibidas	Junta de arbitraje	Defensor del cliente	Incumplimiento de compromisos
Hidraqua	4.137	0	3	208
Aguas de Alicante	2.979	0	4	425
Aigües d'Elx	888	11	0	21
Agamed	453	0	0	1
Aigües de l'Horta	585	0	0	5
Aigües de Paterna	97	0	1	0
Aigües de Cullera	101	0	0	0
<b>Total</b>	<b>9.240</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>660</b>



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

## Proceso de aprobación de tarifas

Hidraqua y las empresas mixtas elaboran un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico y 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 Conselleria 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.

### REGULADOR

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS  
DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Asegura el acceso universal

Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

### OPERADOR

HiDRAQUA

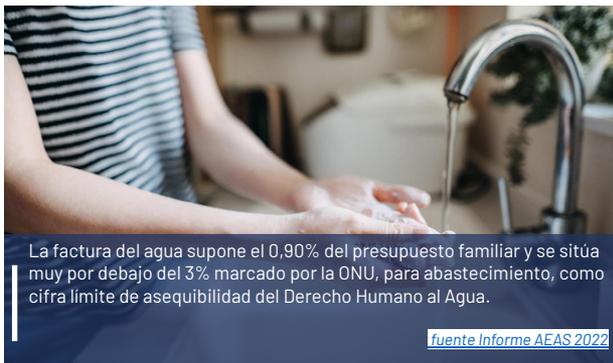
Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación



La factura del agua supone el 0,90% del presupuesto familiar y se sitúa muy por debajo del 3% marcado por la ONU, para abastecimiento, como cifra límite de asequibilidad del Derecho Humano al Agua.

[fuente Informe AEAS 2022](#)

HiDRAQUA

AYUNTAMIENTOS

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

ELABORA EL  
EXPEDIENTE  
DE TARIFAS

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

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



## Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

### ¿Quién fija el precio del agua?

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

### ¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

### ¿Qué influye en el precio del agua?

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

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

## 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 CO<sub>2</sub> equivalentes que son liberadas a la atmósfera. Se ha obtenido en el sello **"CÁLCULO 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. El sistema cubre a las contratadas y personal en formación en las instalaciones.

### 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 2022 se ha realizado auditoría de gestión ambiental en Valencia Sur cumpliendo el objetivo de todos los servicios gestionados en Valencia bajo el alcance de la norma ISO 14000:2015.

Aigües d'Elx ha obtenido la certificación de la norma **UNE 19601**, está orientada a reducir la exposición de la organización al riesgo penal y a fomentar una cultura de prevención de delitos. En **Agamed** se ha obtenido la **ISO 22301** en continuidad de negocio.

Aguas de Alicante ha realizado la implantación de la **norma ISO 27001** para garantizar que los procesos de seguridad estén estructurados y coordinados. Gracias a esta norma, se ha mejorado la estructura del sistema de gestión de seguridad de la información y minimizando el riesgo de tener un incidente de seguridad. Con esto se consigue la reducción del riesgo de incidentes disruptivos, y una mejora continua de la seguridad de la información.

SISTEMA DE GESTIÓN



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



9001  
Gestión de calidad



14001  
Gestión ambiental



50001  
Gestión energética



22000  
Gestión de la inocuidad del agua



22301  
Gestión de la continuidad del negocio



27001  
Gestión de la seguridad de la información



45001  
Prevención de riesgos laborales



ISO 17025  
ACREDITACIÓN  
LABORATORIOS DE ENSAYOS



ISO 17020  
ACREDITACIÓN  
ENTIDADES DE INSPECCIÓN



14064  
Gases de efecto invernadero



certificado en conciliación



UNE 19601  
Compliance penal



## GOBERNANZA

- Carta del CEO
- La empresa
- Nuestras cifras
- Actividad responsable
- Alianzas como motor
- Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

- Lucha contra el cambio climático
- Preservación del agua
- De lineal a circular
- Protección de la biodiversidad
- Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Acceso al agua
- Concienciación social
- Equidad y personas
- Entornos seguros y saludables

## ANEXOS



# Alianzas como motor

**GOBERNANZA**

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos

Alineamos nuestros compromisos...



**TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES**



con los objetivos de Desarrollo Sostenible

64,2%

del volumen de compra son proveedores de la Comunidad Valenciana



100% de

nuestro volumen de compra a proveedores estratégicos evaluados bajo criterios de DS



1.226.630€

en acciones sociales, de sensibilización ambiental y educativas



Colaboramos

con más de 70

asociaciones, organizaciones e instituciones de ámbito local, autonómico y nacional



Unos 2.000

proveedores de la Comunidad Valenciana



**GOBERNANZA**

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

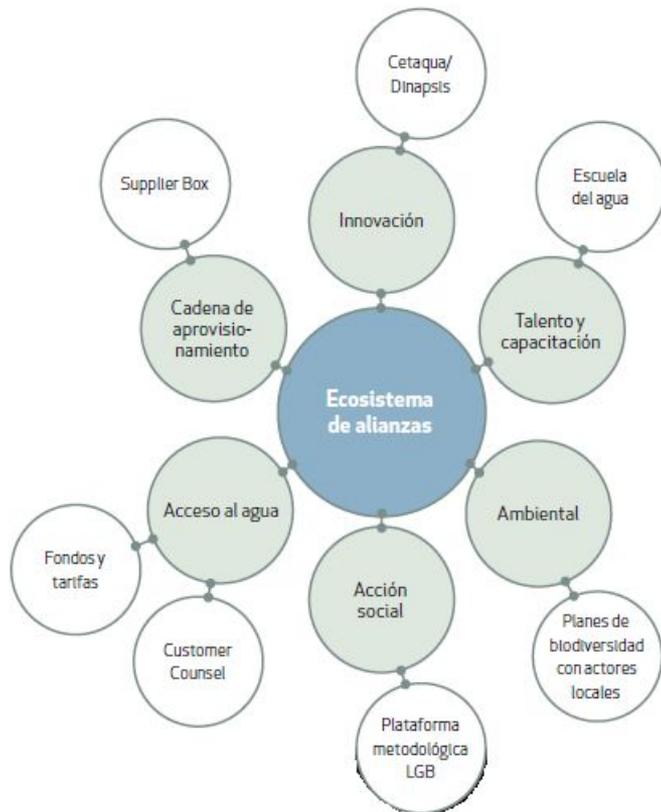


**Nuestra forma de trabajar**

Las alianzas y colaboraciones 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 de más de 50 años operando en la Comunitat Valenciana ofrecemos nuestra capacidad y el conocimiento para el desarrollo de la comunidad local, 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 un crecimiento económico sostenible.

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Diálogo con grupos de interés

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.

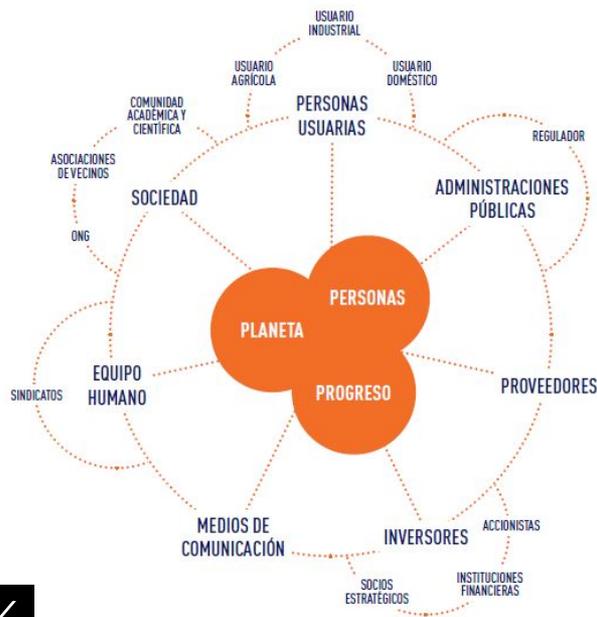
Hidraqua y sus empresas participadas han propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés.

Comunicación digital

Los canales digitales son una de las principales vías de comunicación bidireccional con los 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.

Las tasas de interacción son superiores a 3, una cifra muy positivo según las expertos en redes sociales.



Marca	Seguidores	Publicaciones	Engagements	Impresiones	Tasa de interacción
Aguas de Alicante	5.004	125	1.313	22.717	5,72
Hidraqua	4.703	109	1.058	18.687	5,48
Aigües d'Elx	2.570	64	816	13.956	5,94
Agamed	1.742	50	297	5.985	4,81
Aigües de l'Horta	1.294	73	139	3.835	3,45
Aigües de Paterna	1.109	67	107	3.607	2,93
Aigües de Cullera	1.021	60	122	3.431	3,42

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe



2-6;

## 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 incorporen 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.



Portal de proveedores



- Impactos económicos indirectos significativos
- Proporción de gasto en proveedores locales

### 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, 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**



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Inversión social

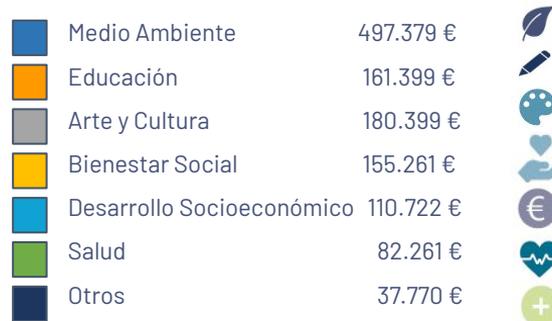
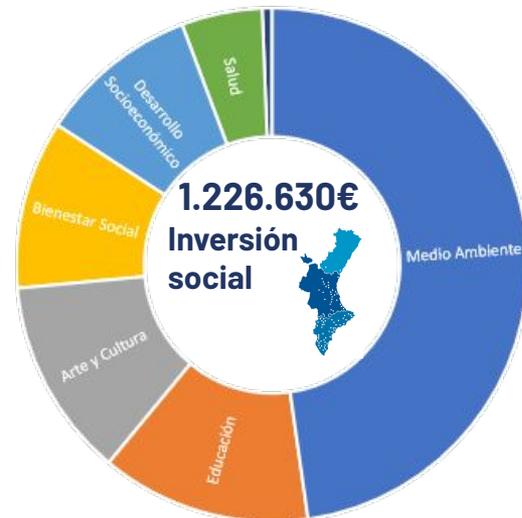
Desde Hidraqua valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking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



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



413-1

Inversión social

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



[18.585€]  
Importe total obtenido y donado a Banco de Alimentos

Ayúdanos a cuidar del planeta y las personas con un gesto sostenible.

Por cada alta en la factura digital, donaremos 1 € a los Bancos de Alimentos.



¡Pásate a la factura digital!



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## 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

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Pacto Social en Teulada y Poble Nou de Benitatxell

Hidraqua, la empresa gestora del servicio de agua potable en los municipios de Teulada y El Poble Nou de Benitatxell, ha puesto en marcha el Pacto Social, de la mano de estos dos ayuntamientos, para establecer un modelo de gestión del agua que apoye a todas las personas, especialmente a las más vulnerables, y que contribuya a la transición ecológica.

El punto de partida de las mesas de trabajo recoge un conjunto de iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, marcados dentro de la Agenda 2030. Buscan también diseñar un plan de acción, centrado en propuestas locales, para contribuir a través de la gestión del agua al diseño de acciones que favorezcan la Sostenibilidad, resiliencia y bienestar de la ciudadanía y los municipios de Teulada y Benitatxell.

A la presentación de la iniciativa en el Auditori Teulada-Moraira han asistido representantes del Ayuntamiento de Teulada y del Poble Nou de Benitatxell y del Consorcio de Aguas Teulada Benitatxell., además de representantes de otras entidades de estos municipios como son Cruz Roja, la Asociación de Jubilados Benitatxell, el auditorio de Teulada y la Asociación Hostelería Teulada-Moraira.

Hidraqua, de la mano del tejido social y empresarial de Teulada y Benitatxell, trabajará en la definición de un plan de acción para la puesta en marcha de estas iniciativas en los municipios..

Para ello, y dado que es clave el compromiso de todos los actores locales, se ha creado mesas de trabajo formada por responsables públicos, sociales y empresariales de estas localidades, quienes pondrán el foco de sus encuentros en trabajar en varios ejes clave para estos municipios como son **la solidaridad, la generación de empleo de calidad y el desarrollo de soluciones medioambientales e innovadoras.**

### MESAS DE TRABAJO

En la primera mesa de trabajo se abordaron algunas acciones en las que se están trabajando vinculadas a la contribución social de Hidraqua en los municipios de Teulada y el Poble Nou de Benitatxell.

La segunda mesa de trabajo se centró en la necesidad de trabajar en nuevas líneas de comunicación que permitan a la compañía acceder a todos sus clientes, sin excepción. Teulada y Benitatxell cuentan con dos colectivos de gran importancia en los municipios como son las personas extranjeras y el de gente mayor, de ahí que resulte indispensable poner foco en estos colectivos y en la atención que se les ofrece para facilitar la accesibilidad.



Mesa de trabajo Junio



Mesa de trabajo Mayo

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## Formación DUAL

La colaboración con las entidades educativas para la Formación Profesional Dual es nuestra apuesta para incentivar el talento e impulsar una mejor calidad del empleo joven.

**El Grado superior de Gestión del Agua**, del IES Gonzalo Anaya en Xirivella (Valencia) es el primer centro que lo ofrece en la provincia de Valencia y el tercero en la Comunitat este tipo de formación y que gracias al convenio, su alumnado podrá **realizar sus prácticas profesionales en la empresa mixta Aigües de l'Horta**.

Hidraqua y el Instituto Beatriu Fajardo de Mendoza de Benidorm han firmado un convenio a fin de promover la Formación Profesional Dual en el **grado medio de "Redes y Estaciones de Tratamiento de Aguas" y el grado superior "Gestión del Agua"** que se mantendrá vigente durante los próximos cuatro cursos académicos. Este centro educativo se posiciona como el primer centro de formación dual vinculado a la gestión del ciclo integral del agua en la provincia de Alicante.

Se trata de un modelo de éxito en la formación, basado en la colaboración público-privada, que genera oportunidades de futuro y abre un horizonte para garantizar una ocupación de calidad para jóvenes gracias a la combinación de las clases en el aula con el aprendizaje en la empresa.

El sector del agua es clave para la Economía Verde, genera confianza y contribuye al desarrollo de otros sectores ejecutando proyectos para avanzar en el desarrollo sostenible y actuando frente a la emergencia climática. Esto también se traduce en nuevos puestos de trabajo y, por tanto, se abren horizontes diferentes para los y las estudiantes. De ahí que en Hidraqua y sus empresas participadas apostemos por la formación dual a través del apoyo empresarial a estas formaciones de la mano de los institutos de la Comunitat Valenciana.

Además, esta apuesta por la formación dual, ha llevado a Hidraqua a colaborar con otros institutos con formación dual para la incorporación de alumnos de prácticas en las áreas de administración y finanzas, laboratorio de análisis, e instalaciones eléctricas y automáticas.



Titulación profesional	Aguas de Alicante		Hidraqua		Total Horas	Total Alumnado
	Horas	Alumnado	Horas	Alumnado		
<b>CFGS LABORATORIO- ANÁLISIS Y CONTROL CALIDAD</b>	400	2			400	2
<b>CICLO DEL AGUA</b>			418	2	418	2
<b>GS ADM. Y FINANZAS</b>	1.200	3	3.056	5	4.256	8
<b>INST. ELÉCTRICAS Y AUTOM.</b>	629	1			629	1
<b>Total general</b>	<b>2229</b>	<b>6</b>	<b>3474</b>	<b>7</b>	<b>5703</b>	<b>13</b>

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Alianzas y colaboraciones

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

### 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.

- **CE/R+S Club de Empresas Responsables y Sostenibles**- Presidencia
- **Pacto Mundial (Red Española)** Miembro Signatory
- **APSA**- Centro de Empleo
- **Red Acoge**- Colaboración Equidad
- **Fesord**- Atención al cliente personas sordas
- **Banco de Alimentos** de la Comunidad Valenciana

### Organismos empresariales

Colaboración 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) - Presidencia del Agua y Responsabilidad Social Empresarial.
- **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)



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## 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
- **SmartCities- Think Tank**- Miembro
- **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

## Colaboraciones con la Universidad

- **UA - Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático / Cátedra de Inclusión Social**
- **UMH** - Proyectos vinculados a innovación, acción social, digitalización y sostenibilidad- Cátedra Pedro Ibarra
- **UMH / UA**- Colaboración para seguimiento biodiversidad -
- **UPV/UV**- Proyecto Guardian en investigación
- **Universidad Europea**- Coordinación e impartición del módulo de ambiental del Master RSC del CE/R+S
- **Consejo Social UPV** para potenciar talento científico femenino

## Organismos para la 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



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.



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.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

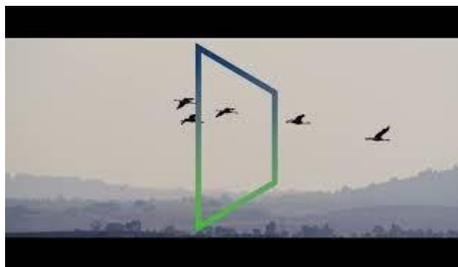


CLIMAS  
PARA EL CAMBIO

A lo largo del 2022, Hidraqua y sus empresas participadas han presentado **'CLIMAS para el CAMBIO'**. Una iniciativa que demuestra el **compromiso con el desarrollo sostenible, la lucha contra la crisis climática y la hoja de ruta a seguir para mitigar sus efectos en la región mediterránea.**

Por medio de esta serie de diez coloquios entre sectores más representativos de la Comunidad Valenciana, instituciones y especialistas se ha podido conocer los esfuerzos y estrategias que se están llevando a cabo para detener el cambio climático.

De la Albufera de Valencia a la UA. Se inició el 12 de abril en la Oficina de Gestión Técnica de la Albufera de la Generalitat Valenciana y tras celebrar encuentros en algunos de los principales municipios de la Comunidad Valenciana entre ellos también Torrent, Paterna, Cullera, Elx, Torreveija, Alicante, Elda, Orihuela y Petrer ha finalizado con las conclusiones con la Universidad de Alicante.



Más de un centenar de asistentes han estado presentes en estas conversaciones de la mano de expertos y entidades locales. A su vez, 'CLIMAS para el CAMBIO' contó con la retransmisión en streaming de parte de sus respectivos encuentros con más de 130 visualizaciones de media.

Entre los temas tratados en estos foros, se ha puesto en valor el cambio climático entre los sectores empresariales, domésticos y educativos; el trabajo desde lo local para un objetivo global en materia de cambio climático; las alianzas en favor de las personas y el ámbito de lo social o la sostenibilidad de los destinos turísticos.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

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

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

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 una amplia gama de mejores prácticas en el gobierno y la gestión de la sostenibilidad basados en los Principios del Pacto Mundial.

Consulta a:  
**Communication on Progress**



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## 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.

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](mailto: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 su plantilla 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.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



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 todas 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.

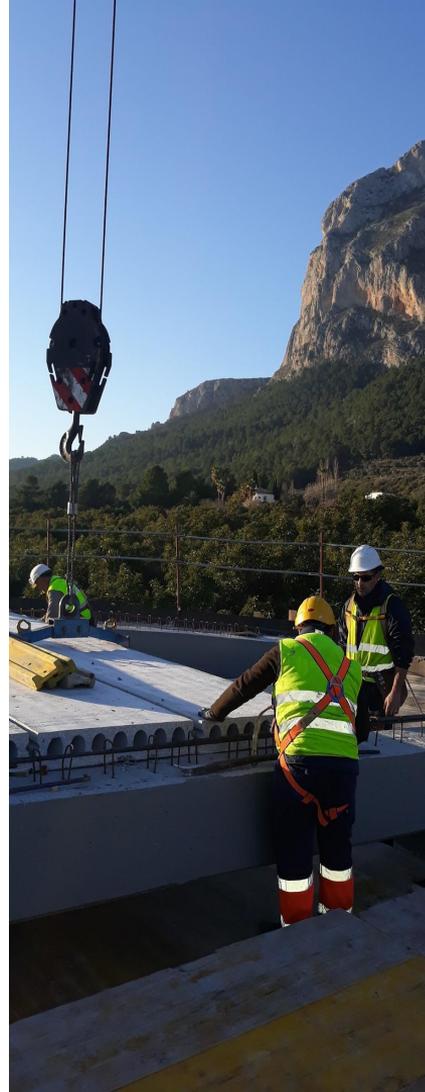
Hidraqua impulsa el empleo de calidad también desde el ámbito formativo como la incorporación de estudiantes en prácticas y la formación dual. Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas 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 formalizando con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

A close-up photograph of water flowing through several parallel pipes. The water is clear and creates a dynamic, blurred effect as it moves. The pipes are metallic and the background is slightly out of focus, showing more of the water flow.

# Sobre nuestro informe

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

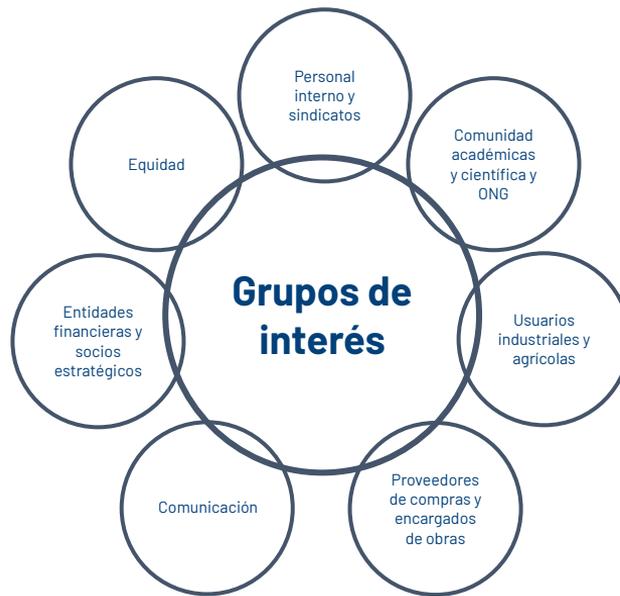
Entornos seguros y saludables

ANEXOS

Estudio de materialidad

Un tema es material si genera riesgos u oportunidades que influyen o es probable que influyan en los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, en el valor empresarial de la compañía a corto, medio o largo plazo.

Impactos reales o potenciales, positivos o negativos sobre las personas (incluidos los DDHH) o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo y también incluye la cadena de valor.

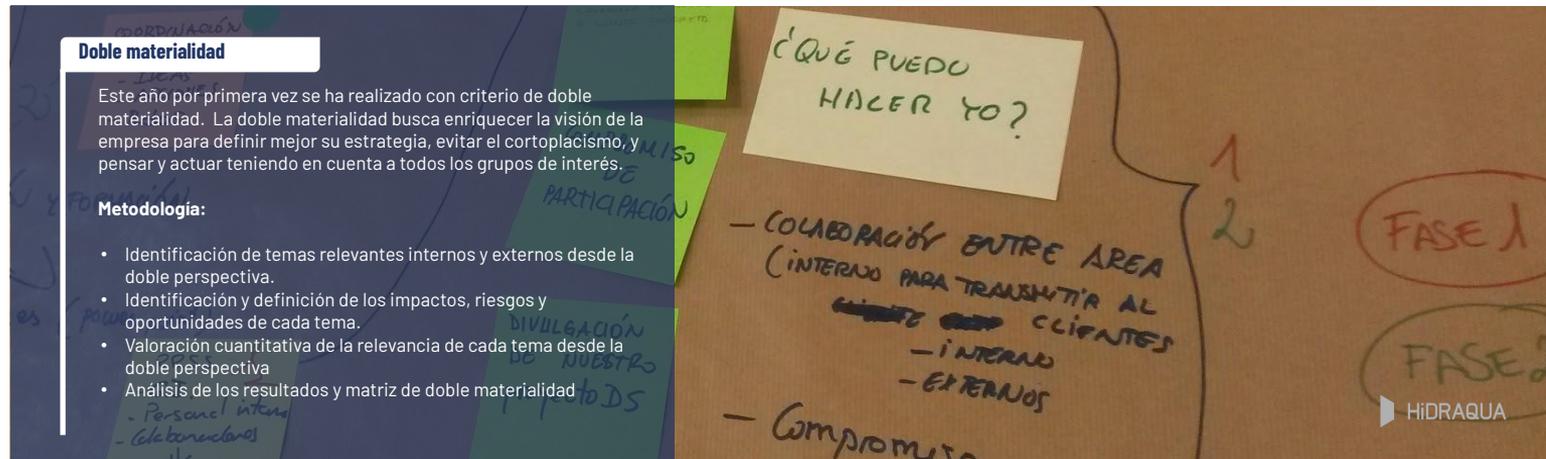


Doble materialidad

Este año por primera vez se ha realizado con criterio de doble materialidad. La doble materialidad busca enriquecer la visión de la empresa para definir mejor su estrategia, evitar el cortoplacismo, y pensar y actuar teniendo en cuenta a todos los grupos de interés.

Metodología:

- Identificación de temas relevantes internos y externos desde la doble perspectiva.
- Identificación y definición de los impactos, riesgos y oportunidades de cada tema.
- Valoración cuantitativa de la relevancia de cada tema desde la doble perspectiva
- Análisis de los resultados y matriz de doble materialidad



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

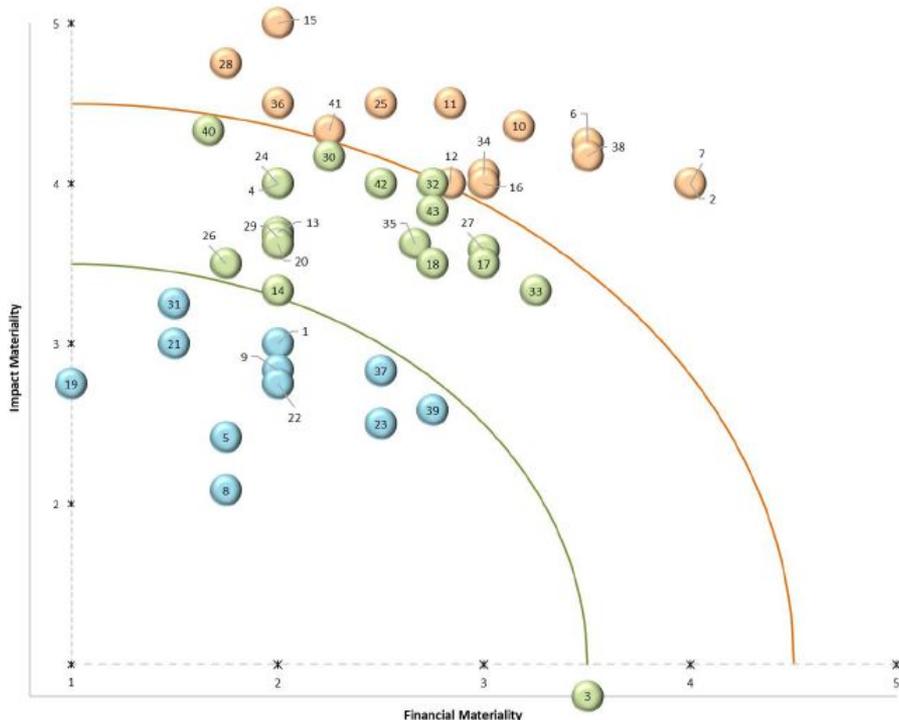
Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

Matriz de materialidad



Temas materiales

- 2 Colaboración público- privada
- 7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes
- 15 Calidad del servicio
- 6 Digitalización
- 38 Reutilización del agua
- 10 Interacción con grupos de interés
- 11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- 28 Seguridad y salud
- 25 Compensación y prestaciones a los empleados
- 34 Adaptación a la escasez hídrica
- 36 Gestión responsable de los recursos
- 16 Calidad organoléptica del agua
- 41 Calidad del agua tratada
- 12 Gestión responsable de las compras
- 32 Eficiencia energética
- 30 Emisiones de gases de efecto invernadero
- 40 Gestión de vertidos de agua no depurada
- 42 Gestión de los acuíferos
- 43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- 27 Diálogo y relación con la plantilla
- 33 Gestión de riesgos
- 17 Atención al cliente
- 4 Transparencia
- 24 Formación y desarrollo de la plantilla
- 35 Adaptación a fenómenos extremos y subida del nivel del mar
- 18 Garantía de suministro de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 13 Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG
- 29 Biodiversidad y ecosistemas
- 20 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 26 Medidas de conciliación a la plantilla y flexibilidad laboral
- 14 Claridad de las tarifas
- 3 Gestión de los riesgos financieros y no financieros
- 37 Valoración de los lodos y otros residuos
- 39 Contaminación del agua
- 31 Captura de CO<sub>2</sub> y compensación de la huella de carbono
- 1 Diversidad de los órganos directivos
- 23 Accesibilidad de personas con discapacidad
- 9 Ciberseguridad
- 21 Igualdad de género
- 22 Diversidad
- 19 Desarrollo de la comunidad local
- 5 Ética y Compliance
- 8 Gestión de datos

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

ID	TEMAS RELEVANTES	CATEGORÍA	CONTENIDO ESPECÍFICO Y GENERAL
2	Colaboración público- privada	Economía y gobernanza	GRI:3-3
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Economía y gobernanza	GRI: 3-3
15	Calidad del servicio	Sociedad	GRI: 3-3, 418-1
6	Digitalización	Economía y gobernanza	GRI: 3-3
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	GRI: 3-3,303-5
10	<b>Interacción con grupos de interés</b>	Medio ambiente	GRI: 3-3
11	<b>Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio</b>	Economía y gobernanza	GRI: 3-3
28	Seguridad y salud	Economía y gobernanza	GRI: 3-3, 403-1 al 403-10
25	<b>Compensación y prestaciones a los empleados</b>	Empleados/as	GRI: 3-3, 401-1
34	Adaptación a la escasez hídrica	Empleados/as	GRI: 3-3, 303-1, 303-3,
36	<b>Gestión responsable de los recursos</b>	Medio ambiente	GRI: 3-3, 303-2; 303-4
16	Calidad organoléptica del agua	Medio ambiente	GRI: 3-3, 416-1, 416-2
41	Calidad del agua tratada	Medio ambiente	GRI: 3-3
12	<b>Gestión responsable de las compras</b>	Economía y gobernanza	GRI: 3-3,204-1,414-1

Los siguientes temas no se consideran con relevancia alta respecto al anterior estudio de materialidad 2021; Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad, gestión de la comunicación, la confianza y la reputación, ética e integridad y adaptación al cambio climático. Los temas materiales subrayados escalan en el ranking hasta alcanzar de tema "muy relevante".

La información presentada para el informe de Desarrollo Sostenible (IDS) es aportada por las diferentes áreas funcionales de la empresa, la dirección revisa y aprueba los indicadores de su área funcional.

El IDS se presenta en el Consejo de Administración de Hidraqua y de las empresas mixtas. Los temas materiales son seleccionados a través de doble estudio de materialidad en los que participan representantes de la dirección de Agbar además de los grupos de interés.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

## Verificación externa del informe

Hidraqua sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2022, con él se da respuesta en referencia a GRI. Este informe de Hidraqua incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés 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 2022 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, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas de Cullera, la verificación independiente del documento **INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2022**. 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, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas 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 con 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 éstos 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 2022.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2022 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 y Diana Nebot.

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

**AREAS DE MEJORA**

1. De cara a la elaboración del IDS del próximo periodo sería recomendable profundizar en la identificación de indicadores temáticos que puedan reforzar los enfoques reportados de los temas materiales.



### INFORME DE VERIFICACIÓN

**PUNTOS FUERTES**

1. Alta cultura de sostenibilidad en la organización que queda evidenciada a través de las entrevistas llevadas a cabo durante la verificación con personal de distinto nivel jerárquico.
2. Se demuestra un alto nivel de compromiso de la organización con la innovación para el desarrollo de soluciones operativas y sostenibles.

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

El Informe de Desarrollo Sostenible 2022 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 2022 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas de Cullera, credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El Informe de Desarrollo Sostenible 2022 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas 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, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas 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 2022.

Capacidad de Respuesta. Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas 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 2022 de Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas 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 EN REFERENCIA A GRI.
- Hidraqua y sus empresas mixtas: Aguas de Alicante, Aguas d'Eix, Aguas de L'Horta, Agamed, Aguas de Paterna y Aguas de Cullera, dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco (Verificadora Jefe)  
31 de Julio de 2023  
SGS

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

# Acción ambiental

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Lucha contra el cambio climático

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Lideramos la lucha contra el cambio climático

Alineamos nuestros compromisos...



REDUCIR LAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub> DE NUESTRA GESTIÓN

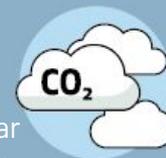
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



El 100% de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde



La compra de energía verde ha supuesto evitar la emisión de más



24.000 t CO<sub>2</sub> eq aprox.

Producción de 2,04 GWh de energía solar



2,54 Gw de aumento de la producción energética para autoconsumo durante el 2022



4 depuradoras con sistemas de producción de energía renovable para autoconsumo con una producción de 6,81 Gwh



1,23 GWh ahorrados en 2022, el equivalente al consumo anual medio de 590 hogares



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de la 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).

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.



GOBERNANZA

- Carta del CEO
- La empresa
- Nuestras cifras
- Actividad responsable
- Alianzas como motor
- Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

- Lucha contra el cambio climático
- Preservación del agua
- De lineal a circular
- Protección de la biodiversidad
- Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Acceso al agua
- Concienciación social
- Equidad y personas
- Entornos seguros y saludables

ANEXOS



En Hidraqua hemos diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas

Mitigar el cambio climático, con la reducción de las emisiones

Promover modelos de economía circular con soluciones de **residuo 0**

Desarrollar **planes de resiliencia** para hacer frente a los efectos del cambio climático sobre los recursos hídricos, impulsando la preservación de ecosistemas clave en el ciclo del agua

Desarrollar modelos responsables con el clima, potenciando **infraestructura verde** (soluciones basadas en la naturaleza) y una economía baja en carbono



Las mejoras de eficiencia energética en la depuradora de Monte Orgegia ha logrado un ahorro durante el 2022 de 1.228.303 Kwh.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Mitigación

Producción de energía eléctrica para autoconsumo



	Energía eléctrica producida con Biogás	Energía eléctrica Fotovoltaica	Total energía producida GWh
2019	5,865	1,665	<b>7,531</b>
2020	5,044	1,818	<b>6,863</b>
2021	5,355	1,805	<b>7,160</b>
2022	6,811	2,038	<b>8,849</b>



La generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental en la lucha contra el cambio climático. En 2022 hemos conseguido generar 8,849 Gwh de energía renovable, que proviene principalmente del aprovechamiento del biogás (77%), un 33% de la energía solar fotovoltaica



Aumento de la producción energética para autoconsumo 2022



	INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	Categoría	Ahorro
Agamed	Almacén Torreblanca + bombeo	Placas solares - 36 kW.	Fotovoltaica	40.500
Aigües d'Eix	EDAR Algorós	Motor de cogeneración.	Cogeneración	136.293
Aguas de Alicante	EDAR Monte Orgegia	Instalación de un sistema de cogeneración.	Cogeneración	1.632.250
	Instalaciones Aureliano Ibarra	Placas solares - 70k W	Fotovoltaica	143.744
Hidraqua	ETAP Galandú	Placas solares - 24 kW	Fotovoltaica	39.651
	ETAP Benidorm	Placas solares - 40,5 kW	Fotovoltaica	62.020
<b>Total Kwh/año</b>				<b>2.054.458</b>

INNOVAMOS CON...



Distrito Cambio Climático es el hub de iniciativas tecnológicas e innovadoras frente al cambio climático dinamizado por Agbar, junto con la consultora experta en innovación Gellify, en la Comunidad Valenciana. El proyecto ofrece oportunidades de nuevos negocios a las start-up participantes, así como a administraciones públicas y corporaciones que puedan beneficiarse de las soluciones a desarrollar. La actividad se inició en septiembre de 2020 con el lanzamiento de una convocatoria para que start-up de todo el mundo se sumaran a esta iniciativa de innovación abierta.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## INNOVAMOS CON...

### Agua regenerada para prevenir incendios forestales en el Interfaz Urbano-Forestal.

Basado en el concepto de gestión forestal adaptativa, GUARDIAN es el primer ensayo del uso de agua regenerada para la defensa contra incendios forestales. Los depósitos del sistema hidráulico que recogen el agua procedente de la estación regeneradora y la distribuye a través de más de 6.500 metros de conducciones y de cuatro depósitos más hasta las torres SIDEINFO que se encargará de crear las barreras verdes, que actuarán como cortafuegos para evitar el avance del fuego en la zona de interfaz urbano-forestal.

En total, se instalarán 40 torres fijas, más las unidades portátiles, lo que implica que tras la existente en la ciudad japonesa de Kyoto, la de Riba-roja será la segunda instalación de defensa contra incendios forestales más grande del mundo, y la primera de Europa.

Esta red se nutre de datos a partir de una red sensorial inalámbrica (SIDEINFO NETSense) que monitoriza el estado del parque natural en tiempo real y permite a sus gestores activar el sistema contra incendios en caso de necesidad, tanto con carácter preventivo (bajar temperatura, incrementar humedad) como para combatir incendios forestales en curso. Asimismo, cabe destacar que se trata de tecnología de producción 100% valenciana.



GUARDIAN

© 2022. Todos los derechos reservados. Riba-roja de la Jofra, Valencia



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Movilidad sostenible

En 2022 hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 246 vehículos ECO (eléctricos, GLP e híbridos), que suponen un 40.7% del total de nuestra flota. Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales.



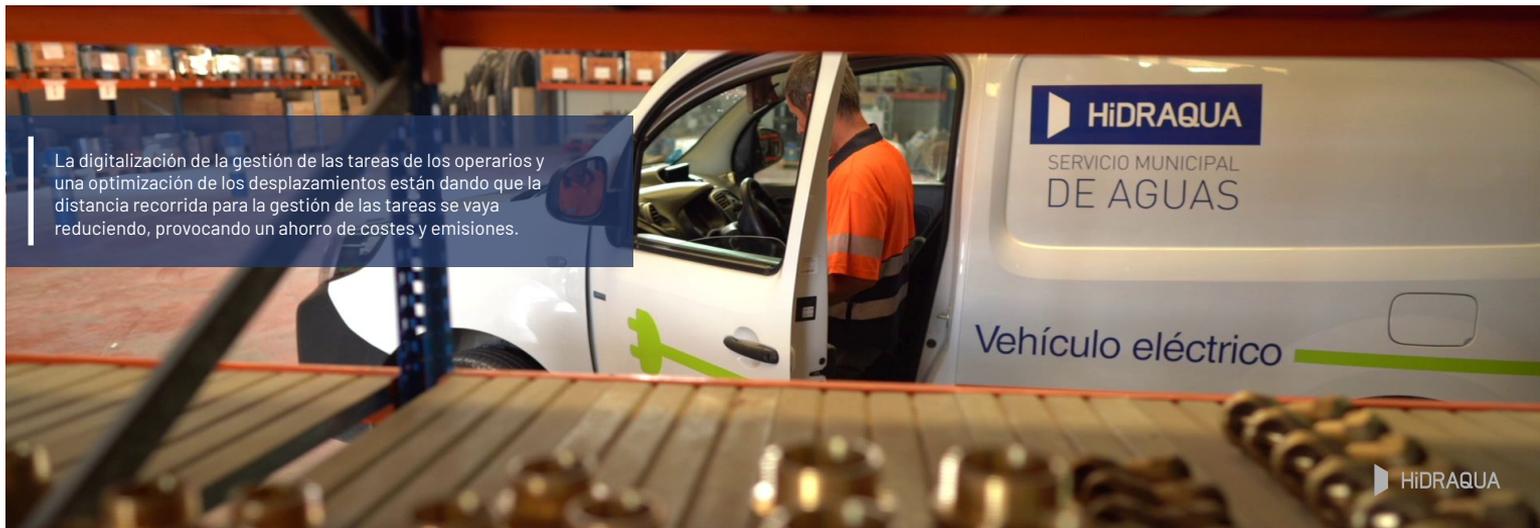
**[40,7%]**  
De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos y GLP).



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 la reducción de emisiones durante el periodo del 2016 al 2021, se ha obtenido el **sello CÁLCULO+REDUZO** que otorga el Ministerio por la reducción de emisiones.



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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## 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. Sinapsis 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.

### INNOVAMOS CON...

#### Smart River Basin, la tecnología para prevenir inundaciones

Smart River Basin -Gestión Inteligente de Episodios Climáticos Extremos- es el nombre de esta plataforma que gestionará la institución provincia de Alicante 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 está a disposición de ayuntamientos, comunidades de regantes, confederaciones hidrográficas, de la Generalitat Valenciana y de cualquier otra administración que lo precise.



Parque inundable de la Marjal (Alicante) después de unas lluvias torrenciales

**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.**

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## Torrevieja, infraestructuras verdes frente a inundaciones

El sistema de saneamiento de Torrevieja es separativo contando para ello con redes de alcantarillado y redes pluviales. Los sistemas separativos mejoran la gestión y el tratamiento de las aguas residuales y favorecen el cuidado del medio ambiente.

En los últimos años han ido desarrollándose nuevas infraestructuras pluviales superando los 29.500 metros las conducciones enterradas, además de 4 canales a cielo abierto, paralelos a la N-332. A la red de canales se suman 3 balsas a cielo abierto que ayudan a transportar y almacenar el agua pluvial durante los episodios de lluvia intensa, siendo la capacidad de almacenamiento total de 40.975 m<sup>2</sup>. Estos canales y balsas almacenan las aguas pluviales que la red de alcantarillado no es capaz transportar durante un evento de precipitación media-intensa.

A través de los canales se consigue drenar una parte importante del agua de escorrentía de las urbanizaciones más sensibles en episodios de lluvia y conducir las aguas recogidas hasta la depuradora de Torrevieja para su depuración y reutilización para riego agrícola.

Gracias a las balsas de laminación, las aguas de lluvia son almacenadas durante los episodios de lluvia y una vez que finaliza la lluvia son impulsadas a la red municipal de alcantarillado para finalmente ser depuradas en la estación depuradora de aguas residuales. De esta forma se evita que se produzca la contaminación del cauce público por motivo del vertido de las aguas de lluvia contaminadas.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Parque inundable de la Marjal

El Parque es capaz de retener hasta 45.000 m<sup>3</sup> frente a una lluvia de alta intensidad, y posteriormente, derivar el caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización. Gracias a esto, se ha solucionado un gran problema de inundaciones en la zona de playa de San Juan, que, durante episodios de fuertes lluvias ocasionaban 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.

## INNOVAMOS CON...

### Soluciones de drenaje sostenible

Dentro de estas soluciones basadas en la naturaleza, se encuentran los Sistemas de Drenaje Urbano Sostenible (SUDS). 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.



Las infraestructuras verdes construidas en localidades de la Vega Baja para retener agua regenerada y sirven como espacios verdes para uso y disfrute.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

# Preservación del agua

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Preservamos el agua como fuente de vida

Alineamos nuestros compromisos...



REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN



con los objetivos de Desarrollo Sostenible

El rendimiento hidráulico de **80,06%** en la Comunidad Valenciana



**91,2%** del agua regenerada es utilizada para riego agrícola



**76 HM<sup>3</sup>** de agua depurada



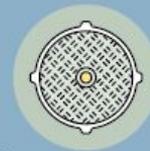
Analizamos más de **200.000** parámetros para garantizar la potabilidad del agua del grifo



**12** tanques de tormenta con capacidad para **192.000 m<sup>3</sup>** de almacenamiento



**1.389 km** de red de alcantarillado limpiada anualmente y más de **135.000** imbornales limpiados



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

**43,34 Hm<sup>3</sup> de agua reutilizada**, un 88,5% para uso agrícola, 6,5% ambiental y 2.64% urbano.

**164,56 Hm<sup>3</sup> de agua suministrada** para abastecer a **más de 2 millones y medio de personas**

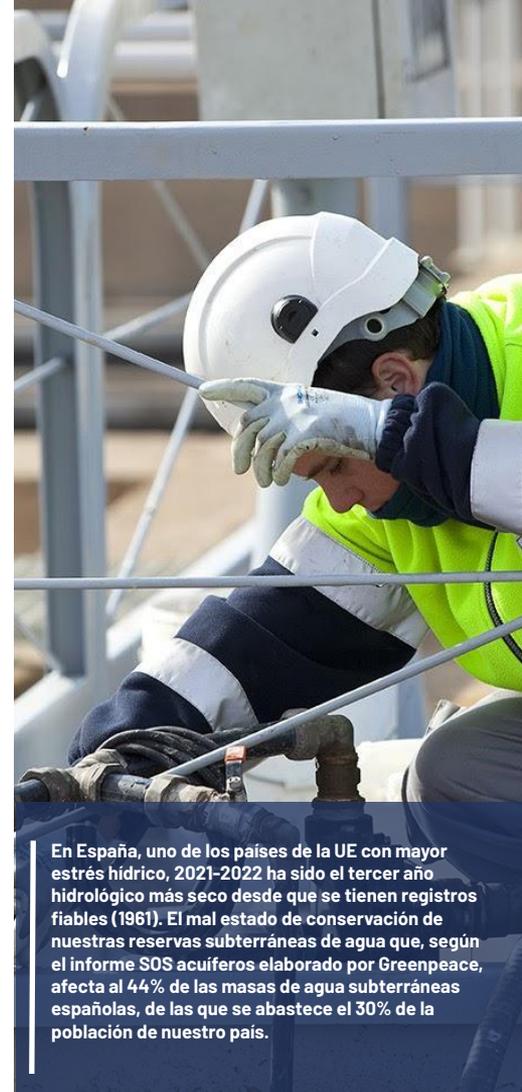


Las prioridades, en cuanto a la gestión del agua en un entorno de escasez hídrica, se basan en tres objetivos prioritarios:

- La recuperación de nuestros ríos y acuíferos, y la protección frente a las inundaciones.
- El impulso al saneamiento, depuración y reutilización, y la digitalización de la administración del agua.
- La lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.

Desde Hidraqua trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

En España, uno de los países de la UE con mayor estrés hídrico, 2021-2022 ha sido el tercer año hidrológico más seco desde que se tienen registros fiables (1961). El mal estado de conservación de nuestras reservas subterráneas de agua que, según el informe SOS acuíferos elaborado por Greenpeace, afecta al 44% de las masas de agua subterráneas españolas, de las que se abastece el 30% de la población de nuestro país.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

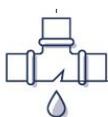
303-1



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.

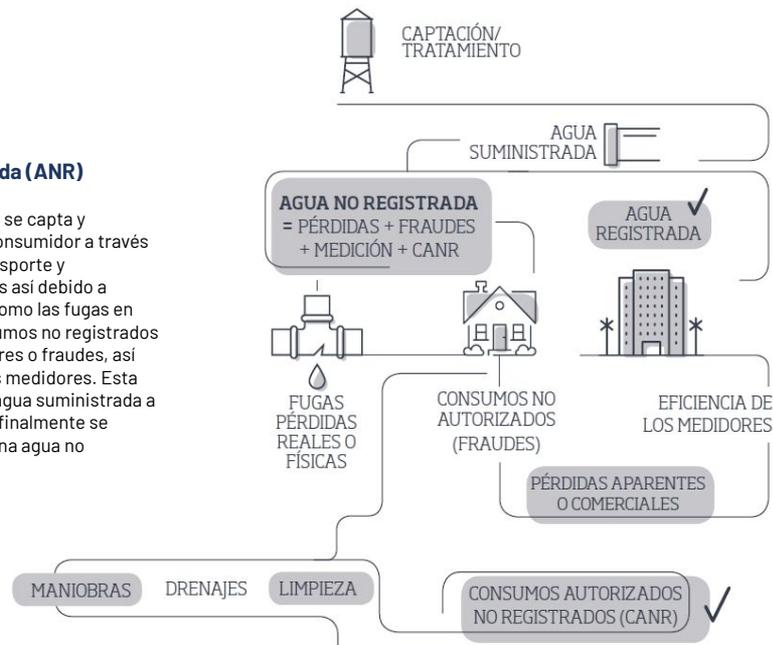
Acciones para reducir el agua no registrada



	2022	2021	
	<b>288.520</b>	<b>233.659</b>	Contadores de telelectura
	<b>440.810</b>	<b>198.825</b>	M3 recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
	<b>15.847</b>	<b>15.419</b>	Fugas de agua detectadas y reparadas
	<b>80,06%</b>	<b>78,85%</b>	Rendimiento técnico hidráulico
	<b>55.484</b>	<b>92.119</b>	Avisos a clientes sobre consumo excesivo
	<b>1.200.000</b>	<b>1.924.390</b>	Mensajes en factura sobre uso responsable del agua
	<b>26,7 M€</b>	<b>23,08M€</b>	Inversión en renovación y mejora de la red de agua y alcantarillado

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).



INNOVAMOS CON...

Inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo

Trabajamos, a través de la Know-Tech Office, para optimizar la gestión de nuestros activos, mejorando su eficiencia mediante el uso de inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo de los equipos (minimizando tiempos de fallo, mantenimientos innecesarios y buscando la eficiencia global del sistema).

y para la localización de fugas

Soundwater es una aplicación móvil que permite localizar fugas o roturas en las redes de abastecimiento de agua. Desarrollada bajo un algoritmo de inteligencia artificial, la app es capaz de reconocer patrones en los sonidos de las fugas de agua y constituye una herramienta de gran utilidad para los operadores menos experimentados.

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

303-1

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.

• **Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola**, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).

• **El aporte del efluente para uso ambiental** en espacios naturales.

• **Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades** con menor coste económico para el municipio

USO AGRÍCOLA AGUA REUTILIZADA	
Sociedad	Agua reutilizada para uso agrícola (m3)
AGAMED	7.098.654
Aguas de Alicante	8.961.659
Aigües d'Elx	8.528.207
Aigües de l'Horta	1.051.617
AQUAMBIENTE	1.581.101
UTE Vinalopó	1.837.765
<b>TOTAL</b>	<b>29.059.003</b>



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Agua regenerada para uso ambiental

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.

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.



USO AMBIENTAL AGUA REUTILIZADA



Sociedad	Uso ambiental (m3)
Aguas de Alicante	17.404
Aigües d'Elx	1.393.448
Hidraqua	587.386
<b>TOTAL</b>	<b>1.998.238</b>



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.

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

303-1



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 Orgegia, 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 2022 se reutilizaron 1.129.719 m<sup>3</sup> de agua regenerada para uso urbano y recreativo.**

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

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

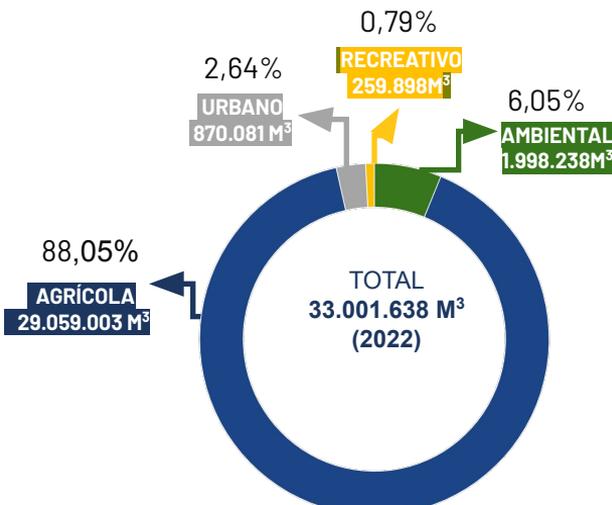


Hidraqua apuesta por la regeneración de las aguas depuradas y su posterior reutilización, como la mejor alternativa para reducir el consumo de agua potable por habitante. La mejora de los procesos de depuración permite reutilizar XX Hm<sup>3</sup> para uso agrícola, ambiental y urbano.

Caudal tratado  
76.009.329 M<sup>3</sup> /Año 2022  
76.877.290 M<sup>3</sup> /Año 2021

43,34%  
de reutilización (2022)

Total agua reutilizada  
33.001.638 M<sup>3</sup> /Año 2022



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

303-1



## Recogida de residuos en colectores

Aguas de Alicante ha desarrollado un sistema innovador en Europa que evita 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 anclados, que se encarga de recoger los sólidos, generando una afectación 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. La instalación cuenta con cámaras de TV que se controlan en tiempo real desde el centro de control de la empresa.



Se ha probado un sistema piloto con resultados muy positivos para la captación de residuos sólidos arrastrados por las redes de drenaje en otro punto crítico 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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Paterna, ahorro del 40% hídrico en empresas

El Ayuntamiento y Aigües de Paterna han llevado a cabo un proyecto que ha conseguido alcanzar hasta un 40% de ahorro en el consumo de agua en empresas de la localidad.

Para lograr esta disminución se han empleado sistemas para la reducción de la capacidad de cisternas, la instalación de modos de doble descarga, así como el empleo de electrodomésticos con alta eficiencia energética.

También se han implementado medidas relativas al caudal del agua y los grifos, como la introducción de mecanismos que permiten apertura en dos fases, la de

aireadores, difusores y los cierres automáticos con temporizadores. Todo ello para evitar los caudales excesivos, reduciendo considerablemente la cantidad de agua expulsada por segundo.

Se ha estructurado este proyecto en tres fases. La primera trata de definir puntos de consumo, análisis de facturas y consumo mediante telelectura, así como detección de posibles fugas. La segunda fase se centra en la definición de acciones concretas, mediante objetivos alcanzables y medibles, según puntos de consumo. La tercera y última parte está enfocada al seguimiento y análisis de los objetivos alcanzados.



## Cullera, garantía de suministro en Mareny de Sant Llorenç

Aigües de Cullera ha aprobado una inversión de un millón de euros para la ejecución de una nueva conducción que garantice el suministro de agua potable a la pedanía del Mareny de Sant Llorenç.

El objetivo del proyecto es acabar con las continuas incidencias que se producen en la canalización cada vez que hay un temporal marítimo extremo.

La tubería, construida a principios de los años 80, está sepultada en la playa del Dosel.

Los temporales marítimos extremos que se han producido los últimos años han erosionado notablemente el material que cubre el conducto instalado en esta playa, dejándolo desprotegido frente a las acciones marítimas.

El proyecto contempla la creación de un nuevo trazado alejado de la costa que evitará que la infraestructura se vea afectada por los fuertes temporales. El nuevo conducto tendrá un diámetro mayor que permitirá garantizar el servicio a toda la pedanía y atender al crecimiento de población de la pedanía



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Plan de control de vertidos

El plan de control de vertidos es una herramienta para 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.

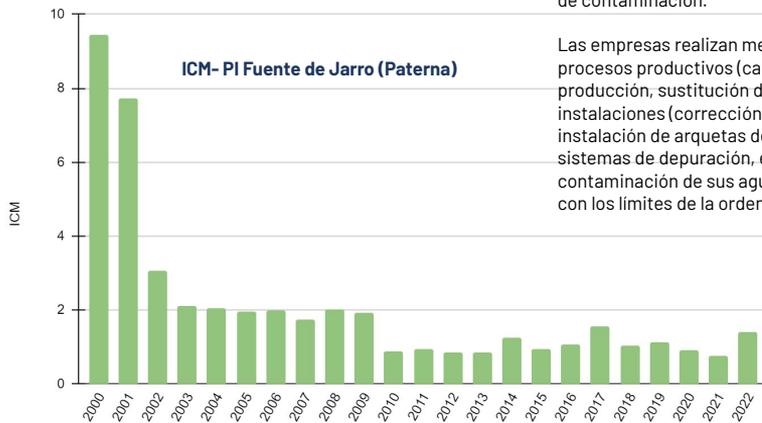
Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.).

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.



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, Torreveja, Alicante, entre otros.

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Gestión avanzadas de aguas subterráneas

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.



## INNOVAMOS CON...

en la sostenibilidad en la gestión y sostenibilidad de los acuíferos

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.



### Origen del agua suministrada

	2021	2022	%
<b>Superficial</b>	70,43	78,31	47,58%
<b>Subterráneo</b>	50,46	51,99	31,60%
<b>Marino</b>	37,18	34,26	20,82%
<b>TOTAL</b>	<b>158,07</b>	<b>164,56</b>	

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Calidad del agua

El agua que distribuye Hidraqua y las empresas mixtas superan con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la OMS, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

Durante el año 2022 se han realizado más de 30.000 análisis anuales de diferentes tipos, destacando los análisis completos, cerca de 60 determinaciones de radiactividad, más de 5.500 análisis de control y 650 análisis completos, así como constantes determinaciones de cloro in situ para garantizar la desinfección del agua suministrada. En total se han llevado a cabo en diferentes laboratorios acreditados unas 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 se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución. También, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Mediante análisis microbiológicos y físicos-químicos del agua en la red permiten vigilar todos los parámetros (metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor...) 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

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

### Control del 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 ha impulsado para mejorar el servicio de agua potable municipal

Durante el 2022 se han realizado alrededor de 1.500 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.



## [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.

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



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## Catas de agua

Hidraqua y las empresas mixtas junto a los municipios organizan de manera periódica cata de aguas, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía las cualidades organolépticas del agua del grifo y romper falsos mitos sobre el agua del grifo frente a otras.

La cata consiste generalmente en probar seis aguas diferentes (de embalse, de pozo, embotellada de alta mineralización, embotellada de baja mineralización, de la red de agua potable del municipio y de desalinizadora).

En primer lugar se realizaba un análisis visual de la misma para testar su brillo, fluidez, color y limpieza. Después, se procede a un análisis olfativo para considerar las fragancias presentes, agradables o desagradables. En esta prueba, se valora la frescura del agua así como el aroma que pueda desprender debido a la presencia de cloro, detergente, hidrocarburos o disolventes.

Finalizando con un análisis gustativo en el que los participantes valoran el sabor dulce, salado, ácido o amargo del agua.

Los participantes al finalizar la cata se sorprenden de las diferencias entre los tipos de aguas y valoran positivamente el agua que reciben en sus hogares. En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.

En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Desnitrificadora para Calicanto en Torrent

Aigües de l'Horta y el Ajuntament de Torrent trabajan en la nueva planta desnitrificadora para el suministro de agua de Calicanto dentro del Plan de Fomento de Infraestructuras Cívicas Urbanas y Sostenibles (FICUS),

La nueva estación de tratamiento de agua potable para la eliminación de nitratos mediante tratamiento biológico en el depósito Horteta, el cual suministra agua a la urbanización Calicanto de Torrent, con el objetivo de ofrecer un servicio con garantías de calidad y de continuidad a los vecinos y vecinas de la zona que solucionará el problema del alto índice de nitratos del agua que impide desde hace más de cinco años que puedan utilizarla para cocinar o beber y que evitará que tengan que cargar con garrafas prácticamente para todo.

Cabe destacar que la planta se ha diseñado para una capacidad de tratamiento superior a los 600.000 m<sup>3</sup>/año y con la facultad de adaptarse a la variabilidad de la demanda de agua de la urbanización Calicanto y Montelevante, de manera que se asegure en cualquier condición la potabilidad del agua tratada, dado que el suministro del área se realiza a través de la captación de aguas subterráneas.

Las obras está previsto que finalicen durante el 2023 y cuentan con un presupuesto de 590.390,88 €.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## 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 m<sup>3</sup>/día.

Esta instalación, además de poner fin al problema de la elevada concentración de nitratos que presenta el agua de las captaciones subterráneas municipales

contribuirá al desarrollo de diferentes iniciativas municipales destinadas a optimizar el consumo de agua potable.

Entre ellas, la implantación de una doble red, una para agua potable, apta para consumo humano, y una para otros usos como el riego de parques y jardines aprovechando parte del agua sobrante del proceso de desnitrificación



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

# De lineal a circular

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...



**CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS INSTALACIONES PRINCIPALES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



25,8%

de los fangos empleados para la generación de energía



81.096 tn

de fangos de depuración valorizados y reutilizados



98.663 tn

de residuos de demolición y construcción valorizados y reutilizados



Reutilizamos

33 Hm<sup>3</sup>

agua regenerada



El 62,1% del fango empleado como abono agrícola y 12,07% para compostaje

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



¿Qué es una biofactoría?

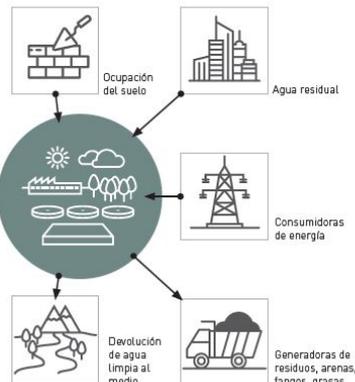
Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones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

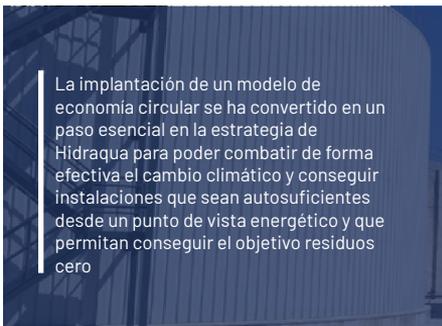
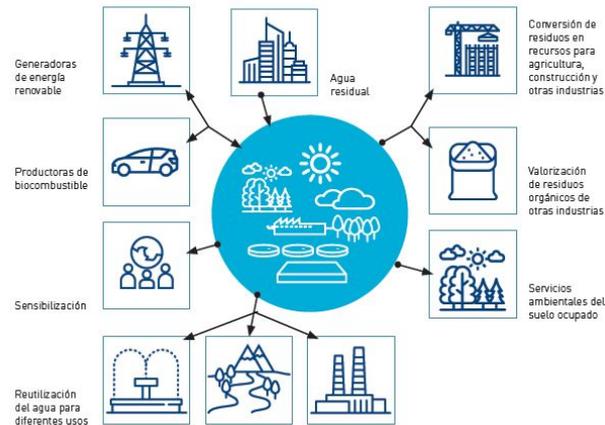
Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor 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



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## 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.

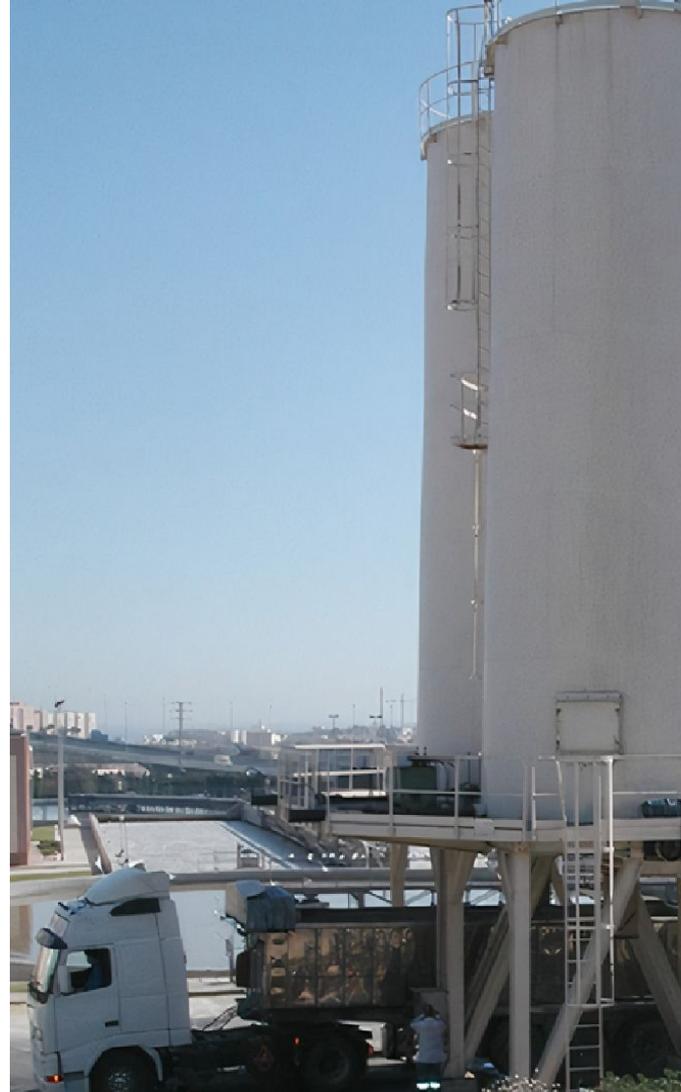
En línea con esta visión, el proyecto B-Water Smart tiene como metas asegurar la disponibilidad de los recursos hídricos, el consumo y la producción sostenibles, la energía no contaminante y asequible, y la acción por el clima a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



## 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.



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Valorización de fangos

Los fangos que se producen en el proceso de depuración se valorizan y 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 de las depuradoras. 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 produciendo una valorización como combustible.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



### Proyecto “Smart Pasteur”

La Universitat Politècnica de València (UPV) está investigando para un nuevo sistema de pasteurización que permitirá reutilizar los lodos frescos de las depuradoras como fertilizantes libre de patógenos sin necesidad de compostaje en la que participa **Agamed**.

Agamed aporta el conocimiento de las planas, la visión transversal de todos los procesos, y así como el interés para explotar e introducción de los resultados del proyecto en la planta depuradora.

En el proyecto participa personal investigador del Centro Valenciano de Estudios sobre el Riego (CVER) y al Centro Avanzado de Microbiología Aplicada (CAMA), que se centran en validar el producto más idóneo tanto desde el punto de vista de la mejora de la calidad del suelo como del desarrollo de a planta. El desarrollo de este nuevo sistema supone una innovación tecnológica en el ámbito de la la transferencia de calor del lodo, que permitirá su pasteurizado con mínimo

aporte de calor, mejorará la calidad de los suelos y permitirá avanzar en la sostenibilidad del ciclo integral del agua

El proyecto 'Smart Pasteur' está financiado por la Agencia Valenciana de la Innovación en el marco de los Proyectos Estratégicos en cooperación 2022, y coordinado por la empresa Ingeniería y Desarrollos Renovables (INDEREN)..

Los resultados obtenidos se compartirán con la Comunidad Europea, para que otros municipios interesados en la valorización de lodos para uso agrícola puedan aplicarlos de manera efectiva. El proyecto 'Smart Pasteur' cuenta con un presupuesto de 500.000 euros y finalizará en septiembre de 2024.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### 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 procedentes 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 al vertedero, además del transporte desde la obra al vertedero.

En algunas obras se valoriza in situ para reducir el coste de transporte. El empleo de estos materiales reciclados generalmente es para relleno en zonas sin afectación del tráfico de vehículos.



[98.663 tn]

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



[1.976 tn]

De áridos reciclados utilizados in situ

## INNOVAMOS CON...

### reparación de tuberías sin zanjas

En Hidraqua se aplican packers, una de las tecnologías que permite reparar tuberías enterradas sin necesidad de abrir zanjas.

Estos packers se introducen en la tubería recubiertos de una resina y, una vez colocados en la zona a reparar, se inflan con aire comprimido, de manera que la resina que hay sobre el packer impregna la pared interior de la tubería, sellando la fuga. El uso de pórticos ligeros y plegables permite manejar packers de cualquier tamaño.

Esta tecnología es de menor impacto ambiental, reduce residuos, emisiones y afectaciones a la ciudadanía.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

# Protección a la biodiversidad

**GOBERNANZA**

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Protegemos y recuperamos los espacios naturales

Alineamos nuestros compromisos...



**PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES**



con los objetivos de Desarrollo Sostenible

100% instalaciones dentro del programa



**STOP** invasoras

100%

de los fangos de depuración valorizados y reutilizados



Acciones para la protección y conservación de especies en peligro extinción



2 Hm<sup>3</sup>

de agua regenerada para uso ambiental.



13

instalaciones incorporadas al programa de voluntariado Bioobserva con 39 voluntarios



100% de

instalaciones libre de fitosanitarios



**BIOBSERVA**

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos implementado 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.

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.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### 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.



## BI OBSERVA

### 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 39 participantes (plantilla de Hidraqua y empresas participadas) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, unas 71 horas durante el 2022.

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



El 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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### 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 ilicítana de Balsares, conecta con las dunas y pinares del Carabassi, 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.

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 Carabassi.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

### Proyecto SOS Gorriones

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 paseriformes en 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. En el proyecto participa Faunatura, Agamed y el Ayuntamiento de Torrevieja.

### Jornadas de anillamiento de aves

En el parque inundable de la Marjal se organizan actividades como el anillamiento científico de aves, la liberación de aves del centro de recuperación de fauna y rutas guiadas por el parque.

En 2022 se han recibido a 55 personas a las 2 jornadas de puertas abiertas de la estación de anillamiento. El total de especies de aves registradas desde 2018 hasta la actualidad:105 especies.



### 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

### 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



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Innovación con impacto

**GOBERNANZA**

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

**COMPROMISO CON LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas

Alineamos nuestros compromisos...



**INVERTIMOS EN I+D+I Y CREAMOS ECOSISTEMAS INNOVADORES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



36,02 M€

invertidos en I+D+i



244 profesionales vinculados a procesos de innovación



## 2 DINAPSIS

Centros en la Comunitat Valenciana: Valencia y Benidorm

Presentados proyectos para el PERTE de Digitalización del Agua por un valor mayor de

38M€



Colaboración con entidades enfocadas a la innovación en la Comunitat Valenciana



45% de la inversión destinados a proyectos ambientales y sociales en España.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



## Innovación y uso de tecnologías inteligentes

La innovación y el uso de tecnologías inteligentes nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una manera rápida (agile), orientada a la ciudadanía (customer centered) e integrando conocimiento externo (open). A partir de estos valores, nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones innovadoras que integren el talento de la organización con el talento externo.

La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas. Un motor que, además, nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y de los servicios medioambientales, y que constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

Orientamos nuestra capacidad de reinención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno. Y lo hacemos en base a:

- Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.
- Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieren integrar.
- Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



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:

### HUB OPERATIVO

- Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio.

### LAB DE INNOVACIÓN

- Marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital.

### SERVICIOS DIGITALES

- Una suite de servicios digitales enfocados a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de tu entorno.

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 interés y el apoyo al ecosistema innovador, en el ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### HUB OPERATIVO

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo y mejorando la operatividad durante el 2022. Se ha conseguido reducir la distancia media en 1,03 km de los desplazamientos hasta alcanzar una media de **7,28 Km por tarea**.

La productividad de los equipos ha mejorado desde las 1.223 tareas por operario (2020) hasta las **1.945 tareas/operario de media** del 2022.

### 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.

### KPI HUB OPERATIVO COMUNIDAD VALENCIANA 2022



Municipios

75



Tareas gestionadas

694.613



Averías tramitadas

8.694



Km red agua potable

11.702



Km red alcantarillado

5.296



Plantilla

357



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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### CENTRO INTELIGENTE DEL AGUA

El proyecto del futuro Centro de Inteligencia del Agua (CiA) forma parte del Plan Estratégico 2022-2027 de la empresa Aguas de Alicante. El CiA pre y que representará el epicentro de toda su apuesta por la digitalización, el lugar de convergencia de todas las tecnologías con las que ya trabaja la empresa y de los proyectos en preparación de cara al PERTE; una apuesta por la integración de las últimas tecnologías a lo largo de todas las fases que componen el ciclo integral del agua, desde su captación hasta la reutilización y su vuelta a la naturaleza.

Con lema 'Transparencia en la gestión del ciclo integral del Agua', el futuro CiA representa el paradigma de la denominada colaboración público-privada, esencial frente a retos globales como el cambio climático. Estará ubicado en la ciudad de Alicante y se integrará, a su vez y para el ámbito de gestión del agua, dentro de la iniciativa estratégica municipal 'Alicante Futura', destinada a vertebrar las líneas maestras del futuro de la ciudad de Alicante; del proyecto de digitalización de ciudad, 'Alicante Smart City 2.0'; y formará parte de las iniciativas de la 'Agenda Urbana Alicante 2030'.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Financiado por la Unión Europea  
NextGenerationEU

Los fondos europeos Next Generation, a través de los Planes de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PERTE), son una gran oportunidad para avanzar en la digitalización del ciclo integral del agua, ya impulsa el uso de las nuevas tecnologías de la información en el ciclo integral del agua, lo que permitirá mejorar su gestión, aumentar su eficiencia, reducir las pérdidas en las redes de suministro y avanzar en el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados por la planificación hidrológica y las normativas internacionales.

El PERTE presta especial atención al sistema urbano del agua y supone una gran oportunidad para mejorar la integración de nuevas tecnologías a lo largo de todo el ciclo, desde su captación, potabilización, distribución, telelectura, saneamiento, depuración, reutilización y su vuelta a la naturaleza.

En esta primera convocatoria en concurrencia competitiva, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha dispuesto de 200 millones de euros para la financiación de programas singulares de digitalización del ciclo urbano del agua. Los proyectos seleccionados tendrán de plazo hasta diciembre de 2025 para su ejecución.

Hidraqua Benidorm con un proyecto que implica una inversión de 6.458.594 euros, Aguas de Alicante con 13.500.000 euros, Aigües d'Elx por un plan valorado en 12.363.937 euros y Aigües de l'Horta para un proyecto para Torrent y los municipios del Consorcio de l'Horta valorado en 6.716.943 euros.

PERTE



Presentación PERTE Elx OASIS en el Centro de Congresos de Elche



Presentación PERTE Aguas de Alicante en el Museo de Aguas de Alicante

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Guardian

Un proyecto valenciano para aumentar la resiliencia en el Parc Natural del Túria

GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient fire Defence of the Interface Area) es una iniciativa por valor de 5.5 M€ financiada en un 80% por la Unión Europea que busca, mediante la utilización de agua regenerada, mejorar la resiliencia frente al fuego en la interfaz urbano-forestal del Parc Natural del Turia (Valencia).

En el proyecto se ha diseñado e instalado un sistema de reutilización de aguas residuales urbanas avanzado, basado en las tecnologías de ozonización y biofiltración, que permite eliminar microcontaminantes orgánicos.

El agua regenerada se transporta mediante una red de distribución de 11,5 km y 5 depósitos de 500m<sup>3</sup> para llegar a las 40 torres fijas que constituyen el sistema de defensa y prevención frente a incendios. Protegiendo así a más de 15.000 personas y 2.000 hectáreas del entorno.

Además, durante el proyecto se han llevado a cabo acciones de sensibilización y educación de la ciudadanía sobre la prevención de incendios, trabajos de tratamientos silvícolas en 37 hectáreas, se han plantado más de 2.000 unidades de especies mediterráneas autóctonas de



menor combustibilidad y se han instalado sensores en el suelo y en árboles para profundizar en el conocimiento hidrológico del monte.

Las alianzas entre entidades públicas, empresas privadas, pymes, universidades y centros tecnológicos ha hecho posible la financiación y desarrollo técnico de esta solución.

Han participado en el proyecto: los Ayuntamientos de Riba-roja y Paterna, Hídraqa, Cetaqua, Medi XXI, la Universitat Politècnica de València y la Universitat de València.

Este proyecto finalizó el 30 de abril de 2022 y ha sido reconocido en numerosas ocasiones por su contribución a la lucha contra los efectos directos del Cambio Climático. Así, por ejemplo, MITECO lo ha incluido como iniciativa de referencia en su Estrategia Nacional de Lucha contra la Desertificación.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Compromiso con la sociedad

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Acceso al agua

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Alineamos nuestros compromisos...



IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFAS SOCIALES AL ALCANCE DE TODOS

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100%

de garantía del derecho de acceso al agua para personas en situación de vulnerabilidad



12.488

personas se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pagos de factura



6,45 M€

destinados a los fondos sociales en el último lustro



Más de

13.783 hogares

con tarifas sociales para el agua



Más de 7,58 M€

de ayudas para financiar el pago de recibos sin intereses de demora



7,74 de

nota de valoración del servicio por nuestros clientes



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

### 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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### 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.

**[1.442.009 €]**



del Fondo Social se beneficiaron 10.708 familias, un 8,9% más respecto al año anterior



**[14.784 familias]**

Se pudieron acoger a las tarifas sociales, un aumento del 16,7%

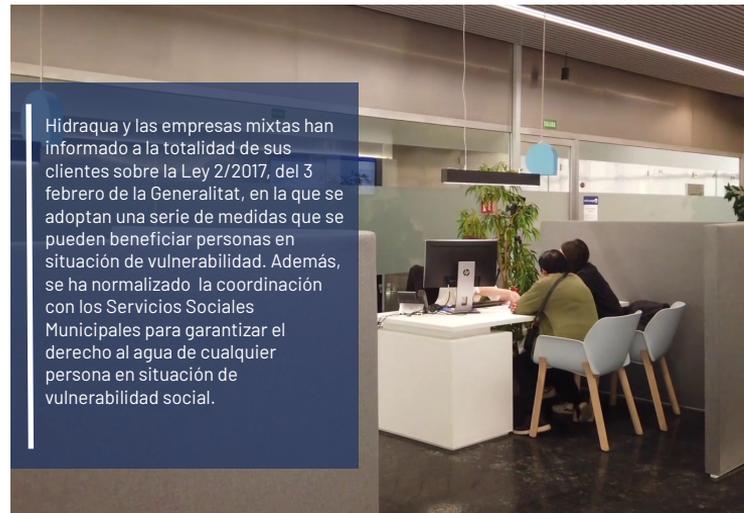


Consulta las ayudas disponibles

### 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.



Hidraqua y las empresas mixtas han informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley 2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adoptan una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se ha normalizado 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	2022	
<b>Fondo Social</b>	Importe	932.345	924.847	1.216.852	1.998.812	1.442.009	-38,6%
	Familias beneficiadas	8.635	7.462	6.726	9.646	10.708	9,9%
<b>Tarifas Sociales</b>	Municipios	30	30	32	32	34	5,9%
	Familias beneficiadas	10.739	11.333	11.614	12.314	14.784	16,7%
<b>12 Gotas</b>	Contratos	1.166	1.447	1.026	1.951	2.027	3,7%
<b>Compromisos de pago</b>	Importe	6.626.273	6.163.208	6.649.859	9.679.180	7.585.200	-27,6%
	Contratos	8.391	8.384	8.179	13.993	10.419	-34,3%

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



### 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 2022 se firmaron 10.419 compromisos de pago sin intereses por importe de 7.585.200€. Estas ayudas en la financiación sin intereses se han reducido un 34.4% debido a la recuperación económica tras la pandemia.

### 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 2022, 2027 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.

**[7.585.200€]**

Financiados sin intereses, para 10.419 clientes



Acciones de acceso al agua por sociedad



GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



# Conciencia social

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medio ambiente

Alineamos nuestros compromisos...



**CONTRIBUIR A SENSIBILIZAR A LA CIUDADANÍA EN EL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE Y USO SOSTENIBLE DEL AGUA**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Enviados

55.484

avisos a clientes de exceso de consumo de agua no habitual



10 CEIP

de la Comunidad Valenciana participan en el proyecto educativo AquaSTEM



162.000€

en gastos para proyectos educativos



Han visitado nuestros museos instalaciones o exposiciones

27.900

personas



Unos

1.229.000

mensajes de consumo responsable en factura



Más de 30

actividades, talleres, teatros realizados en distintos municipios de la Comunidad Valenciana



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

303-1



## Aqualogía

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, de 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..

### Aqualogía 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 2022 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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## #Abreelgrifo

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

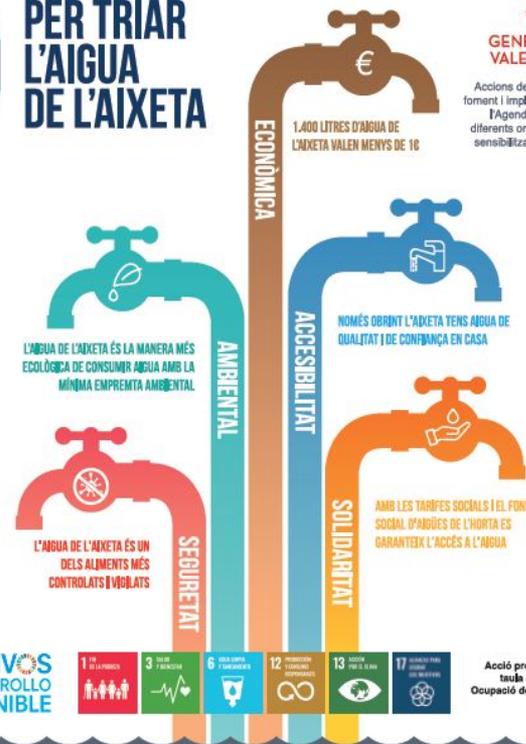
**Abre el grifo a la salud.** El agua del grifo es un alimento. Te proporciona calcio para tus huesos y tu sistema circulatorio, magnesio para el corazón y el sistema nervioso, ayuda a la mineralización de los huesos y garantiza la hidratación.

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



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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Acció proposada per la tauja 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 les 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

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## 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 de que 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 pequeñitas, su coste de **más de 2 millones de € en la ciudad de Alicante** y su impacto medioambiental no lo es.

Mas información en [bastadediminutivos.com](http://bastadediminutivos.com)

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

303-1



## Información sobre contadores inteligentes

Hidraqua está realizando campañas de información a los clientes sobre la instalación del sistema de telelectura de su contador de agua para que puedan sacar el máximo rendimiento del sistema inteligente de medición de agua.

Por ejemplo:

- **Alerta de consumo de agua continuo** (fuga interior)
- **Alerta de consumo no previsto o excesivo**
- **Aviso de no consumo** (alerta familiar)
- **Estadísticas e informes** para auditorías de ahorro hídrico
- **Medición de huella hídrica** para informes de empresas

Hidraqua @InfoHIDRAQUA · 24 mar. ...  
 Junto al @ayto\_bigastro organizamos ayer una parada para explicar a los ciudadanos los beneficios de la #telelectura.

📍 En #Bigastro, el sistema de telelectura está implantado en el 90% de los contadores y se prevé finalizar su instalación antes de los meses estivales.



HIDRAQUA

Tú ya dispones de contador inteligente  
Aprovecha todas sus ventajas

Accede al área de clientes de [www.hidraqua.es](http://www.hidraqua.es) y...

Activa tus alertas de telelectura  
...y cero problemas

- información detallada de consumo
- consumo de 2ª vivienda controlado
- alarmas de consumo elevado
- detección de posibles fugas

Vídeo explicativo  
Contador de agua

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## 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



## Museo Aguas de Alicante

El Museo de Aguas de Alicante es una apuesta por crear un espacio cultural que fomente 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).

## 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.

Se ofrece un amplio abanico de programas educativos e institucionales, recursos didácticos y planes directores para museos, centros de interpretación ambiental e instalaciones.



Visita virtual al museo

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Espai de l'aigua

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, flora y fósiles del paraje. 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.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Equidad y personas

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Equidad y personas

Alineamos nuestros compromisos...



**CONTRIBUIR A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS**

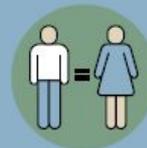
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Representación del **36,9%** de mujeres en puestos de dirección y responsabilidad



**4** empresas con el Distintivo de Igualdad en la empresa



Todas las empresas certificadas como empresa familiarmente responsable



Se han acogido a la modalidad de teletrabajo

**72** personas



**efr**

y **104** a trabajo a distancia

Reconocimiento como empresa socialmente responsable con distintivo Bequal Plus



**94,4%**

de la plantilla con contrato fijo



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Adhesión a la Red+D



Hidraqua y las empresas mixtas están comprometidas para avanzar hacia la creación de entornos laborales más inclusivos. 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.

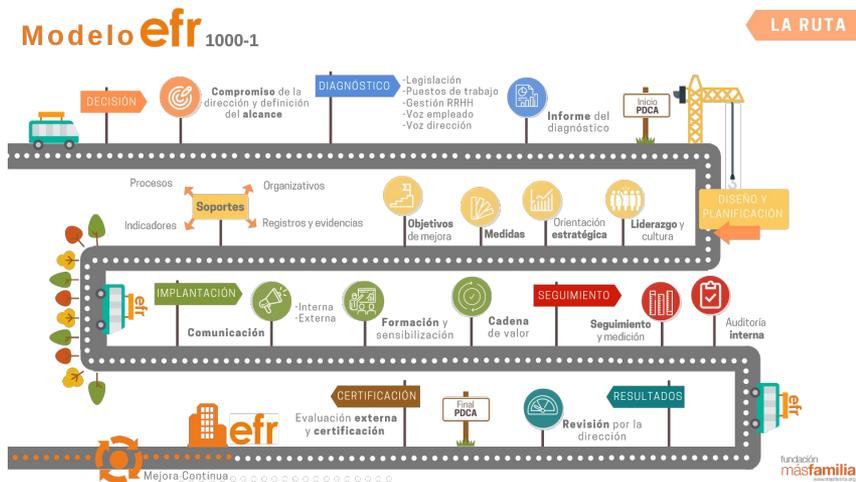
## Bequal Plus

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad.

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

## Certificación efr

Hidraqua y las empresas mixtas han obtenido la certificación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable). Dicha certificación las acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional, habiendo obtenido en 2022 un ascenso en el nivel de certificación debido a la gestión avanzada del modelo de certificación.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Talento y desarrollo profesional

En Hidraqua nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, centramos nuestros esfuerzos en atraer, retener, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de corta y larga duración, tanto para la plantilla de Hidraqua y del grupo Agbar como para profesionales del sector, en formaciones abiertas o a medida, y en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España. Durante los últimos años han destacado las formaciones online e híbridas, tanto en programas de educación superior como para perfiles operarios y administrativos.

## INNOVAMOS CON... medidas para la retención del talento

### Talento joven

Los jóvenes en la plantilla son imprescindibles para el desarrollo futuro; por ello, se promueve la incorporación de estudiantes en prácticas o formación dual a través de convenios con organismos académicos y se impulsa el "Programa de Juniors" con itinerarios de rotación por diferentes posiciones y zonas geográficas, con el objetivo de disponer de perfiles preparados para asumir nuevos retos y formar parte de los planes de sucesión. Además, el Programa Ejecutivo de Gestión de Empresas de Agua (PEGEA), destinado a los talentos emergentes de Agbar, así como el programa de incorporación en proyectos transversales que permite trabajar en equipos multidisciplinares en el seno de la

### Talento experto

Es el programa de inmersiones mentorizadas en hubs operacionales, en el marco de la Escuela de Operaciones, como palanca para los planes de carrera de expertos. El programa permite aprender a partir de la práctica profesional y poner en contacto jóvenes expertos con mentores sénior y tutores en las instalaciones de referencia. El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales también para colaborar en el desarrollo profesional de la plantilla, como docentes en programas de especialización de sus ámbitos, integrándose en la comunidad docente de la Escuela del Agua.

### Liderazgo para nuevos retos

Las personas que liderarán la organización y su transformación en el futuro son clave para Hidraqua. Para ello, se trabajan tres líneas principales bajo el programa Future Talent: identificar el colectivo de perfiles clave con potencial para asumir los nuevos retos de la organización e impulsar el cambio y la transformación; diseñar un programa de rotación transversal que permita la evolución organizativa e impulse el desarrollo profesional, y definir un plan para garantizar una sucesión exitosa, preparando y acompañando a las personas clave a través de un programa de desarrollo específico.

### Programa onboarding

Este programa tiene como principal objetivo incorporar con éxito los profesionales al Grupo y en nuevas posiciones, garantizar el compromiso con la organización y su adaptación a la cultura corporativa en un entorno de trabajo híbrido.

### Nuevas competencias para la transición verde

Proyectos de investigación y desarrollo europeos con el objetivo de la detección de nuevas competencias profesionales e impulsar estrategias formativas y para dar respuesta a la transformación de las profesiones en el marco de la transición verde, en sectores clave como el agua, la energía y el medio ambiente.



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



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



En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad, en 2016 el segundo y en el 2021 el tercero, siendo pioneros entre las empresas valencianas.

## III Plan de Igualdad

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.



## Cátedra STEAM de la UPV



Hidraqua se suma al Consejo Social de la Universidad Politécnica de Valencia para fomentar las enseñanzas en ciencia, tecnología, ingeniería, artes y matemáticas. El objetivo de esta Cátedra es reducir la brecha de género en estas disciplinas.

La iniciativa buscará sinergias con que impulsen proyectos que contribuyan a configurar un sistema educativo y formativo que elimine estereotipos de género asociados a determinadas vocaciones y profesiones.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Red embajadores

Embajadores es un proyecto de comunicación interna que tiene como objetivo crear una red de personas de la empresa representativa de de todas las gerencias que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Esta red se encargan de hacer llegar a cada gerencia la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollan a nivel grupo Agbar; a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos o inquietudes de la plantilla para desarrollar iniciativas y acciones que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas.

En Comunidad Valenciana esta red está formada por 16 personas entre personal de Hidraqua y las empresas mixtas que desarrollan esta función de embajador.

La red de embajadores participa en encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía. Además, participan en inauguraciones, charlas y foros que se celebran a nivel territorial e incluso nacional.



Algunas de las iniciativas que se han desarrollado dentro de este proyecto por parte de los embajadores son:

- Encuestas anónimas para detectar las necesidades que la plantilla tiene en materia de información y comunicación y plantear así un plan en cada territorio atendiendo a las necesidades detectadas.
- Envío semanal del boletín 'Hidraqua en 1 minuto': con las principales noticias de las empresas de la última semana.
- Organización de charlas por parte de las diferentes direcciones territoriales y responsables de departamento destinadas a toda la plantilla.
- Concurso de fotografía destinado a poner en valor la importancia del agua.
- Catas de agua, jornadas de convivencia y visitas a instalaciones.



## Voluntariado corporativo

El programa de voluntariado corporativo se basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.

Durante el 2022 participaron 59 personas, en diversos proyectos con más de 625 horas, dentro y fuera del horario laboral. De los proyectos ambientales de voluntariado destaca Biobserva como el más participativo y las acciones puntuales de campañas de reforestación en la que además de la plantilla se suman familiares y amigos.

De carácter social, el Proyecto Coach, en colaboración con la Fundación Exit, tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de jóvenes entre 16 y 19 años en situación de vulnerabilidad social a través del coaching y el mentoring.

Gracias a la mentorización, los jóvenes han tenido un primer contacto con el mundo de la empresa y han descubierto profesiones, salidas laborales y la formación necesaria para desempeñar estos puestos. Con este conocimiento y el apoyo de sus voluntarios, los jóvenes coachees han definido su objetivo personal relacionado con la continuidad de sus estudios



## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Entornos seguros y saludables

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

# Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

Alineamos nuestros compromisos...



MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



con los objetivos de Desarrollo Sostenible

Programa de

## Hábitos saludables

para la plantilla



7.397

horas de formación en seguridad y salud laboral



10,8

menos

accidentes que empresas del mismo sector



Visitas de dirección de seguridad a las instalaciones



Premio LLUM que otorga la CEV en la categoría de



## Empresa Segura

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



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 es construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Hidraqua en los distintos lugares en los que operamos.
- Una mejora continua basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

ÍNDICE DE INCIDENCIA



Fuente Ministerio de Empleo y Seguridad Social

ANEXO



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



REGLAS PARA SALVAR VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.



**TRÁNSITO EN EL TRABAJO**  
Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.



**TRÁNSITO EN EL TRABAJO**  
Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.



**TRÁNSITO EN EL TRABAJO**  
Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.



**TRABAJO EN ALTURAS**  
Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.



**TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS**  
Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.



**TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS**  
Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.



**CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA**  
Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).



**ELECTRICIDAD**  
Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.



**TRABAJOS CON CALOR**  
Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.



**OPERACIONES DE ELEVACIÓN**  
Nunca trabajo ni pasé por debajo de una carga suspendida.



**MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS**  
Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.



**AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN**  
Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Cultura Justa

El proyecto de transformación hacia una cultura justa busca crear una atmósfera de confianza en las organizaciones, donde se fomente la comunicación de información sobre disfunciones y se utilice como una oportunidad de mejora. El objetivo es que todos los profesionales, especialmente aquellos que conocen mejor la realidad del terreno, puedan informar sobre eventos y situaciones que puedan provocar incidentes o accidentes. Se busca identificar estas situaciones de manera temprana estableciendo conductas aceptables e iniciativas en seguridad que sean reconocidas por la organización, y reprobando las conductas inaceptables. Se reconoce el derecho al error como una forma de progreso y excelencia en las operaciones.

**1.-REPORTAR.** Errores, barreras ineficaces, incumplimiento de normas, imprevistos, 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 servirá para mejorar las operaciones llegando a los factores de origen de las disfunciones.

**4.-APRENDER Y COMPARTIR.** Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y sea fuente de progreso, contribuyendo así a que no vuelva a suceder.

## Formación en SSL

Durante el 2022 se impartieron 7.397 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de riesgo eléctrico, riesgos en trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento entre otros.

## INNOVAMOS CON...

### Dispositivos de seguridad para trabajos en solitario

Se han seleccionado dos dispositivos para garantizar la seguridad a las personas que realizan tareas en solitario, una solución innovadora que aporta los medios y procedimientos para solicitar ayuda en caso de emergencia. **Twig Neo**, el dispositivo más robusto, se ha elegido para el personal operario de depuración y el **reloj Emerit**, más sensible pero también más ergonómico destinado para los operarios de agua potable y alcantarillado.

En caso de petición de asistencia, la persona pulsa el botón SOS y una central receptora de alarmas gestiona el aviso de socorro. Además el dispositivo detecta eventos como caídas, inclinaciones prolongadas o inactividad de manera automática.

Para la mejora del piloto se ha contado con la colaboración activa de la plantilla y del comité de Seguridad y Salud, participando tanto en la selección de los dispositivos como en la elaboración del procedimiento de actuación frente a estos sucesos.



### 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.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe



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.**

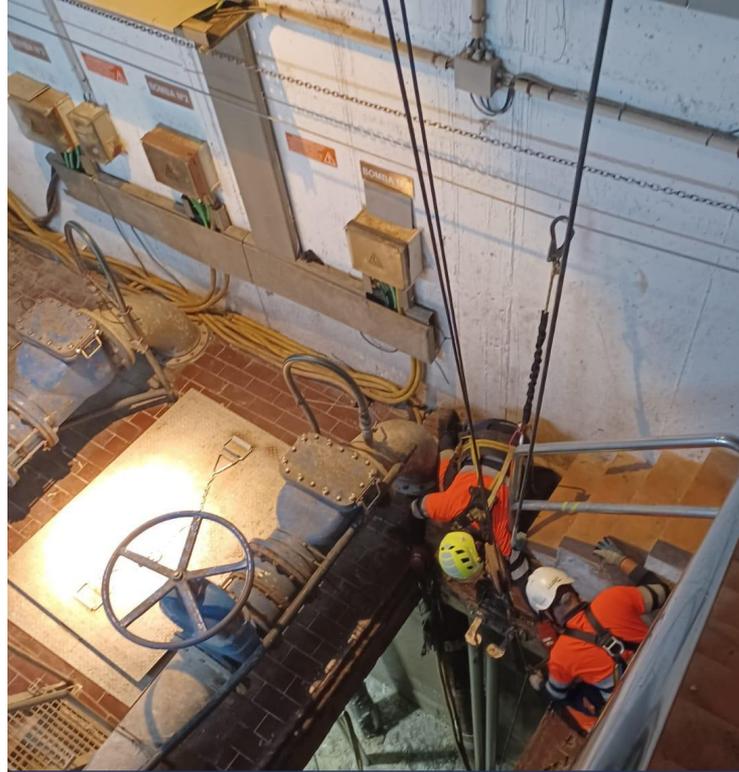
La evaluación de riesgos se realizará cada 5 años, salvo que se consideren circunstancias específicas que determinen otra frecuencia de revisión. La evaluación será con el método FINE y el personal Técnico de Prevención es el responsable de la realización y la actualización del mismo.

El procedimiento para la comunicación e investigación de eventos de seguridad 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 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 fomentan 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.

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Servicio de Salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar asume las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, 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 la 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 natural. Pero, ¿cómo los vemos? ¿sabemos si pueden formar parte de nuestra alimentación? ¿con qué frecuencia? Si quieres saber más sobre este tema y consultar todos los datos directamente con nuestra nutricionista Lucía Ballea, no dejes de apuntarte a esta charla.



Un carrito saludable. El equipo de Hábitos Saludables.



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

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Riesgos

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.



## INNOVAMOS CON...

### Drones aplicados al sector del agua

I+D+i de Agbar ha desarrollado un servicio con tecnología dron para inspeccionar espacios de difícil acceso y confinados en las redes de agua y saneamiento.

Entre otras ventajas, permite inspeccionar todo tipo de infraestructuras (tuberías, galerías subterráneas, chimeneas, estaciones de bombeo, puentes grúa...); realizar un seguimiento en tiempo real e interactivo del servicio a través del piloto del dron; minimizar el riesgo para las personas que participan en las inspecciones; reducir el tiempo de despliegue y recogida de equipos; reducir los costes de inspección y seguimiento de obras; evitar la interrupción de servicios y procesos industriales, y obtener un video térmico para evaluación de la huella térmica de equipos.

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS



## Premios Llum 2021

En el de entrega de la XIII edición de los Premios Llum, una convocatoria creada en 2008 por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV), para reconocer a las empresas su compromiso con la prevención de riesgos laborales y su integración en la gestión como fórmula idónea para salvaguardar la seguridad y salud de la plantilla, y como pilar fundamental para la propia competitividad de la empresa.

En este contexto, **Hidraqua ha sido reconocida con el premio Llum 2021 en la categoría Trayectoria Empresa Segura por sus políticas innovadoras en materia de Seguridad y Salud Laboral.**

Así, desde el inicio de la pandemia, la compañía ha trabajado con el doble objetivo de velar por la seguridad y salud de la plantilla y garantizar el suministro de agua a toda la población a la que presta servicio.

De esta forma, un pilar fundamental en este proyecto de innovación ha sido obtener el compromiso de la plantilla y empresas contratistas, haciéndolas partícipes y protagonistas de todas las medidas preventivas y acciones a emprender.

Además del asesoramiento, la formación e información y la sensibilización, tanto al personal de campo como el que se encontraba teletrabajando.

Por ejemplo, entre las medidas excepcionales aplicadas por la compañía durante la covid-19, se encuentra la implantación del teletrabajo a todo el personal susceptible de optar por esta modalidad, el desarrollo de procedimientos para realizar una operación adaptada para el personal que estaba a pie de calle y el cierre de oficinas de atención al cliente, a fin de preservar la seguridad y salud de plantilla y clientes.

Así, para el personal que estaba a pie de calle, se crearon equipos independientes de trabajo operativo, se adaptaron turnos de trabajo, se optimizaron y extremaron las medidas de higiene personal, las instrucciones de trabajo a las empresas contratistas se facilitaban básicamente de forma telefónica o telemática y se cancelaron todas las visitas a instalaciones por parte de personas externas a la empresa.

Asimismo, en determinadas infraestructuras, se plantearon de forma voluntaria para las personas trabajadoras de estos centros, diferentes protocolos de presencia permanente, estableciendo turnos, para evitar riesgos y conseguir así que estuvieran menos expuestos al virus.



Agbar recibe el Premio 'Escolástico Zaldivar' por sus buenas prácticas en materia de seguridad y salud laboral durante la pandemia de COVID-19



DESARROLLO  
SOSTENIBLE  
Y EQUIDAD

2022

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS



# Anexos

## Plantilla 2022

### GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

	Hidraqua		Agamed		Aigües d'Elx		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
<b>Indefinidos</b>	348	142	65	24	88	30	228	93	11	7	35	20	9	8
<b>Temporales</b>	16	10	10	1	5	4	7	5	1	1	3	1		1
<b>Jornada Completa</b>	357	133	73	23	90	31	225	89	12	4	36	20	9	7
<b>Jornada Parcial</b>	7	19	2	2	3	3	10	9	0	4	2	1		2
<b>Total plantilla</b>	<b>364</b>	<b>152</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>93</b>	<b>34</b>	<b>235</b>	<b>98</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

	Hidraqua	Agamed	Aigües d'Elx	Aguas de Alicante	Aigües de l'Horta
Prácticas universitarias	5	1	-	3	1
Estudiantes en prácticas (FP)	10	-	2	4	-
Formación dual	4	-	-	6	-

## Tasa de rotación

	Hidraqua		Agamed		Aigües d'Elx		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
Entre 20 y 29 años	5,67	8,17	-	-	0,70	-	6,52	21,01	0,20	-	0,12	-	-	-
Entre 30 y 45 años	0,25	0,35	0,17	0,70	0,02	0,14	0,22	0,31	0,01	0,70	0,14	0,01	0,05	0,01
Más de 45 años	0,06	0,15	0,10	0,23	0,01	0,02	0,06	0,04	-	0,90	0,03	-	0,03	-

### GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

## GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

## ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

## Consumo de agua

	2021	2022		
	Agua suministrada	Agua Suministrada	RTH %	ANR Hm3
Hidraqua	79.338.425	84.036.397	83,92	19,06
Aguas de Alicante	38.444.764	39.917.726	83,26	6,49
Aigües d'Elx	14.867.760	14.697.290	86,2	1,98
Agamed	8.407.222	9.077.372	88,32	1,06
Aigües de l'Horta	11.064.556	11.221.648	72,17	3,05
Aigües de Paterna	3.037.377	3.117.364	81,76	0,57
Aigües de Cullera	2.917.065	3.092.000	75,49	0,73
<b>Total</b>	<b>158.077.169</b>	<b>165.159.797</b>	<b>75,35</b>	<b>32,94</b>

GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

ANEXOS

Sociedad	Edar	Uso agrícola (m3)	Uso ambiental (m3)	Uso urbano	Uso recreativo	Total agua reutilizada (m3)	Caudal Tratado (m3/año)
AGAMED	1	7.098.654	0	0	0	7.210.384	7.210.384
Aguas de Alicante	3	8.961.659	17.404	870.081	259.898	10.109.042	29.958.962
Aigües d'Elx	3	8.528.207	1.393.448	0	0	9.921.655	9.921.655
Aigües de Cullera	3	0	0	0	0	0	84.543
Aigües de l'Horta	1	1.051.617	0	0	0	1.051.617	1.914.585
AQUAMBIENTE	13	1.581.101	0	0	0	1.581.101	18.728.279
HIDRAQUA	36	0	587.386	0	0	610.080	4.253.088
UTE ELDA	1	1.837.765	0	0	0	2.517.759	4.066.973
<b>Suma total</b>	<b>61</b>	<b>29.059.003</b>	<b>1.998.238</b>	<b>870.081</b>	<b>259.898</b>	<b>33.001.638</b>	<b>76.138.468</b>
Porcentaje uso		88,05%	6,05%	2,64%	0,79%	43,34%	

**GOBERNANZA**

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

**ACCIÓN AMBIENTAL**

 Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

 Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

 Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

**Valor económico directo generado y distribuido**

	Hidraqua	Agamed	Aigües d'Elx	Aigües de Cullera	Aigües de Paterna	Aigües de l'Horta	Aguas de Alicante	TOTAL
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	<b>138.155.789</b>	<b>26.338.929</b>	<b>29.611.882</b>	<b>3.980.024</b>	<b>4.989.775</b>	<b>14.519.100</b>	<b>82.634.176</b>	<b>300.229.676</b>
a) Ingresos	138.155.789	26.338.929	29.611.882	3.980.024	4.989.775	14.519.100	82.634.176	300.229.676
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>138.193.751</b>	<b>31.380.477</b>	<b>30.057.351</b>	<b>3.965.310</b>	<b>5.127.824</b>	<b>15.806.282</b>	<b>84.271.760</b>	<b>308.802.755</b>
b) Gastos operativos	96.731.367	22.990.482	20.350.331	2.187.511	3.289.816	12.337.789	50.002.012	207.889.307
c) Sueldos y prestaciones de los empleados	23.970.913	4.851.543	5.700.937	947.345	968.413	2.664.469	20.398.363	59.501.983
d) Pagos a los proveedores de capital	16.232.015	2.242.181	2.259.826	580.982	646.211	1.054.791	10.786.108	33.802.115
e) Pagos a gobiernos	1.029.769	1.059.361	1.322.501	222.521	217.300	(301.269)	2.833.196	6.383.380
f) Inversiones en comunidades	229.687	236.910	423.755	26.950	6.084	50.503	252.081	1.225.970
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>(37.962)</b>	<b>(5.041.548)</b>	<b>(445.469)</b>	<b>14.714</b>	<b>(138.049)</b>	<b>(1.287.182)</b>	<b>(1.637.584)</b>	<b>(8.573.079)</b>

**GOBERNANZA**

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

**ACCIÓN AMBIENTAL**

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

**COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

**Lesiones por accidente laboral**

	2020	2021	2022
Nº de Accidentes de Trabajo CON Baja	10	9	6
Nº de Accidentes de Trabajo SIN Baja	31	49	43
Nº de Trabajadores/as Plantilla media anual	1.191	1.182	1.173
Nº de Horas Trabajadas.	1.805.863	1.818.554	1.789.000
Índice de Incidencia Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada cien mil trabajadores	0,84	0,75	0,51
Índice de Frecuencia Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas	5,54	4,95	3,35
Índice de Gravedad Nº jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas	0,24	0,12	0,37
Índice de Duración Media Nº jornadas perdidas por accidente	42,90	24,67	109,50
Nº total de fallecimientos por accidentes	-	-	-
Nº total de fallecimientos por enfermedad profesional	-	-	-
Enfermedades profesionales SIN Baja	1	-	-
Enfermedades profesionales CON Baja	-	-	1

## Formación de la plantilla sobre salud y seguridad en el trabajo

	2020	2021	2022
Hidraqua	2.033	595	4.892
Aguas de Alicante	519	391	795
Aigües d'Elx	644	462	867
Agamed	809	282	413
Aigües de l'Horta	223	108	192
Aigües de Paterna	106	17	95
Aigües de Cullera	104	27	144
<b>TOTAL</b>	<b>4.438</b>	<b>1.882</b>	<b>7.397</b>

### GOBERNANZA

Carta del CEO

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

Sobre nuestro informe

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el  
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la  
biodiversidad

Innovación con impacto

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y  
saludables

ANEXOS

