

# 2023 / 24 INFORME DE SOSTENIBILIDAD

---





# SOMOS HIDRAQUA



# Carta del Director General

Desde Hidraqua nos complace presentar este nuevo Informe de Sostenibilidad bienal que abarca los años 2023 y 2024. Lamentablemente, no podemos hacer ningún balance de esos meses sin hacer referencia a la devastadora DANA que vivimos el pasado 29 de octubre de 2024 y que impactó gravemente a la provincia de Valencia y, por ende, a toda la Comunitat Valenciana. Pero no sólo el territorio se vio afectado, también nuestras instalaciones, familias y plantilla.

Para Hidraqua ha sido también la crisis más grande a la que se ha tenido que hacer frente con el objetivo de garantizar el suministro de agua a la ciudadanía y recuperar cuanto antes las redes de saneamiento y depuración. De hecho, el 40% de las poblaciones afectadas están gestionadas por Hidraqua o por alguna de las empresas mixtas de las que formamos parte. La preocupación más inmediata fue la situación personal de las personas afectadas y de nuestros equipos, que afortunadamente no tuvieron que lamentar pérdidas humanas. Inmediatamente después, y gracias al trabajo coordinado, nuestras brigadas fueron las primeras en acceder a las zonas devastadas para comprobar el estado de las infraestructuras y comenzar a buscar soluciones.

Durante meses, Hidraqua fue capaz de multiplicar por cinco los recursos destinados a esta zona, gracias a la estrecha colaboración con los ayuntamientos y con el resto de compañías del grupo Veolia que no dudaron en desplazar efectivos técnicos y humanos desde distintos puntos del país. Además, nuestra apuesta por la

digitalización y la planificación centralizada nos permitió ser todavía más eficientes. Por todo ello, no podemos hacer un balance sin trasladar un profundo agradecimiento a quienes han demostrado un comportamiento ejemplar y un compromiso humano del que nos enorgullece formar parte.

Al mismo tiempo, este documento muestra nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible y con el progreso social y ambiental de los municipios que gestionamos en la Comunitat Valenciana. Asimismo, es un ejercicio de transparencia que refleja nuestra estrategia, actividades y resultados alcanzados en este periodo.

Estos dos años, tal como ya he destacado, han estado marcados por eventos climáticos extraordinarios que hemos sufrido de primera mano: desde prolongados periodos de sequía hasta esta devastadora DANA de octubre de 2024, que causó pérdidas humanas irreparables y graves consecuencias económicas y sociales.

Este fenómeno extremo ha evidenciado, una vez más, la urgencia en anticiparse y responder con eficacia a los retos ambientales actuales. Nuestra estrategia Green Up aborda estos retos impulsando la transformación ecológica a través de compromisos firmes de descarbonización, regeneración y descontaminación. Esta estrategia incluye soluciones innovadoras para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, desarrollo de infraestructuras resilientes, de soluciones basadas en la naturaleza, de fomento del

uso de agua regenerada y de sistemas de gestión hídrica inteligentes, todo ello respaldado por la innovación y digitalización.

En este contexto, Hidraqua y sus empresas participadas: Aguas de Alicante, Aigües de Cullera y Aigües de Paterna, en colaboración con veinte ayuntamientos de la Comunitat Valenciana donde gestionamos el ciclo integral del agua, hemos obtenido más de 16 millones de euros de la segunda convocatoria del PERTE para la digitalización del ciclo del agua. La obtención de estos fondos, subvencionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, procedentes de los Planes de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, refuerzan nuestro compromiso con la modernización del sector.

Paralelamente, continuamos fortaleciendo la colaboración público-privada, trabajando junto con otros actores clave en la Comunidad Valenciana para abordar de manera efectiva los desafíos económicos, sociales y ambientales. Durante este periodo, hemos centrado nuestra acción social en la generación de oportunidades educativas, el fomento de la empleabilidad y en la creación de comunidades sostenibles. Esto se ha materializado a través de diversos programas transformadores de alto impacto en las comunidades locales, desarrollados en colaboración con ayuntamientos, entidades sociales y educativas de referencia. Con respecto a nuestro equipo humano priorizamos la seguridad y salud en el trabajo y mantenemos nuestro firme compromiso con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión.



**Jordi Azorín Poveda**

Director General de Hidraqua

En conclusión, desde Hidraqua y nuestras empresas participadas integramos la sostenibilidad de manera activa en nuestra estrategia considerando las dimensiones ambiental, social y de gobernanza, con un propósito claro: el cuidado de las personas y el medio ambiente.



# LA EMPRESA



# La empresa

Más de 50 años de experiencia (desde 1971) 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

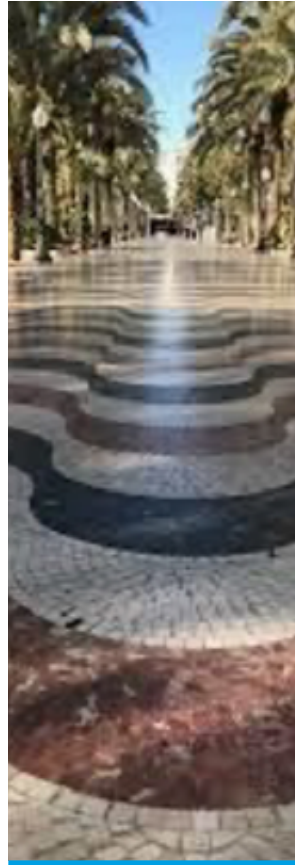
Trabajamos en **equipo** y fomentamos el **respeto**, la **comunicación** y la **colaboración**. Potenciamos la **diversidad** y promovemos el **talento** de las **personas** que formamos la compañía.



# Empresas mixtas

Hidraqua, como socio privado y tecnológico, participa en el accionariado de seis empresas mixtas en la Comunitat Valenciana para la gestión integral del agua. Las empresas mixtas son sociedades en las que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La administración pública participa en el capital y en su Consejo de Administración.

**Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M.**  
C/Alona,31 CP 03007  
Alicante



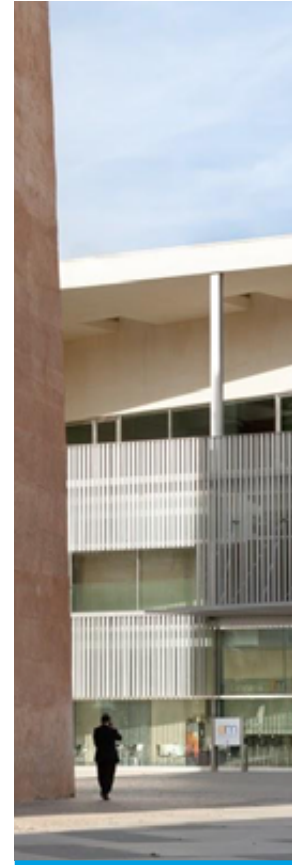
**Aigües i Sanejament d'Elx**  
Plaça de la Llotja,1  
CP 03202, Elx



**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







# Nuestras cifras



## Agua Potable

2023	2024	
1.210.166	1.224.808	Clientes
79	79	Municipios
173,83	177,79	Hm³ de agua suministrada
21,80	21,55	Hm³ de agua potabilizada
92	91	Pozos
212	211	Estaciones de bombeo
198.543	196.890	M³ de capacidad de almacenaje
296	297	Nº de depósitos



## Calidad del agua

2023	2024	
+30.000	+30.000	Muestras de agua anuales
+220.000	+220.000	Parámetros analizados
+600	+600	Análisis completos
+4.500	+4.500	Análisis de control



## Depuración

2023	2024	
39	39	Depuradoras
26	26	Municipios
1.472.608	1.472.608	Habitantes equivalentes servidos
74,47	74,04	Hm³ de agua depurada
46,47	47,83	Hm³ de agua reutilizada
84.441.980	100.122.610	Kg de lodos valorizados



## Digitalización

2023	2024	
332.598	388.164	Clientes con telelectura
509.075	561.417	Clientes con factura electrónica
385.276	436.047	Gestiones online
761.680	716.412	Tareas gestionadas en los centros Dinapsis
17.429	19.031	Averías tramitadas en los centros Dianpsis
+650	+650	Personal operario gestionado en los centros Dinapsis



## Saneamiento

2023	2024	
5.992	6.020	Km de red de alcantarillado
490	496	Estaciones de bombeo
109.672	124.237	Imbornales limpiados anualmente
1.453	1.750	Km de red limpiada anualmente
433	508	Km de red inspeccionada



E



## ACCIÓN AMBIENTAL

### Cambio climático

- **21,07 GWh** de energía renovable generadas en estos dos años.
- **Guardian** sistema de protección **contra incendios forestales** con agua regenerada.
- **Balsa de laminación y parque de Doña Inés**, dos **infraestructuras verdes frente a inundaciones** en Torreveja.

### Economía circular

- **100%** de los lodos generados en las EDAR son valorizados.
- Más de **74 Hm³** de agua **depurada** cada año.
- Más de **46 Hm³** de agua **reutilizada** cada año.

### Agua

- Más de **500 Km** de red de alcantarillado **inspeccionada CCTV** cada año.
- Más del **80%** de rendimiento técnico.
- Más de **25M€** destinados a renovación de redes cada año y **mejoras en infraestructuras** hidráulicas.
- Más de **220.000 parámetros analizados** para garantizar la potabilidad del agua anualmente.

### Biodiversidad

- **100%** de instalaciones **libres de fitosanitarios**.
- **Plan de Acción de Biodiversidad** en instalaciones en espacios protegidos.
- Más de **1,20 Hm³** de agua regenerada para **uso ambiental** cada año.
- Protocolo frente **especies invasoras en instalaciones**.

### Innovación

- **42 M€** invertidos en **I+D+i**.
- Más de **16 M€** subvencionados para proyectos presentados en la convocatoria **PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua**.

S



## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### Acceso al agua

- Unas **15.760 familias** están acogidas a **tarifas sociales**.
- La satisfacción del servicio del agua **es valorada con un 8** por nuestros clientes.

### Concienciación

- **Más de 1.18 M€** en inversión social.
- Más de **40.000 visitantes** a nuestras exposiciones, museos y aulas ambientales en dos años.
- **6.836 estudiantes** participantes en los programas de concienciación ambiental **AquaSTEM** y **Aqualogía** en el último año.

### Personas

- Un total de **9 estudiantes** con recursos económicos limitados becados para estudiar carreras STEAM con el programa **'Bécas Jóvenes Talento'**.
- Un total de **3 ciclos formativos de FP dual** del ámbito del agua en Hidraqua y Aigües de L'Horta.
- **4 empresas** con el **Distintivo de Igualdad en la Empresa**.
- Más de **15.000 horas** de **formación** en seguridad y salud laboral en dos años.
- **PROGRAMA OLA** impulsado por Cruz Roja, Ayuntamientos de Alicante y Torreveja, Aguas de Alicante y AGAMED.
- Cerca de **200 personas** de la plantilla han realizado **voluntariado corporativo** en los últimos dos años.

G



## GOBERNANZA

### Actividad

- **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

- **1.948 proveedores** locales, el **63% del volumen** de compra son de la **Comunidad Valenciana**.
- El **100% de nuestros proveedores** estratégicos son evaluados con **criterios de Desarrollo Sostenible**.
- **Participación activa** con agentes locales y autonómicos.

## Bajo la estrategia GreenUp de Veolia

**GreenUp** es el programa estratégico de Veolia para el periodo 2024-2027, diseñado para acelerar la transformación ecológica global. Es fundamental depositar todo nuestro esfuerzo en la descarbonización, la descontaminación y la regeneración de recursos naturales, mediante soluciones innovadoras y replicables en los sectores del agua, la energía y los residuos.

Por tanto, para afrontar los retos sociales ambientales y económicos actuales reforzamos nuestros compromisos en el ámbito del desarrollo sostenible, bajo los siguientes ejes prioritarios:

- **Garantizar la salud de las personas**
- **Trabajar por la salud del planeta**
- **Reforzar vínculos de confianza**

El programa **GreenUp** de Veolia cuenta con tres grandes impulsores que hacen referencia a la Eficiencia Energética, el Tratamiento de Residuos Peligrosos y a las Tecnologías de Agua & Nuevas Soluciones.



[Programa Estratégico GreenUp](#)





## Actividad responsable

Un pilar central de las actividades de **Veolia** y su **GreenUp**, es el cuidado del agua. Mantiene su excelencia operativa al tiempo que ofrece innovaciones tecnológicas, pasando de la distribución de agua a la ciencia del agua.

Veolia tiene como objetivo centrarse en la eficiencia de soluciones y utilizando tecnologías de vanguardia que incluyen la reutilización de aguas residuales tratadas, el tratamiento de agua o la producción de agua potable.

### Garantizar la salud de las personas

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

### Trabajar por la salud del planeta

Apostamos por proyectos de regeneración de agua y compensación hídrica, además de soluciones basadas en la naturaleza y proyectos de economía circular y regenerativa que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

### Reforzar vínculos de confianza

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo la forma de trabajar de la compañía, permiten abordar los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes. A partir del compromiso con las administraciones, la industria, los proveedores y la ciudadanía, movilizamos a las partes implicadas para abordar la transición ecológica, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y regenerativa, y la innovación, de forma resiliente, para anticiparnos a las exigencias del futuro.

#### Veolia España, una de las mejores 'Sustainability Actions 2023'

Cabe destacar que en el marco de la tercera edición de Sustainability Day, una jornada organizada por la revista CompromisoRSE, Veolia España ha sido reconocida como una de las mejores "Sustainability Actions 2023" en la categoría Empresas. En concreto, se ha reconocido su impulso del propósito "Actuar para la transformación ecológica", así como el compromiso de sus empleados y empleadas como promotores de la sostenibilidad, a través de la iniciativa "Resourcers con Propósito".



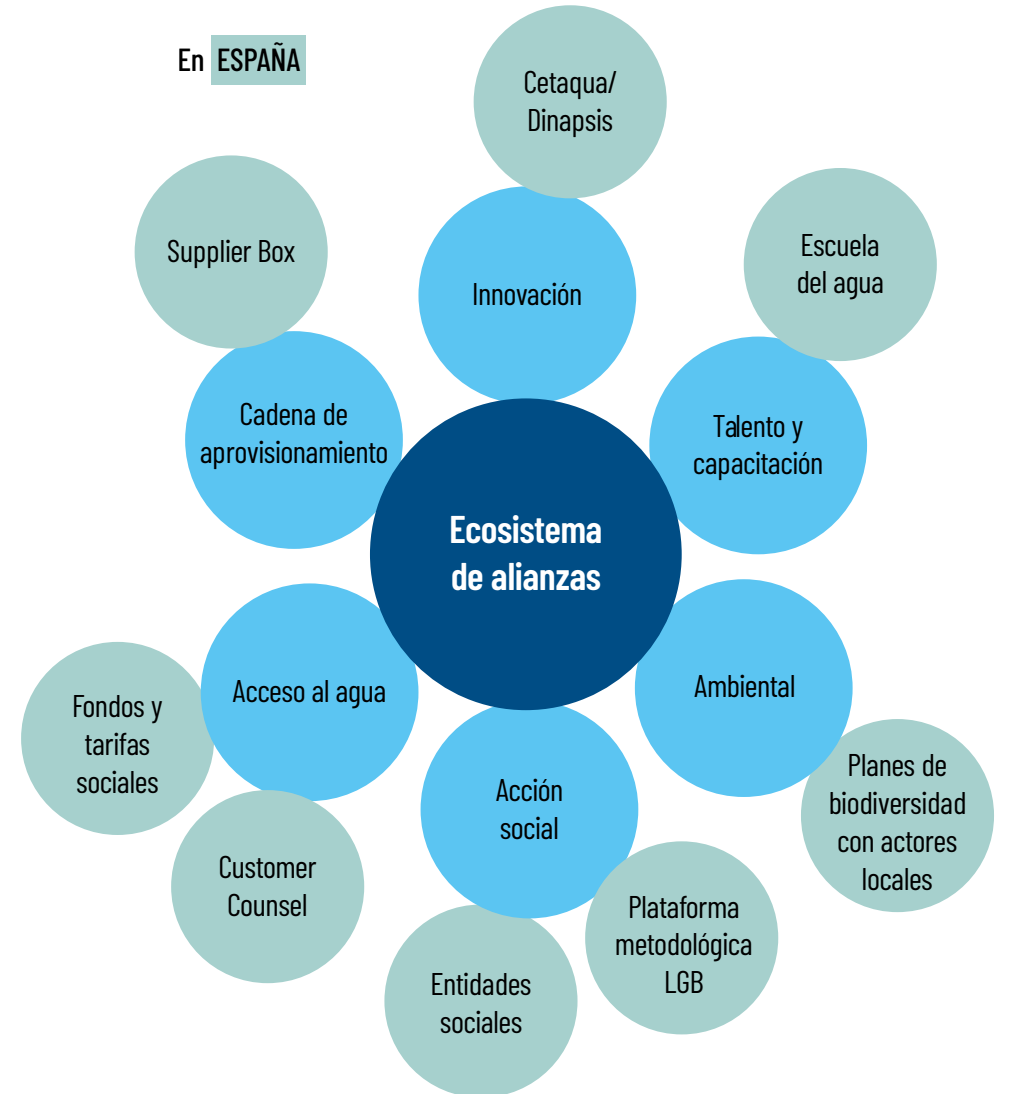
## Nuestra forma de trabajar

Con más de 50 años de experiencia en la Comunitat Valenciana, en Hidraqua ofrecemos nuestra capacidad y conocimiento para el desarrollo de la comunidad local. Creemos en las alianzas para avanzar hacia un pacto social basado en la solidaridad, el empleo de calidad y el crecimiento económico sostenible.

De esta forma, la colaboración y las alianzas son fundamentales en nuestra forma de trabajar, actuando como

impulsores sociales, ambientales y económicos. A través de ellas, fomentamos la confianza y la cooperación con nuestros grupos de interés para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

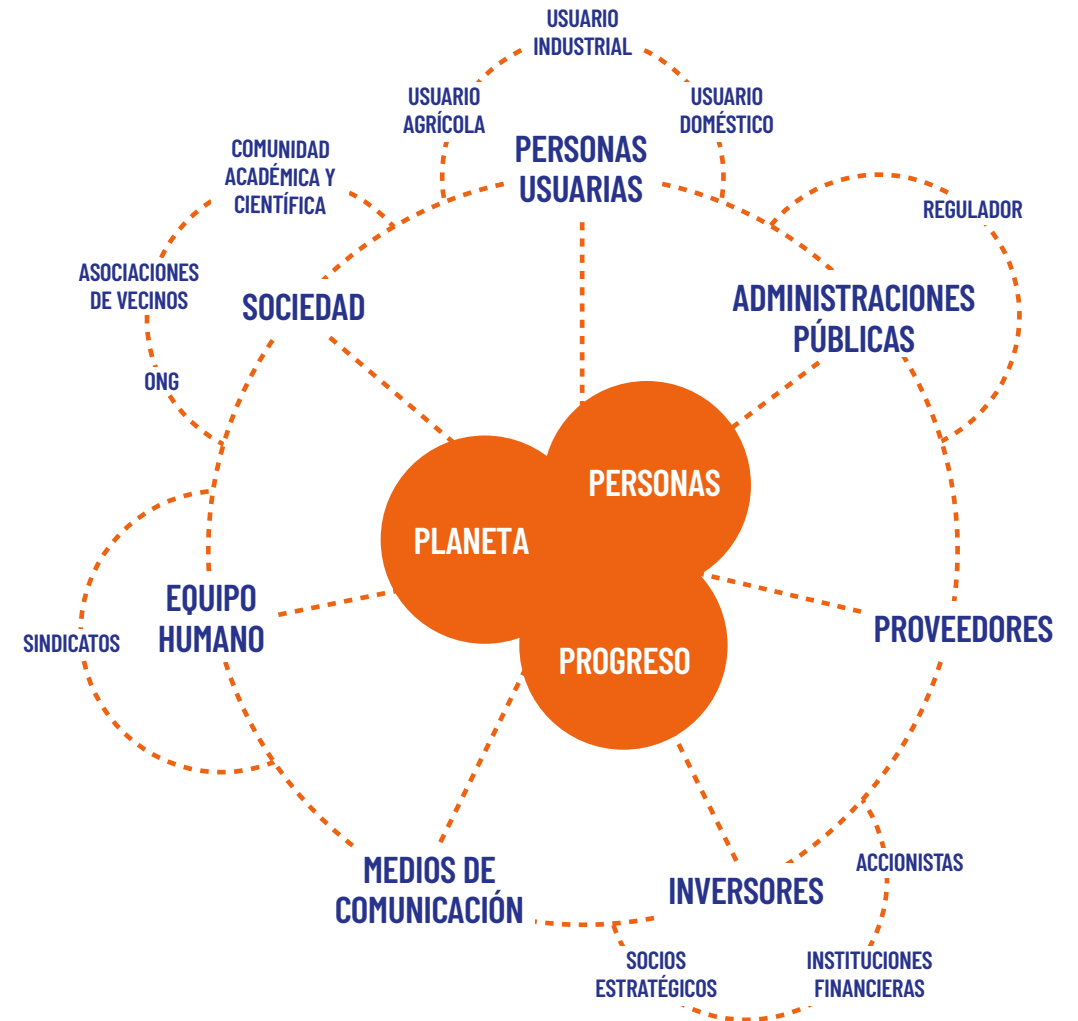
**Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.**



## Diálogo con grupos de interés

Como parte de nuestra Política de Desarrollo Sostenible, se hace un seguimiento periódico de la percepción y las expectativas de los grupos de interés; así como encuentros con ellos. Suelen ser a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa. Hemos propiciado de manera proactiva en 2023 y 2024 el encuentro con los grupos de interés. Estos encuentros con los grupos de interés sirven como baremo para valorar la prioridad de los temas relevantes dentro de las líneas de actuación que lleva la compañía, así como los temas y el enfoque para la elaboración del presente informe.

Son variadas las acciones que realizamos por medio de sus grupos de interés, desde la concienciación ciudadana a través de foros y encuentros, hasta acciones de voluntariado con las entidades, pasando por las visitas a instalaciones, talleres ambientales o la colaboración de proyectos para la digitalización en pro de la sostenibilidad. Todo ello, con el propósito de fomentar la confianza con nuestros grupos de interés y trabajar conjuntamente para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la cooperación, el diálogo y la transparencia. Gracias a la capacidad y al conocimiento, en Hidraqua unimos esfuerzos a través de estas alianzas con los más de 30 organismos.





## Alianzas y colaboraciones

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar. Constituyen un motor social, ambiental y económico.

Estas alianzas 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.

Hidraqua y las empresas mixtas poseen la experiencia, la capacidad, el conocimiento para apostar por las alianzas e unir esfuerzos.

De esta forma, Hidraqua colabora con los siguientes organismos.

### Organismos RSC

Participamos de manera activa con entidades y organizaciones empresariales con el propósito de promover e impulsar la responsabilidad, la sostenibilidad empresarial y la Acción Social. Entre otras:

- **CE/R+S Club de Empresas Responsables y Sostenibles** - Presidencia
- **Pacto Mundial (Red Española)** Miembro Signatory
- **Cruz Roja** - Colaboraciones como el Programa OLA
- **APSA** - Centro de Empleo
- **Red Acoge** - Colaboración Equidad
- **Fesord** - Atención al cliente personas sordas

- **Banco de Alimentos** - Comunidad Valenciana
- **Fundación Novaterra** - Colaboración con Becas Jóvenes Talento
- **Fundación Nova Feina** - Colaboración con Becas Jóvenes Talento

### Medios de comunicación

Informamos, concienciamos y promovemos la sostenibilidad, la innovación y el compromiso social. Buscamos una comunicación coherente con nuestros valores para llegar a diferentes públicos.

A lo largo de estos dos años, Hidraqua ha ganado dos premios en la categoría de sostenibilidad



Premio Levante 2024 por su gestión sostenible del agua



Premio Alfíl 2023 de Terciario Avanzado por su iniciativa 'Climas para el cambio'.



## Ética y buen gobierno

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

- **CEV** (Confederación empresarial de la Comunidad Valenciana) - Presidencia del Agua y Responsabilidad Social Empresarial
- **Fundación Conexus** - Patrón
- **AVE** (Asociación Valenciana de Empresarios) - Miembro
- **INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante) - Junta Directiva
- **FEMPA** (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante) - Miembro
- **AVACU** (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores) - Miembro
- **AVAESEN** (Asociación Valencianas del Sector de la Energía) - Miembro de la Junta Directiva

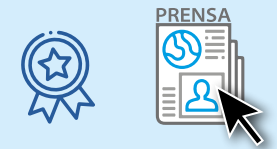
## Organismos para la Biodiversidad

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, como por ejemplo con:

- **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
- **Territorio Natura** - Proyectos ambientales



En 2023, AGAMED recibe el premio Llum de la CEV por sus políticas innovadoras en materia de Seguridad y Salud Laboral.



Hidraqua y APPA entregan el V Premio Periodismo Ambiental



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.



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.

## 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.

- **IVACE+** (Agencia Valenciana de Innovación) – Miembro
- **Distrito Digital Comunitat Valenciana** – Partner del Distrito Digital
- **INVAT-TUR** – Miembro
- **CEV** – Miembro de la Comisión de Innovación
- **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
- **Innovare** – Red Innovación Abierta UA



## Colaboraciones con la Universidad

- **UA** – Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático
- **UA** – Coordinación e impartición del módulo de ambiental del Título de Experto en Sostenibilidad y RS junto al CE/R+S
- **UMH** – Proyectos vinculados a innovación, acción social, digitalización y sostenibilidad – Cátedra Pedro Ibarra
- **UPV** – Cátedra STEAM del Consejo Social
- **UPV / UV** – Proyecto Guardian en investigación
- **UMH / UA** – Colaboración para seguimiento biodiversidad en el Clot de Galvany



# Comunicación digital

Seguimos apostando por las redes sociales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación, tanto en Hidraqua como en nuestras empresas participadas. 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.

Durante los años 2023 y 2024 se han abierto nuevos perfiles de redes sociales como son Instagram, LinkedIn y Tik Tok.

Empresa	Seguidores	Impresiones	Interacciones	Publicaciones
Hidraqua	8.805	315.782	26.566	1.400
Aguas de Alicante	14.901	3.215.821	20.532	2.383
Aigües d'Elx	4.224	276.927	15.180	1.065
Agamed	2.134	59.168	2.992	903
Aigües de l'Horta	1.427	18.542	1.240	580
Aigües de Paterna	1.177	15.032	1.165	562
Aigües de Cullera	1.065	15.472	548	531

KPIs de los perfiles de redes sociales de cada una de las marcas. Fuente: Metricool





# DANA 2024. La importancia de la colaboración

El 29 de octubre de 2024 el fenómeno meteorológico conocido como DANA azota a la provincia de Valencia. La cantidad de lluvia, sumada a la extensión del temporal a lo largo de aproximadamente unas 8 horas la convierte en la más adversa hasta el momento.

Desde el inicio del episodio de la DANA se movilizaron todos los recursos materiales y humanos necesarios para atender las necesidades de los aproximadamente 17 municipios de la provincia de Valencia afectados. Gestionamos el servicio en el 40 % de las localidades que se encuentran en la llamada "zona cero", las más afectadas por la inundación por la DANA.

La DANA provocó afecciones en la red de alcantarillado de los municipios afectados, así como a las instalaciones de agua potable y estaciones depuradoras. Además provocó fallos en el servicio y puntos de suministro eléctrico; en las telecomunicaciones, todo ello sumado a la dificultad en el desplazamiento y acceso a instalaciones. Para garantizar el suministro de agua y gestión de drenaje, pusimos en marcha un plan de actuación. Activamos nuestros diferentes planes de emergencia en las localidades afectadas tras el episodio de inundaciones, comenzando con actuaciones provisionales para el restablecimiento de los servicios afectados.





La colaboración público-privada ha sido la clave en la rápida respuesta a la emergencia. Con el fin de recuperar y acondicionar las instalaciones y municipios afectados, desde el 29 de octubre nos hemos coordinado con los diferentes ayuntamientos, policía, CECOPI, UME, ejército, bomberos, entre otros. Un trabajo de colaboración estrecha. Desde el primer día estuvimos mano a mano con los ayuntamientos no solo para prestar servicio, sino también para el achique de agua de calles, extracción de lodos de garaje, solares y sótanos privados. Así mismo, se ha ayudado en la limpieza y baldeo de las calles.

La capacidad para movilizar nuestros recursos propios y los de nuestras empresas mixtas ante esta emergencia fue posible gracias a la coordinación con los ayuntamientos y la predisposición de apoyo por parte de todas las compañías del grupo Veolia, con gran implantación a nivel nacional e internacional. Todas las actuaciones operativas y necesidades pormenorizadas se coordinaron conjuntamente con nuestras empresas participadas: Aigües de Paterna, Aigües de Cullera, Aigües de L'Horta, Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, AGAMED; así como con Labaqua y Logistium.

Con la intención de mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas tras la riada del 29 de octubre de 2024, hemos reaccionado con todos los recursos materiales y humanos disponibles, desempeñando un papel fundamental en la normalización de la situación de la ciudadanía.





Tras meses desde que ocurrió este trágico suceso, hemos demostrado una gestión eficaz y comprometida. Incluso una vez finalizado el episodio de la DANA, los trabajos continúan para intentar acondicionar las infraestructuras al estado anterior a las lluvias.

Las labores principales que se han seguido haciendo son la limpieza de alcantarillado, la inspección con cámara de redes de alcantarillado, la búsqueda de fugas o la reposición de marcos y trapas.

Las labores de limpieza del alcantarillado han sido una tarea esencial para mitigar, además, los olores que afectan a algunas calles, resultado de la acumulación de agua y barro en los conductos. Y en municipios como Alfajar se realizaron las reparaciones de la red de agua y saneamiento.

Los trabajos en las redes de agua potable se centraron en abordar las fugas de agua, una acción crucial para asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura y mejorar la calidad de vida del vecindario.

Para poder hacer frente a todos los costes de inversión que ha supuesto poner en marcha las instalaciones e infraestructura de agua potable, alcantarillado y depuración de los diferentes municipios, se ha solicitado, mediante la presentación memorias valoradas por cada actuación, las ayudas destinadas a los operadores reflejadas en el RD Ley 7/2024, que deberán finalizar antes del 30 de junio de 2026.

Se han estimado casi 39 millones de euros para los costes en las actuaciones realizadas y en las inversiones necesarias para las soluciones definitivas a ejecutar para la reconstrucción de las infraestructuras de agua potable, saneamiento y depuración.

	importe (sin IVA)	IVA	Total (IVA inc.)
Abastecimiento	6.031.936,52 €	1.263.636,69 €	7.295.573,21 €
Saneamiento	22.699.917,76 €	4.495.880,76 €	27.195.798,52 €
Depuración	3.544.821,42 €	744.412,50 €	4.289.233,92 €
TOTAL	32.276.675,70 €	6.503.929,65 €	38.780.605,65 €





**INNOVAR PARA REGENERAR**



# Innovar para regenerar

La innovación es el motor que alimenta la búsqueda de nuevas soluciones para cuidar de los recursos y del entorno. Creamos soluciones innovadoras que nos acercan al futuro basadas en la colaboración público-privada, para dar respuesta a las necesidades de la sociedad.

Alineamos nuestros compromisos...



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



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



**42M€**

Invertidos en I+D+i



**2**

Centros en la  
Comunitat Valenciana:  
Valencia y Benidorm



Colaboración  
con más de

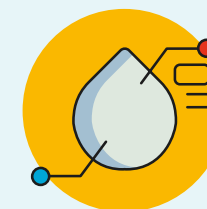
**30**

entidades de  
enfocadas a la  
innovación en la  
Comunitat Valenciana



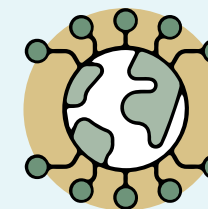
**231**

Profesionales  
vinculados a  
procesos de  
innovación



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

**16M€**



**45%**

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



# 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), enfocada 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 reinversión 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 quieran integrar.
- Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.



**Dinapsis Valencia gana el Premi Agro 2024 de Las Provincias por su trabajo en innovación**

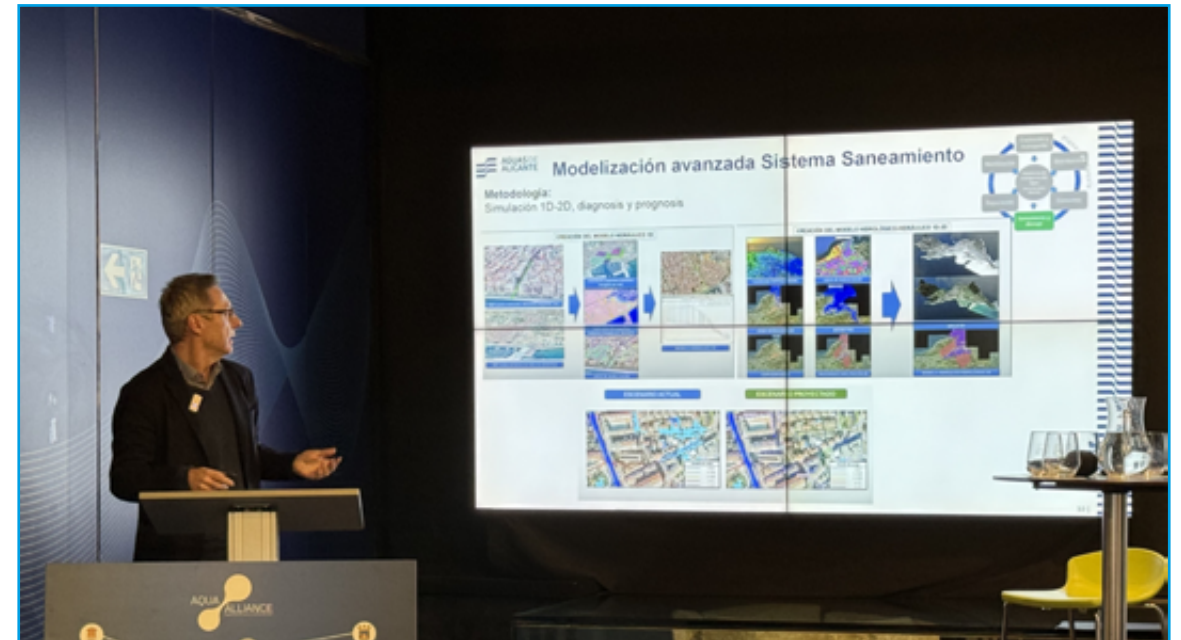


El PERTE presta especial atención al sistema urbano del agua y supone una gran oportunidad para mejorar la integración de nuevas tecnologías a lo largo de todo el ciclo, desde su captación, potabilización, distribución, telelectura, saneamiento, depuración, reutilización y su vuelta a la naturaleza.

Este organismo ha respaldado un 50% de los proyectos presentados en 2024 por Hidraqua y sus empresas participadas: Aguas de Alicante, Aigües de Cullera y Aigües de Paterna. Esta ayuda, procedente de los Planes de Recuperación y Resiliencia de la Unión Europea, está enmarcada dentro de la segunda convocatoria del PERTE para la digitalización del ciclo del agua y recogen diferentes proyectos para la mitigación del impacto del cambio climático en veinte localidades de Alicante y Valencia.

Hidraqua, en colaboración con veinte ayuntamientos de la Comunidad Valenciana donde gestionan el ciclo integral del agua, cuenta con 16.218.677,80 de euros subvencionados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

Entre las acciones de los cuatro proyectos que ya se están desarrollando se encuentra la elaboración de Planes Estratégicos que ayuden a la toma de decisiones futuras ante escenarios asociados al cambio climático; la digitalización de infraestructuras de agua potable y saneamiento; la mejora en la gobernanza; la transparencia y la participación en la gestión del ciclo del agua y la aplicación de soluciones innovadoras en tecnologías y en procesos aplicados a la gestión del agua.



## Cuatro proyectos a nivel Comunitat Valenciana



**Hidraqua:** Proyecto  
"AquaAlliance. Digitalización para la sostenibilidad"



**Aigües de Cullera:** Proyecto  
"Cullera turística y sostenible"



**Aigües de Paterna:** Proyecto  
"Digitalización del ciclo urbano del agua en Paterna"



**Aguas de Alicante:** Proyecto  
"Digitalización integral de Aguas de Alicante"





## Los *hubs* de innovación Dinapsis en la Comunitat Valenciana

Dinapsis forma parte de Hubgrade, el portfolio de servicios digitales del grupo Veolia para la transformación ecológica de las ciudades. En Comunitat Valenciana, disfrutamos de dos de estos *hubs* de innovación: Dinapsis Costa Blanca, ubicado en Benidorm, y en Valencia.

Estos centros cuentan 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 a través de los siguientes servicios.

### HUB OPERATIVO

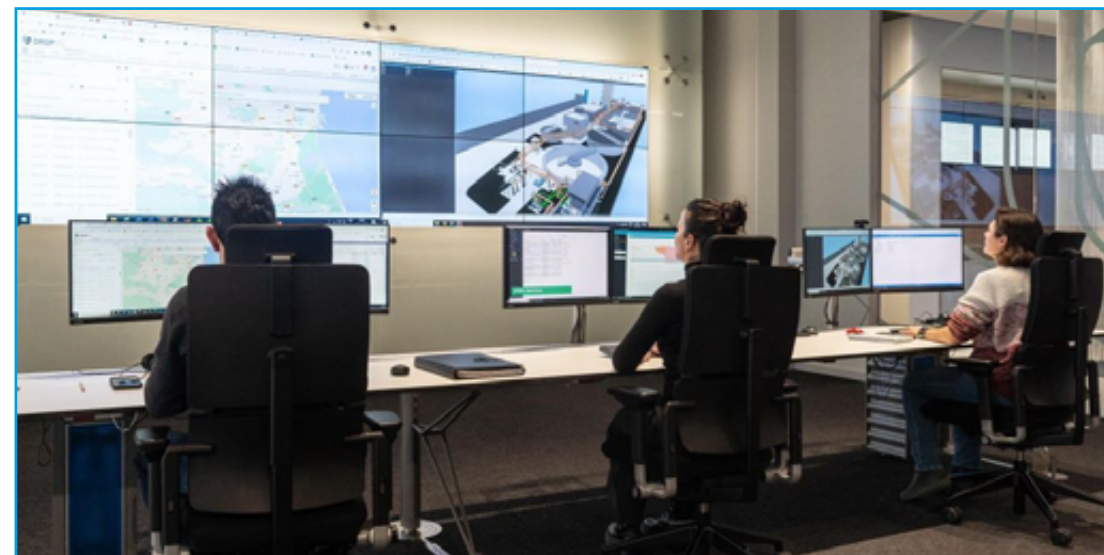
Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio.

### 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.





## SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

Los servicios de Dinapsis 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.

## LA COLABORACIÓN DE DINAPSIS

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. Todo ello, mediante la transformación digital, aportando soluciones de alto valor añadido.

De esta forma, dentro del ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio, la transparencia, la participación de la ciudadanía, la innovación abierta, la co-creación con los grupos de interés y el apoyo al ecosistema innovador son los valores principales de los centros de innovación Dinapsis.





**DINAPSIS**  
Hubgrade by **VEOLIA**

En Hidraqua contamos con diferentes proyectos que involucran la digitalización en nuestro desarrollo. De la mano de Dinapsis Valencia en 2024 nace una nueva sede de Cetaqua en Comunitat Valenciana para hacer frente a las necesidades locales y las derivadas de la emergencia climática e hídrica actuales.

**CETAQUA**  
WATER TECHNOLOGY CENTRE

Su Consejo Asesor reúne al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) que ya está presente en todos los centros Cetaqua, la Universitat Politècnica de València, la Universidad Miguel Hernández de Elx, la Universitat d'Alacant, Valgrai, Labaqua y Aguas de Alicante.

## A LA VANGUARDIA DE LA INNOVACIÓN

Cetaqua es el centro tecnológico del agua de referencia internacional, líder en la consecución de proyectos europeos de I+D+i, con presencia en Cataluña, Andalucía, Galicia y Chile. Cuenta con más de 15 años de experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones de I+D+i aplicadas al sector del agua y al medio ambiente.

Esta delegación posiciona a la Comunitat Valenciana a la vanguardia en innovación, a través de una estrecha colaboración con el ecosistema local. Cetaqua colabora con una potente red de universidades, centros tecnológicos, startups y empresas a nivel nacional e internacional que le permiten ser referente en innovación en el sector del agua a nivel europeo.





**DINAPSIS**  
Hubgrade by **VEOLIA**

**CETAQUA**  
WATER TECHNOLOGY CENTRE



Junto con Cetaqua, mostramos avances en sostenibilidad e Inteligencia Artificial. A través de diferentes iniciativas ambas entidades explican cómo se abordarán los principales retos a los que se enfrenta la IA en la gestión de los recursos hídricos y cómo se está aplicando ésta para mejorar dicha gestión.

## Optimización del alcantarillado

La aplicación de la IA permite la planificación estratégica y coordinada de las actividades de limpieza de alcantarillado. De esta forma, esta aplicación clasifica el nivel de ensuciamiento y predice la acumulación de residuos; el comportamiento futuro de la red y su probabilidad de obstrucción; así como un modelo multicriterio que permite identificar y visualizar en mapas temáticos las áreas críticas para ayudar a la tomar decisiones de renovación y simular escenarios de inversión.

Cetaqua participa aportando modelos basados en IA que una vez industrializados se incorporan en el portfolio de servicios de alcantarillado. Se trata de un trabajo en red entre Hidraqua, que dispone de los datos, y Cetaqua, que con expertos en digitalización ofrece soluciones disruptivas para mejorar eficiencias operacionales. Por este proyecto, Hidraqua ganó el premio CEX 2024. Se trata de una propuesta de valor para la optimización de la red del alcantarillado que hace uso de la inteligencia artificial.



Hidraqua **gana el Premio CEX 2024 por el uso de la IA en el alcantarillado**





# ACCIÓN CLIMÁTICA Y REGENERACIÓN DE RECURSOS



# Resiliencia climática: descarbonización y adaptación

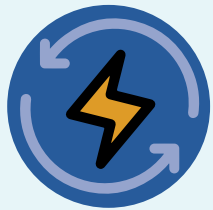
Alineamos nuestros compromisos...



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



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



21,07GWh

de energía renovable  
generadas en estos  
dos años



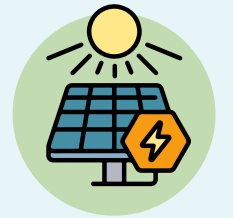
43%

de la flota son vehículos  
ECO (eléctricos, híbridos y  
GLP) y con etiqueta 0



5

instalaciones  
con sistemas de  
producción de energía  
renovable



2

ETAP con Producción  
de energía eléctrica  
fotovoltaica

# Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

En referencia a los riesgos ambientales, 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. Estos riesgos pueden alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable; o provocar eventos que afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas.

Los activos de Hidraqua en la Comunitat Valenciana se diseñaron para promover la salud y el respeto al medio ambiente. Así, abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el vínculo agua-energía, buscando soluciones que satisfagan la demanda de agua con el menor consumo energético. Los riesgos del cambio climático pueden convertirse en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.





## Verificación de la huella de carbono

Hidraqua tiene verificada su huella de carbono por GHG Protocol. De la misma forma, Aigües de l'Horta y Aguas de Alicante e Hidraqua tienen verificada su huella de carbono según la norma ISO 14064. Se ha obtenido en el sello **"CÁLCULO REDUZCO"** en Aigües de l'Horta y Aguas de Alicante.

Estas 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.

El objetivo de la ISO 14064, así como de GHG Protocol, es identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero mediante las emisiones de CO<sup>2</sup> equivalentes que son liberadas a la atmósfera.

## Mitigación

Disponemos de 244 vehículos etiqueta ECO (eléctricos, GLP e híbridos) y etiqueta 0, que suponen un 43% del total de nuestra flota. Además, fomentamos la movilidad sostenible por medio del teletrabajo y las reuniones virtuales.

A ello, se le suma la digitalización de la gestión de las tareas del personal operario y una optimización de los desplazamientos. Estos métodos permiten que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provocando un ahorro de costes y emisiones.



**[43%]**

De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos y GLP) y con etiqueta 0



# Energía renovable

La generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental en la lucha contra el cambio climático.

En estos dos años hemos conseguido generar 21,07 GWh de energía renovable en total, que proviene principalmente del aprovechamiento del biogás (76,17%) y de la energía solar fotovoltaica (23,83%).

Producción de energía eléctrica renovable			
	Energíaeléctrica producida con Biogás	Energía eléctrica Fotovoltaica	Total energía renovable producida
2023	7,84 GWh	2,46 GWh	10,30 GWh
2024	8,21 GWh	2,56 GWh	10,77 GWh
TOTAL	16,05 GWh	5,02 GWh	21,07 GWh



Instalaciones con energía renovable		
Instalación		Categoría
Agamed	Almacén Torreblanca + bombeo	Fotovoltaica
Aigües d'Elx	EDAR Algorós	Cogeneración
	EDAR Arenales del Sol	Solar Fotovoltaica
	EDAR Carrizales	Solar Fotovoltaica
Aguas de Alicante	EDAR Monte Orgegia	Cogeneración
	EDAR Rincón de León	Cogeneración
	EDAR Rincón de León	Solar Fotovoltaica
	RDAB Alicante	Solar Fotovoltaica
	RDAB Alicante	Solar Fotovoltaica
Aquambiente	EDAR Benidorm	Cogeneración
	EDAR Benidorm	Solar Fotovoltaica
Hidraqua	ETAP Benidorm	Solar Fotovoltaica
	ETAP Galandú	Solar Fotovoltaica
	ETAP l'Elíana	Solar Fotovoltaica
	RDAB Santa Pola	Solar Fotovoltaica
	RDAB Alfafar	Solar Fotovoltaica





# Energía solar para depuración en Arenales del Sol y Carrizales

Las depuradoras de Arenales del Sol y Carrizales en Elche han comenzado a utilizar energía solar gracias a la instalación de paneles fotovoltaicos, tras una inversión de 229.124 euros asumida por la EPSAR . Este proyecto iniciado en 2023 permite que ambas estaciones generen un 14% de la energía que necesitan para su funcionamiento, avanzando hacia un modelo de gestión más sostenible.

La depuradora de Arenales cuenta con 375 módulos solares que producen alrededor 306.919 kWh al año, cubriendo el 13% de su demanda energética, mientras que la de Carrizales dispone de 49 módulos que generan 42.304 kWh anuales, representando el 13,5% de su consumo. En total, estas instalaciones evitan la emisión de 95.354 kg de CO<sup>2</sup> al año.

En el caso de Carrizales, al estar ubicada en una zona de riesgo de inundación, los paneles se han instalado únicamente en las cubiertas de los edificios.

Por su parte, en Arenales se aprovecharon tanto las cubiertas como el terreno libre, maximizando la capacidad de producción de energía solar. Este avance se suma al uso de biogás en la EDAR de Algorós, que genera 2.816.500 kWh aproximadamente al año mediante un proceso de cogeneración, cubriendo el 36,7% de sus necesidades energéticas y evitando la emisión de 1.267 toneladas de CO<sup>2</sup> anuales.

Con estas iniciativas, Elche refuerza su compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética en la gestión del ciclo integral del agua. La combinación de energía solar y biogás no solo reduce el impacto ambiental, sino que también minimiza los costes energéticos asociados al proceso de depuración. Este modelo de gestión convierte a Elche en un referente en la implementación de energías renovables en el ámbito de la depuración de aguas residuales, que se suma a la reutilización para agricultura y uso ambiental del 100% de aguas depuradas procedente de las 3 plantas del término municipal de Elche.



Depuradora Arenales del Sol



Depuradora Carrizales

# Adaptación

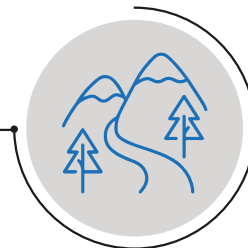
Desde Hidraqua trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos.

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.

De esta forma, nuestras prioridades, en cuanto a la gestión del agua en un entorno de escasez hídrica, se basan en los siguientes objetivos prioritarios.

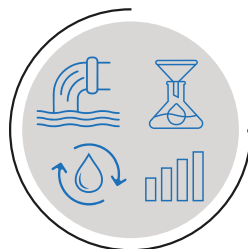
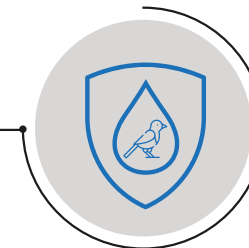
## OBJETIVOS

**Recuperar nuestros ríos y acuíferos, y proteger frente a las inundaciones.**

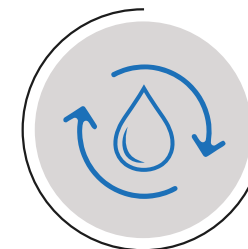


**Lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas.**

Factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.



**Impulsar la depuración, el saneamiento, la reutilización, y la digitalización de la administración del agua.**



**Liberar masas de agua y uso potable agrícola, ambiental, urbano e industrial a través del uso de agua regenerada.**



Balsa inundable Doña Inés cumpliendo su función.



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



# Soluciones de adaptación

## Parque La Marjal

Retiene hasta 45.000 m<sup>3</sup> frente a lluvias de alta intensidad, y este caudal de lluvia a la red de drenaje o a la depuradora para su reutilización.

Esta iniciativa da solución al problema de inundaciones en San Juan playa. Durante episodios de fuertes lluvias, las calles de esta zona quedaban cortadas al tráfico de vehículos y los estacionamientos subterráneos de las urbanizaciones llenos de agua.



## Parque El Recorral

Ubicado en Rojales (Alicante) es una infraestructura verde que gestiona agua, conserva biodiversidad y ofrece uso recreativo. Diseñado para mitigar vertidos de aguas residuales a las lagunas de La Mata y Torrevieja en tormentas. Posee cinco lagunas artificiales (más de 25.000 m<sup>3</sup>) que almacenan agua regenerada de la EDAR de Lo Pepín, funcionando como humedales. Alberga más de 70 especies de plantas autóctonas y especies mediterráneas introducidas para conservación del suelo. Su fauna incluye ánades reales, ranas, libélulas, murciélagos y aves insectívoras, fomentando la biodiversidad.



# Sistema Guardian

## Iniciativa valenciana para aumentar la resiliencia en el Parc Natural del Túria

GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient fire Defence of the Interface Area) es un proyecto 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).

Esta iniciativa cuenta con un sistema de reutilización de aguas residuales urbanas, basadas 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 500m3 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.



GUARDIAN  
Green Urban Actions for Resilient Fire Defence of the Interface Area





## El sistema

Basado en el concepto de gestión forestal adaptativa, GUARDIAN cuenta con 40 torres fijas, más las unidades portátiles. Todas estas torres SIDEINFO se encargan de crear las barreras verdes, que actúan como cortafuegos para evitar el avance del fuego en la zona de interfaz urbano-forestal.

Son los depósitos del sistema hidráulico los que recogen el agua procedente de la estación regeneradora. De esta forma, este agua es distribuida a través de cuatro depósitos y de más de 6.500 metros de conducciones hasta las torres SIDEINFO.

Este sistema se nutre de datos a partir de una red sensorial inalámbrica (SIDEINFO NETSense) que monitoriza el estado del parque natural en tiempo real. Ello 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.

## LAS CIFRAS MÁS DESTACADAS

2.000 hectáreas  
con mayor resiliencia frente  
al fuego

15.000 habitantes  
potencialmente protegidos

52 cañones  
que emplean agua regenerada para  
la recreación de barreras verdes



GUARDIAN  
Green Urban Actions for Resilient Fire Defences of the Interface Area



## Una tecnología de 100% producción valenciana

Tras la existente en la ciudad japonesa de Kyoto, el sistema GUARDIAN es la segunda instalación de defensa contra incendios forestales más grande del mundo, y la primera de Europa. Fue seleccionado en la 3ª convocatoria UIA Urban Innovative Actions (Acciones Urbanas Innovadoras) y obtuvo la financiación del 80% (fondos FEDER) de los 5,5 MM de € que ha implicado su desarrollo.

### ¿Quién participa en este proyecto?

Las alianzas entre entidades públicas, empresa privada, pymes, universidades y centros de tecnológicos ha hecho posible la financiación y desarrollo técnico de esta solución. Para llevar a cabo este proyecto, hemos colaborado con Aigües de Paterna, con los Ayuntamientos de Riba-roja y Paterna, con Cetaqua, con Medi XXI, con la Universitat Politècnica de València y con la Universitat de València.



GUARDIAN  
Green Urban Actions for Resilient Fire Defence of the Interface Area



El éxito de la activación del Sistema GUARDIAN, contiene un incendio en el Parque Natural del Túrria



# Infraestructuras verdes frente a inundaciones

## Balsa de laminación y parque inundable de Doña Inés

Ubicada en Torrevieja, junto a la carretera N-332. Tiene una capacidad de almacenamiento de 18.000 m<sup>3</sup> de aguas pluviales, lo que supone una ampliación significativa respecto a los 2.000 m<sup>3</sup> que podía albergar anteriormente.

Con una superficie de 4.533 m<sup>2</sup> y una profundidad media de 3,2 metros, la balsa recoge aguas procedentes de la balsa anexa al recinto de Los Mercados y de la cuneta de la margen este de la N-332.

AGAMED y el Ayuntamiento de Torrevieja han invertido 570.000 euros en un proyecto para prevenir inundaciones en la urbanización Doña Inés y en la carretera N-332.





El proyecto incluye un parque inundable con una balsa que funciona como espacio público abierto y accesible cuando no hay riesgo de lluvias torrenciales. Las obras comenzaron en julio de 2023 y finalizaron en marzo de 2024.

Esta infraestructura se enmarca en los esfuerzos de Torrevieja por adaptarse al cambio climático y mejorar la resiliencia urbana frente a fenómenos meteorológicos extremos.



Apertura al público la balsa y el  
parque inundable





## DANA 2024

### El aumento de los medios técnicos

Tras el paso de la DANA, gran parte de las infraestructuras de gestión del agua, como las tuberías de agua potable o alcantarillado, quedaron muy afectadas en la mayoría de las localidades de la zona.

Dentro de los planes de emergencia se incluye el centro de resiliencia operativa donde acopiamos material que nos permite atender estas situaciones de desabastecimiento. Entre ellos, grupos electrógenos, laboratorios portátiles, material para grandes conducciones, maquinaria, camiones mixtos de limpieza, cubas de agua potable, equipos especializados en telecontrol, electromecánicos, brigadas, incluso contratas de confianza que pueden poner maquinaria.

Para el suministro de agua potable en aquellos municipios en los que los efectos de la DANA causaron el corte de suministro, se estableció un sistema de reparto de agua con cubas en diferentes puntos del municipio. Fue necesario el uso de cubas en municipios como Montserrat, Calicanto y Real.





## Puntos clave

Para poder recomponer esta situación tras la DANA, entre las actuaciones realizadas, cabe destacar la reconstrucción de la tubería provisional del cruce del Río Magro. Para ello, se construyó un paso de apoyo para la tubería, que contaba con un cauce más ancho y un caudal de agua notable.

Tras barajar varias alternativas, se decidió que lo más sencillo e inmediato era reponer el paso inundable que existía. Para ello se procedió a verter material de cantera sobre el lecho del río hasta crear un nuevo paso. Se dispusieron 6 tubos de 600 mm y 2 de 1200 mm bajo el paso para garantizar el paso del caudal del río. Una vez repuesto el paso inundable, se canalizaron 50 metros de tubería de 300 FD acerrojada, restableciendo el servicio a las poblaciones afectadas.

Tras canalizar la tubería se realizaron los anclajes correspondientes y se reforzó el paso inundable con escollera y vertido de hormigón.





Así mismo, se realizaron actuaciones en el cruce del barranco de L'Horteta en Torrent. En esta zona, se llevó a cabo la reposición de la impulsión de agua potable mediante una cercha.

Paralelamente a estas actuaciones, la riada, también afectó seriamente al funcionamiento de la red de saneamiento, que provocó una alta demanda de limpieza. Una adecuada limpieza de la red de saneamiento no solo contribuye a mejorar la calidad del aire en el municipio, sino que también previene futuros problemas de salud. De esta forma, entre las actuaciones, se intensificó la inspección y la limpieza de la red de alcantarillado, afectada por escombros y arrastres.

Se llevó a cabo la búsqueda de recursos propios en el territorio para apoyo en limpieza con la colaboración de hasta 24 camiones CIS propios trabajando en 7 municipios. Fueron los meses de noviembre y diciembre de 2024 los más intensos, realizando estas labores durante los siete días de la semana.





Todo ello, sumado a la coordinación con el Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI) de la GVA en la gestión de los equipos CIS de apoyo a las labores de limpieza con hasta 29 camiones CIS. Y la coordinación de los equipos CIS voluntarios aportados directamente por los Ayuntamientos con un apoyo de hasta 5 CIS adicionales.

A partir de enero la intensidad se reduce a cinco días a la semana. También se gestionó los medios materiales y humanos (estancias, logística para el cambio de turnos, etc.) y el establecimiento de prioridades de actuación basadas en la gravedad de la afectación y la importancia de las áreas o municipios afectados.

Los medios que utilizamos abarcaban desde aquellos de tipo técnico, pasando por los operacionales y los de maquinaria, con 22 dispositivos móviles para almacenamiento de agua potable. También grupos electrógenos de alta potencia, y decenas de grupos de bombeo para extracción de lodos.

## La garantía del suministro

Desde el principio del episodio se estuvo en contacto con los responsables de Sanidad de la zona para asegurar la potabilidad del agua suministrada. Se coordinó con la Conselleria de Sanidad, que las cubas de agua potable que estaban repartiendo agua en aquellos municipios sin servicio fueran transportes autorizados para agua potable y que cargaran de puntos controlados.

Tras las reparaciones realizadas en la red de agua potable se ha procedido a la limpieza y desinfección de las tuberías siguiendo el procedimiento establecido y no se ha repuesto el servicio hasta asegurar que el agua tenía un nivel de cloro suficiente. Una vez se normalizaba el servicio, se recogían muestras de la red para comprobar la calidad del agua potable.







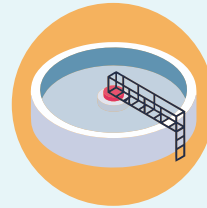
# PRESERVACIÓN Y REGENERACIÓN DEL AGUA

# Preservación y regeneración del agua

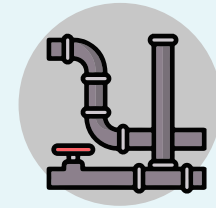
Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua.



2023	2024
84,8%	79,9%
del agua regenerada es utilizada para riego agrícola	



74Hm<sup>3</sup>  
aproximadamente del agua depurada cada año



2023	2024
79%	80%
de rendimiento técnico hidráulico	

Alineamos nuestros compromisos...



REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN

con los objetivos de Desarrollo Sostenible





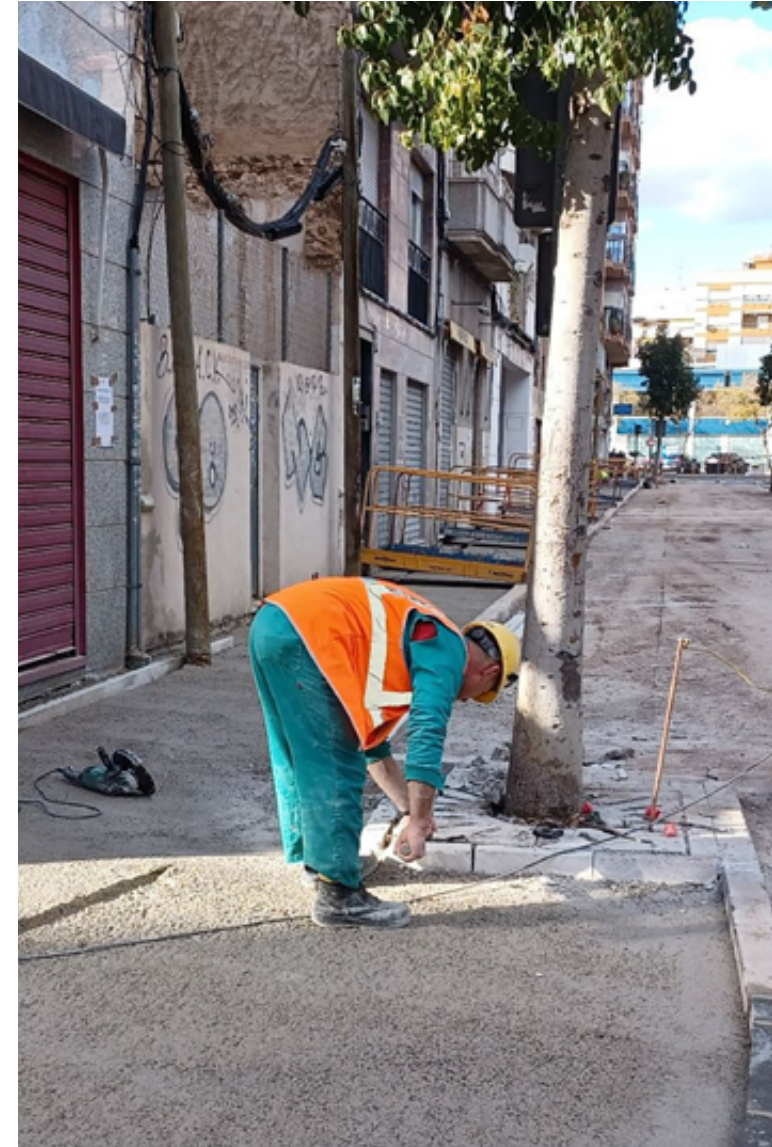
303-1, 303-3

## Objetivos

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



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.



303-1, 303-3, 303-4

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

El adecuado tratamiento del agua reutilizada cuenta con diferentes destinos según su uso. En Hidraqua, junto a nuestras empresas mixtas, reutilizamos el agua depurada en la Comunitat Valenciana -tal y como se muestra en las siguientes tablas- para riego agrícola; para uso urbano y protección ambiental; para uso recreativo y para limpieza y baldeo de calles.





303-1, 303-3, 303-4

Además, junto a nuestras empresas participadas hemos desarrollado infraestructuras como redes de agua regenerada. Además, participamos en proyectos europeos de sostenibilidad con un enfoque que promueve la economía circular, la resiliencia urbana y la lucha contra el cambio climático mediante el uso eficiente del agua.

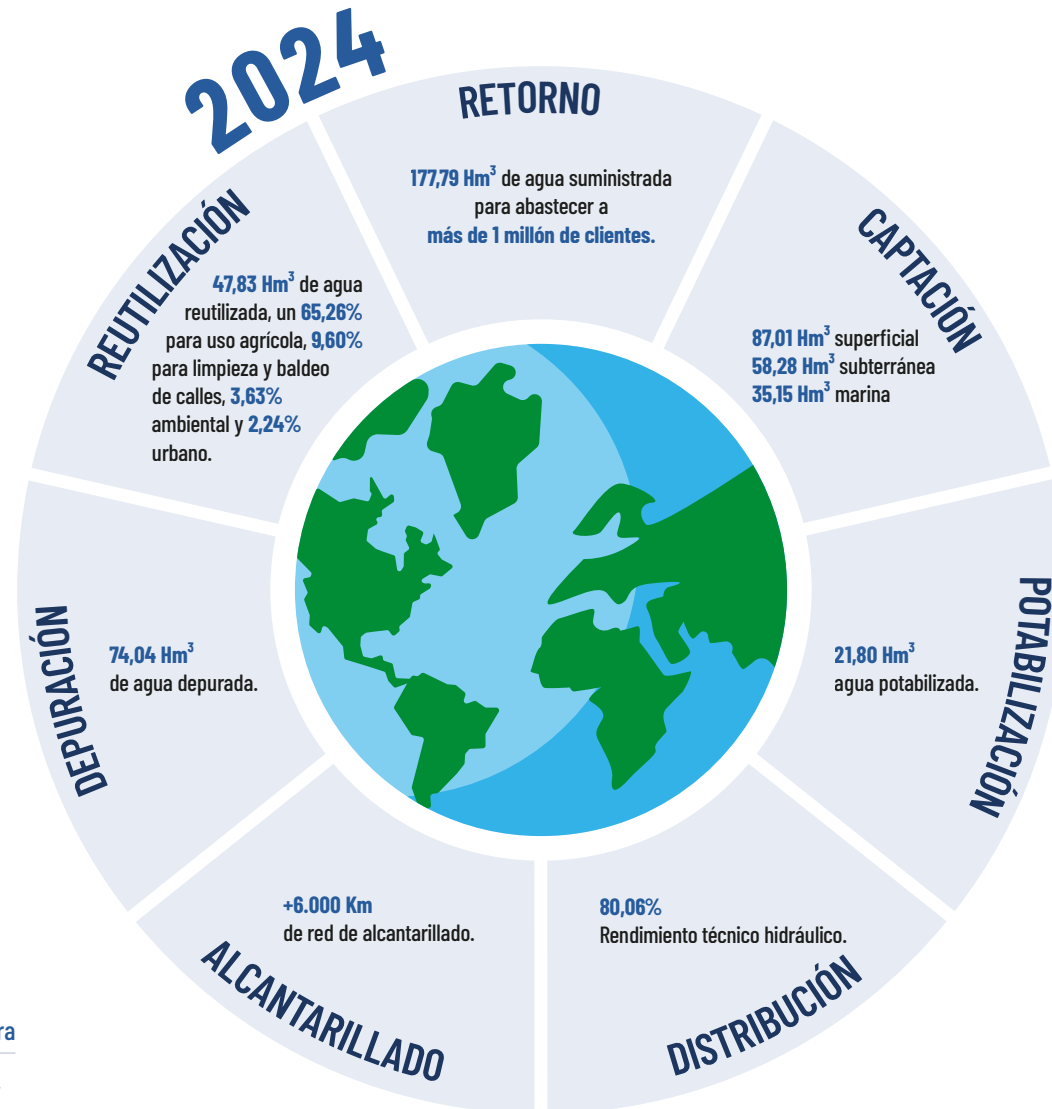
Con ello, las empresas mixtas Aigües d'Elx y AGAMED hacen uso del 100% de reutilización de sus aguas. De la misma forma, cuentan con el 100% de reutilización las EDAR Lo Pepin y Ciudad Quesada de Rojales, y la EDAR de Benidorm. En cuanto al volumen de agua que no se reutiliza tiene como punto de vertido el cauce público o el mar, en el caso concreto de las EDAR Rincón de León y Monte Orgegia.



Jordi Azorín, consejero delegado de Hidraqua, explica los proyectos ejecutados.



A lo largo de 2023 y 2024, hemos desarrollado una batería de proyectos para la gestión sostenible del agua en Alicante.

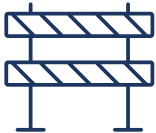


# Mejoras en infraestructuras hídricas

Las inversiones netas y los fondos de renovación poseen un impacto positivo que mejora el servicio, aumentan el caudal, la calidad del agua y reducen las fugas y pérdidas. A su vez, las mejoras en la red de saneamiento buscan aumentar la capacidad de evacuación y drenaje, especialmente durante lluvias, para evitar infiltraciones, malos olores y atranques.



	2023		2024	
	Renovación	Inversión	Renovación	Inversión
Hidraqua	5.619.030,31	5.494.552,45	4.320.907,01	5.054.698,81
Aguas de Alicante	4.320.725,22	3.045.947,46	4.960.379,54	5.931.669,40
Aigües d'Elx	292.171,65	1.957.263,39	763.414,57	318.086,23
Agamed	716.202,17	1.711.814,61	2.007.216,21	3.441.657,64
Aigües de l'Horta	623.299,93	574.883,93	305.140,82	40.989,97
Aigües de Paterna	152.166,45	579.857,05	127.177,57	1.294.401,82
Aigües de Cullera	37.928,64	128.687,69	78.844,64	24.249,68
TOTAL	11.761.524,35	13.493.006,58	12.563.080,36	16.105.753,55



**24,3 M€**  
en renovación y mejora de la red de agua y alcantarillado entre **2023** y **2024**.



**29,6 M€**  
de inversión en infraestructuras para la gestión sostenible del agua entre **2023** y **2024**.



# 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.

## 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.

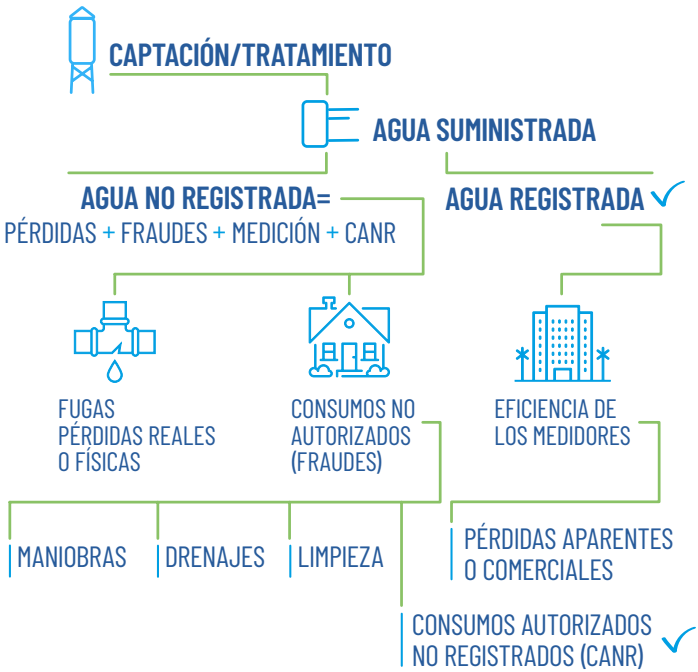
Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR).

### Acciones para reducir el agua no registrada

2022	2023	2024
288.520	332.598	388.164
440.810	198.583	219.075
15.847	55	47
75,35%	78,89%	80,06%
55.484	86.677	99.136
26,7 M€	25,3 M€	28,7 M€



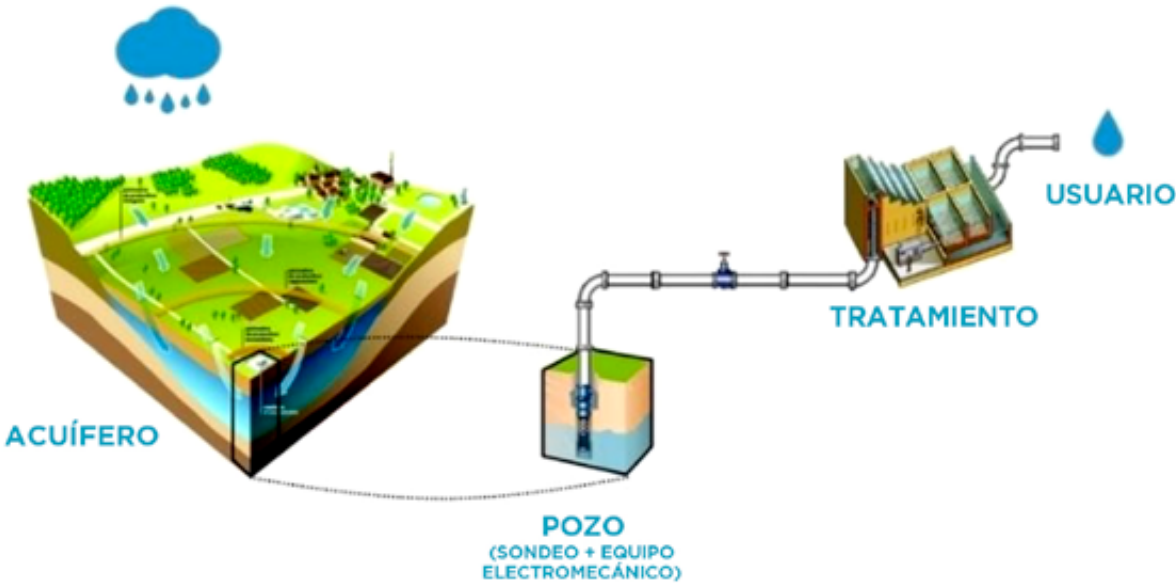
- Contadores de telelectura
- M³ recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
- Fugas de agua detectadas y reparadas
- Rendimiento técnico hidráulico
- Avisos a clientes sobre consumo excesivo
- Inversión en renovación y mejora de la red de agua y alcantarillado



# Gestión avanzadas de aguas subterráneas

La situación de los acuíferos en España en 2023 y 2024 se encontraba alrededor del 44% en estado crítico, según el IGME. En comparación con 2023, el estado de los acuíferos en España en 2024 muestran una tendencia general de mejora en la reserva hídrica. Los embalses, que almacenan la mayor parte del agua, han experimentado un aumento en su capacidad, aunque la situación varía considerablemente entre regiones.

De todos los municipios que gestionamos más de 20 se abastecen exclusivamente de agua subterránea mediante pozos. Por este motivo, nos hemos especializado en la gestión avanzada de los pozos para la extracción del agua. Trabajamos 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.



		Origen del agua suministrada			
		2021	2022	2023	2024
Superficial	(Hm <sup>3</sup> )	63,69	71,75	81,13	87,01
Subterráneo	(Hm <sup>3</sup> )	58,73	61,16	57,81	58,28
Marino	(Hm <sup>3</sup> )	37,13	34,26	37,45	35,15
TOTAL	(Hm <sup>3</sup> )	159,54	167,16	176,38	180,44

Toda el agua utilizada es agua dulce. El agua de origen marino se refiere a que es adquirida a desalinizadora. El equivalente de un Hm³ son 1.000 megalitros.



3-3, 416-1, 416-2

# 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 2023 y 2024, implementamos un riguroso sistema de control de calidad del agua que comprende más de 30.000 análisis anuales de diferentes tipos, cerca de 60 determinaciones de radiactividad anuales, más de 6.000 análisis de control y 700 análisis completos cada año, así como la realización de controles de rutina y operacionales en cumplimiento del Real Decreto 3/2023 de 10 de enero de 2023 por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.

Todos los análisis han sido realizados en laboratorios acreditados de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 17025, y en total se han llevado a cabo en estos laboratorios acreditados unas 225.000 determinaciones anuales de los diferentes parámetros.

Mediante la realización de análisis microbiológicos, físico-químicos, organolépticos y sustancias radiactivas del agua en las infraestructuras del abastecimiento se vigilan 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, superando ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

La garantía de calidad del agua del agua potable se refuerza mediante determinaciones diarias de la concentración de cloro residual libre en el agua, conforme al Plan de Vigilancia Sanitario de la Comunidad Valenciana (Decreto 58/2006), asegurando la correcta desinfección y ausencia de contaminación microbiológica en depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución.

Adicionalmente, para prevenir y controlar riesgos sanitarios, realizamos un seguimiento específico de legionella pneumophila según el RD 614/2024 en diversos puntos críticos como fuentes ornamentales, sistemas de riego por aspersión, ampliándose este control de la legionelosis en depósitos y puntos de la red de distribución de agua potable.

Cabe destacar que todos los abastecimientos gestionados cumplen plenamente con los nuevos requerimientos del RD 3/2023 en cuanto a parámetros a analizar, periodicidades y frecuencias establecidas, gestión de riesgos, información al ciudadano, etc



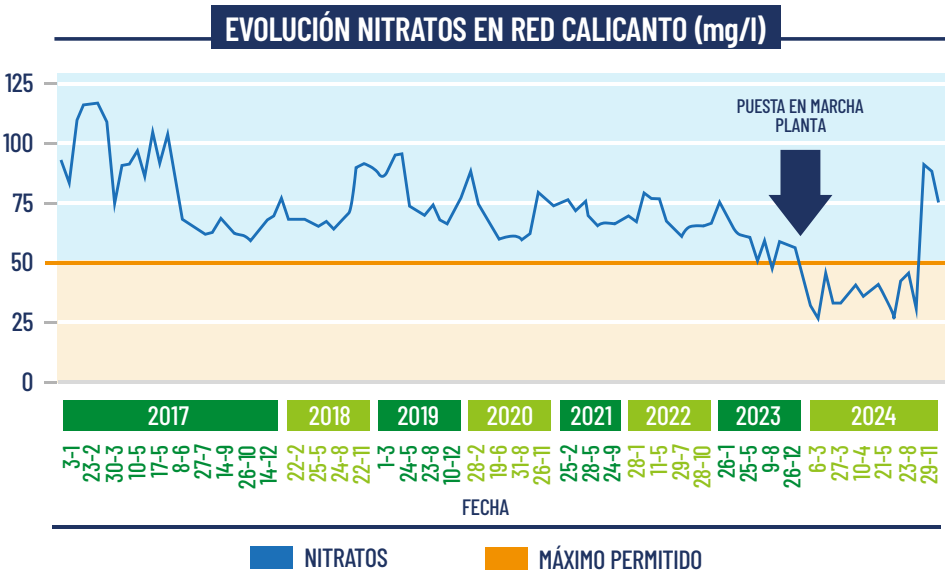
# La Desnitrificadora de los Pozos de Horteta

Aigües de l’Horta y el Ajuntament de Torrent pusieron en marcha, en febrero de 2024, la primera planta desnitrificadora para el suministro de agua del municipio. Esta bioplanta abastece a los municipios de Godella y Xiva, así como a la zona de las Cumbres de Calicanto y Montelevente de Torrent.

Solo en esta última zona supera las 700 viviendas. Esta iniciativa está dentro del Plan de Fomento de Infraestructuras Cívicas Urbanas y Sostenibles (FICUS), y pone fin a los problemas frecuentes de exceso de nitratos del agua captada de los pozos Horteta.

La instalación tiene el objetivo de ofrecer un servicio con garantías de calidad y de continuidad a los vecinos y vecinas de la zona. Con ello, soluciona el problema del alto índice de nitratos del agua que, desde hace más de cinco años, impedía la utilización del agua para cocinar o beber.

Cabe destacar que la planta se ha diseñado para una capacidad de tratamiento superior a los 600.000 m3/año y con la facultad de adaptarse a la variabilidad de la demanda de agua. Así se asegura 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 han contado con un presupuesto de 590.390,88 euros.



## Una instalación afectada por la DANA

A continuación, se muestra la evolución con los contenidos en nitratos de los pozos Horteta y Torrent, las dos fuentes de recursos propios principales del municipio.

En 2024 la autoridad sanitaria calificó el agua de la zona de abastecimiento de "Cumbres de Calicanto" como apta para el consumo, gracias a la puesta en marcha de la Bioplanta desnitrificadora.

A partir de marzo de 2024, la concentración de nitratos en el agua suministrada a Calicanto está por debajo del máximo permitido (50 mg/l), hasta la llegada de la DANA que provocó la parada de la planta y el aumento de concentración de nitratos en los pozos debido a las filtraciones del terreno.



## Desnitrificadora de l'Elia

Ejecutada por Acumed en colaboración con el Ayuntamiento de esta localidad está en funcionamiento bajo la gestión de Hidraqua. Desarrollada con una inversión eficiente, 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'Elia es de excelente calidad para el consumo de la ciudadanía, acabando con el problema histórico de exceso de nitratos.

La planta desnitrificadora de l'Elia reduce los nitratos a través de un sistema de electrodialisis reversible. Este sistema tiene la ventaja competitiva por su eficiencia energética y su elevada capacidad de tratamiento de agua, frente a otras tecnologías.

La electrodialisis 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 electrodialisis 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'Elia 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.



## 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 EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola. Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.).

Gracias a estos trabajos el Índice de Contaminación, el Plan de Control de Vertidos ha descendido a valores alrededor de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado municipal tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales en sus términos municipales. El 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, Torrevieja, Alicante, entre otros.

## Plan de reducción de contaminación

El objetivo de la implantación del Plan de Reducción de Contaminación (PRC) es que el efluente de la depuradora respete los valores límite de emisión estipulados en la autorización de vertidos e indirectamente cumplir los valores límite de la ordenanza municipal y el control del cumplimiento de la normativa correspondiente.

Para ello, se trabaja desde su implantación en erradicar los principales focos de contaminación. En nuestras empresas realizamos medidas preventivas en sus procesos productivos (cambios de alguna fase de producción, sustitución de productos, etc.) y en sus instalaciones (corrección de conexiones incorrectas, instalación de arquetas de control, implantación de sistemas de depuración, etc.) reduciendo así la contaminación de sus aguas hasta cumplir con los límites de la ordenanza.

De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente para el riego, así como la disposición de los lodos en uso agrícola. También, se persigue mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables etc.).





GRI: 3-3, 303-3, 303-5

## Agua regenerada

El adecuado tratamiento del agua reutilizada cuenta con diferentes destinos según su uso. Hidraqua y sus empresas mixtas reutilizan el agua depurada en la Comunitat Valenciana para riego agrícola; para uso urbano y protección ambiental; para uso recreativo y para limpieza y baldeo de calles.

Además, Hidraqua y sus empresas participadas han desarrollado infraestructuras como redes de agua regenerada y participan en proyectos europeos de sostenibilidad. Su enfoque promueve la economía circular, la resiliencia urbana y la lucha contra el cambio climático mediante el uso eficiente del agua.

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.

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.

Limpieza y balde de calles 11,7%

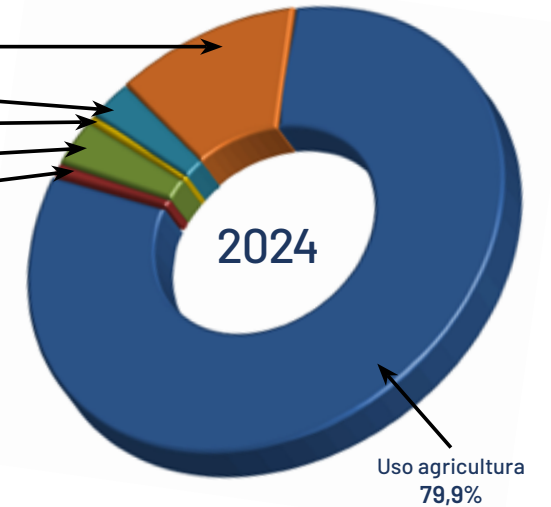
Uso urbano 2,7%

Uso interno 0,4%

Uso ambiental 4,4%

Uso recreativo 0,8%

Uso agricultura	31.136.622 M <sup>3</sup>
Uso recreativo	321.989 M <sup>3</sup>
Uso ambiental	1.730.739 M <sup>3</sup>
Uso interno	146.440 M <sup>3</sup>
Uso urbano	1.070.752 M <sup>3</sup>
Limpieza y balde de calles	4.580.317 M <sup>3</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>38.986.859 M<sup>3</sup></b>



Limpieza y balde de calles 8,7%

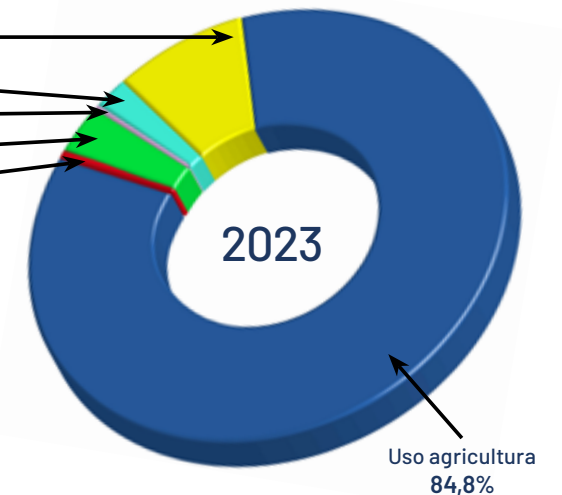
Uso urbano 2,2%

Uso interno 0,3%

Uso ambiental 3,5%

Uso recreativo 0,6%

Uso agricultura	43.090.632 M <sup>3</sup>
Uso recreativo	294.152 M <sup>3</sup>
Uso ambiental	1.784.834 M <sup>3</sup>
Uso interno	146.440 M <sup>3</sup>
Uso urbano	1.096.854 M <sup>3</sup>
Limpieza y balde de calles	4.580.317 M <sup>3</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>50.853.236 M<sup>3</sup></b>



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)	
	2023	2024
Agamed	7.022.756	7.211.515
Aguas de Alicante	10.952.326	11.594.046
Aigües d'Elx	8.734.808	8.835.931
Aigües de l'Horta	1.499.606	982.191
UTE Vinalopó	1.602.786	2.512.939
TOTAL	29.812.282	31.136.622





303-1, 303-3, 303-4

# 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.

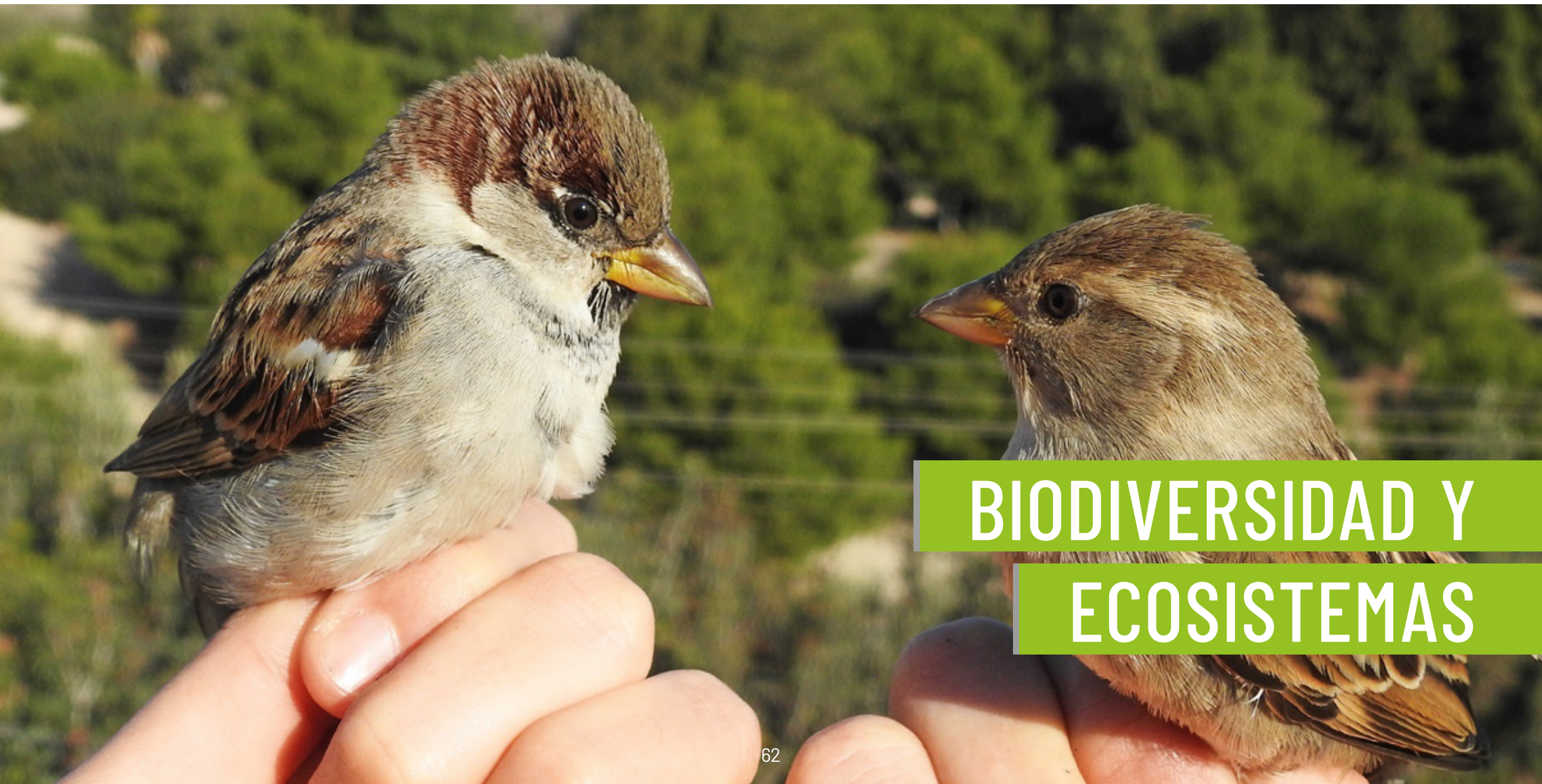
El Parque inundable de la Marjal en Playa de San Juan (Alicante) dispone de dos lagunas artificiales permanentes que se llenan con agua regenerada procedente de la EDAR de Monte Orgegia.

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.

Sociedad	USO AMBIENTAL AGUA REUTILIZADA	
	Uso ambiental (m³)	
	2023	2024
Aguas de Alicante	15.032	29.747
Aigües d'Elx	1.242.100	1.160.018
Hidraqua	527.702	540.974
TOTAL	1.784.834	1.730.739







# BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS



# Biodiversidad y ecosistemas

Alineamos nuestros compromisos...



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



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100%

de instalaciones  
libre de fitosanitarios



152

Especies de aves  
detectadas en  
las instalaciones



144

jornadas de voluntariado  
incorporadas al programa  
de BiObserva

BI*O*B*O*BSERVA

101-1, 101-2

# Ecological Footprint

Desde principios de 2023, tanto desde Hidraqua como desde nuestras empresas mixtas, pusimos en marcha la implantación de diferentes actividades claves hacia la sostenibilidad territorial, medidos en base al sistema Ecological Footprint.

Este indicador tiene el objetivo de mejorar la calidad ambiental de las superficies permeables; de minimizar el impacto a zonas sensibles protegidas anexas implantado toda una serie de protocolos y procedimientos encaminados a optimizar la instalación; y de fomentar la biodiversidad de las zonas permeables.



Con el fin de fomentar la biodiversidad, y alineadas bajo el programa GreenUp de Veolia, llevamos a cabo diferentes acciones en nuestras instalaciones, como son las EDARs o la infraestructuras verdes que gestionamos.

En este sentido se está trabajando durante el 2025 en poder dotar, con carácter general a dichas instalaciones, de una nueva señalética que permite identificar cada una de las acciones que se están implementando en la instalación en esta línea, tales como la existencia de jardines de mariposas o polinizadores, puntos de agua naturalizados para fauna, nidales, lucha contra especies invasoras, existencias de protocolos de fauna, hoteles de insectos, entre otras.

Concretamente, dentro de estas actividades englobadas en el Ecological Footprint, se procedió a realizar un diagnóstico de la EDAR de Torrevieja, así como la elaboración de un plan de acción, con el compromiso de su consecución en 2027.



Ejemplo de cartelería instalada en la EDAR de Torrevieja



101-1, 101-2

## FITOS 0

En todas las EDARs se ha logrado el objetivo de FITOS 0, lo que implica la eliminación total del uso de fitosanitarios en las instalaciones, protegiendo de este modo la biodiversidad al adoptar otros sistemas no químicos para el control de plagas y malas hierbas. Desde el 2017, bajo el plan estratégico REWATER, desde Hidraqua empezamos la formación en gestión de espacios verdes y el compromiso de eliminar el uso de fitosanitarios en el 100% de sus instalaciones. Este objetivo se alcanzó en 2021, coincidiendo con el fin del plan estratégico.

Con posterioridad a la consecución del objetivo de FITOS 0, se procedió a la comenzar la entrega de distintivos a las plantas que habían logrado este objetivo marcado por el REWATER.

Así mismo, en todo momento se tiene presente que la parte operativa de las instalaciones ha de ser planteada bajo una perspectiva de mínimo impacto negativo sobre la biodiversidad. Así, complementamos estas acciones con otras.



Entre ellas, el programa de limpiezas de lagos en las infraestructuras verdes gestionadas fuera de las épocas de anidamiento y cría de las especies presentes, para minimizar el impacto sobre esta biodiversidad.

Además, incluso, se realizan labores de rescate de ejemplares que son trasladados a dependencias adecuadas, donde se les alimenta y mantiene hasta que terminan dichas labores de mantenimiento y pueden ser devueltas nuevamente al lugar de donde se retiraron.

Y por último, también, se promueve la reutilización de aguas, gracias a la depuración de las aguas residuales y posterior regeneración, para ampliar los potenciales usos de este recurso sostenible.





101-1, 101-2

## Espacio BIObserva

BI*!*BSERVA

Desde el 2017, implantado en la mayoría de las EDARs que gestionamos un programa de voluntariado denominado BiObserva. Durante el 2023 y 2024, se han registrado un total de 144 jornadas dedicadas a la búsqueda activa en las EDARs. Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo.

Esta iniciativa permite acercar la biodiversidad ornitológica presente en nuestras instalaciones a la plantilla trabajadora. Así mismo, entre las acciones de este programa de voluntariado se puede monitorizar la evolución de esta biodiversidad a través de bioindicadores de la salud ambiental del entorno; así como participar directamente en un programa de ciencia ciudadana, al compartir esta información en plataformas científicas abiertas.

Se cuenta con protocolos exclusivos para la gestión de incidencias con fauna en nuestras instalaciones, así como programas de eliminación de especies vegetales invasoras de nuestra instalaciones denominado BiObserva-Stop invasoras.

Entre estas acciones, también destacan la colocación de niales de diferentes especies, tanto aves como murciélagos, así como la instalación de puntos de agua tranquilos para fauna, hoteles de insectos y plantación de especies adecuadas para polinizadores en dichos entornos. Del mismo modo se trata de evitar la colonización por parte de especies invasoras tanto animales como vegetales, igual que evitamos el asiento de animales domésticos.



Plataforma BiObserva





101-1, 101-2

## Voluntariado corporativo

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.

Un total de 1.578 observaciones de aves. Destacar que esto ha permitido registrar un máximo de 152 especies diferentes de aves durante el 2023 desde las instalaciones de la provincia de Alicante.

## 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.



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.

101-1, 101-2

## 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. Se han registrado en la Estación de anillamiento del Parque La Marjal 119 especies de aves diferentes desde 2018 hasta principios de 2025.



## Talleres de construcción de cajas nidos

La construcción de cajas-nido se realiza a través de talleres educativos y actividades realizadas en fecha señaladas. Estas actividades promueven la biodiversidad urbana y el control natural de plagas.





# Ara System

## Un innovador sistema de aireación

Desarrollamos este sistema que pretende mejorar la calidad del agua en zonas degradadas de lagos.

Genera un impulso de aire bajo el agua que, mediante el efecto Venturi, crea un entorno altamente oxigenado. Esta oxigenación es crucial para contrarrestar la degradación del ecosistema y proteger la biodiversidad del parque natural.

Entre sus objetivos medioambientales, está el de proteger la biodiversidad, especialmente en áreas afectadas por salinidad o falta de oxígeno. Además de actuar en situaciones de emergencia ambiental, proporcionando condiciones óptimas para la fauna acuática.

## Ara Albufera

Esta iniciativa refleja nuestro compromiso y el de nuestros socios institucionales con la sostenibilidad y la recuperación de uno de los humedales más importantes de Europa. Este sistema innovador está en vías de implantación en la Albufera de Valencia, con el fin de favorecer la supervivencia de las especies acuáticas.

El proyecto se hace servir de la innovación hidráulica que supone el ARA System como sistema eficiente para oxigenar y homogeneizar grandes masas de agua, favoreciendo la biodiversidad, la autodepuración y la mejora la calidad de dichas masas de agua.

Dicho proyecto que se quiere acometer cuenta con la colaboración de organismos como la Universidad Miguel Hernández de Elche, a través de su Escuela Politécnica Superior de Orihuela (EPSO), y la Generalitat Valenciana.

Junto a las instituciones mencionadas, desde Hidraqua estudiamos los potenciales efectos positivos del Ara System para ayudar a mejorar la calidad del agua de la Albufera de Valencia.





# UN MODELO REGENERATIVO: HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR



# Un modelo regenerativo: hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...



**CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS  
INSTALACIONES PRINCIPALES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100%

de los fangos de  
depuración valorizados  
y reutilizados



2023	2024
34,82%	24,57%

de los fangos empleados  
para combustible



2023	2024
52,74%	55,13%

de los fangos empleados  
para agricultura



2023	2024
12,44%	20,30%

de los fangos empleados  
para compostaje

3-3, 303-2, 303-4

# De las depuradoras a las biofactorías

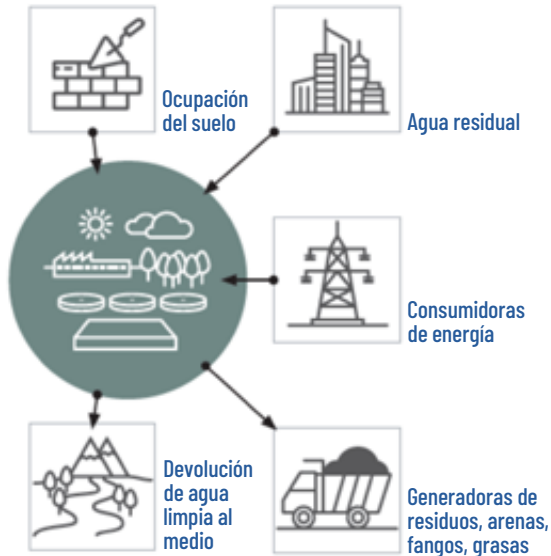
La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en nuestra estrategia para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo de residuos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

Las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) se están transformando en biofactorías, un nuevo modelo basado en la economía circular por el que el Veolia apuesta.

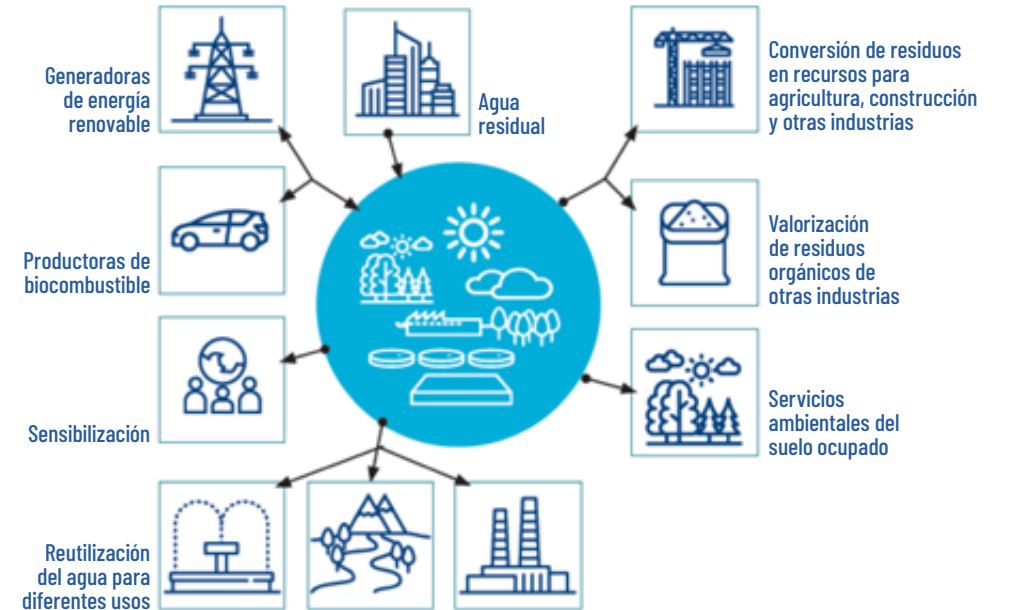
Estas biofactorías, además de depurar el agua, generan energías renovables, reutilizan el agua y transforman los residuos en recursos.

También se integran en el entorno, fomentan la biodiversidad y generan un impacto social positivo en las comunidades locales. Un ejemplo es la EDAR Rincón de León en Alicante, donde Hidraqua está implementando este modelo y el proyecto LIFE MERLIN para producir biogás.

## Modelo lineal: Depuradora



## Modelo circular: Biofactorías

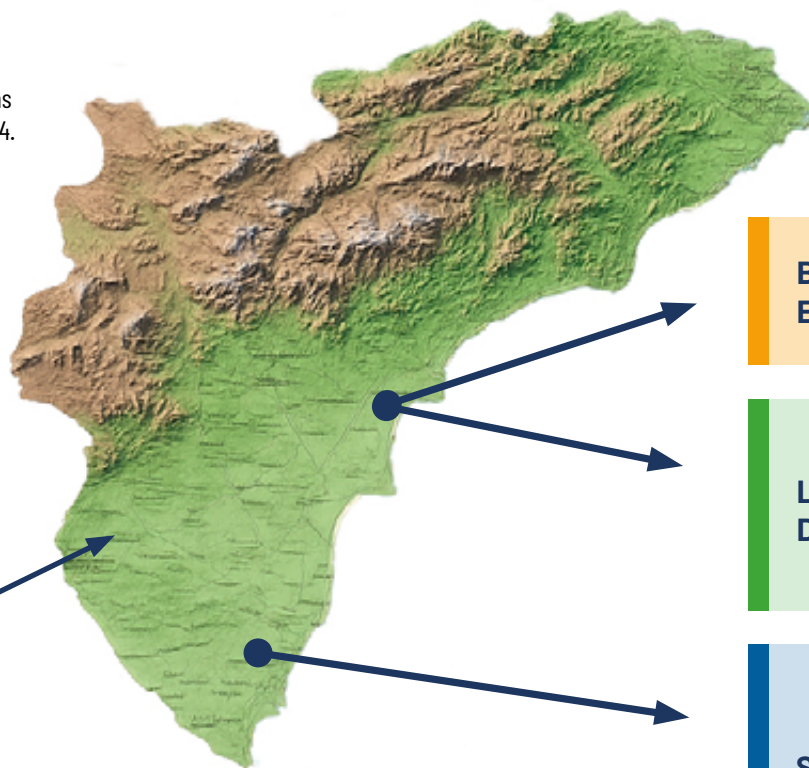




# Hacia la economía circular

Nos comprometemos con una gestión responsable de los recursos hacia una economía circular.

Por ello, presentamos algunos de los proyectos que más impacto han obtenido a lo largo de los años 2023 y 2024.



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



## LIFE MERLIN en la Depuradora de Monte Orgegia



## Smart pasteur en Torrevieja



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



## B-Water Smart

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.



## LIFE MERLIN

El proyecto forma parte del programa LIFE y está cofinanciado por la Comisión Europea. Busca contribuir a una Europa más sostenible e independiente en cuestiones de energía.

Está coordinado por Cetaqua- Centro Tecnológico del Agua, y cuenta con la participación de otros cuatro socios españoles, entre los que se encuentra Aguas de Alicante.

Combina el pre-tratamiento de fangos provenientes de aguas residuales urbanas con un proceso de co-digestión anaerobia -es decir, un proceso de digestión de dos o más materias primas- de residuos provenientes de empresas alimentarias.

Los pilotos, situados en las depuradoras de Monte Orgegia (Alicante), maximizará la producción de biogás que pueda utilizarse posteriormente como fuente de energía para el funcionamiento de las propias instalaciones.





## Proyecto Smart pasteur

El Proyecto Smart Pasteur, impulsado por AGAMED junto con Inderen, Genia Bioenergy y la Universitat Politècnica de València (UPV), tiene como objetivo desarrollar un sistema innovador de pasteurización de lodos de depuradora. Este sistema permitirá reutilizar los lodos como fertilizantes agrícolas seguros y sostenibles, al eliminar patógenos sin necesidad de compostaje.

La tecnología se basa en un intercambiador térmico eficiente que minimiza el consumo energético, y su diseño modular facilita su implementación en diversas estaciones depuradoras. El proyecto, financiado por la Agència Valenciana de la Innovació, busca avanzar en la economía circular y mejorar la calidad de los suelos agrícolas.



## Proyecto Horizon CircSyst

Este proyecto es una iniciativa financiada por el programa Horizonte Europa de la Unión Europea. Su objetivo principal es impulsar la transición hacia una economía circular mediante la implementación de soluciones sistémicas innovadoras en áreas clave como la gestión del agua, los residuos orgánicos, los plásticos y los envases.

En España, el proyecto cuenta con la participación de diversas entidades: ALJU, Coordinador del proyecto; AIDIMME; e Hidraqua y Aquatec, encargados de implementar un piloto demostrador de soluciones de agua circular en la EDAR Sector 13 de Riba-roja de Túria. Además de la Universitat Politècnica de València (UPV).



# Alicante Agua Circular

Alicante Agua Circular es una iniciativa estratégica impulsada por Aguas de Alicante y el Ayuntamiento de este mismo municipio.

Con una inversión inicial de 104,39 millones de euros, el proyecto pretende lograr la reutilización del 100% del agua depurada y alcanzar el vertido cero al mar.

Este plan incluye la renovación de colectores, la mejora de la conductividad del agua y la implementación de soluciones digitales para optimizar el ciclo integral del agua.

Además, se contempla la creación de infraestructuras como parques inundables para prevenir inundaciones y proteger el medio ambiente. Alicante se posiciona así como referente en la gestión sostenible del agua, promoviendo la economía circular y la resiliencia climática.

## Proyecto "Alicante Agua Circular"

**"Alicante Agua Circular" es un plan específico con un valor de 104.390.000 euros, con un marcado carácter medioambiental y dos objetivos principales:**

- Lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante.
- Conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras.

### Para lograrlo, el proyecto contempla:

- ▶ Mejora de los sistemas de depuración, de la calidad de las aguas y la eficiencia de los tratamientos.
- ▶ Ampliación de las redes de agua regenerada.
- ▶ Mejoras en la red de alcantarillado para reducción de intrusión salina.
- ▶ Construcción de balsas de regulación de riego para asegurar la disponibilidad del recurso durante todo el año.
- ▶ Instalación de plantas fotovoltaicas para minimizar costes eléctricos de tratamiento y elevación.
- ▶ Ejecución de un piloto de una estación de recarga de hidrógeno como pila de combustible para la red de autobuses.



**El proyecto "Alicante Agua Circular" pretende llegar a 30hm³ de agua regenerada al año**



# Compra pública innovadora

Aigües d'Elx participa en un proyecto dirigido a la realización de una consulta preliminar de mercado (CPM) que explore las soluciones innovadoras potenciales y disponibles en el mercado, que favorezcan una gestión sostenible de los recursos y alineada a los criterios de economía circular, enfocados en el ámbito del ciclo integral del agua urbana.

El desarrollo y ejecución del proyecto permite situar a Aigües d'Elx a la vanguardia de los procesos de Compra Pública Innovadora (CPI), un segmento en plena expansión todavía poco explorado por el ecosistema empresarial y con un gran valor estratégico para la consecución de los objetivos de la Agenda Urbana auspiciada por la UE.

La prospección de mercado favorecerá, dentro del desarrollo del proyecto, la elaboración de una Guía de Compra Pública de Innovación que facilite a la administración pública de la Comunitat Valenciana implementar acciones dentro de su planes de Agenda Urbana.

El proyecto cuenta con una ayuda concedida por la Agencia Valenciana de la Innovación (AVI) de 82.049,23 euros del Programa Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) Comunitat Valenciana 2021-2027.

La relevancia del proyecto es debido a que ayudará a la modernización de los servicios municipales y ofrecerá una mejor respuesta a las necesidades de la ciudadanía, así mismo fomentará la innovación con valores de sostenibilidad y circularidad de los recursos al ecosistema empresarial local.

El liderazgo de la ejecución de este proyecto representa una oportunidad para que Aigües d'Elx refuerce su posición como empresa comprometida en la gestión sostenible de recursos naturales y un agente local colaborativo dentro del tejido empresarial.

Así mismo, Aguas de Alicante también forma parte de esta iniciativa de fomento de la innovación, orientada a potenciar el desarrollo de soluciones innovadoras desde el lado de la demanda a través del instrumento de contratación pública.



**Compra pública  
Aguas de Alicante**

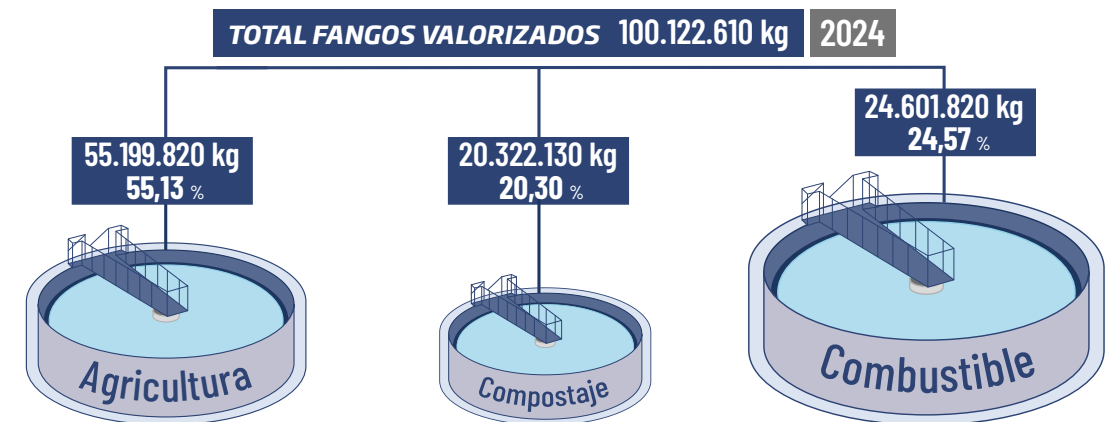
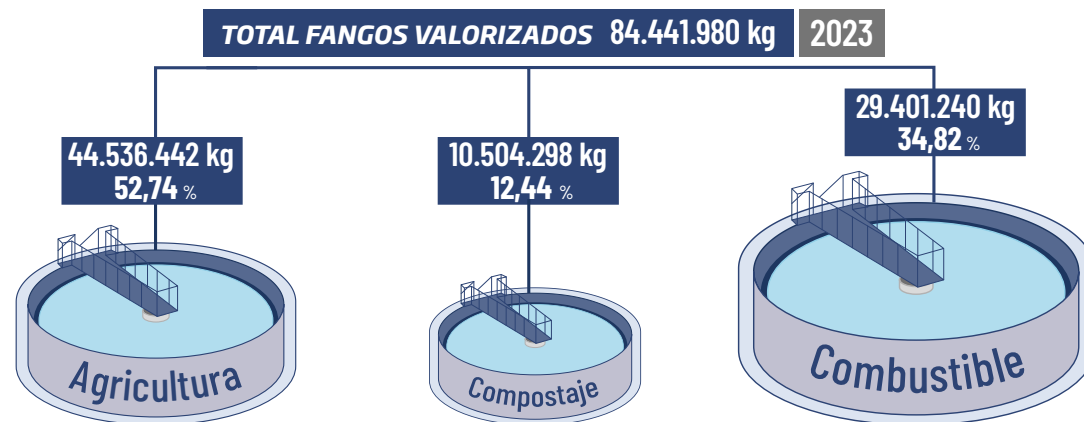


## Valorización de fangos

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.







# CUIDADO DE LAS PERSONAS Y LAS COMUNIDADES





**NUESTRO EQUIPO,  
NUESTRA FUERZA**



# Nuestro equipo, nuestra fuerza

Alineamos nuestros compromisos...



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



con los objetivos de Desarrollo Sostenible



7

Planes de Igualdad vigentes en Hidraqua y sus empresas mixtas

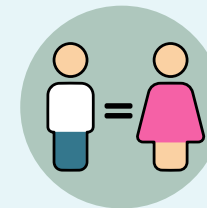


Todas las empresas certificadas como empresa familiarmente responsable

efr

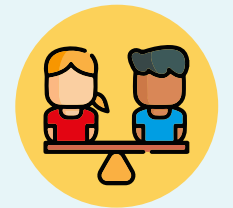


Reconocimiento como empresa socialmente responsable con distintivo Bequal Plus



4

Empresas con el Distintivo de Igualdad en la empresa



40

Medidas contempladas en el IV Plan de Igualdad de Hidraqua



## 5 Comité Seguridad Salud Laboral

Representantes de la plantilla y empresa más Técnicos/as de prevención SSL

Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

También participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos y propone mejoras en las condiciones existentes.



## 7 Comisión de Igualdad

Representantes de la plantilla y empresa, consejera/o en materia de acoso, agente de igualdad, más interlocutores EFR

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



## 8 Comisión de Formación

Representantes de la plantilla y empresa más técnico/a de formación

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

## Comité Operaciones 1



Dirección de operaciones

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

## Comisión RGPD 1



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 RGPD.

## Comité de Sistemas de Gestión 12



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.



# Planes de Igualdad

Junto a nuestras empresas participadas hemos sido pioneras en la gestión de la diversidad, disponiendo de planes de igualdad desde 2011. Su negociación y aprobación a través de las respectivas comisiones negociadoras de igualdad supone la implantación durante los años 2023 y 2024 del III Plan de Igualdad. Los indicados planes están constituidos por unas 46 medidas que hacen referencia, en todos los casos, a los siguientes ámbitos.

**Ámbitos:** Valor de la igualdad en la cultura y gestión organizativa; principales características de la plantilla; clasificación profesional y análisis de la infrarrepresentación femenina; condiciones de trabajo; proceso de selección y contratación; formación; promoción profesional y/o desarrollo profesional; ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y personal; retribuciones y auditoría salarial entre mujeres y hombres; prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo; comunicación no sexista.

Entre las medidas ejecutadas durante los años 2023 y 2024, tanto en Hidraqua como en todas sus empresas mixtas participadas, destacamos las siguientes:

- Divulgación del Plan de igualdad y actuaciones relevantes a toda la plantilla a través del Portal de Equidad y tableros de Equidad ubicados en todos los centros de trabajo de las empresas.

- Informar a la plantilla sobre los derechos laborales de las personas víctimas de violencia de género. Además de ejecutar la indicada medida, se procedió a la suscripción de Acuerdo con medidas económicas específicas para las víctimas de Violencia de Género.
- Establecer colaboraciones con organismos educativos y formativos para publicitar prácticas y disponer de bolsa de trabajo. En este sentido, se incrementó en 2024 notablemente el número de personas que han realizado prácticas en nuestras empresas. Dichas prácticas corresponden tanto al ámbito universitario, como de Formación Profesional y Formación Profesional Dual.
- Formación de las personas que intervienen en los procesos de selección. Se ha ejecutado dicha formación realizando, entre otros, los cursos organizados por el Ministerio referidos a "Sesgos Inconscientes de Género".
- Formación en Igualdad y Diversidad de toda la plantilla. Destacar la incorporación en la plataforma corporativa de cursos internos, con una importante colaboración en su elaboración por parte del ámbito de equidad del grupo de la Comunidad Valenciana. Dichos cursos, con versiones de diferente duración en función del colectivo destinatario, han sido realizados por la totalidad de la plantilla. Asimismo, destacamos la realización de cursos

presenciales sobre Protocolo de Acoso realizados en los años 2023 y 2024 dirigidos a los miembros de las respectivas Comisiones de Seguimiento de Acoso.

- Impartición de formación en nuevas masculinidades. En este sentido destacar la realización del curso "Men in Care", subvencionado con fondos europeos, para sensibilizar a los hombres en temas de cuidados. Dicho curso fue realizado por todo el personal directivo y

mandos así como por los miembros de las respectivas Comisiones de Igualdad de Hidraqua y sus empresas mixtas participadas.

- Identificación de forma periódica de las necesidades de conciliación de la plantilla. Destacamos la elaboración de catálogos en cada una de las empresas, con cerca de 50 medidas de conciliación en el marco del modelo de conciliación efr por el que estamos certificados.



- Requerimiento del cumplimiento normativo en materia de Igualdad a nuestras empresas proveedoras. En este sentido se procedió a modificar el procedimiento de evaluación de empresas proveedoras para concretar la evaluación de criterios sociales. Además, se han establecido cláusulas especiales relacionadas con la diversidad en las licitaciones. Con ello se sitúan en una posición más ventajosa las empresas proveedoras que obtengan una valoración positiva en las contrataciones o renovaciones, cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente.

Cabe señalar que en 2024 resultaron negociados y aprobados los nuevos Protocolos de Acoso en Hidraqua y sus empresas mixtas participadas. Los indicados Protocolos están adaptados a la reciente normativa y abarcan además del Protocolo por Acoso sexual y por razón de sexo, el Protocolo para evitar la discriminación de las personas LGTBI.

- Colaboración en actos u organizaciones que tengan como objetivo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. En este sentido destacamos la intensa actividad realizada durante los años 2023 y 2024 al haber impartido gran cantidad de conferencias y participado en mesas redondas sobre Igualdad en organismos oficiales (Ministerio de Igualdad, Ayuntamientos, etc) CEV, Universidades, entidades sociales, etc.

## Seguimiento y evaluación

Las respectivas Comisiones de Igualdad de Hidraqua y de sus empresas mixtas participadas son las encargadas de efectuar el seguimiento y evaluación de cada una de las medidas y acciones incluidas en el Plan de Igualdad. Con carácter ordinario, se realizan dos reuniones anuales de seguimiento y evaluación de las medidas ejecutadas, así como cuando sea acordado por la Comisión de Igualdad.

Además de las reuniones para evaluar el grado de cumplimiento de las medidas que integran el Plan, se lleva a cabo una evaluación intermedia y otra a la finalización del Plan, en las que se incluyen una evaluación de resultado, una evaluación del proceso y otra de impacto.

De las evaluaciones realizadas se concluye el elevadísimo grado de cumplimiento de todas las medidas que incluyen los planes de igualdad de Hidraqua y sus empresas mixtas participadas durante los años 2023 y 2024. Con ello se pretende avanzar hacia la igualdad efectiva acompañados en este nuevo tramo por nuestras empresas proveedoras.



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



## Distintivo de Igualdad

Hidraqua, Aguas de Alicante, Aigües d'Elx y Agamed son unas de las 197 empresas de España que ostentan este distintivo otorgado por destacar en la implantación de Políticas de Igualdad. Cabe señalar, que en 2024 el Ministerio de Igualdad ha concedido la renovación de la prórroga de los distintivos "Igualdad en la Empresa" a Aguas de Alicante y Aigües d'Elx, cuya vigencia expiraba en 2024, por cinco años más.

## Certificado EFR

Hidraqua y las empresas mixtas disponen de la certificación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable), auditado externamente por AENOR. 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. En los catálogos de medidas efr, se recogen todas las medidas específicas para cada ámbito.



La Cátedra de Entorno Inclusivo Francisco Carreño Castilla (Fundación ASISA-UMH) otorgó a Hidraqua la distinción **"Iniciativa emprendedora inclusiva"** 2024 por nuestro trabajo en Desarrollo Sostenible y Compromiso Social.

## Red de empresas contra la violencia de género

Desde 2023 Hidraqua y sus empresas mixtas participadas están adheridas a la "red de empresas contra la violencia de género", a través de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, para promover acciones de sensibilización en el marco establecido. Esta iniciativa tiene como objetivo promover la necesaria implicación de todos los agentes sociales en la prevención y en la concienciación social para construir de manera conjunta una sociedad libre de cualquier forma de violencia.

Así, Hidraqua y sus empresas participadas manifiestan su disposición y ofrecen su colaboración al Ministerio de Igualdad para contribuir, en la medida de sus posibilidades, a favorecer la sensibilización ante la violencia de género entre su plantilla y hacia la sociedad en general, a través de canales de comunicación propios, entre ellos el envío de comunicados internos y la realización de campañas de concienciación en redes sociales.

## Bequal Plus

El sello Bequal reconoce el compromiso y la implicación de las empresas con la discapacidad. Se trata de una fórmula de evaluación por un tercero que determina el grado de compromiso en materia de Responsabilidad Social Corporativa con relación a las personas con discapacidad en las diferentes áreas de la compañía.

Las empresas del grupo, incluyendo a Hidraqua y sus empresas participadas -Aguas de Alicante, Aigües d'Elx, Aguas del Arco Mediterráneo, Aigües de L'Horta, Aigües de Cullera y Aigües de Paterna renovaron en 2023 el sello Bequal por un periodo de 3 años más, como reconocimiento a su firme compromiso con las personas con discapacidad.

## Adhesión a la Red+D

Hidraqua y sus empresas mixtas participadas tienen suscrito Convenio de Adhesión a la red de Empresas comprometidas con la Diversidad (Red + D) desde noviembre de 2018, adquiriendo el compromiso de 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.



Distintivo "Igualdad en la Empresa" otorgado por el Ministerio de Igualdad en 2014



Pertenencia a Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género



Certificación del modelo de conciliación efr



Sello Bequal Plus sobre sensibilización en materia de discapacidad

# Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

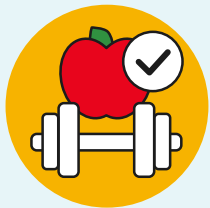
Alineamos nuestros compromisos...



**MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS  
INDICADORES DE SEGURIDAD Y  
SALUD LABORAL**



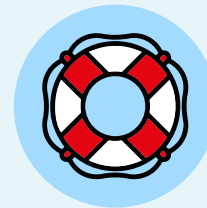
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Programa de  
**Hábitos  
saludables**  
para la plantilla



**10**  
procedimientos  
Estándar para la  
Gestión de Trabajos  
de Alto Riesgo



**12**  
Reglas que  
salvan vidas



**5**  
Planes de Gestión



2023	2024
<b>11.182</b>	<b>15.723</b>
horas de formación en seguridad y salud laboral	



# Seguimiento y seguridad en el trabajo

Nuestro objetivo principal en materia de seguridad y salud laboral es "0 accidentes". Para alcanzar esta meta, es fundamental contar con la participación activa de todos los empleados, fomentando un equipo comprometido con la seguridad y salud en el trabajo.

Hemos establecido una cultura de seguridad justa, integral e interdependiente, con el objetivo de prevenir y reducir riesgos.

Esta cultura se basa en:

- 5 Pilares de gestión
- 10 Procedimientos Estándar para la Gestión de Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR)
- 12 Reglas que salvan vidas (RQSV)

Con esta cultura interdependiente el personal adquiere plena autonomía en seguridad y salud y hace lo necesario para protegerse a sí mismo y a los demás.

Se trata de una cultura justa en seguridad, en la que el clima de confianza favorece la comunicación y reporte de eventos. Para impulsar esta cultura de seguridad contamos con el liderazgo en seguridad y salud del jefe de servicio.

Los pilares de gestión son cinco y se detallan a continuación:

- **Implicación de la Dirección:** El personal directivo da ejemplo y promueve comportamientos seguros con visitas de seguridad periódicas.

- **Mejora de la gestión de riesgos:** Realizar las evaluaciones de riesgos y proporcionar herramientas que garanticen trabajo seguro.
- **Mejora de la comunicación y el diálogo:** Fomentar la comunicación constante con la plantilla mediante reuniones, intercambio de conocimientos y análisis de incidentes.
- **Formación a todas las personas:** Ofrecer capacitación para la realización de trabajos, incidiendo en los riesgos mayores e involucrando a proveedores y colaboradores.
- **Seguimiento y control de la eficacia:** con indicadores reactivos (siniestralidad) y proactivos (visitas de seguridad, buenas prácticas, comunicados de riesgos, etc.).
- Las 12 Reglas que Salvan Vidas (RQSV) constituyen la última barrera a respetar ante cualquier circunstancia para evitar accidentes graves o mortales. Son de aplicación obligatoria y no negociable. Representan un compromiso de seguridad, diseñado para proteger al equipo que realiza el trabajo. Son pragmáticas, simples de recordar y de aplicar. Salvan vidas si se aplican con rigor y son comunes para todos, por lo que fomentan una cultura de seguridad compartida.

## 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.

<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.</p>	<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> 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.</p>
<p><b>TRÁNSITO EN EL TRABAJO</b> Antes de girar o dar marcha atrás, señalizó, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.</p>	<p><b>TRABAJO EN ALTURAS</b> Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.</p>
<p><b>TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS</b> Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.</p>	<p><b>TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS</b> Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.</p>
<p><b>CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA</b> Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).</p>	<p><b>ELECTRICIDAD</b> Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.</p>
<p><b>TRABAJOS CON CALOR</b> Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.</p>	<p><b>OPERACIONES DE ELEVACIÓN</b> Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.</p>
<p><b>MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS</b> Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.</p>	<p><b>AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN</b> 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.</p>

alwayssafe

403-4, 403-5

# Cultura Justa

El proyecto de transformación hacia una cultura justa busca crear una atmósfera de confianza en las organizaciones, donde se fomenta 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.

## Formación en SSL

Durante el 2023 se impartieron 11.182 horas, mientras que en 2024 fueron 15.723 de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online.

**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.





403-2, 403-4, 403-8

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”.

El procedimiento para la comunicación e investigación de eventos de seguridad establece el protocolo de comunicación, gestión y control de eventos de seguridad.





## Frente a la DANA

Desde el 29 de octubre resaltó el trabajo de nuestra plantilla. Compañeros y compañeras que viven en los municipios afectados priorizaron atender al servicio antes que atender sus propias necesidades como personas por los daños materiales que habían sufrido. Afortunadamente, Hidraqua no tuvo que lamentar daños personales ni pérdidas en su plantilla.

Se incrementó la plantilla en las poblaciones con mayores necesidades para reforzar el equipo de trabajo de Hidraqua y se desplazaron equipos desde otras comunidades autónomas, como Murcia, Andalucía o Castilla la Mancha. Así como una gran cantidad de ayuda desde la ciudad y provincia de Alicante, como Benidorm, Elche, Elda, Torrevieja, Orihuela, La Vila Joiosa, l'Alfàs del Pi, Ibi, Onil, Castalla Crevillent, Santa Pola, Guardamar o Almoradí.

De esta forma, parte humana estaba compuesta por 170 operarios y operarias de Comunidad Valenciana; más aquellos y aquellas procedentes de otras entidades como Aquambiente, Aquatec, Aguas de Albacete o Hidralia. En total, fueron más de 250 operarios y operarias que asistieron las labores de recuperación tras la DANA, junto a 80 vehículos, entre otros furgonetas, camiones, camiones cuba, camiones para la limpieza de alcantarillado. Además se proporcionó a los municipios bombas de achique, herramientas, equipos de

respiración, detectores de gases multiparamétricos para el trabajo en espacios confinados o grupos electrógenos.

La atención de todas las incidencias que surgieron fue gracias a la labor que realizaron los trabajadores de la empresa. Realizaron tareas como reposición de acometidas, búsqueda de fugas, reposición de registros, limpieza e inspección de alcantarillado, puesta en marcha de las instalaciones, achique de agua, reparar roturas, instalar redes provisionales para reponer el servicio en zonas inaccesibles, entre otras funciones.

Asimismo, la relevancia de la digitalización de las redes de saneamiento y la coordinación de los trabajos con una planificación centralizada facilitó en cada momento obtener una perspectiva global de las necesidades, valorar el progreso, administrar y asignar los recursos con la máxima eficiencia posible. Así pues, contar con la digitalización del 100% del trabajo en tiempo real, a través de los sistemas de planificación innovadores, permitió restablecer el suministro de agua potable y la gestión del alcantarillado.





403-3, 403-4, 403-6

# Hábitos Saludables

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

Esta iniciativa está basada en diferentes 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.



# 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.

Además, contamos con la Plataforma de formación E-learning, con acceso libre a LinkedIn donde la plantilla puede disponer de cursos multidisciplinares abiertos y gratuitos, fomentando así el crecimiento y autoaprendizaje.

## Plan de Formación anual

Cada una de las sociedades se nutre de tres pilares fundamentales:

- Detección de necesidades en cada una de las distintas áreas que componen las sociedades ( 1º trimestre del año ).
- Peticiones individuales o colectivas, validadas posteriormente por Dirección.
- Programas promovidos para impulsar el talento y el "expertise" de la plantilla.

## Evaluación de las acciones formativas

Grado en el que se han conseguido los objetivos previstos de adquisición de las competencias profesionales correspondientes. Se adopta como referencia el modelo de evaluación de Kirkpatrick:

- **Nivel 1:** Satisfacción
- **Nivel 2:** Aprendizaje
- **Nivel 3:** Transferencia de los aprendizajes al puesto de trabajo

Los resultados obtenidos a través de encuestas/formularios a los participantes permiten establecer conclusiones y un plan de acción ante posibles desviaciones.

## 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.





## Talent Hub

### *Evaluación del Desempeño*

A Través de un módulo corporativo que se emplea en las sociedades del Grupo Veolia (TALENT HUB), se ha implantado una herramienta de evaluación del desempeño que se basa en la cultura de feedback y el desarrollo profesional continuo e integral y que tiene un principio fundamental: la persona empleada está en el centro.

Está dirigido a técnicos, mandos y personal directivo y, en todos los casos, se realiza una fase de autoevaluación, una posterior evaluación por parte del responsable inmediato y también una entrevista en los días posteriores. Tiene como meta repasar el año transcurrido, los logros personales, así como definir nuevos objetivos para el año siguiente.

Representa una oportunidad para debatir con el manager acerca de las necesidades de formación, necesidades de evolución y las opciones disponibles para darles respuesta. Es también el momento ideal para evaluar el potencial. Se diseña conjuntamente un plan de acción con objetivos concretos sobre los que hacer un seguimiento periódico.



## Programa onboarding

El objetivo del programa de onboarding es facilitar una integración eficiente y efectiva de las personas nuevas en la organización, asegurando que comprendan desde el primer día los valores, políticas y procedimientos clave que guiarán su desempeño.

Este programa, accesible a través de SUAPP, nuestra principal aplicación corporativa, busca proporcionar a las personas colaboradoras las herramientas necesarias para adaptarse rápidamente a sus puestos de trabajo y a la cultura organizacional.

A través de un itinerario estructurado que incluye formación en áreas esenciales como seguridad laboral, cumplimiento ético, diversidad e inclusión, entre otros, se pretende ofrecer una experiencia de incorporación completa y coherente, garantizando que las nuevas incorporaciones se sientan apoyadas y comprometidas con los objetivos de la empresa desde el comienzo de su trayectoria profesional.

## Talento joven

La presencia de jóvenes en la plantilla es imprescindible para el desarrollo futuro; por ello, se promueve la incorporación de estudiantes en prácticas a través de convenios con entidades educativas locales fomentando el empleo joven y la formación profesional.

Los “Programas Juniors” y “Magnet” permiten 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, hemos tenido la oportunidad de participar en el Programa Ejecutivo de Gestión de Empresas de Agua (PEGEA), destinado a los talentos emergentes del Grupo, así como el programa de incorporación en proyectos transversales que permite ganar transversalidad y trabajar en equipos multidisciplinares en el seno de la organización.



## 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.



## Proyecto embajadores

Embajadores es un proyecto de comunicación interna que nace en 2017 con el objetivo de crear una red de personas de todos los territorios que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Así, los embajadores y embajadoras de esta red se encargan de hacer llegar a cada territorio la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollan a nivel grupo; 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 dieciséis personas de Hidraqua y sus empresas participadas que desarrollan esta función de Embajador. Desde su creación, han sido numerosas las iniciativas que se han desarrollado para cumplir con su objetivo de actuar como altavoz en la comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

De cara a trasladar los proyectos y estrategias empresariales a todo el personal, 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 de acción a desarrollar en cada territorio atendiendo a las necesidades detectadas.
- Envío semanal de 'Hidraqua en 1 minuto': envío de emails por parte de cada embajador al personal de su ámbito con las principales noticias que Hidraqua y sus empresas participadas han lanzado en medios de comunicación y RRSS en la última semana.
- Organización de charlas por parte de las diferentes direcciones territoriales y responsables de departamento y destinadas a toda la plantilla.
- Concursos sobre fotografía destinados al personal de Hidraqua y sus empresas participadas para poner en valor la importancia del agua.
- Catas de agua para mostrar a la plantilla los diferentes tipos de agua atendiendo a su procedencia (pozo, desaladora, etc.) y características de cada una de ellas.

- Jornadas de convivencia.
- Visitas a las instalaciones más representativas que la compañía gestiona en la Comunitat Valenciana.

Esta red ha ido afianzando su labor con el paso de los años y se ha convertido en un proyecto firme y necesario que facilita la comunicación interna y favorece el sentimiento de pertenencia a la organización por parte de toda la plantilla.







# COMPROMISO LOCAL, IMPACTO GLOBAL



# Compromiso local, impacto global

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



**3 ciclos**  
**FP Dual**  
del ámbito  
del agua en  
Hidraqua y  
Aigües de L'Horta



**9**  
jóvenes  
becados



**2,47M€**  
en acciones  
sociales, de  
sensibilización  
ambiental y  
educativas  
en dos años



Programa  
**OLA**  
impulsado por Cruz  
Roja, Ayuntamientos de  
Alicante y Torreveja,  
Aguas de Alicante y  
AGAMED



**656**  
alumnos y alumnas  
de la Comunidad  
Valenciana participan  
en el proyecto  
educativo AquaSTEM



Han visitado nuestros  
museos instalaciones  
o exposiciones  
**40.000**  
personas



Cerca de  
**200**  
personas  
realizan  
voluntariado  
corporativo

# Estrategia de Acción social

En Hidraqua contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro entorno con un firme compromiso con la comunidad, en un contexto de grandes retos sociales y medioambientales.

Impulsamos la transformación social a través de la gestión del agua, hacia un modelo que genere oportunidades para la sociedad, sobre todo para aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Ponemos en valor los elementos diferenciales de nuestra acción social:

- Impacto social positivo transversal en los distintos ámbitos de actuación de la empresa.
- Programas de alto impacto y evaluables, vinculados a nuestra propia actividad.
- Alianzas estratégicas y trabajo colaborativo a medio y largo plazo.

En el marco de nuestra acción social, pretendemos no dejar a nadie atrás e impulsamos programas transformadores, con impacto directo en las personas, priorizando situaciones de vulnerabilidad.

Estos programas de alto impacto se dividen en tres ejes de acción social:

- **Generación de oportunidades educativas.**
- **Fomento de la Empleabilidad.**
- **Creación de comunidades sostenibles.**

## 1 La generación de oportunidades educativas

Proporcionamos oportunidades educativas y fomentamos vocaciones verdes, relacionadas con el medio ambiente y la ciencia.

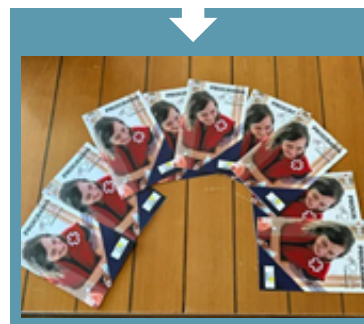
- Aquae STEM
- Vocaciones verdes
- Becas educativas
- FP Dual
- Cátedras universitarias
- Doctorados



## 2 La mejora de la empleabilidad

Mejoramos la ocupación y la empleabilidad, como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social.

- OLA
- EnVerde
- Colaboración con entidades sociales



## 3 La creación de comunidades sostenibles

Creamos comunidades capacitadas y empoderadas para promover el desarrollo sostenible, la protección del medioambiente y el consumo responsable.

- Aqualogía
- Visitas a instalaciones
- Campañas de concienciación
- Voluntariado





# AquaeSTEM

## Generación de oportunidades educativas





# AquaeSTEM

Desde su puesta en marcha en 2019, ya está implantado en 9 colegios de la Comunitat Valenciana.

En el curso 2024-2025 el total de alumnado es de 656, con un total de 314 alumnas y 342 alumnos.

Esta iniciativa pretende despertar las vocaciones científico-técnicas entre el alumnado de Educación Primaria, especialmente de las niñas. Promueve alianzas entre los centros escolares locales, ayuntamientos e Hidraqua.

A través del impulso de la ciencia y la tecnología, se sensibiliza al alumnado con ejercicios manuales basados en Lego Education y con contenidos digitales.

Además de organizar charlas de mujeres referentes en el ámbito de la ciencia y la tecnología, y encuentros virtuales de reconocimiento a las escuelas participantes más destacadas.

AquaeSTEM se compromete profundamente con la capacitación del equipo docente.





# Los objetivos del programa AqueSTEM

## Fomentar el interés por las disciplinas STEM:



AqueSTEM busca despertar y consolidar el interés de las jóvenes por las ciencias y la tecnología desde edades tempranas.

## Promover la igualdad de oportunidades:



El programa trabaja para reducir la brecha de género en carreras técnicas, ofreciendo referentes femeninos y actividades que empoderan a las participantes.

## Colaboración con centros educativos:



AqueSTEM se desarrolla en colaboración con escuelas y centros educativos, integrando actividades prácticas y talleres en el currículo escolar.

## Desarrollo de habilidades clave:



Además de conocimientos técnicos, el programa enfatiza el desarrollo de habilidades como el pensamiento crítico, la creatividad y el trabajo en equipo.





## FP Dual

## Generación de oportunidades educativas





## FP Dual

Impulsamos oportunidades de empleo a través de los programas de Formación Profesional Dual (FP Dual) en la Comunitat Valenciana en las titulaciones vinculadas al ciclo integral del agua. Un modelo de éxito en la formación que genera oportunidades de futuro en el ámbito de la Economía Verde gracias a la combinación de las clases en el aula con el aprendizaje en la empresa.

Elo ha permitido la incorporación a Hidraqua de alumnado de prácticas procedentes en los centros educativos IES Beatriu Fajardo de Mendoza de Benidorm e IES Gonzalo Anaya de Xirivella. De esta forma, Hidraqua y el Instituto Beatriu Fajardo de Mendoza promueven la Formación Profesional Dual en el grado medio de **“Redes y Estaciones de Tratamiento de Aguas”**. Este centro educativo se posiciona, en la actualidad, como el único centro de formación dual vinculado a la gestión del ciclo integral del agua en la provincia de Alicante.

Asimismo, el IES Gonzalo Anaya de Xirivella con Aigües de L'Horta e Hidraqua también cuentan con un convenio para la formación dual en el grado superior **“Gestión del Agua”**, lo que ha permitido la graduación de la primera promoción en este campo.

Esta apuesta por la formación dual en el ciclo integral del agua nos ha permitido colaborar en la incorporación de alumnado de prácticas procedente de otros institutos en las áreas de administración y finanzas, laboratorio de análisis, e instalaciones eléctricas y automáticas.



## Generación de oportunidades educativas



La Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático es una iniciativa conjunta entre la Universidad de Alicante y la empresa Aguas de Alicante, establecida en enero de 2023. Su principal objetivo es promover el conocimiento sobre el cambio climático y su impacto en los recursos hídricos, fomentando la equidad, igualdad y solidaridad en la implementación de acciones orientadas a la adaptación de la sociedad alicantina.

### Colaboraciones y Redes

La cátedra forma parte de la "Red de Cátedras Universitarias de Sostenibilidad", una iniciativa que busca promover la colaboración en formación, investigación e innovación en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.



[Catedracambioclimaticoaguasalicante.ua.esdra](http://Catedracambioclimaticoaguasalicante.ua.esdra)

### SE CENTRA EN:

#### La investigación y el análisis

Desarrolla estudios sobre los efectos del cambio climático en la región.

#### La educación y la formación

Ofrece programas formativos y convocatorias de becas para jóvenes talentos interesados en la investigación climática.

#### La divulgación y la sensibilización

Organiza conferencias y eventos para concienciar a la sociedad sobre la importancia de la sostenibilidad y la adaptación al cambio climático.







La Cátedra Steam es la iniciativa del Consejo Social de la UPV que busca fomentar las enseñanzas y carreras STEAM entre jóvenes valencianos, reducir la brecha de género y dar a conocer las posibilidades profesionales.

Desde Hidraqua somos patronos de esta cátedra que busca eliminar estereotipos de género en vocaciones y profesiones, junto a quince empresas líderes, instituciones, sindicatos y fundaciones más que la sostienen.


Por ello, promovemos vocaciones científicas en las niñas a través de la participación en el Programa Embajadores de la cátedra UPV o con nuestro programa educativo Aquae STEM llevado a cabo por nuestra Fundación Aquae.



Desde hace años trabajamos en varios proyectos vinculados a las temáticas presentes en la cátedra STEAM UPV.

Entre ellos, el programa Embajadores. Una iniciativa de la cátedra UPV en la que orientamos sobre el futuro académico del estudiantado del último ciclo de primaria, ESO y Bachiller.

En 2024 participamos en tres colegios de la provincia de Valencia. El CEIP Blasco Ibañez (Valencia), el IES Ramón Muntaner (Xirivella), y el Colegio Antonio Machado (Torrent).



Por medio del programa Embajadores de la UPV, hemos participado en el movimiento Womanation, que fomenta la visibilidad, el empoderamiento y la conexión de mujeres líderes en distintos sectores de la sociedad.

Hemos participado dando a conocer en más de 20 colegios de toda la Comunitat Valenciana el programa Aqualogía.



## Becas Jóvenes Talento

Desde Hidraqua, acompañamos a jóvenes académicamente brillantes con recursos económicos limitados para estudiar carreras STEAM en la universidad, fomentando de esta manera la inclusión y la equidad en la educación.

Estas becas cubren la matrícula universitaria y las tasas durante la duración del grado universitario, además de una ayuda de 1.500 euros para gastos derivados de los estudios, y

un acompañamiento académico, profesional y psicosocial por una entidad social.

Durante el curso 2024-2025, 9 personas en Comunitat Valenciana han sido becadas. Estas becas han sido gestionadas por medio de las empresas participadas de Hidraqua AGAMED y Aguas Municipalizadas de Alicante.



## Vocaciones Verdes

Esta iniciativa pretende mejorar el futuro profesional del alumnado. Realizamos actividades como charlas en centros educativos y entidades sociales sobre empleos verdes y los itinerarios formativos asociados o visitas a la empresa para potenciar el interés por estas profesiones relacionadas con el agua y la sostenibilidad.

Las charlas suponen un acercamiento al aula con materiales de apoyo adaptados a la edad de las personas asistentes.

En 2023 la alianza entre la empresa mixta Aigües de L'Horta, apoyada por la Escuela del Agua, y junto a la Fundació Amigó, acogió a jóvenes en sus instalaciones a través del certificado de profesionalidad de "Montaje y mantenimiento de redes de agua". El alumnado pudo realizar actividades prácticas con el material de fontanería provisto por Aigües de L'Horta.

La Fundació Amigó tiene como misión contribuir a la transformación social de personas excluidas y vulnerables mediante intervención socioeducativa y psicosocial. En este caso, se propuso la puesta en marcha de un certificado de profesionalidad psicosocial. En este caso, se propuso la puesta en marcha de un certificado de profesionalidad.





## Programa OLA

## Fomento de la empleabilidad



# Programa OLA

El Programa OLA (Ocupación, Liderazgo y Acompañamiento) nace de la alianza entre Hidraqua y de Cruz Roja por ir más allá de la mera asistencia básica. Esta iniciativa acompaña a personas que tienen alguna bonificación en la factura del agua y están en riesgo de exclusión, con el fin de definir su propio proyecto de vida digna.

Combina la cobertura de las necesidades básicas con un programa específico de mejora de la empleabilidad y el desarrollo de competencias para la inserción laboral.

	EDICIONES		INDICADORES DE IMPACTO	
	Fidelización		Ocupación	Desempleo
	2023	2024		
Aguas de Alicante	100 %	100 %	50 %	
AGAMED - Torrevieja		89 %	45 %	





### **Acompañamiento en fases con el objetivo de la empleabilidad**

El programa OLA contempla las distintas fases de acompañamiento de la persona que se encuentra en situación de desempleo.

El proyecto parte de un diagnóstico inicial de situación respecto a la empleabilidad y las necesidades básicas de cada participante.

A partir de aquí, el programa contempla acciones de orientación laboral, cápsulas formativas para la mejora

de competencias básicas, formación técnica y específica, intermediación, prospección laboral y acompañamiento en la entrevista, con la cobertura de necesidades básicas y una evaluación de impacto para conocer los cambios generados por la participación en el programa.





# Aqualogía

## Creación de comunidades sostenibles





# Aqualogía

Programa educativo elaborado por la Escuela del Agua 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.

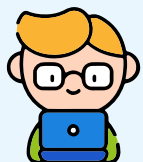
Durante la sesión, de 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

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.

## Objetivos



Concienciar acerca de la crisis climática y promover la actuación colectiva para afrontarla.



Facilitar la participación, así como la interacción de los niños mediante el uso de nuevas tecnologías.



Poner a disposición de la comunidad educativa una herramienta didáctica adaptada al currículum de cada ciclo educativo.



A continuación se muestra el número de sesiones y centros que han participado en el Programa Aqualogía durante el año 2024.

	AQUALOGÍA 2024				
	Entidad	Municipio	Fecha ejecución	Nº Secciones	Participantes
AMAEM	28	3	44	116	2755
Hidraqua	26	17	18	57	1457
Aigües de Paterna	13	1	13	42	1045
Aigües de l'Horta	6	5	17	32	723
Aigües de Cullera	1	1	3	8	200
TOTAL	74	27	95	255	6180



Durante una década, más de 53.000 escolares de la Comunidad Valenciana han participado en el programa de concienciación ambiental Aqualogía.



En 2024 la **Escuela del Agua** premia a Hidraqua por su impulso en de la Educación Ambiental y su gran trayectoria.





# Los Aquakits

Con motivo del décimo aniversario celebrado en 2024, y como novedad, el programa se renueva con las cajas pedagógicas 'Aquakits', una herramienta que ofrece experiencias prácticas y motivadoras para impulsar el aprendizaje activo entre el alumnado.

Actividades diseñadas para que los alumnos y alumnas de 4º, 5º y 6º de primaria puedan conocer el ciclo urbano del agua en su ciudad de una manera cooperativa, a través de metodologías activas y gamificadas.

Entre las actividades de este kit, destacan algunos retos que se ponen en valor, como es la detección del "Cambio climático", basado en en clasificar diferentes imágenes en las que pueden entender la magnitud de la crisis ambiental y tomar medidas para revertirla. Aquakit también cuenta con los siguientes retos presentes en su metodología.



## RETO 1

### "Construcción del ciclo integral del agua"

Consiste en un gran mapa donde colocar las diferentes fases de ciclo urbano del agua a través de piezas de madera y tuberías.



## RETO 2

### "Exploración de tuberías"

Utilizando un endoscopio, el alumnado puede visualizar el interior de una tubería y ver lo que, a simple vista, no se puede observar.



## RETO 3

### "Potabilización"

A través de diferentes métodos, el alumnado determinará si el agua es potable o no.



## Concienciación

## Creación de comunidades sostenibles





## Lo del agua, en serio

La sequía en las comarcas de la Marina durante los veranos de 2023 y 2024 nos ha llevado a crear una campaña de concienciación ciudadana sobre el uso responsable del agua en este periodo.

La campaña daba a conocer diferentes recomendaciones enfocadas a mitigar la sequía, como regular las grandes cantidades de agua en hogar y jardines. Estos contenidos pueden consultarse íntegramente en la web de Hidraqua.

Esta iniciativa se ha difundido a través de redes sociales, banners en medios de comunicación y cartelería física en oficinas de Hidraqua y espacios municipales.

A su vez, además de la concienciación ciudadana, trabajamos en la mejora de la reutilización del agua y la gestión sostenible de la misma son pilares básicos en los que se está trabajando para optimizar los recursos en esta zona.

De esta forma optimizamos nuestros recursos con el fin de extraer la máxima eficiencia en cada municipio gestionado en las comarcas de la marina, y que no se pierda ni una gota de agua en las redes.

Entre ellas, la canalización y control de las aguas pluviales en la Vila Joiosa o un nuevo piloto en Benidorm de una red de agua depurada para uso de edificios residenciales.



Hidraqua promueve el uso responsable del agua con la campaña 'Lo del agua, en serio'



Concienciación ciudadana para que no se pierda "ni una gota"



Entre las campañas que se han realizado a lo largo del 2023 y 2024, nos encontramos las siguientes:

Aigües d'Elx y el Ayuntamiento de Elche pretenden, a través de un toque de humor y cercanía, concienciar a la ciudadanía del "papelón" que supone tirar toallitas al inodoro con la campaña 'Menudo papelón'.

Queridos vecinos,  
TENED UNA NOCHE LENA DE SEXO, CON LAS VENTANAS ABIERTAS, NO FUE LA MEJOR NOCHE.  
TIRAR WEGO LAS TOALLITAS AL WC,  
TAMBIÉN.

¡¡NO!!!

Las toallitas atascan la bajante de la Comunidad.  
Y la red de alcantarillado de Elche.  
Y nos cuesta 1.000.000€ al año.

**MENUDO PAPELÓN**

Hidraqua realizó en el verano de 2024 una campaña de podcast 'Al agua, Datos'.

Talleres medioambientales el Día Mundial del Agua (22 de marzo); y Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) para escolares de Cullera, Paterna, Torreveja y Torrent.

Hidraqua lanza campañas mediáticas para evitar tirar toallitas en el WC.

¿Quieres que el *mal uso* de las toallitas deje de ser *noticia*?

**SEI 100**  
Las toallitas húmedas se asientan también en el Postiguet.

**INFORMACIÓN**  
Un mar de toallitas en el Cabo de la Huerta de Alicante.

**CEBOLLAS**  
Cientos de toallitas atascan las dos bombas de depuración de aguas de la urbanización Alcañet y provocan un vertido.

**TOO Alicante**  
Millones de toallitas tiradas al water obligan a cerrar la playa de un pueblo de Alicante.

**Diario de Alicante**  
El Campello registra un vertido por el atasco de toallitas en las bombas de depuración de la urbanización Alcañet.

¿Quieres que el *mal uso* de las toallitas deje de ser *noticia*?

**alicanteplaza**  
Alerta en Benidorm ante el colapso en conducciones por las toallitas que acaban en el retrete.

**INFORMACIÓN**  
El "síndrome de las toallitas" atasca las tuberías de Benidorm.

**ENVIRONMENT**  
Benidorm hace un llamamiento para no tirar toallitas húmedas al inodoro que provocan la obstrucción de los sistemas de bombeo.

Hagamos que esto deje de ser noticia

**HIDRAQUA**

Hidraqua dona 1€ por cada factura digital a entidades sociales como Más Vida de Orihuela o Cáritas de Elda.

Pásate a la Factura Digital



# 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 diferentes 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.

Una de las catas más multitudinarias realizadas en la ciudad de Alicante fue de la mano de Aguas de Alicante.

Con motivo del Día Mundial del agua, las candidatas a Belleas del Foc 2023 probaron, a ciegas, los diferentes sabores y sensaciones de las aguas procedentes de varias zonas de la provincia de Alicante.



Otra de ellas fue la cata "a ciegas" organizada por Aguas de Alicante en la Universidad de Alicante, Coordinada junto al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad y el Secretariado de Universidad Saludable.

Esta iniciativa reunió a más de 150 personas, la mayoría estudiantes.

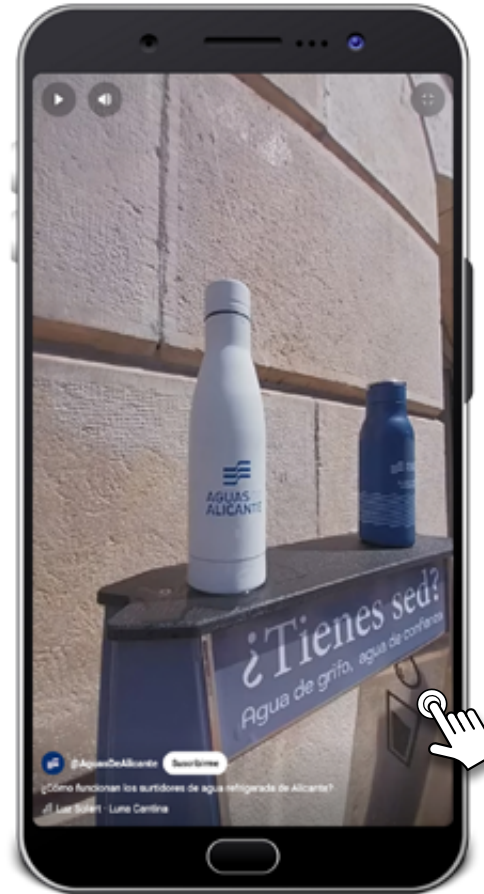


## Campaña fuentes

A lo largo de 2023 y 2024, desde Hidraqua y nuestras empresas participadas hemos instalado diferentes fuentes para la ciudadanía de municipios de la Comunitat Valenciana. Entre ellos, Alicante, Elche, L'Eliana o Torrent.

Con estas medidas se pretende fomentar el consumo de agua del grifo y facilitar a la ciudadanía que pueda recargar sus botellas reutilizables con agua fresca de la red municipal.

Así, evitar la generación de residuos por el uso de bebidas envasadas y reducir las emisiones de CO2 que ocasionan los envases no reutilizables.





# 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 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.

## El primer refugio climático de Alicante

Se encuentra en los Pozos de Garrigós, dentro del Museo de Aguas de Alicante. Este espacio, que data del siglo XIX, ha sido adaptado para ofrecer un respiro durante las olas de calor, manteniendo una temperatura estable durante todo el año. El refugio, ubicado en el "Pozo 1", cuenta con acceso a agua, electricidad, internet y vegetación adaptada.



	2023	2024
Nº entidades visitantes a instalaciones	13	14
Nº entidades visitantes al Parque La Marjal	12	24
Nº entidades visitantes Sistema GUARDIAN	7	3
Nº personas visitantes al Museo de Aguas de Alicante	34.613	38.301
Nº personas que han realizado talleres ambientales	5.148	6.525



## 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 ofrece una exposición sobre la historia de la gestión del agua en Alicante, desde la época romana hasta la sostenibilidad actual, y ha recuperado los Pozos Garrigós como espacio cultural.

También ofrece una visita guiada por las fuentes históricas desde el Ayuntamiento hasta el Museo de Aguas de Alicante (M2A).



## Clot de Galvany

El aula del Clot de Galvany es un punto de encuentro para informar sobre el paraje, mediante atención personalizada, material informativo y audiovisuales.

Se realizan talleres y juegos ambientales para grupos. El aula exhibe muestras de fauna, flora, fósiles y utensilios relacionados con el paraje, además de paneles informativos. Así, se recibe información sobre la geología, etnografía y biodiversidad del Clot de Galvany antes de explorarlo.



## 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.





## Reforestación

Realizamos jornadas de reforestación con el personal de la empresa, colectivos, asociaciones, grupos y entidades por medio de convenios de colaboración. A lo largo de estos dos años, se han plantado más de 800 árboles y arbustivas autóctonas reforestadas en la Poble de Vallbona. Esta actividad se ha llevado a cabo con la CEU Universidad Cardenal Herrera e Hidraqua.





## Colaboraciones con entidades sociales

Colaboramos con organismos para el fomento de la responsabilidad social corporativa, buscando sinergias y alianzas con entidades locales y otras entidades sociales, como por ejemplo Cruz Roja.

En 2024 se llevó a cabo el III Foro Empresarial Cruz Roja

desarrollado en cinco municipios de la provincia de Alicante (Elda, Benidorm, Orihuela, Sant Joan d'Alacant y Santa Pola).

En él participaron representantes del ayuntamiento, de Cruz Roja, de Hidraqua y de tres empresas del municipio, invitando a entidades y personas interesadas en esta temática. En este

foro se ponen en valor acciones sociales y de sostenibilidad, y se generan nuevas alianzas que respondan a los retos locales.

A modo de conclusión, esta iniciativa destaca la colaboración público-privada, con ayuntamientos como impulsores. Este hecho es clave para afrontar retos sociales, mejorar la

empleabilidad y fomentar la inclusión. Involucrar al sector turístico en iniciativas sostenibles fortalece el desarrollo local. La educación, la conciencia social y la difusión de logros son esenciales para lograr un impacto positivo y duradero.





## Voluntariado

## Creación de comunidades sostenibles





## Acciones de voluntariado

Veolia CARES, el programa de voluntariado corporativo de Veolia en el que participamos junto a nuestras empresas mixtas. Promovemos activamente la implicación de toda la plantilla en los retos sociales y ambientales del territorio. El voluntariado corporativo supone además una vía adicional de contribución social, que permite abordar de manera más cercana, comprometida y solidaria los desafíos a los que se enfrenta nuestra sociedad. Ponemos a disposición nuestros esfuerzos en diferentes jornadas de voluntariado en los municipios que gestionamos.

Entre las acciones realizadas en 2024 destacan seis actividades de voluntariado social en apoyo tras los devastadores efectos de la DANA realizado junto a Volies, con la participación de unas 120 personas. De la misma forma, en 2023 se llevaron a cabo diferentes voluntariados sociales con Cruz Roja, Col·lectiu Soterranya y AFACU con la participación de 70 personas.





## Un equipo comprometido

Frente a la DANA, hemos estado en contacto con diferentes entidades sociales que han estado trabajando en la denominada "zona cero". Así, organizamos diversas acciones de voluntariado para la plantilla, desde el mes de diciembre de 2024, dirigidas a ayudar, tanto desde Alicante como desde Valencia, a la zona afectada por la DANA.

Una contribución como voluntarios y voluntarias, ayudando con nuestro compromiso a la reconstrucción de estos municipios y a las personas que lo necesitan, buscando de manera conjunta tener el mayor impacto positivo.

En el mes de diciembre, y con el fin de hacerlo de manera ordenada y eficiente, organizamos una campaña de voluntariado corporativo, enmarcada en el programa Veolia Cares, con diversas acciones de voluntariado dirigidas a ayudar, tanto desde la provincia de Alicante como desde Valencia, a la zona afectada por la DANA.

Concretamente, las iniciativas realizadas en apoyo a las personas afectadas por la DANA se realizaron simultáneamente en diferentes municipios en los que Hidraqua y sus empresas participadas operan junto a la entidad Volies.

Unas 120 personas de la plantilla han colaborado como voluntarias en acciones como la preparación de kits escolares destinados a escolares de Aldaia, Alfafar y Torrent; la colaboración en la elaboración de menús solidarios con World Central Kitchen y Alicante Gastronómica Solidaria; la limpieza y adecuación de espacios afectados; la organización de lotes de alimentos de primera necesidad con el Banco de Alimentos o el acompañamiento de menores en actividad de ocio inclusivo.



# Análisis en LGB

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 área de actuación		
	2023	2024
Medio Ambiente	582.652,30€	390.109,60€
Arte y Cultura	194.838,38€	225.846,67€
Educación	186.905,97€	250.099€
Bienestar Social	143.536€	131.332,27€
Desarrollo socioeconómico	120.620€	102.198€
Salud	66.038,19€	66.914,44€
Empleo y emprendimiento	60€	10.936€
Fortalecimiento institucional	48€	4.030€
Ayuda Humanitaria	0	1.040€
Diversidad y fortalecimiento de la familia	0	330€
Total	1.294.699€	1.182.836€





**CERCANÍA A  
NUESTROS/AS CLIENTES**

# El agua un derecho fundamental

Alineamos nuestros compromisos...



**IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFA 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



Más de  
**3M€**

destinados a los fondos sociales en estos dos años



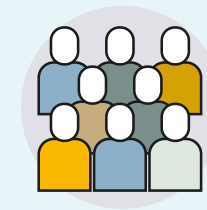
**83%**

de satisfacción de nuestros/as clientes en atención telefónica y canales digitales



**8**

de nota de valoración del servicio del agua por nuestros/as clientes



Más de  
**17.000**

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



Más de  
**15.700**

hogares con tarifas sociales para el agua



3-3, 418-1

## 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 objetivo

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

### ¿Qué barreras aborda CONTIGO?

- **Barreras de comprensión:** nuevos idiomas para atender a nuestros clientes, garantizando la inclusión de personas que no dominan el idioma.

- **Barreras digitales** para facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia; gestiones en nombre de otras personas; o el envío y recepción de documentación en papel.
- **Barreras a discapacidades auditivas:** canal de WhatsApp y servicio de atención por lengua de signos en oficinas y videollamada.
- **Vulnerabilidad económica** para 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.

#### Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO



## Telelectura

Este servicio informa por email y SMS sobre consumos excesivos o periodos prolongados de actividad o inactividad del contador, facilitando la detección inmediata de fugas y el control del consumo en tiempo real, incluso en viviendas deshabitadas.

Esta solución innovadora de telelectura permite consultar el consumo de agua en cualquier momento y lugar, acceder a información detallada online y realizar facturaciones reales, evitando estimaciones por falta de acceso al contador, como ocurrió durante el confinamiento.



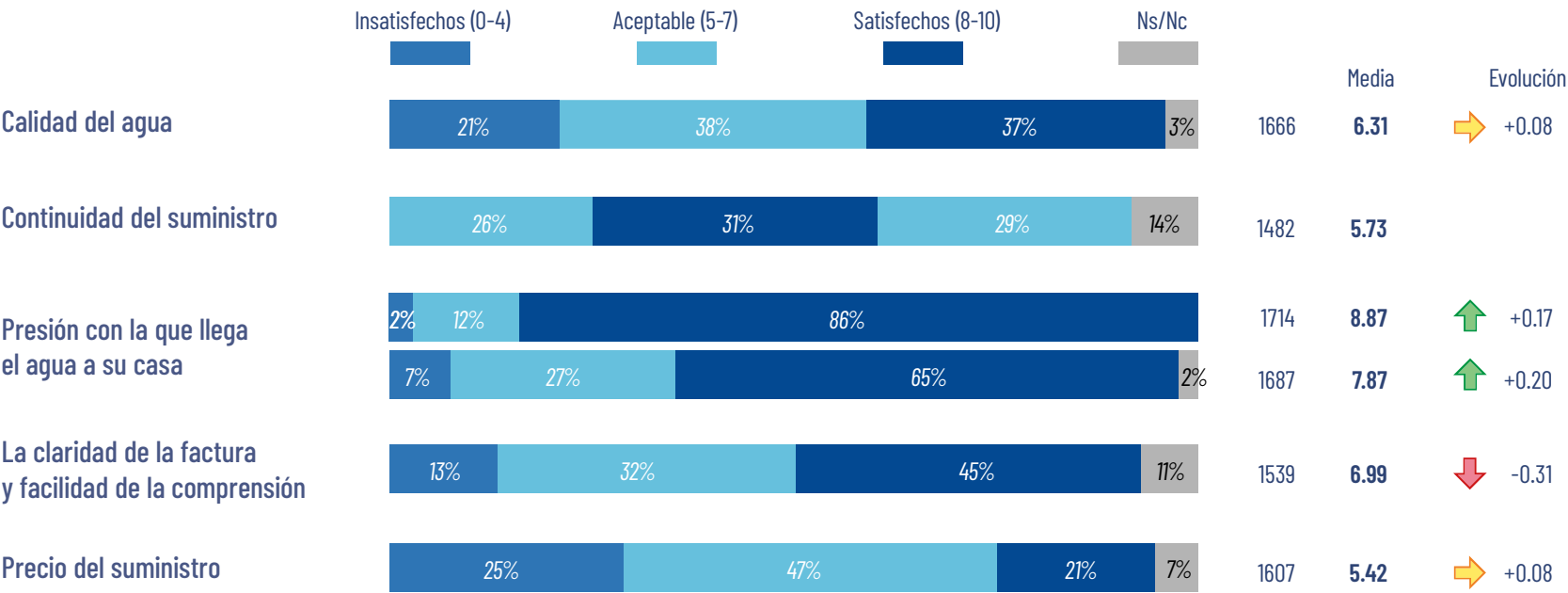
# Valoración del servicio

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.

## Valoración de la imagen de la empresa



### Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 8 minutos



Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2024



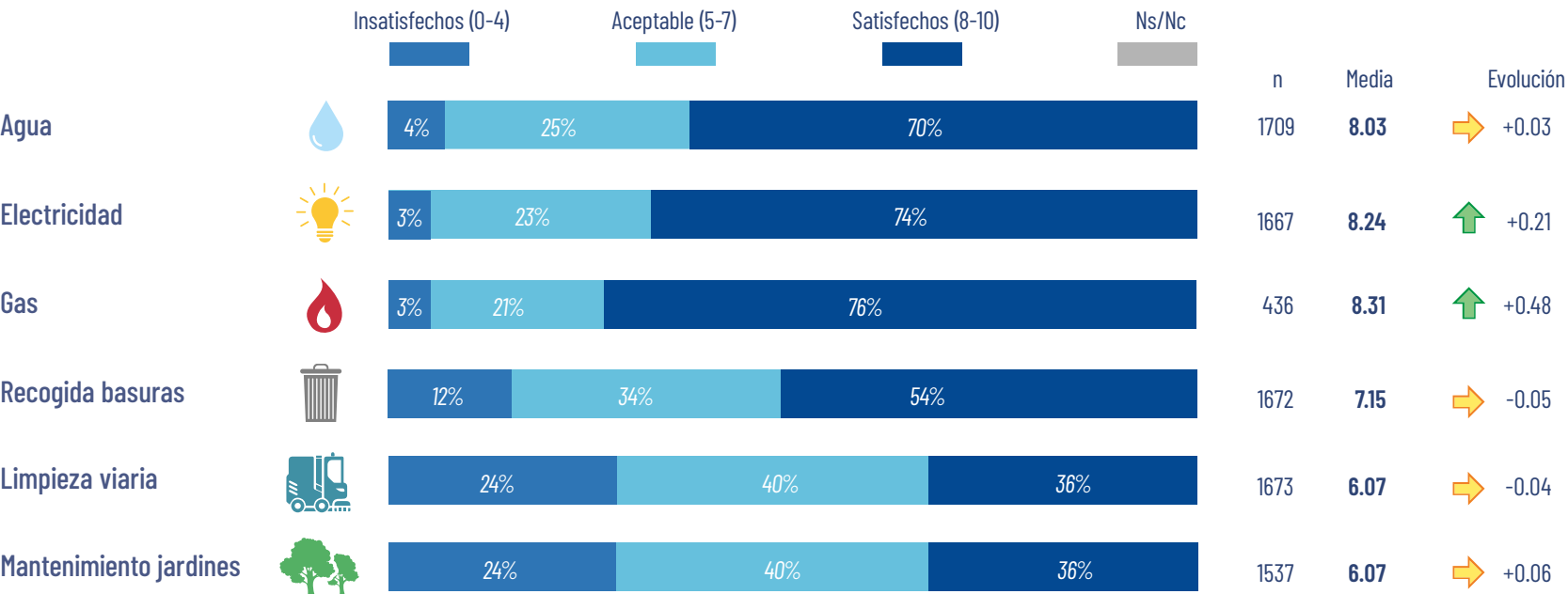
Universo: Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en la contratación de suministros



Muestra: 1.720  
Nivel de error: +/- 10%



Valoración de los servicios





Teléfono de atención al cliente

900 210 100

LUNES A VIERNES

DESDE LAS 8.00h HASTA LAS 21.00h

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS



Personas atendidas en 2023 y 2024

2.759.337



POR TELÉFONO

815.516



OFICINA PRESENCIAL

976.695



ÁREA CLIENTES (WEB)

821.323



ATENCIÓN WHATSAPP

96.294



ATENCIÓN CHAT

49.481



ATENCIÓN SVISUAL

28



Mapa obras y afectaciones

131

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

# Proceso de quejas



Customer Counsel  
generando  
confianza a través  
de la mediación

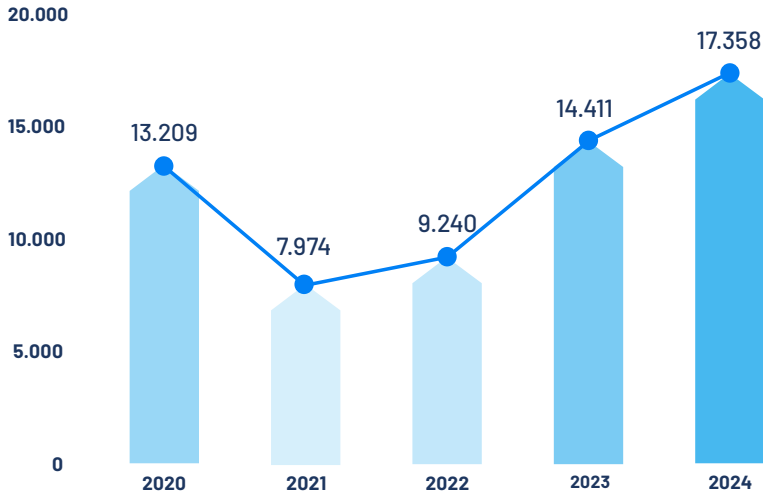
Ofrecemos a los clientes un servicio de diálogo y mediación a través de la figura del Customer Counsel que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua.

La actuación del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes, lo que contribuye a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente.

A lo largos de estos dos años, se han recibido unas 14.411 reclamaciones técnicas o comerciales en 2023; mientras que en 2024 han sido 17.358 a través de los diferentes canales de atención al cliente.



## RECLAMACIONES TÉCNICAS O COMERCIALES



## Oficina del Customer Counsel

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

## Customer Counsel:



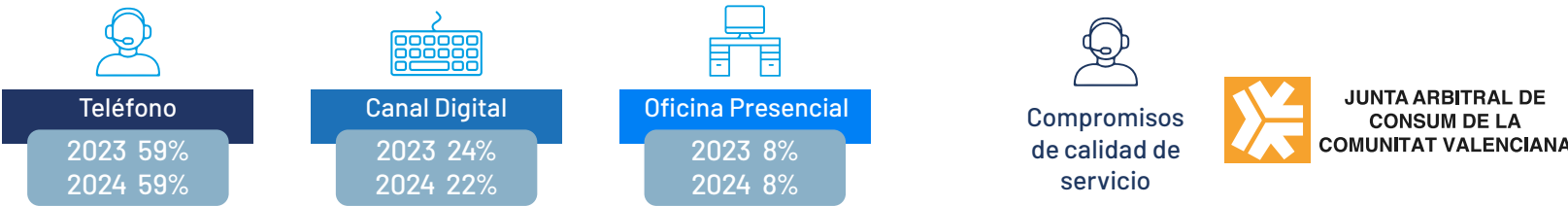


# Adhesión a la Junta de Arbitraje

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.

## Nivel de satisfacción del canal de atención al cliente



	Quejas recibidas		Junta de arbitraje		Defensor del cliente		Incumplimiento de compromisos	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Hidraqua	6628	8604	7	0	8	23	232	183
Aguas de Alicante	4645	5088	4	1	7	9	30	8
Aigües d'Elx	1444	1514	15	7	1	0	301	183
Agamed	762	872	0	0	0	1	0	0
Aigües de l'Horta	615	744	0	3	0	0	0	0
Aigües de Paterna	165	356	0	0	0	1	0	0
Aigües de Cullera	152	180	0	0	0	0	0	0
TOTAL	14411	17358	26	11	16	34	563	374

# 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



### Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

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

### Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

### Es retribuido por la prestación

## Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

### ¿Quién fija el precio del agua?

Aprobado por el regulador y titular del servicio de suministro de agua: el ayuntamiento de cada municipio. Después, 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.



ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

AYUNTAMIENTO

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

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

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





## Fondo Social

El fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos.

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.

## 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.

		2019	2020	2021	2022	2023	2024	%
Fondo Social	Importe	924.847	1.216.852	1.998.812	1.44.009	1.380.066	1.744.058	20,9%
	Familias beneficiadas	7.462	6.726	9.646	10.708	10.394	12.153	14,5%
Tarifas Sociales	Municipios	30	32	32	34	34	35	2,9%
	Familias beneficiadas	11.333	11.614	12.314	14.784	14.263	15.760	9,5%
12 Gotas	Contratos	1.447	1.026	1.951	2.027	2.000	2.014	0,7%
Compromisos de pago	Importe	6.163.208	6.649.859	9.679.180	7.585.200	8.261.890	11.615.666	28,9%
	Contratos	8.384	8.179	13.993	10.419	13.664	17.697	22,8%

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.

# COLABORACIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR





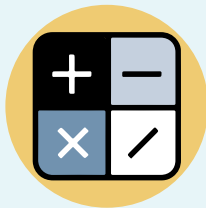
# Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos

Alineamos nuestros compromisos...



**TRABAJAMOS CON PROVEEDORES SOCIALMENTE RESPONSABLES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



100%

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



1.948

proveedores locales



63%

del volumen de compra es a proveedores de la Comunidad Valenciana

# 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.

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 nuestro grupo, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

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

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques:

- Liderazgo
- Diálogo
- Sistemas de Gestión
- Comunicación y transparencia.

## REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS







ÉTICA Y RESPONSABILIDAD  
EN CADA DECISIÓN

# Buen gobierno y gestión ética

## Normas de conducta

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

Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno, las lleva a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja.

## Canal ético

Nuestro Código Ético prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, hemos 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.

## Principios fundamentales que guían los comportamientos



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



Código ético de cada empresa



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

Nuestro fomento por el compromiso ético 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. Contamos 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.



# 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.

# 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.

# Riesgos ambientales

Desde Hidraqua hemos 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, disponemos 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.

En Hidraqua poseemos 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.



## 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.



403-3, 403-4, 403-9

## Riesgos laborales

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.





2-18, 2-24, 403-1, 403-8

# 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.

## 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.

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.

## Certificado de Conformidad Esquema Nacional de Seguridad

En cumplimiento del Real Decreto 311/2022, que regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Hidraqua y sus empresas mixtas han reforzado la seguridad de sus sistemas de información, obteniendo la certificación de conformidad de categoría media. Así mismo, en el caso de AGAMED ha obtenido la certificación de conformidad de categoría básica.

Estos certificados implican la implementación, por parte de la empresa, de los controles adecuados basados en un análisis de riesgos del sistema de información que da soporte a los procesos de atención al usuario y a las aplicaciones de gestión del ciclo de facturación del agua. Esta medida, asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, reafirmando nuestro compromiso con la protección de datos y la excelencia en el servicio al cliente.





## 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 contratas 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.

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.



2-18, 2-23, 2-24, 403-1

Sistema de gestión	HiDRAQUA	AGUAS DE ALICANTE	Aigües d'Elx	AGAMED	Aigües de l'Horta	Aigües de Paterna	AIGÜES DE CULLERA
 <b>9001</b> Gestión de calidad							
 <b>14001</b> Gestión ambiental							
 <b>50001</b> Gestión energética							
 <b>22000</b> Gestión de la inocuidad del agua							
 <b>22301</b> Gestión de la continuidad del negocio							
 <b>27001</b> Gestión de la seguridad de la información							
 <b>45001</b> Prevención de riesgos laborales							
ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYOS							
ISO 17025 ACREDITACIÓN LABORATORIOS DE ENSAYOS							
 <b>14046</b> Gases de efecto invernadero							
 <b>GHG protocol</b> Huella de carbono							
 <b>certificado en evaluación</b>							
 <b>UNE 19601</b> Compliance penal							
 <b>Esquema Nacional de Seguridad</b> Certificado de Conformidad							
 <b>Esquema Nacional de Seguridad</b> Certificado de Conformidad							



## 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 del grupo; 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 código ético@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.

### Derechos humanos y plantilla

En nuestra política de derechos humanos, nos comprometemos 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.



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 nuestra plantilla y de nuestras empresas participadas están adscritas a convenios colectivos que mejoran el Estatuto de los trabajadores y dicha normativa.

En nuestro Código Ético se recogen valores corporativos que se expresan a través de la actuación de nuestros 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. Desde Hidraqua condenamos absolutamente cualquier tipo de acoso o cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosas con la diversidad y con la vida privada, tenemos en cuenta ante todo las competencias de nuestros profesionales y nos negamos 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 esta 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.

Impulsamos el empleo de calidad también desde el ámbito formativo como la incorporación de estudiantes en prácticas y la formación dual. Adicionalmente, también favorecemos 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

Formamos 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 es el 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 trabajamos 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. Además, hacemos extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizando con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.





# 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.



- 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 2024 (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](#)







**SOBRE NUESTRO INFORME**



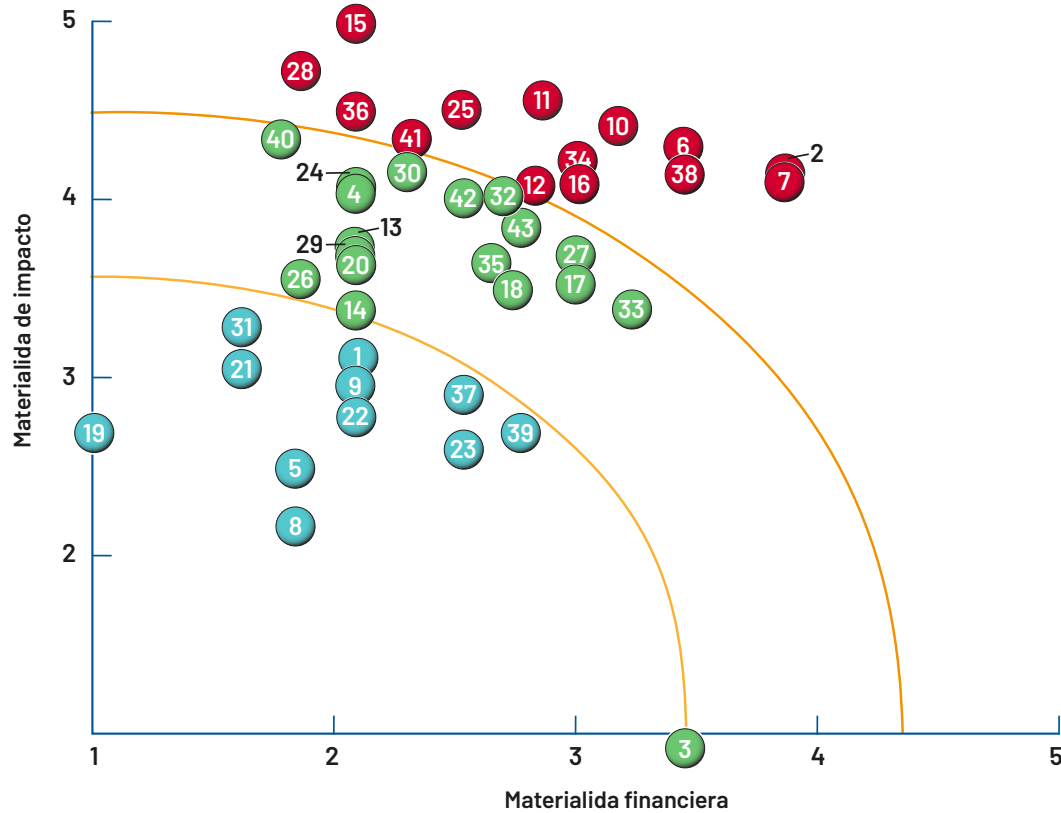
Un tema es material si genera riesgos u oportunidades que influyen o es probable que influyan en los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, en el valor empresarial de la compañía a corto, medio o largo plazo.

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.





# 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 e 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 CO2 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

2-14, 3-2, 3-3

Las siguientes tablas corresponden con el índice del informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 01/01/2023 y el 31/12/2024.

CONTENIDO	CONTENIDO ESPECÍFICO Y GENERAL	CONTENIDO	CONTENIDO ESPECÍFICO Y GENERAL
La organización y sus prácticas de presentación de informes	GRI: 2-1	Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-18
Gobernanza	GRI: 2-1, 2-2, 2-9, 2-10, 2-12, 2-13	Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-22
Gobernanza	GRI: 2-5	Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-23
Gobernanza	GRI: 2-6	Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-23, 2-24
Gobernanza	GRI: 2-7, 2-8	Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-25
Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-1, 2-16, 2-26	Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-28
Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-14	Participación de los grupos de interés	GRI: 2-29
Estrategia, políticas y prácticas	GRI: 2-15	Proceso de determinación de los temas materiales	GRI: 3-1

ID	TEMAS MATERIALES	CATEGORÍA	CONTENIDO ESPECÍFICO Y GENERAL
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	GRI: 3-3
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Gobernanza	GRI: 3-3
15	Calidad del servicio	Social	GRI: 3-3, 418-1
6	Digitalización	Gobernanza	GRI: 3-3
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	GRI: 3-3, 303-3, 303-5
10	Interacción con los grupos de interés	Gobernanza	GRI: 3-3
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Medio ambiente	GRI: 3-3, 101-1, 101-2
28	Seguridad y salud	Economía y gobernanza	GRI: 3-3, 403-1 al 403-10
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Empleados/as	GRI: 3-3, 401-1
34	Adaptación a la escasez hídrica	Empleados/as	GRI: 3-3, 303-1, 303-3
36	Gestión responsable de los recursos	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	Gestión responsable de las compras	Social	GRI: 3-3, 204-1, 414-1



La información presentada para el el informe de Sostenibilidad 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 además de los grupos de interés.



# Verificación externa del informe

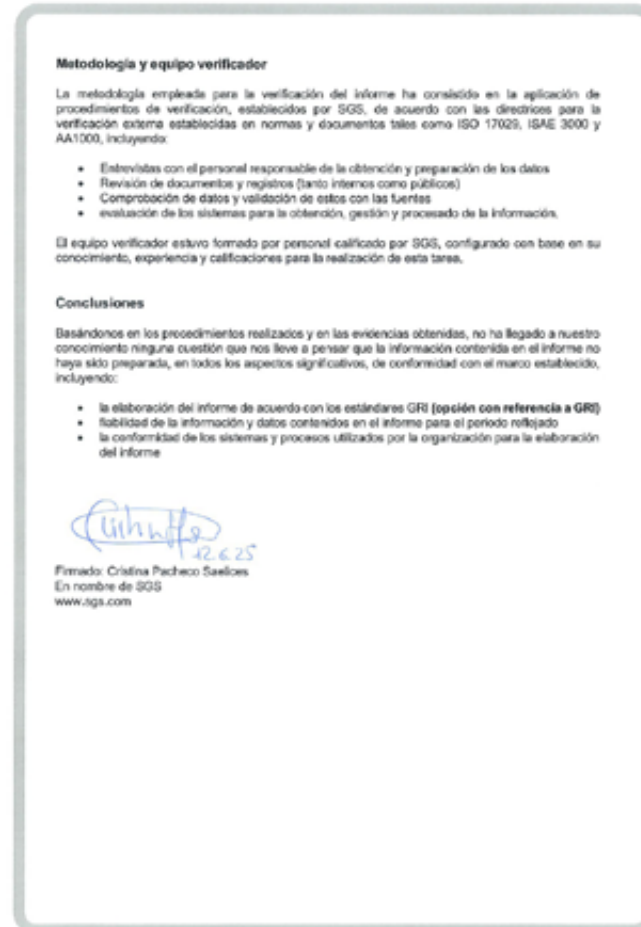
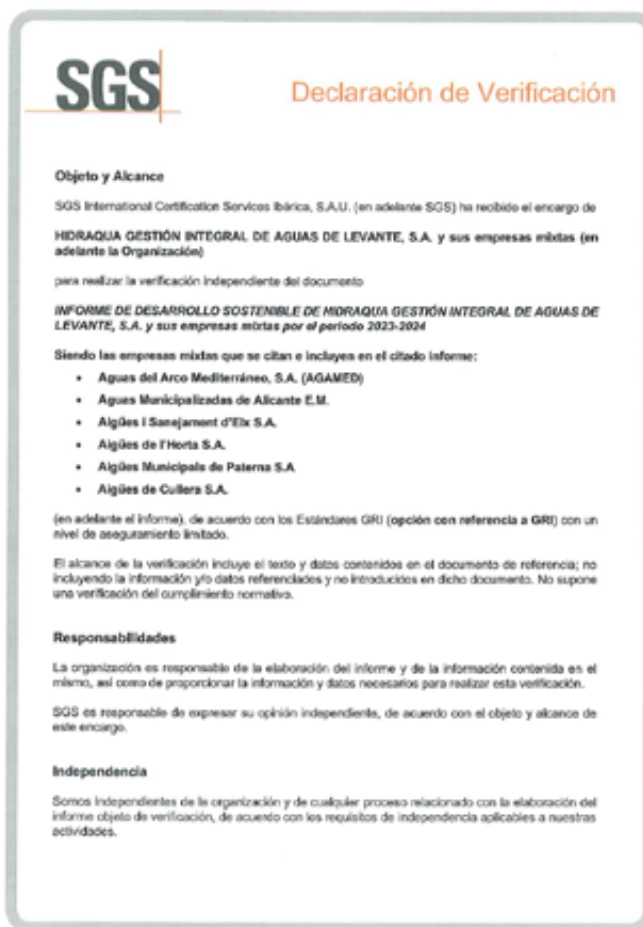
Hidraqua sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente a los ejercicios 2023 y 2024, con él se da respuesta en referencia a GRI. Este informe de Hidraqua incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros 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 2023 - 2024 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.







ANEXOS



Plantilla 2024

	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
Indefinidos	339	142	65	24	83	35	233	92	13	6	31	22	10	8
Temporales	17	7	2	2	10	1	10	3	0	1	4	0	1	1
J. Completa	338	132	66	24	87	33	233	86	12	5	33	20	10	7
J. Parcial	18	17	1	2	6	3	10	9	1	2	2	2	1	2
Total	356	149	67	26	93	36	243	95	13	7	35	22	11	9
Total plantilla	505		93		129		338		20		57		20	

	Hidraqua	Agamed	Aigües d'Elx	Aguas de Alicante	Aigües de Cullera	Aigües de l'Horta	Aigües de Paterna
Prácticas universitarias	12	1	1	2	1	1	1
Estudiantes en prácticas (FP)	13	1	3	5	1	—	—
Formación dual	4	1	—	5	1	1	—



# Plantilla 2023

	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
Indefinidos	338	144	67	23	85	32	225	95	13	6	31	22	10	8
Temporales	17	9	4	4	9	2	8	4	0	1	2	2	0	0
J. Completa	346	140	70	25	89	31	225	90	13	4	32	21	10	6
J. Parcial	9	13	1	2	5	3	8	9	0	3	1	3	0	2
Total	355	153	71	27	94	34	233	99	13	7	33	24	10	8
Total plantilla	508		98		128		332		20		57		18	

	Hidraqua	Agamed	Aigües d'Elx	Aguas de Alicante	Aigües de Cullera	Aigües de l'Horta	Aigües de Paterna
Prácticas universitarias	12	2	1	4	–	–	–
Estudiantes en prácticas (FP)	6	1	–	2	–	–	–
Formación dual	11	–	–	5	–	1	–





Tasa de rotación

2024

	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
De 20 a 29 años	9	4	—	—	2	1	1	—	—	1	2	—	3	1
De 30 a 45 años	9	4	1	4	3	2	—	—	—	—	3	1	10	2
Más de 45 años	20	9	5	1	5	5	2	1	3	—	1	1	8	2
Total	38	17	6	5	10	8	3	1	3	1	6	2	21	5

2023

	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
De 20 a 29 años	2	5	—	—	3	1	1	1	—	—	1	—	—	1
De 30 a 45 años	5	7	2	1	2	1	5	4	1	—	1	1	—	1
Más de 45 años	10	10	1	—	4	1	8	4	1	—	—	3	2	—
Total	17	22	3	1	9	3	14	9	2	—	2	4	2	2



# Agua regenerada

	Volumen suministrado (Hm³)	Volumen registrada (Hm³)	2023		Volumen suministrado (Hm³)	Volumen registrada (Hm³)	2024	
			RTH (%)	ANR (Hm³)			RTH (%)	ANR (Hm³)
Agamed	9,764	8,533	87,40%	1,231	10,393	9,287	89,35%	1,107
Aigües d'Elx	14,507	12,763	87,98%	1,744	14,512	12,822	88,36%	1,690
Aigües de Cullera	2,927	2,369	80,94%	0,558	2,955	2,303	77,92%	0,652
Aigües de l'Horta	12,098	8,623	71,28%	3,475	11,942	8,626	72,24%	3,315
Aigües de Paterna	3,221	2,661	82,63%	0,559	3,291	2,879	87,47%	0,412
Aguas de Alicante	40,734	34,173	83,89%	6,561	40,771	35,353	86,71%	5,418
Hidraqua	90,278	67,771	75,07%	22,506	93,635	70,829	75,64%	22,805
TOTAL	173,528	136,895	78,89%	36,634	177,499	142,100	80,06%	35,400





# Vertido de agua

2023									
Sociedad	EDAR	Uso agrícola (m³)	Uso ambiental (m³)	Uso urbano (m³)	Uso recreativo (m³)	Uso interno (m³)	Limpieza y baldeo de calles (m³)	Total agua reutilizada (m³)	Caudal tratado (m³/año)
AGAMED	1	7.022.756	0	0	0	100.955	0	7.123.711	7.123.711
Aguas de Alicante	3	10.952.326	15.032	1.096.854	294.152	0	46.807	12.405.171	28.693.408
Aigües d'Elx	3	8.734.808	1.242.100	0	0	2.955	0	9.976.908	9.976.908
Aigües de Cullera	3	0	0	0	0	0	0	0	80.490
Aigües de l'Horta	1	1.499.606	0	0	0	0	443.106	1.499.606	1.942.712
AQUAMBIENTE	13	13.278.350	0	0	0	0	3.922.191	13.278.650	18.471.729
HIDRAQUA	40	0	527.702	0	0	55.705	0	583.407	4.219.469
UTE ELDA	2	1.602.789	0	0	0	0	0	1.602.786	3.964.380
Suma total	66	43.090.632	1.784.834	1.096.854	294.152	156.660	4.412.104	46.469.939	74.472.807
Porcentaje uso		92,73%	3,84%	2,36%	0,34%	0,34%	9,49%	62,40%	



2024								
Sociedad	EDAR	Uso agrícola (m³)	Uso ambiental (m³)	Uso urbano (m³)	Uso recreativo (m³)	Uso interno (m³)	Limpieza y baldeo de calles (m³)	Total agua reutilizada (m³)
AGAMED	1	7.211.515	0	0	0	113.634	0	7.325.149
Aguas de Alicante	2	11.594.046	29.747	1.070.752	321.989	0	63.631	13.016.534
Aigües d'Elx	3	8.835.931	1.160.018	0	0	0	0	9.995.949
Aigües de Cullera	3	0	0	0	0	0	0	0
Aigües de l'Horta	1	982.191	0	0	0	0	575.571	982.191
AQUAMBIENTE	13	0	0	0	0	0	4.516.686	13.307.075
HIDRAQUA	40	0	0	0	0	32.806	0	573.780
UTE ELDA	2	2.512.939	0	0	0	0	0	2.512.939
Suma total	65	31.136.622	1.189.765	1.070.752	321.989	146.440	4.580.317	47.827.251
Porcentaje uso		95,10%	2,49%	2,24%	0,67%	0,31%	9,58%	64,59%





# Lesiones por accidente laboral

RESUMEN SINIESTRALIDAD LABORAL	2024	2023
Nº de Accidentes de Trabajo CON Baja	4	6
Nº de Accidentes de Trabajo SIN Baja	35	27
Nº de Trabajadores. Plantilla media anual	1.139	1.161
Nº de Horas Trabajadas.	1.799.419,77	1.777.970,48
Índice de Incidencia. Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada cien mil trabajadores.	0,35	0,52
Índice de Frecuencia. Nº de accidentes en jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.	2,22	3,37
Índice de Gravedad. Nº jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas.	0,05	0,17
Índice de Duración Media. Nº jornadas perdidas por accidente.	24	49,5
Nº total de fallecimientos por accidentes	0	0
Nº total de fallecimientos por enfermedad profesional	0	0
Enfermedades profesionales SIN Baja	1	0
Enfermedades profesionales CON Baja	0	0



403-5

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

