

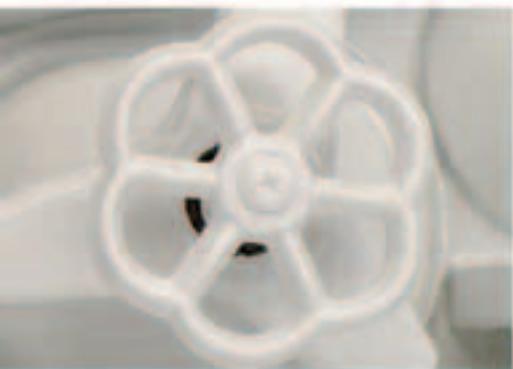
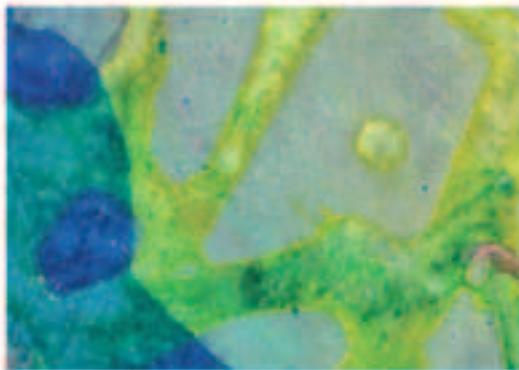
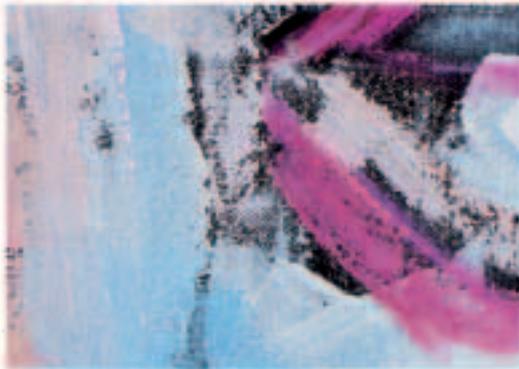


INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA



2013





INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA

2013





# índice

PRESENTACIÓN ..... 06

ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL ..... 08

## 01 QUIENES SOMOS ..... 10

1.1 ORGANIZACIÓN ..... 13

1.1.1 Modelos de Colaboración: Empresas Mixtas ..... 13

1.1.2 Modelos de Colaboración: Concesiones ..... 19

1.2 NUESTRAS ACTIVIDADES: LA GESTIÓN AL COMPLETO  
DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA ..... 25

1.3 MAGNITUDES TÉCNICAS ..... 26

1.4 MAGNITUDES ECONÓMICAS ..... 26

1.4.1 Cómo se Fijan los Precios del Agua ..... 27

1.5 DATOS Y ACTUACIONES DESTACADAS ..... 28

## 02 EXCELENCIA EN LA GESTIÓN ..... 30

2.1 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA ..... 34

2.1.1 Buen Gobierno ..... 34

2.1.2 Principales Pactos y Convenios Suscritos ..... 35

2.1.3 Grupos de Interés ..... 36

2.2 PRINCIPALES DISTINCIONES ..... 41

2.2.1 Otros Reconocimientos ..... 43

2.3 ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE ..... 45

2.3.1 La Atención y Dedicación al Cliente ..... 46

2.3.2 Comunicación con Entidades que Representan a los Clientes ..... 50

2.4 APUESTA POR EL TALENTO ..... 51

2.4.1 Formación ..... 54

2.4.2 Desarrollo Profesional y Personal ..... 54

2.4.3 La Gestión del Conocimiento en Hidrogea ..... 55

2.4.4 La Seguridad y Salud de los Trabajadores: Una Necesidad ..... 56

2.4.5 Igualdad, Conciliación y Diversidad ..... 59

2.4.6 Comunicación ..... 61

## 03 IMPLICACIÓN SOCIAL ..... 62

3.1 ACCIONES SOLIDARIAS ..... 66

3.2 ACCIONES FORMATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN ..... 67

3.3 ACTIVIDADES DEPORTIVAS ..... 70

3.4 ACTIVIDADES CULTURALES ..... 71

## **04** ALIANZAS Y COLABORACIONES ..... 72

4.1 COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ..... 74

4.2 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES ..... 75

4.2.1 Principales Proveedores ..... 75

4.2.2 Perfil del Contratante ..... 77

## **05** HIDROGEA Y LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL ..... 78

5.1 CONTROL Y CALIDAD DEL AGUA ..... 81

5.1.1 Producción de Agua Potable ..... 83

5.2 ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO ..... 84

5.2.1 Eficiencia Hídrica ..... 86

5.2.2 Aplicaciones y Metodologías Usadas para el Control y Mantenimiento de las Redes de Agua y Saneamiento ..... 88

5.2.3 Control de Vertidos ..... 88

5.3 DEPURACIÓN DE AGUA RESIDUAL ..... 89

5.3.1 Agua Residual Tratada, Reutilizada y Reciclada ..... 90

5.3.2 Optimización de la Gestión de Fangos ..... 91

5.4 SISTEMAS DE GESTIÓN ..... 91

5.5 EFICIENCIA ENERGÉTICA ..... 93

5.5.1 Auditorías de Eficiencia Energética ..... 94

5.5.2 Energía Renovable: Energía Verde ..... 96

5.6 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD ..... 97

5.6.1 Hábitats Protegidos o Restaurados ..... 101

5.6.2 Gestión de Residuos ..... 103

5.7 LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN HIDROGEA ..... 104

## **06** HIDROGEA Y LA INNOVACIÓN ..... 106

6.1 VIVERO DE IDEAS ..... 110

6.2 PROYECTOS DESTACADOS DURANTE EL 2013 ..... 111

6.2.1 Abastecimiento y Saneamiento ..... 111

6.2.2 Depuración ..... 112

6.3 PRODUCCIÓN CIENTÍFICO-TECNOLÓGICA Y ACCIONES DE DIFUSIÓN ..... 115

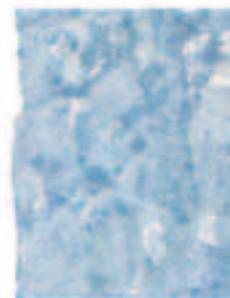
## **07** ANEXOS ..... 116

7.1 CARTA DE VERIFICACIÓN Y NIVEL DE APLICACIÓN SEGÚN GRI ..... 118

7.2 ÍNDICE GRI ..... 121

7.3 GLOSARIO ..... 128

# PRESENTACIÓN



## PERFIL DEL INFORME

El siguiente informe tiene por objeto mostrar y dar a conocer el desempeño de Hidrogea en cuanto a la Responsabilidad Corporativa y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. En [hidrogea.es](http://hidrogea.es) y [masdesarrollosostenible.es](http://masdesarrollosostenible.es) puede ampliarse la información aquí disponible.

El presente informe se ha elaborado siguiendo el modelo de la guía G3.1 para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, GRI. Al final del mismo, se ha incluido un índice que permite localizar los indicadores GRI en el informe, usando las siglas NA para indicar aquella información que no aplica.

Este informe se ha verificado según la norma AA 1000 Assurance Standard de 2008, en relación con la relevancia de la información, con la finalidad de asegurar que el informe da respuesta a todos aquellos asuntos que los grupos de interés consideran relevantes. Los aspectos detectados como materiales pueden consultarse en el **cuadro de materialidad** elaborado para el Grupo Agbar en [www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/rendicion-de-cuentas/dialogo-con-los-grupos-de-interes/estudio-de-materialidad](http://www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/rendicion-de-cuentas/dialogo-con-los-grupos-de-interes/estudio-de-materialidad).

## ALCANCE

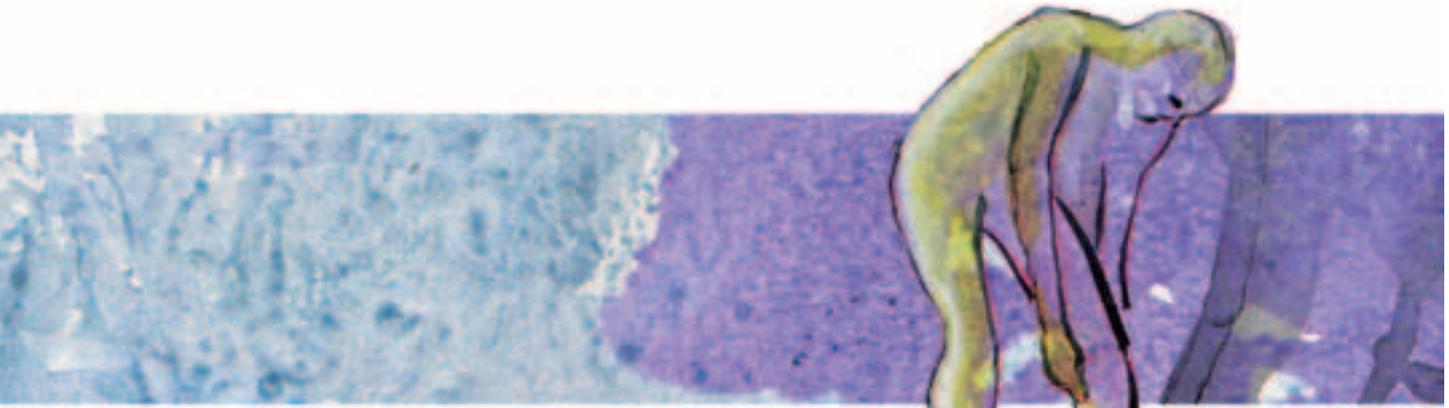
Todos los datos incluidos en el presente informe pertenecen al perímetro de consolidación de Hidrogea, que hasta noviembre de 2013 se denominó Aquagest Región de Murcia, y a las empresas mixtas gestionadas por la misma, incorporadas por el método de integración global, excepto los datos económicos que se obtienen por el método de puesta en equivalencia.

Para mayor claridad, este informe comprende los datos de los servicios gestionados a través de concesiones administrativas: Abanilla, Águilas, Alcantarilla, Cartagena, Cehegín, Las Torres de Cotillas, San Javier y Torre Pacheco, y de empresas mixtas: Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca, Aguas de Murcia, y Sermubeniél. Además, se incluye información de su participación en el Club Deportivo Las Torres de Cotillas (exclusivamente datos de RR.HH.).

El presente informe contempla todas las instalaciones que posee o gestiona la empresa: 32 EDAR, 2 ETAP, 133 Depósitos, 101 EBAP, 290 EBAR, edificios de oficinas, almacén y servicios y la flota completa de vehículos.

En cuanto a la comparabilidad de los datos con respecto a 2012, señalar que en 2013 no se ha tenido en cuenta los datos técnicos de Blanca Fomento Social ya que se dejó de gestionar a principios de dicho año.

La información a incluir se ha elegido a través de la experiencia en la elaboración de los informes anteriores, además de tener en cuenta las aportaciones y sugerencias recibidas de los grupos de interés, a través de asistencia a foros, y colaboración y participación en actividades que tienen por objetivo conocer las inquietudes y preocupaciones de nuestros grupos de interés.



Se presenta la totalidad de los datos medioambientales de la empresa. Para el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> se ha tenido en cuenta el consumo de energía, tanto eléctrica como procedente de combustibles fósiles y de otros materiales, usando factores de conversión.

En cuanto a la información social, los datos que aquí se incluyen, engloban a todos los trabajadores que forman parte de Hidrogea bajo cualquiera de las formas jurídicas anteriormente citadas.

La información contenida en este informe tiene dos propósitos:

- Cumplir con las exigencias del Global Reporting Initiative para Informes de Responsabilidad Corporativa A+.
- Aportar los indicadores necesarios para la gestión de los procesos de Hidrogea y hacerlos coincidir con los que son principales para la mayoría de grupos de interés.

Los contenidos cualitativos han sido escogidos teniendo en cuenta los aspectos que siguen:

- Evolución de los indicadores definidos, tanto si resultan positivos como negativos, cumpliendo, de esta manera, con los principios de comparabilidad y equilibrio.
- El contexto socio-económico bajo el que se elabora el Informe de Responsabilidad Corporativa.
- La opinión que los grupos de interés han manifestado sobre el informe del año anterior.

## CONTACTO

Para más información, pueden ponerse en contacto con el Departamento de Comunicación y Responsabilidad Corporativa a través de los siguientes medios:

<u>TELÉFONO</u>	<u>FAX</u>	<u>DIRECCIÓN POSTAL</u>	<u>CORREO ELECTRÓNICO</u>
968 27 06 61	968 24 98 09	Hidrogea. RSC C/ Nuestra Señora de los Buenos Libros nº 3 Bajo. 30008 - Murcia	desarrollosostenible@hidrogea.es

## NIVEL DE CALIFICACIÓN

Hidrogea ha realizado este informe siguiendo las pautas de la Guía G3.1 de la *Global Reporting Initiative*. Dicho informe ha sido verificado por un tercero independiente.





# ENTREVISTA AL DIRECTOR GENERAL

JAVIER SEGOVIA PASTOR

**Hidrogea cumple cinco años elaborando y publicando esta extensa memoria en la que se recogen sus principales acciones sociales y medioambientales, ¿qué supone para su empresa este compromiso con la Responsabilidad Corporativa?**

Es uno de los pilares en los que se apoya la filosofía de Hidrogea. Además de garantizar el mejor servicio posible a nuestros clientes en la gestión del Ciclo Integral del Agua, todos los que trabajamos en esta empresa sabemos que el cuidado del medio natural y la preocupación por las necesidades de nuestros clientes son dos de los objetivos que perseguimos en nuestro trabajo diario. Sólo así podremos alcanzar la excelencia y ser un referente en la prestación de un servicio tan importante como el abastecimiento de agua, que en una Región como Murcia se vuelve mucho máspreciado por escaso, lo que exige un plus en todas nuestras acciones.

**¿Qué tipo de medidas han puesto en marcha en el último año en busca de la sostenibilidad y del respeto por el medio natural?**

Nuestra apuesta por el desarrollo sostenible y la lucha contra el cambio climático se apoya de manera clara y directa en la generación de energía verde y en la disminución de las pérdidas de agua, como demuestran los datos. En 2013 se han producido más de **10 millones de kWh** de energía renovable, un **78% más** que el año anterior, y se han dejado de emitir a la atmósfera unas 2.500 Tm de gases de efecto invernadero. Esta energía viene, principalmente, del aprovechamiento mediante cogeneración del biogás generado en el proceso de depuración del agua residual y supone un 90% de la producción. Tenemos una apuesta muy firme y clara por las energías renovables ya que ante la escasez y la irregularidad de las precipitaciones estamos obligados a depender de los trasvases y de la desalación, con el alto costo energético que eso implica.

**¿Qué líneas de trabajo siguen para intentar paliar la falta de agua en Murcia y para que los usuarios no tengan problemas en el suministro?**

Hemos hecho esfuerzos por aprovechar al máximo los recursos disponibles mediante una gestión sostenible consiguiendo que los índices de agua no registrada, que es la que se pierde, disminuyan año tras año. Hemos logrado un gran rendimiento ya que en los últimos dos años hemos experimentado una reducción en las pérdidas de agua equivalente al suministro necesario para abastecer durante un año a una ciudad como Alcantarilla, que cuenta con una población de 40.000 habitantes y un tejido empresarial importante. Además, seguimos apostando por la innovación. En el pasado año desarrollamos 36 proyectos de I+D+i en los que se han invertido 630.246 euros.

**La puesta en marcha de los Fondos Sociales le ha valido a Hidrogea numerosos reconocimientos y premios, ¿Seguirán apostando por este tipo de ayudas?**

Cada año vamos a más y para el futuro la apuesta será aún mayor. El primer Fondo Social nació en Aguas de Murcia en 2012 y desde entonces no hemos hecho más que aumentar su dotación y llevarlo a otros municipios. En 2013 creamos el Fondo Social para la condonación de deuda de las familias más necesitadas del municipio de Cartagena, con una dotación anualizada de 157.000 €. Gracias al acuerdo firmado entre Hidrogea y el Ayuntamiento de Cartagena, el Fondo Social permitió durante 2013 exonerar del pago del recibo de agua a 686 familias con una grave situación económica, garantizándoles la cobertura de un bien de primera necesidad como es el agua. En nuestro afán por llegar a cuantos más ciudadanos mejor, a mediados del pasado año se puso en marcha el Fondo Social de Aguas de Cieza, lo que ha permitido condonar la deuda a 86 familias del municipio, mientras que el de Aguas de Murcia ha ayudado a 1.228. En 2014 seguimos avanzando en este tema con una ayuda en Murcia de 300.000 euros y la creación de una tarifa plana de solo cinco euros, además, se han puesto en marcha los Fondos Sociales en Beniel y Alcantarilla.



**¿Cómo valoraría la calidad del agua de los municipios de la Región de Murcia en los que Hidrogea presta el servicio?**

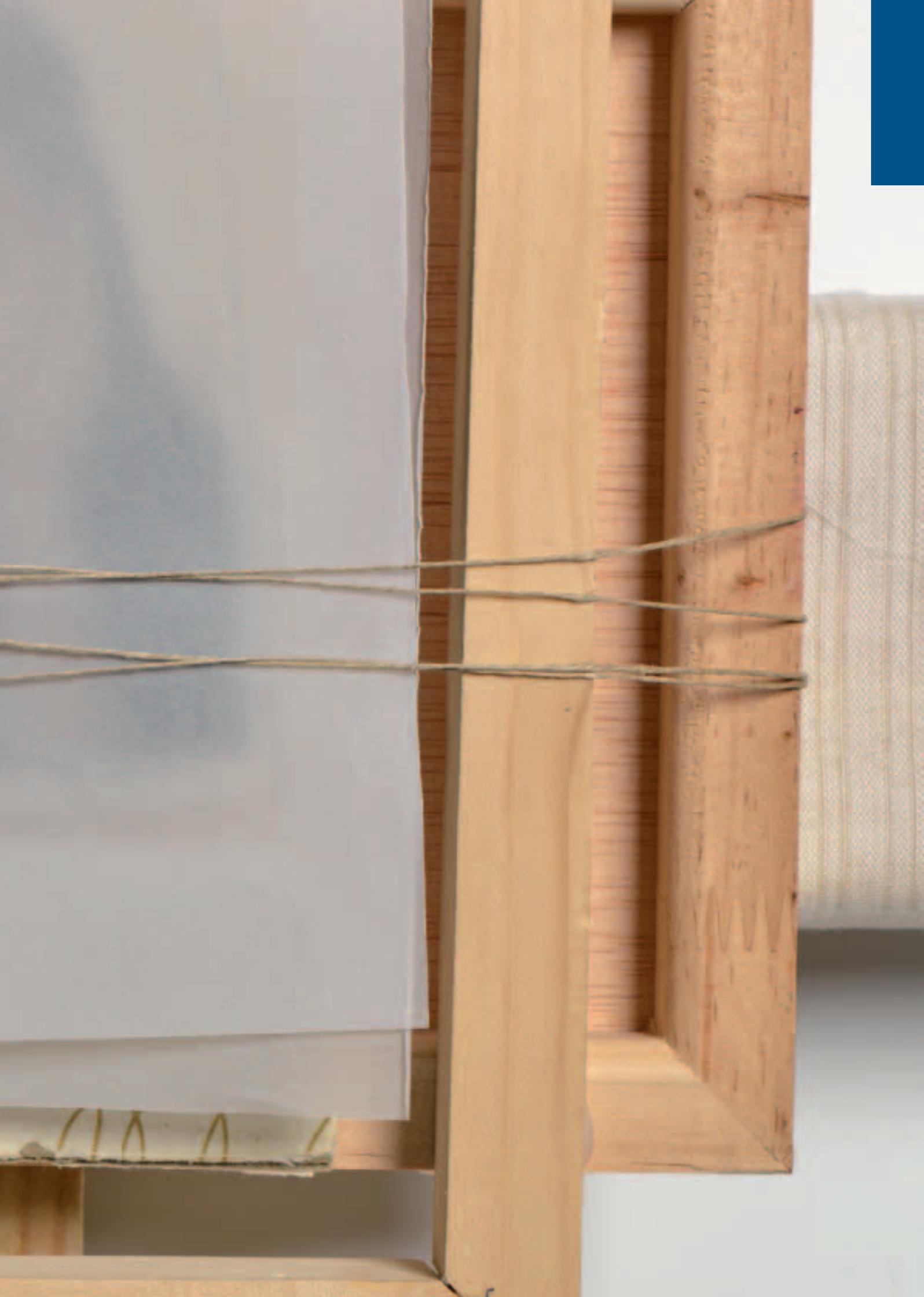
Muy buena ya que el grado de cumplimiento normativo es del cien por cien. Hidrogea y sus empresas participadas tienen un firme compromiso con sus usuarios, al que llamamos **Garantía de Calidad Sanitaria**, que implica que el cliente recibirá un agua que pueda beber cada día, durante toda su vida, sin ningún riesgo para su salud. Para conseguirlo, en 2013 se tomaron **141.977 muestras** y se realizaron **220.777 determinaciones analíticas** de más de 100 parámetros, en cumplimiento del RD 140/03 y del Programa de Vigilancia Sanitaria establecido por el Gobierno Regional. Además, se limpia y desinfecta todos los años el 100% de los depósitos de almacenamiento y rebombeo. También se dispone de rechloraciones automatizadas y telecontroladas, así como de analizadores de medición continua y supervisión remota. Por otro lado, Aguas de Murcia dispone de un Plan de Seguridad del Agua validado mediante la certificación en la norma ISO 22000. Durante 2013 Hidrogea inició la implantación de esta norma en Cartagena y en 2014 se ha comenzado en Lorca.

**¿Qué objetivos se plantea Hidrogea para el futuro?**

A nivel general seguiremos ofreciendo a todos nuestros clientes la mejor gestión posible haciendo este objetivo compatible con el respeto al medioambiente y apostando por un desarrollo sostenible de nuestra sociedad. A nivel particular seguiremos potenciando las energías renovables, la ayuda a los más necesitados y prestamos especial atención a las necesidades e inquietudes de nuestros usuarios. Para conseguirlo hemos puesto en marcha dos cuentas en *Twitter*, una para Aguas de Murcia (@EMUASA\_Clientes) y otra para Hidrogea (@Hidrogea), para comunicarnos de manera rápida y directa con nuestros clientes y adaptarnos a los nuevos usos y tendencias sociales. Tampoco olvidamos, en una clara visión de futuro, que es necesario estar preparados para afrontar los numerosos desafíos que se van a plantear en las ciudades para garantizar, con un clima marcado por las sequías, un suministro de agua y un servicio de saneamiento fiable y seguro. Nuestra apuesta por las *Smart Cities*, y en concreto por las *Smart Water*, ciudades con sistemas avanzados de gestión de los recursos hídricos, se ha convertido en el modelo a seguir en cada una de nuestras decisiones y actuaciones.

# 01

## QUIENES SOMOS





## contribuyendo al futuro de la **Región de Murcia**

Hidrogea forma parte del **Grupo AGBAR**, grupo especializado en la gestión de todos los procesos relacionados con el Ciclo Integral del Agua: la captación, el transporte, la potabilización, la distribución, el control sanitario y el suministro de agua, también al saneamiento, la depuración y la posterior reintroducción del agua tratada en el medio natural. Toda esta experiencia es la base de su modelo de gestión.

Así pues, Hidrogea presta servicio a cerca de **1 millón** de ciudadanos, gestiona de manera sostenible el Ciclo Integral del Agua en **13 municipios** y **92 pedanías**, a través de los servicios públicos del Agua, garantizando su potabilidad y continuidad las 24 horas del día, los 365 días del año. A esto se le une la gestión de **32 estaciones depuradoras**.

Además, ofrece servicios ambientales y se compromete con la Responsabilidad Corporativa y el desarrollo sostenible, diseña y ejecuta infraestructuras hidráulicas de captación, producción, distribución y tratamiento.

Hidrogea basa su actividad en el uso de las tecnologías más avanzadas que mejoran la eficiencia y la calidad de los servicios del Ciclo Integral del Agua, y ofrecen soluciones que se adaptan a las necesidades de sus clientes.

# 1.1 ORGANIZACIÓN

La estructura organizativa de Hidrogea puede quedar definida esquemáticamente de la siguiente manera:



En España la titularidad de los servicios del agua corresponde a las administraciones locales. La prestación de servicios en cada uno de los municipios de la Región en los que está presente Hidrogea varía en función del tipo de gestión acordado con el Ayuntamiento, gestión conseguida en cualquier caso a través de licitación pública. Así, se distingue entre concesiones administrativas, empresas mixtas con participación municipal y U.T.E.

## 1.1.1 MODELOS DE COLABORACIÓN: EMPRESAS MIXTAS

Se trata de una sociedad en la que se unen los entes públicos y privados con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante licitación pública en la que se garanticen los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección. La Administración participa de manera mayoritaria en el capital y ejerce un cierto control en la compañía que está operada por la empresa privada en cuestión.

La empresa mixta es una fórmula de colaboración que Hidrogea considera coherente con el modelo de participación público-privada que defiende. A continuación se describe sucintamente las empresas mixtas en las que participa y se lleva la gestión, así como la composición de sus Consejos de Administración:

COMPOSICIÓN DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN POR SEXO		
SOCIEDAD	HOMBRES	MUJERES
Aguas de Cieza	86%	14%
Aguas de Jumilla	75%	25%
Aguas de Lorca	100%	0%
Aguas de Murcia	78%	22%
Sermubeniel	90%	10%



*Para todos los ciezanos el agua, su gestión y buen uso, forma parte de nuestra cultura y de nuestras raíces. El río Segura nos ha hecho prosperar y crecer, ha regado nuestros campos y ha marcado nuestra forma de ser y de vivir durante cientos de años. Por eso, desde Aguas de Cieza el esfuerzo diario y las exigencias en la buena distribución de este bien tan preciado y escaso son máximas. No sólo se trabaja los 365 días del año para prestar el mejor servicio a los ciudadanos, también se hace bajo criterios y parámetros de sostenibilidad, respeto por el medio ambiente y compromiso social. Desde el Ayuntamiento de Cieza seguiremos trabajando codo con codo con Aguas de Cieza para potenciar la gran aportación social que año tras año se está haciendo a nuestro municipio con iniciativas como el Fondo Social, que ayuda a familias con dificultades económicas. Gracias a una primera partida para seis meses de casi 31.000 euros 86 familias ciezanos han visto condonados sus recibos. Pero la apuesta de Aguas de Cieza es mucho más amplia y no ha dudado en asumir una labor de mecenazgo cultural, muy importante en estos tiempos, con el patrocinio del Certamen Nacional de Pintura al Aire Libre Ciudad de Cieza que ayuda a jóvenes artistas. Estas son sólo algunas de las acciones que Aguas de Cieza viene realizando en los últimos años y que bien se muestran en esta memoria.*

**Antonio Tamayo González**  
ALCALDE DE CIEZA

**DIRECCIÓN:** C/ José Pérez Gómez, nº 2-bis

**CP:** 30530 Cieza

**TELÉFONO:** 968 76 29 31 **FAX:** 968 76 76 99

**MUNICIPIO:** Cieza

**SERVICIO:** Agua, Alcantarillado, Parques y Jardines, Limpieza Viaria y Limpieza de Edificios Públicos.

**FORMA DE GESTIÓN:** Empresa Mixta

**AÑO DE INICIO:** 1999

**CLIENTES:** 15.283

**HABITANTES:** 35.195

**DETALLE:** Dispone de 103'52 Km de red de agua potable, 67'48 Km de red de alcantarillado, 3 depósitos con una capacidad de 11.500 m<sup>3</sup>, 1 bombeo de Agua Potable, 1 de residuales y 5 barredoras.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**



<b>PRESIDENTE</b>	Antonio Tamayo González		Ayuntamiento de Cieza
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno		Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Antonio Franco Espinosa	Con voz pero sin voto	Aguas de Cieza
<b>SECRETARIO</b>	Bartolomé Buendía Martínez	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Cieza
<b>LETRADOS ASESORES</b>	Jorge Ferrándiz Leal	Con voz pero sin voto	Hidrogea
	Arturo García-Balibrea Ramírez	Con voz pero sin voto	Hidrogea
<b>INTERVENTORA</b>	Ana Belén García García	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Cieza
<b>CONSEJEROS</b>	José Fernández Candel		Ayuntamiento de Cieza
	Fernando Tamayo Rodríguez		Ayuntamiento de Cieza
	M <sup>ª</sup> Jesús López Moreno		Ayuntamiento de Cieza
	José Eduardo Illueca Ballester		Ayuntamiento de Cieza
	Francisco Quesada Fernández		Hidrogea
	José Albaladejo Guillén		Hidrogea
	Rafael Gómez Villanueva		Hidrogea



*Apostar por la calidad del servicio en el suministro de agua potable es apostar por una ciudad con mejor calidad de vida. Así lo entendemos desde el Ayuntamiento de Jumilla, desde donde a través de Aguas de Jumilla, velamos para que vecinos y vecinas de nuestra ciudad cuenten con un servicio óptimo y eficiente, que cumpla con todos los estándares de calidad y en el que la ciudadanía confie, porque un elemento de primera necesidad, como es el agua, debe contar con todas la garantías posibles.*

*Aguas de Jumilla viene trabajando en ampliar y mejorar las infraestructuras con inversiones anuales en las que se prioriza mejorar la calidad del agua, modernizar el servicio, y optimizar el rendimiento hidráulico. Pero sobre todo, si de algo tenemos que estar orgullosos es de las garantías que ofrecemos para que todos los ciudadanos tengan acceso al agua potable en nuestra ciudad, un derecho de los jumillanos y un deber de esta Administración a la que damos la debida respuesta.*

**Enrique Jiménez Sánchez**  
ALCALDE DE JUMILLA

**DIRECCIÓN:** Avda. de Levante, nº 32, bajo  
**CP:** 30520 Jumilla  
**TELÉFONO:** 968 78 05 68 **FAX:** 968 78 05 88  
**MUNICIPIO:** Jumilla  
**SERVICIO:** Agua, Alcantarillado y Depuración.  
**FORMA DE GESTIÓN:** Empresa Mixta  
**AÑO DE INICIO:** 2000  
**CLIENTES:** 12.505  
**HABITANTES:** 25.710  
**DETALLE:** Dispone de 372'25 Km de red de agua potable, 94'36 Km de red de alcantarillado, 12 depósitos con una capacidad de 5.455 m<sup>3</sup>, 4 estaciones depuradoras de Aguas Residuales Urbanas, 7 bombeos de Agua Potable y 5 captaciones.



AGUAS DE JUMILLA

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

<b>PRESIDENTE</b>	Enrique Jiménez Sánchez		Ayuntamiento de Jumilla
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno		Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Manuel Rayo Hidalgo	Con voz pero sin voto	Aguas de Jumilla
<b>SECRETARIA</b>	Verónica Gómez Cano	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Jumilla
<b>VICESECRETARIA</b>	María Teresa Vizcaíno Sequeira	Con voz pero sin voto	Hidrogea
<b>LETRADO ASESOR</b>	Jorge Ferrándiz Leal	Con voz pero sin voto	Hidrogea
<b>INTERVENTORA</b>	Aida Fernández Marín	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Jumilla
<b>CONSEJEROS</b>	Jesús Sánchez Cutillas		Ayuntamiento de Jumilla
	Francisco Martínez Escandell		Ayuntamiento de Jumilla
	José Antonio Pérez Martínez		Ayuntamiento de Jumilla
	José Albaladejo Guillén		Hidrogea
	Francisco Quesada Fernández		Hidrogea



*Las grandes empresas lo son no por su tamaño, número de empleados o niveles de facturación. Lo son por la excelencia en el trabajo, el trato cercano y el compromiso con el cliente y con la sociedad. Este es el caso de Aguas de Lorca, ejemplo vivo de lo que supone la responsabilidad social corporativa y de cómo una empresa puede ser más que una empresa. Porque no solo ofrecen grandes prestaciones, la mejor atención y la más absoluta vocación de servicio, sino que también apuestan por el proceso de modernización de recursos, lo que supone una mejora tangible para el cliente. Además nos ofrecen un firme compromiso para con todos los ciudadanos que abarca desde la concienciación entre los escolares hasta las campañas encaminadas a promover el medio ambiente, la sostenibilidad y la eficiencia en los recursos con el fin de conseguir un mundo mejor.*

**Francisco Jódar Alonso**  
**ALCALDE DE LORCA**

**DIRECCIÓN:** C/ Príncipe Alfonso, 2

**CP:** 30800 Lorca

**TELÉFONO:** 968 47 71 10 **FAX:** 968 47 00 80

**MUNICIPIO:** Lorca

**SERVICIO:** Agua, Alcantarillado y Depuración.

**FORMA DE GESTIÓN:** Empresa Mixta

**AÑO DE INICIO:** 1998

**CLIENTES:** 37.397

**HABITANTES:** 92.718

**DETALLE:** Dispone de 1.075,34 Km de red de agua potable, 315,22 Km de red de alcantarillado, 29 depósitos con una capacidad de 8.873 m<sup>3</sup>, 6 estaciones depuradoras de Aguas Residuales Urbanas y 1 Industrial, 11 bombeos de Agua Potable y 2 de Agua Residual.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

<b>PRESIDENTE</b>	Francisco Jódar Alonso		Ayuntamiento de Lorca
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Segovia Pastor		Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Francisco Quesada Fernández	Con voz pero sin voto	Aguas de Lorca
<b>SECRETARIO</b>	Francisco López Olivares	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Lorca
<b>VICESECRETARIO</b>	Pedro José Martínez Marín	Con voz pero sin voto	Hidrogea
<b>LETRADO ASESOR</b>	Carlos Quiñonero	Con voz pero sin voto	Hidrogea
<b>INTERVENTOR</b>	José María Pérez-Ontiveros Baquero	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Lorca
<b>CONSEJEROS</b>	Melchor Morales Cabrera		Ayuntamiento de Lorca
	Diego Jiménez Perán		Ayuntamiento de Lorca
	Juan Martínez Atenza Almagro		Ayuntamiento de Lorca
	Juan de la Cruz Arcas Martínez-Salas		Ayuntamiento de Lorca
	Antonio Díaz de Haro		Ayuntamiento de Lorca
	José Luis Fernández Pérez		Aguas de Lorca
	Jorge Ferrándiz Leal		Hidrogea
	Rafael Gómez Villanueva		Hidrogea
	José Albaladejo Guillén		Hidrogea
	Javier Ybarra Moreno		Hidrogea



Un año más Hidrogea presenta su Informe Responsabilidad Corporativa con el que la empresa comunica sus valores en la gestión del agua, entre los que figuran la protección del medio ambiente, innovación, transparencia, eficiencia energética y solidaridad. Durante estos años Hidrogea en general, y en particular Aguas de Murcia, ha evolucionado en su compromiso con la Responsabilidad Corporativa, al mismo tiempo que ha avanzado en calidad, ahorro y suministro para responder a las necesidades de la sociedad murciana, garantizando la calidad del agua suministrada y una gestión eficiente del abastecimiento y saneamiento. Pero, por encima de cualquier otra consideración, esta institución ha velado por aumentar la calidad de vida de los murcianos, con medidas como la ampliación de los fondos sociales y el próximo estableciendo una tarifa plana para familias con pocos recursos. El compromiso de Aguas de Murcia con la Responsabilidad Social se desarrolla en consonancia con las iniciativas y proyectos impulsados por el Ayuntamiento de Murcia que buscan tener un municipio más solidario, más limpio y sostenible que lucha contra el cambio climático, además de colaborar en todos los eventos y acciones en las que se pueda acercar la empresa al ciudadano.

**Miguel Ángel Cámara Botía**  
ALCALDE DE MURCIA

- DIRECCIÓN:** Plaza Circular, nº 9

---

- CP:** 30008 Murcia

---

- TELÉFONO:** 968 28 80 00 **FAX:** 968 27 80 36

---

- MUNICIPIO:** Murcia

---

- SERVICIO:** Agua, Alcantarillado y Depuración.

---

- FORMA DE GESTIÓN:** Empresa Mixta

---

- AÑO DE INICIO:** 1992

---

- CLIENTES:** 103.569

---

- HABITANTES:** 438.246

---

- DETALLE:** Dispone de 2.176,23 de red de agua potable, 1.510,43 Km de red de alcantarillado, 28 depósitos con una capacidad de 265.000 m<sup>3</sup> de agua más un embalse de regulación de 175.000 m<sup>3</sup>, 1 potabilizadora, 16 estaciones depuradoras de Aguas Residuales Urbanas y 41 bombeos de Agua Potable y 186 de Agua Residual.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

<b>PRESIDENTE</b>	Miguel Ángel Cámara Botía		Ayuntamiento de Murcia
<b>VICEPRESIDENTA</b>	Asunción Martínez García		Agbar
<b>GERENTE</b>	José Albaladejo Guillén	Con voz pero sin voto	Aguas de Murcia
<b>SECRETARIO</b>	José Antonio de Rueda y Rueda	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Murcia
<b>INTERVENTORA</b>	Cecilia Milanés Hernández	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Murcia
<b>CONSEJEROS</b>	Adela Martínez-Cachá Martínez		Ayuntamiento de Murcia
	Manuel Durán García		Ayuntamiento de Murcia
	Ana Martínez Vidal		Ayuntamiento de Murcia
	José Arce Pallarés		Ayuntamiento de Murcia
	Pedro López Hernández		Ayuntamiento de Murcia
	José Ignacio Tornel Aguilar		Ayuntamiento de Murcia
	Jorge Sánchez Marín		Aguas de Murcia
	Marc Mascareñas		Agbar
	Enrique Nicolás Panales		Agbar
	Javier Segovia Pastor		Agbar
	Jorge Ferrándiz Leal		Agbar
	Gaspar de la Peña Velasco		Independiente
	Juan Roca Guillamón		Independiente



*Sermubeniél, empresa que dota de servicios a mi municipio con el trabajo y la colaboración del Ayuntamiento de Beniél, al que represento como alcalde, ha demostrado ser una empresa seria y comprometida con las necesidades de las personas. En 2014, crea su Fondo Social para familias necesitadas, gestionado conjuntamente por ambas instituciones, con un importe superior 4.300€, socorre a hogares que no pueden pagar el agua. Además, su labor semanal en el Ecoparque es un ejemplo de compromiso con el Medio Ambiente. Estas son algunas de las tareas que ensalzan el valor de la responsabilidad social y corporativa que Sermubeniél tiene con este gran pueblo y sus habitantes. Es un honor expresar mi agradecimiento en esta memoria a todas las personas que trabajan cada día de una forma responsable y social por prestar el mejor servicio en el abastecimiento de agua a los vecinos de Beniél.*

**Roberto García Navarro**  
ALCALDE DE BENIEL

**DIRECCIÓN:** C/ Juan Saquero, 1, bajo-A

**CP:** 30130 Beniél

**TELÉFONO:** 968 60 25 26 **FAX:** 968 60 25 01

**MUNICIPIO:** Beniél

**SERVICIO:** Agua, Alcantarillado, Limpieza Viaria, Limpieza de Edificios Públicos, Recogida de Residuos Sólidos Urbanos, Recogida Selectiva y Parques y Jardines.

**FORMA DE GESTIÓN:** Empresa Mixta

**AÑO DE INICIO:** 2006

**CLIENTES:** 4.419

**HABITANTES:** 11.068

**DETALLE:** Dispone de 56 Km de red de agua potable, 34'2 Km de red de alcantarillado y 2 camiones para la recogida de basura, 2 barredoras en limpieza vial y 1 camión volquete para el servicio de jardinería.

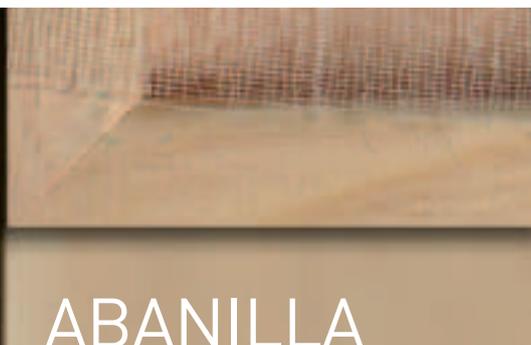
**Sermubeniél s.a.**  


**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

<b>PRESIDENTE</b>	Roberto García Navarro		Ayuntamiento de Beniél
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Javier Ybarra Moreno		Hidrogea
<b>GERENTE</b>	Manuel Pablo Martín Lozano	Con voz pero sin voto	Sermubeniél
<b>SECRETARIO</b>	José Antonio López Campuzano	Con voz pero sin voto	Ayuntamiento de Beniél
<b>LETRADO ASESOR</b>	Jorge Ferrándiz Leal	Con voz pero sin voto	Hidrogea
<b>CONSEJEROS</b>	Jose Antonio Franco Campillo		Ayuntamiento de Beniél
	José Manuel Robles Aracil		Ayuntamiento de Beniél
	María del Pilar Ruiz Sánchez		Ayuntamiento de Beniél
	Francisco Quesada Fernández		Hidrogea
	José Albaladejo Guillén		Hidrogea

## 1.1.2 MODELOS DE COLABORACIÓN: CONCESIONES

Es el otorgamiento del derecho de explotación por un periodo determinado de bienes y servicios por parte de una empresa a otra. Esta es otra de las fórmulas de colaboración con las administraciones públicas empleada por Hidrogea:



### ABANILLA

*Si el correcto abastecimiento de agua es una de las prestaciones más importantes y primordiales que cualquier municipio debe asegurar a sus habitantes, esta obligación se convierte en un reto cuando hablamos de Abanilla, donde a la general escasez hídrica que marca a toda la Región de Murcia se unen unas características de población, repartida en una amplia extensión, hacen mucho más costoso llevar el agua a todos los hogares. Por eso desde el Ayuntamiento se trabaja codo con codo con Hidrogea, con el único objetivo de que el servicio sea el mejor posible, pero siempre respetando los parámetros de respeto medioambiental que tan importantes son hoy en día. Esta empresa es año tras año un ejemplo de responsabilidad social y sostenibilidad, pilares en los que se basa la mejora y proyección de cualquier ciudad o municipio.*

**Fernando Molina Parra**  
ALCALDE DE ABANILLA

**DIRECCIÓN:** C/ Patrocinio González, 6

**CP:** 30840 Abanilla

**TELÉFONO:** 968 68 04 75 **FAX:** 968 68 00 99

**MUNICIPIO:** Abanilla

**SERVICIO:** Agua y Alcantarillado.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

**AÑO DE INICIO:** 1990

**CLIENTES:** 4.837

**HABITANTES:** 6.564

**DETALLE:** Dispone de 139'7 Km de red de agua potable, 54'63 Km de red de alcantarillado, 10 depósitos con una capacidad de 4.373 m<sup>3</sup>, 3 bombes de Agua Potable y 3 de Agua Residual.



### ÁGUILAS

**DIRECCIÓN:** C/ Rey Carlos III, 43, bajo **CP:** 30880 Águilas

**TELÉFONO:** 968 41 11 17 **FAX:** 968 41 27 33

**MUNICIPIO:** Águilas

**SERVICIO:** Agua, Alcantarillado y Depuración.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión **AÑO DE INICIO:** 1970

**CLIENTES:** 22.615 **HABITANTES:** 34.930

**DETALLE:** Dispone de 129 Km de red de agua potable, 83,55 Km de red de alcantarillado, 8 depósitos con una capacidad de 18.000 m<sup>3</sup>, 1 estación depuradora de Agua Residual Urbana y 3 bombes de Agua Potable y 20 de Agua Residual.



## ALCANTARILLA

*La Responsabilidad Corporativa de una empresa que presta un servicio tan imprescindible como es el suministro de agua a los ciudadanos, debe basarse siempre en unos valores que formen parte de su ADN, tales como la innovación, el desarrollo sostenible y la cooperación social.*

*Sin embargo, muy por encima de todos los principios señalados hay una actitud que debe ser el santo y seña de una empresa como Hidrogea: el compromiso. Este principio debe impregnar todas y cada una de sus actuaciones. Un valor entendido en tres direcciones: compromiso con la sociedad, con sus trabajadores y con el Medio Ambiente.*

*En el primer caso, parece lógico que una organización que se debe al ciudadano nunca pueda dejar de servir a la sociedad.*

*Por otro lado, de puertas hacia dentro, la relación con sus empleados no sólo debe basarse en el cumplimiento de las leyes y normas que regulan su funcionamiento, sino que también se debe poner el máximo interés en que el compromiso se base en una relación ética con sus accionistas y empleados.*

*Por último, pero no menos importante, el máximo respeto por el entorno en el que se desenvuelve ha de ser permanente, cuidando hasta la obsesión el uso racional de los recursos naturales y siendo un ejemplo transparente, como el elemento líquido que gestiona, todos los días y para todos.*

**Lázaro Mellado Sánchez**  
ALCALDE DE ALCANTARILLA

**DIRECCIÓN:** C/ Mayor, 20

**CP:** 30820 Alcantarilla

**TELÉFONO:** 968 89 11 45 **FAX:** 968 89 37 45

**MUNICIPIO:** Alcantarilla

**SERVICIO:** Agua y Alcantarillado.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

**AÑO DE INICIO:** 1995

**CLIENTES:** 17.693

**HABITANTES:** 40.695

**DETALLE:** Dispone de 166'55 Km de red de agua potable, 124'3 Km de red de alcantarillado, 4 depósitos con una capacidad de 6.420 m<sup>3</sup> más un embalse de regulación de 245.000 m<sup>3</sup>, 1 Potabilizadora, 1 bombeo de Agua Potable y 4 de Agua Residual.



## CARTAGENA

*La salud de las ciudades, como la de las personas, se mide en buena medida por parámetros que quedan ocultos a la vista. Las redes de abastecimiento y de saneamiento son tan esenciales para la vida de las ciudades como lo son para las personas las vías que oxigenan la sangre y la conducen a todos los rincones del organismo. Desde que su gestión está en manos de Hidrogea, nuestra red de suministro tiene la mitad de pérdidas, a pesar de que ha crecido en 850 kilómetros, suficientes para unir Cartagena con Santiago de Compostela. Nuestra red de Saneamiento ha triplicado su tamaño y ha reducido incidencias en un 60%. Las inversiones sufragadas por los cartageneros no sólo les han ahorrado 50 millones de euros en la compra de agua, si no que han situado a Cartagena como uno de los municipios españoles más eficientes en la gestión del ciclo del agua. Hidrogea cultiva la responsabilidad social, con iniciativas como la sustitución de la factura de papel, el respaldo a eventos deportivos como la Ruta de las Fortalezas y la colaboración con el Ayuntamiento para dar servicio a las personas con menos recursos. La puesta en marcha de un Fondo Social ha permitido mantener el suministro doméstico a más de 800 familias. Ese compromiso complementa al que ha mantenido en estos años con excelencia en el trabajo para formar parte de las transformaciones que han modernizado Cartagena.*

**Pilar Barreiro Álvarez**  
ALCALDESA DE CARTAGENA

**DIRECCIÓN:** C/ Capitanes Ripoll, 8

**CP:** 30203 Cartagena

**TELÉFONO:** 968 12 26 00 **FAX:** 968 12 05 31

**MUNICIPIO:** Cartagena

**SERVICIO:** Agua, Alcantarillado y Depuración.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

**AÑO DE INICIO:** 1992

**CLIENTES:** 103.569

**HABITANTES:** 217.641

**DETALLE:** Dispone de 1.531,19 Km de red de agua potable, 1.004,28 Km de red de alcantarillado, 21 depósitos con una capacidad de 19.285 m<sup>3</sup>, 4 estaciones depuradoras de Aguas Residuales Urbanas, 16 bombeos de Agua Potable y 62 de Agua Residual.



**DIRECCIÓN:** Avda. de la Libertad, 24, bajo

**CP:** 30430 Cehegín

**TELÉFONO:** 968 41 11 17 **FAX:** 968 41 27 33

**MUNICIPIO:** Cehegín

**SERVICIO:** Agua y Alcantarillado.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

**AÑO DE INICIO:** 2008

**CLIENTES:** 8.444

**HABITANTES:** 16.267

**DETALLE:** Dispone de 217,31 Km de red de agua potable, 70 Km de red de alcantarillado, 2 bombeos de aguas residuales y 6 depósitos con una capacidad de 2.210 m<sup>3</sup>.



**DIRECCIÓN:** C/ Mercado, 9

**CP:** 30730 San Javier

**TELÉFONO:** 968 57 21 12 **FAX:** 968 57 12 49

**MUNICIPIO:** San Javier

**SERVICIO:** Agua y Alcantarillado.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

**AÑO DE INICIO:** 1994

**CLIENTES:** 21.077

**HABITANTES:** 32.786

**DETALLE:** Dispone de 282,98 Km de red de agua potable, 166,02 Km de red de alcantarillado, 1 bombeo de Agua potable, 1 bombeo de Agua Residual y 1 depósito con una capacidad de 2.500 m<sup>3</sup>.



## TORRE PACHECO

*El agua es un bien preciado, tanto que sin ella no hay vida posible. El suministro de este elemento natural es imprescindible para cualquier pueblo o ciudad y es por eso que, desde el Ayuntamiento de Torre-Pacheco junto con Hidrogea, nos preocupamos de que el agua llegue a todos los hogares del municipio en las mejores condiciones.*

*Desde el año pasado y con el objetivo de concienciar a la ciudadanía pachequera sobre el uso responsable de los recursos y la preservación medio ambiente, se está llevando a cabo la campaña "Factura sin papel", facilitando la emisión de la factura digital a los abonados, favoreciendo el ahorro efectivo de papel y su sustitución por la plantación de arbolado y creación de zonas verdes en el término municipal de Torre-Pacheco. Esta medida proporciona no sólo un mejor servicio, sino nuestra pequeña aportación a la mejora de nuestro entorno.*

*No quiero dejar pasar la oportunidad que me ofrece Hidrogea para felicitarles por cumplir con su cometido principal y por su apuesta por la responsabilidad corporativa.*

**Daniel García Madrid**  
EXALCALDE DE TORRE PACHECO

**DIRECCIÓN:** Avda. Europa, nº1

**CP:** 30700 Torre Pacheco

**TELÉFONO:** 968 58 55 84 **FAX:** 968 58 53 05

**MUNICIPIO:** Torre Pacheco

**SERVICIO:** Agua y Alcantarillado.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

**AÑO DE INICIO:** 2006

**CLIENTES:** 19.697

**HABITANTES:** 33.575

**DETALLE:** Dispone de 626,74 Km de red de agua potable, 272,45 Km de red de alcantarillado, 7 depósitos con una capacidad de 11.120 m<sup>3</sup> y 13 bombeos de Agua Potable y 6 de Agua Residual.



## LAS TORRES DE COTILLAS

*Un Ayuntamiento debe ser una institución cercana al ciudadano, moderna y dinámica. Debe facilitar una vida sana y cómoda a sus vecinos y vecinas y, en este sentido, es básico procurar un buen uso urbano del agua.*

*En Las Torres de Cotillas ese logro se sustenta en el espíritu de colaboración con la empresa concesionaria del servicio municipal de agua potable: Hidrogea, una entidad solvente y acreditada que siempre demuestra experiencia y seriedad que sabemos apreciar en nuestra localidad.*

*Pero además, de su excelente servicio, Hidrogea demuestra su compromiso con la sociedad torreña. Así, desarrollan campañas educativas para sensibilizar a nuestros escolares sobre el uso responsable del agua y de su importancia para la conservación de la vida y, dando un paso más allá, ayudan a familias sin recursos condonando sus deudas en los recibos.*

*Por ello, nos sentimos orgullosos de seguir profundizando en esta sinergia con una empresa que sabe mejorar día a día desde una eficiencia basada en el espíritu humano y la sensibilidad, en pos del equilibrio de una sociedad que tiene sus ojos puestos en un futuro de desarrollo sostenible.*

**Domingo Coronado Romero**  
ALCALDE DE LAS TORRES DE COTILLAS

**DIRECCIÓN:** C/ Reyes Católicos, 26  
(Esq. Pablo Neruda)

**CP:** 30565 Las Torres de Cotillas

**TELÉFONO:** 968 62 86 99 **FAX:** 96862 53 05

**MUNICIPIO:** Las Torres de Cotillas

**SERVICIO:** Agua y Alcantarillado.

**FORMA DE GESTIÓN:** Concesión administrativa

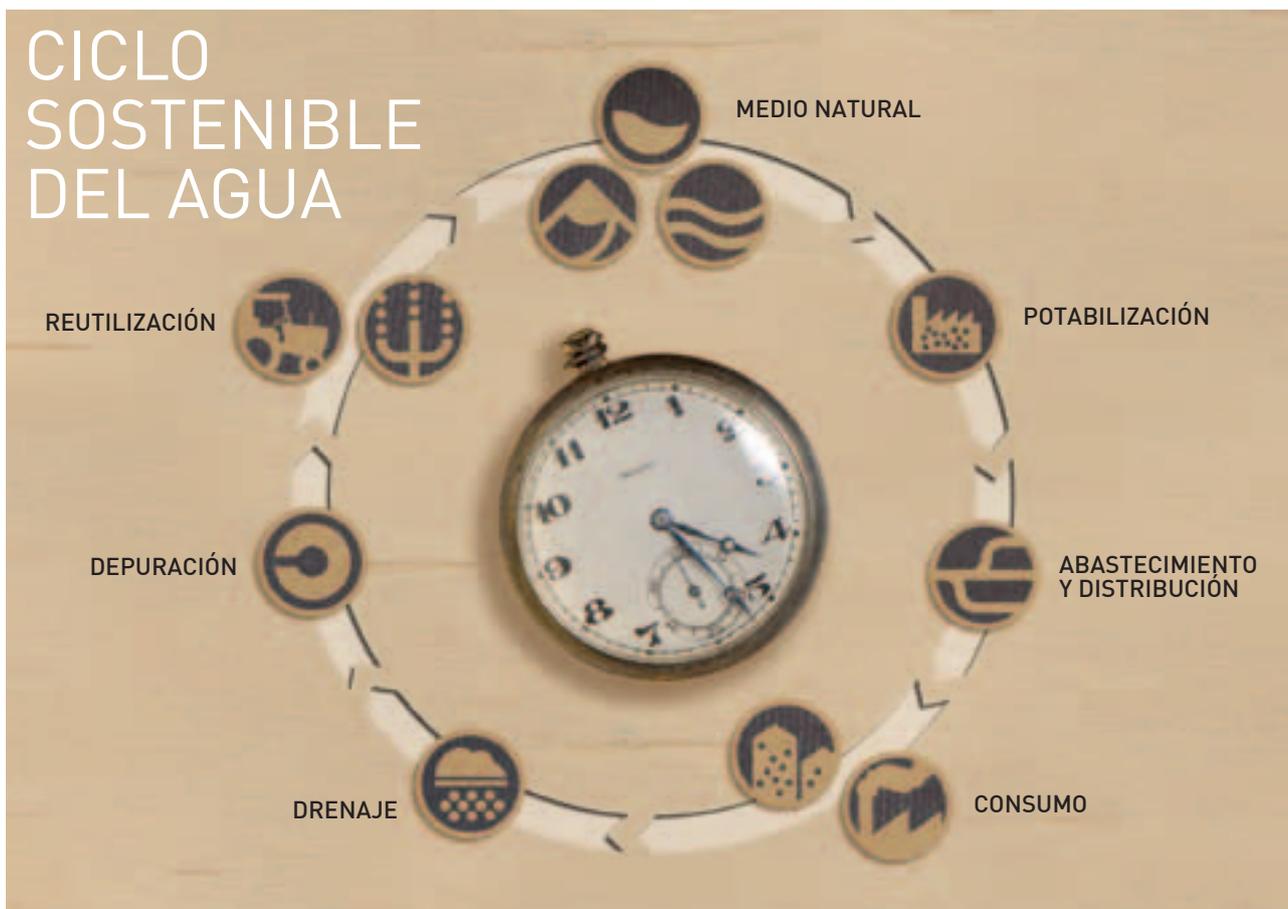
**AÑO DE INICIO:** 2006

**CLIENTES:** 10.064

**HABITANTES:** 21.443

**DETALLE:** Dispone de 173'4 Km de red de agua potable, 73'05 Km de red de alcantarillado, 4 depósitos con una capacidad de 7.000 m<sup>3</sup>, 4 bombeos de Agua Potable y 3 de Agua Residual.

# 1.2 NUESTRAS ACTIVIDADES: LA GESTIÓN AL COMPLETO DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



### MEDIO NATURAL

- Recuperación de aguas freáticas para su aprovechamiento
- Gestión de embalses
- Recarga artificial de acuíferos
- Diagnóstico ambiental de aguas

### POTABILIZACIÓN

- Planificación y gestión de plantas de potabilización
- Control del agua potable: parámetros sanitarios, sistemas de alertas de vertidos, etc.
- Aporte de aguas para usos industriales, lúdicos o agrícolas

### DISTRIBUCIÓN

- Centros de telecontrol operativo de las redes de suministro
- Redes de suministro: tecnología de construcción sin zanja
- Sistemas de sectorización de la red y de reducción de fugas
- Sistemas de seguridad en depósitos de distribución
- Abastecimiento de aguas para procesos industriales

### GESTIÓN DE LA DEMANDA

- Programas de gestión integral de clientes: facturación, oficina virtual, atención a los clientes y gestión de colas
- Tele-lectura y tele-gestión de contadores
- Sistemas telemáticos de gestión de incidencias en el suministro

### DRENAJE

- Planificación y gestión de plantas de depuración
- Tratamiento de aguas difíciles (contaminación por nitratos, salmueras, aguas industriales y lixiviados de vertederos, etc.)
- Análisis del impacto ambiental

### DEPURACIÓN

- Gestión integral del drenaje urbano
- Recogida de aguas residuales urbanas por redes y sistemas de vacío
- Control de vertidos a redes de abastecimiento

### RETORNO AL MEDIO NATURAL

- Restitución al medio natural del agua depurada
- Control de la calidad de las aguas destinadas al baño
- Consultoría técnico-jurídica ambiental

### OTROS SERVICIOS

- Mantenimiento de fuentes ornamentales
- Parques y jardines
- Limpieza viaria y edificios públicos
- Recogida de R.S.U.
- Gestión de instalaciones deportivas

# 1.3 MAGNITUDES TÉCNICAS

## ABASTECIMIENTO

Número total de municipios servidos	13
Población total servida de derecho (habitantes)*	999.266
Volumen entregado a la red (m <sup>3</sup> /año)	78.830.501
Número de ETAP	2
Total agua tratada (m <sup>3</sup> )	9.561.957
Longitud total de la red de distribución	7.145'15 km

## SANEAMIENTO

Número total de municipios servidos en alcantarillado	13
Longitud total de la red de alcantarillado y colectores	3.869'52 km

## DEPURACIÓN

Número total de municipios servidos en depuración	6
Número total de depuradoras	32
Total Agua Tratada	64.803.497
Habitantes equivalentes	852.124

\* Según INE a 1-01-2013.

# 1.4 MAGNITUDES ECONÓMICAS

Los **ingresos** principalmente provienen de las siguientes 4 operaciones:

- Agua y alcantarillado.
- Depuración.
- Obras.
- Otros servicios prestados que dependen del contrato firmado en cada Municipio, como pueden ser: limpieza viaria, parques y jardines, limpieza de edificios públicos, mantenimiento de fuentes ornamentales, RSU, etc.

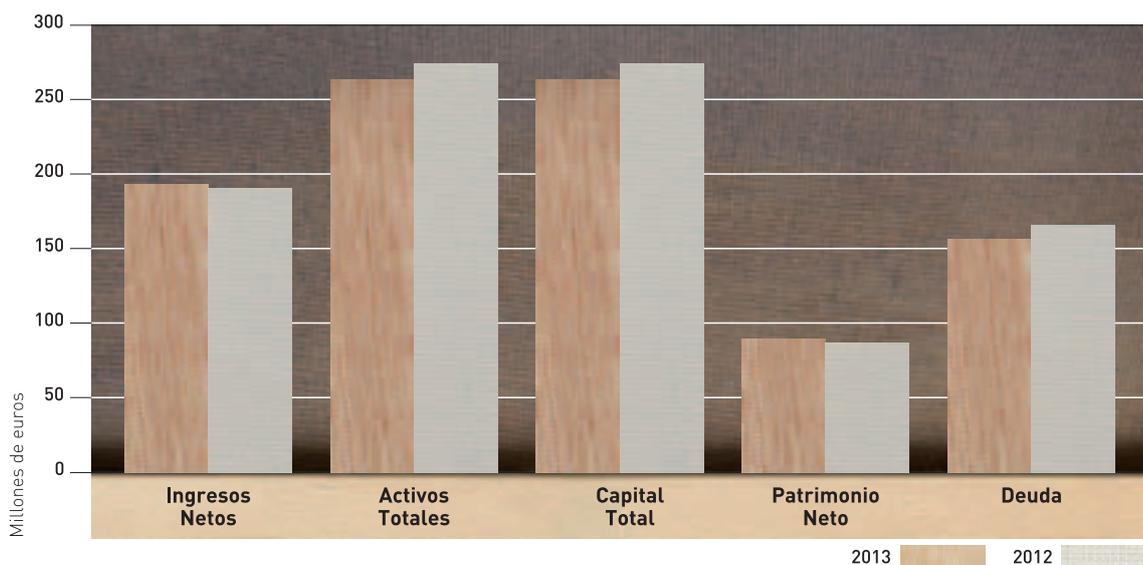
Mientras que los **costes** principales son:

- Compra de agua.
- Tratamiento preventivo y correctivo de las redes.
- Costes de energía.
- Personal, indirectos, de estructura, de operación, amortizaciones, provisiones, financieros, etc.



Las principales magnitudes económicas de la empresa en 2013 fueron:

DATOS ECONÓMICOS EN EUROS		2013
Patrimonio Neto		89.448.526
Deuda		155.112.923
Activos totales		259.606.686
Ayudas financieras recibidas, subvenciones		3.631.108
Endeudamiento (%) = Deuda / (deuda + patrimonio neto)		63,42%



VALOR ECONÓMICO DIRECTO, RETENIDO Y DISTRIBUIDO (€)	
<b>Valor Económico directo creado (VEC)</b>	<b>189.695.661,97</b>
Ingresos	189.695.661,97
<b>Valor Económico Distribuido (VED)</b>	<b>183.229.226,37</b>
Costes operativos	130.654.948,20
Salarios y Beneficios Sociales	34.434.572,50
Pagos a proveedores de Capital	12.264.863,98
Pagos a Gobiernos	5.874.841,69
Inversiones en la comunidad*	640.784,00
<b>Valor Económico Retenido (VER)</b>	<b>17.604.430,17</b>

\* Esta cantidad no está añadido al total VED ya que ya está distribuida entre los otros conceptos.

## 1.4.1 CÓMO SE FIJAN LOS PRECIOS DEL AGUA

El precio del agua, aun cumpliendo con la Directiva Marco Europea que obliga a repercutir los costes del agua al usuario final, no es el mismo para todas las poblaciones, pues hay una serie de factores que difieren de unas a otras, como son la extensión del territorio municipal, la longitud de la red, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red, y sobre todo la compra de agua.



Por otro lado, las tarifas de agua se estructuran habitualmente en bloques de consumo para incentivar el uso eficiente del agua penalizando así el consumo excesivo.



El proceso consiste en que la empresa suministradora solicita la aprobación de un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la explotación. En el caso de España, el organismo regulador, que habitualmente es el ayuntamiento, examina la propuesta y elabora un informe técnico que remite a la Comisión de Precios, órgano dependiente de la Dirección de Comercio de la CARM. Dicha comisión, compuesta por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores y usuarios, es el órgano competente para autorizar los precios definitivos del agua.

## ROLES EN LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS

REGULADOR	OPERADOR
<b>VELA POR EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO</b>	<b>PRESTA EL SERVICIO CON EFICIENCIA</b>
Asegura el acceso universal	Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos
Controla el cumplimiento del marco regulador, calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.	Aporta recursos: gestión eficiente, know how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación
Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico-financiero	Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio
Define y viabiliza los mecanismos de financiación	Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias
Articula la participación ciudadana	Es retribuido por la prestación

# 1.5 DATOS Y ACTUACIONES DESTACADAS

Las principales actuaciones han sido:

### **GESTIÓN SOSTENIBLE**

#### **Eficiencia Hídrica**

En los dos últimos años Hidrogea ha conseguido ahorrar 2'63 Hm<sup>3</sup> de agua en el conjunto de las explotaciones que gestiona en la Región de Murcia, lo que supone el consumo anual de toda una ciudad de 40.000 habitantes como Alcantarilla o de una costera como Águilas.

### Eficiencia Energética y energías renovables

Se han realizado **37 auditorías energéticas**, en las cuales se ha detectado un posible ahorro de casi 1.700.000 kW/año, con una disminución en las emisiones de 450'6 tm equiv. de CO<sub>2</sub>.

Es de destacar que el total de “**energía verde**” producida durante 2013 en Murcia fue de **10.231.268 kWh**, lo que supone una reducción en las emisiones de aproximadamente 2.537 Tm CO<sub>2</sub>/año y un incremento del 78% de la producción con respecto al año 2012.

Además, tras los buenos resultados de la implantación de **la norma ISO 50.001** en Cartagena, se ha hecho un estudio para su implantación en Aguas de Murcia.

### Calidad del Agua

En su empeño continuo en mejorar la calidad del agua que suministra Hidrogea y sus participadas, junto con Hidraqua, la Mancomunidad de Canales del Taibilla y el CETENMA han presentado los resultados del proyecto puesto en marcha en Alicante y Murcia para mejorar tanto la calidad del agua potable como la percepción que de ésta tiene el usuario. Todo esto sin olvidar que se han realizado cerca de **221.000 determinaciones analíticas** para garantizar su óptima calidad.

## ESFUERZO EN I+D+I

Hidrogea invirtió **630.246 €** en **I+D+i** en proyectos propios y externos mediante la participación en iniciativas como R+I Alliance y colaboraciones con ESAMUR, CETENMA y universidades, entre otras. Se ha estado trabajando en **36 proyectos**.

## SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

Implantación del proyecto “*Smart Protection*” y las reglas que salvan para mejorar la Seguridad y Salud de los trabajadores. Nuestra ambición, conseguir que cada profesional sea un actor comprometido con su salud, su seguridad y también la de los demás. Esto supone un cambio en la cultura de seguridad y salud que ha de pasar a ser proactiva y compartida por todos los profesionales que trabajan para la compañía. Fruto de ello es que se tiene un índice de incidencia de 1'32%, que se queda en el 0'15% si se descuentan los in itinere.

## COMUNIDAD LOCAL

Hidrogea y sus participadas han aportado **364.459 €, según la metodología LBG**, a la Comunidad Local, con actuaciones de todo tipo: colaboraciones con asociaciones de vecinos y deportivas, formación, participación en jornadas, apoyo a actividades culturales, publicaciones, etc.

Además de dicha inversión, es de destacar los **fondos sociales** establecidos por Aguas de Murcia, Hidrogea Cartagena, Hidrogea Alcantarilla y Aguas de Cieza, en colaboración con los respectivos ayuntamientos, dotados en 2013 con **311.840 €**, con lo que la **inversión realizada** sería de **676.299 €**.



# 02

## EXCELENCIA EN LA GESTIÓN





# HIDROGEA SE NUTRE DEL TALENTO, LA INNOVACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Hidrogea es una organización que voluntariamente ha decidido aceptar el reto de la responsabilidad social.

Su objeto es satisfacer las expectativas de cientos de miles de ciudadanos en toda la región, día a día, y hacerlo de forma responsable para con el planeta.

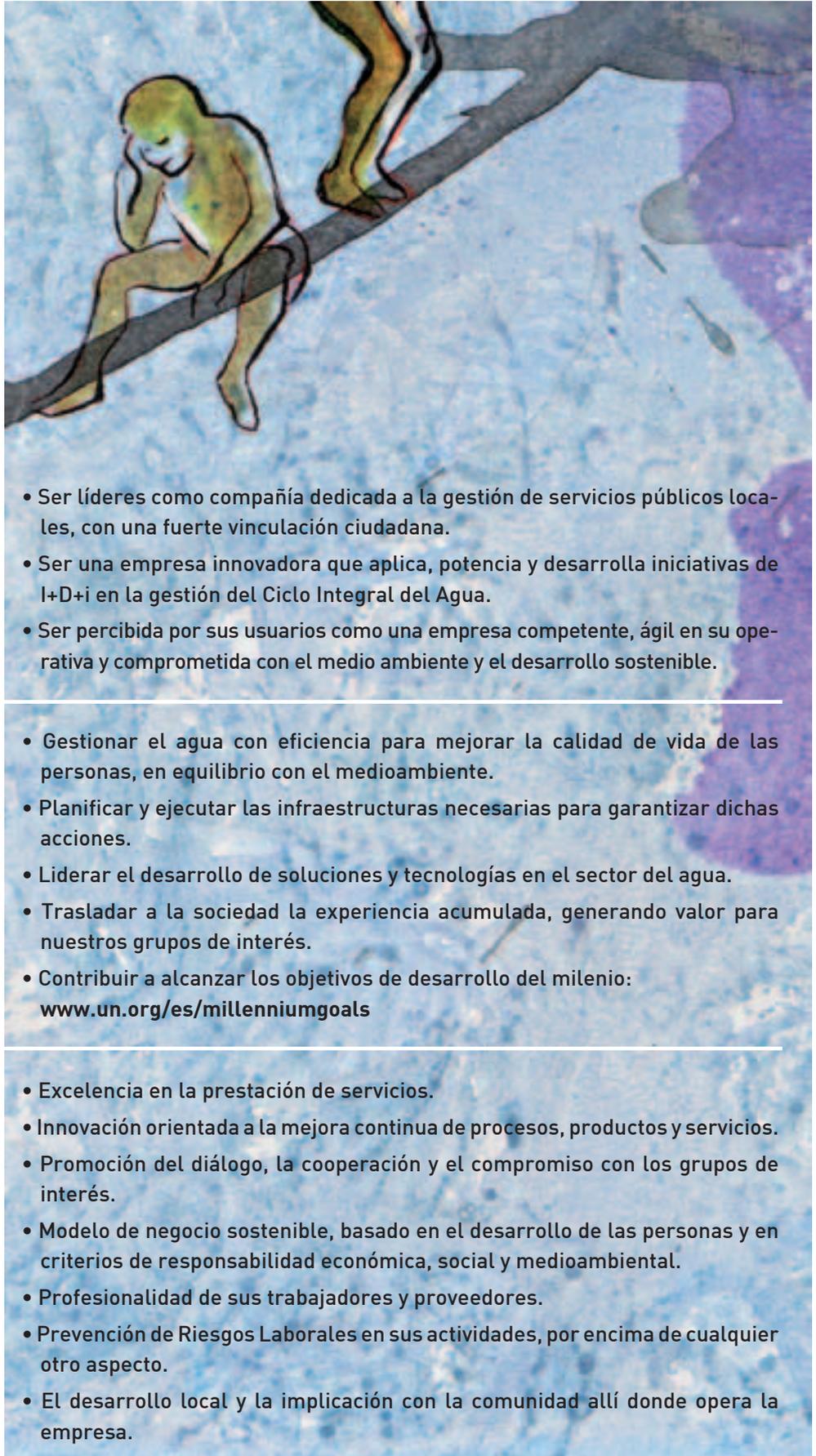
Y lo demuestra día a día mediante acciones de protección del entorno, la apuesta por las tecnologías más avanzadas y limpias, la inversión en I+D+i y el compromiso con los municipios en los que opera. Además, procura mantener un diálogo abierto con los grupos de interés para poder conocer sus expectativas y crear valor para todos ellos.

Todo esto se muestra en este Informe de Responsabilidad Corporativa y carecería de sentido si detrás de los enunciados no existieran unos valores, una cultura interna y una forma de trabajar que los sustentasen.

Todo ello se plasma en su modelo de gestión, como reflejan su misión, visión y valores, que son la base sobre los que se asienta su actividad.



COMISIÓN EUROPEA



## VISIÓN

- Ser líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales, con una fuerte vinculación ciudadana.
- Ser una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Ser percibida por sus usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

## MISIÓN

- Gestionar el agua con eficiencia para mejorar la calidad de vida de las personas, en equilibrio con el medioambiente.
- Planificar y ejecutar las infraestructuras necesarias para garantizar dichas acciones.
- Liderar el desarrollo de soluciones y tecnologías en el sector del agua.
- Trasladar a la sociedad la experiencia acumulada, generando valor para nuestros grupos de interés.
- Contribuir a alcanzar los objetivos de desarrollo del milenio: [www.un.org/es/millenniumgoals](http://www.un.org/es/millenniumgoals)

## VALORES

- Excelencia en la prestación de servicios.
- Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.
- Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con los grupos de interés.
- Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.
- Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.
- El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde opera la empresa.

# 2.1 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

## 2.1.1 BUEN GOBIERNO

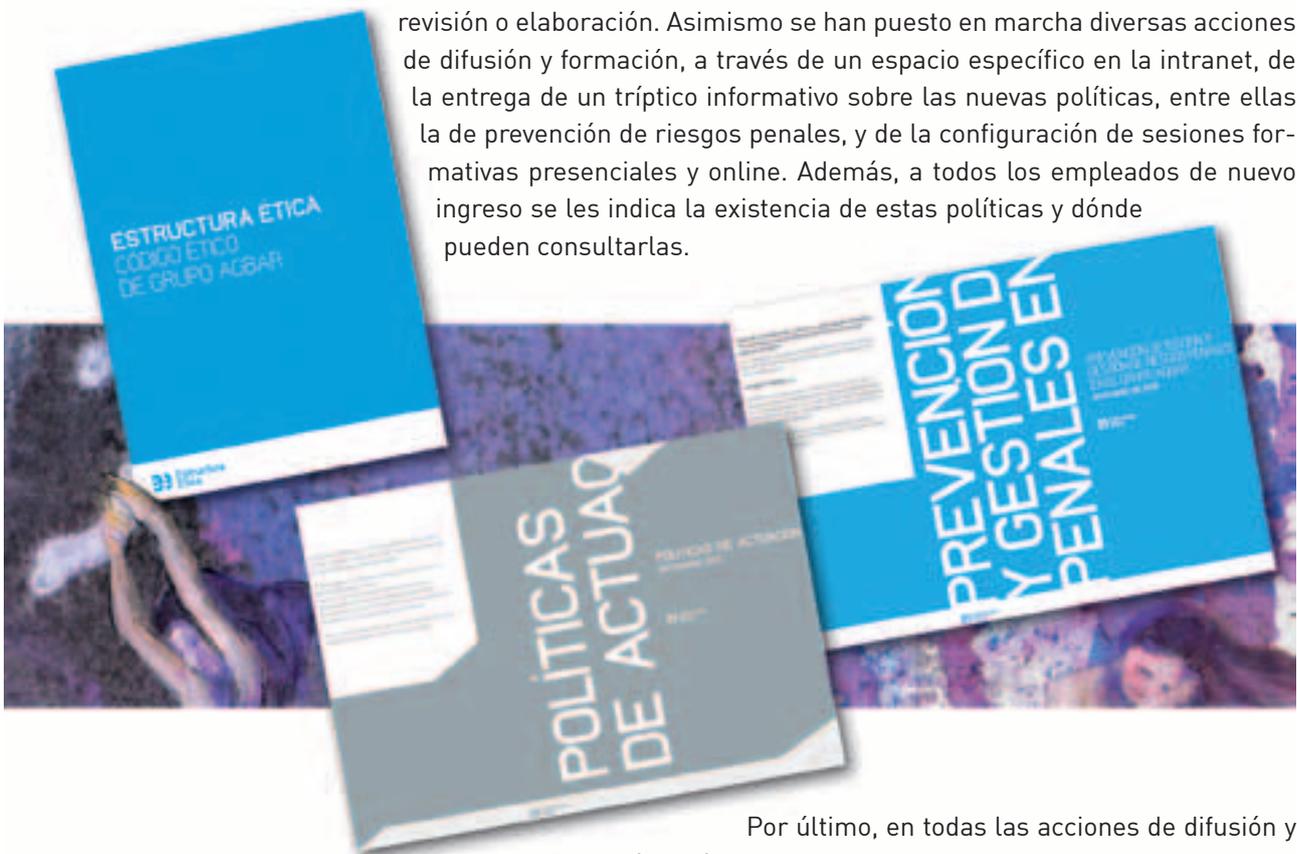
La ética debe tenerse en consideración en todas las decisiones que se toman, ya sea a nivel organizativo o personal. En las relaciones con el personal, entre empresas del grupo, con contratistas o proveedores, con clientes o con la competencia, etc. siempre deben estar presentes los principios éticos enunciados por Agbar.

Para ello se dispone de una Estructura Ética que se apoya en tres pilares:

- Ley, Código Ético y valores.
- Estructuras y procedimientos.
- Prácticas profesionales.

El código ético recoge la posición de la empresa respecto a la corrupción, aunque no existe una política de actuación establecida al respecto, tomándose las medidas oportunas de forma individualizada en cada caso.

En 2013 se han desarrollado tres nuevas políticas en este ámbito, y otras tres están en proceso de revisión o elaboración. Asimismo se han puesto en marcha diversas acciones de difusión y formación, a través de un espacio específico en la intranet, de la entrega de un tríptico informativo sobre las nuevas políticas, entre ellas la de prevención de riesgos penales, y de la configuración de sesiones formativas presenciales y online. Además, a todos los empleados de nuevo ingreso se les indica la existencia de estas políticas y dónde pueden consultarlas.



Por último, en todas las acciones de difusión y formación, así como en los documentos publicados, se remite a los canales de comunicación establecidos para consultas y comunicación de posibles incumplimientos del conjunto normativo de Estructura Ética.

Para el buen gobierno de la empresa se ha establecido un Código ético, en el que se pone en conocimiento de los trabajadores, los valores y principios generales que deben servir de guía para regir su actividad laboral y profesional dentro de la compañía. En él se contemplan los valores que identifican a la organización y se definen unos preceptos básicos, integrándolos en la toma de decisiones, las estrategias, los procesos y las actuaciones.

Estos valores son:

- El compromiso con el medio ambiente y la proactividad en su protección.
- La búsqueda de los máximos estándares de calidad en nuestros productos y servicios.
- El avance tecnológico.
- La diversidad y el desarrollo sostenible de la sociedad.
- La promoción del diálogo y de la participación respecto de la sociedad y del medio ambiente.
- El respeto a la democracia, las leyes, la libertad y la salud pública.

Los principios y valores forman parte de la cultura organizativa y, por tanto, son compartidos por todos los trabajadores. También se han establecido y difundido diversas políticas como la de Relaciones con Funcionarios Públicos, o la de Relaciones con el Sector Privado y conflicto de intereses. Más información en [www.masdesarrollosostenible.com/es/compromiso-sostenible/nuestro-compromiso/buen-gobierno/](http://www.masdesarrollosostenible.com/es/compromiso-sostenible/nuestro-compromiso/buen-gobierno/)

## PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO

No hay procedimientos específicos en ese sentido ya que nos regimos por el Código ético de Agbar. Además, en el caso de las mixtas: el consejo de administración como máximo órgano de gobierno también está obligado por las prácticas de buen gobierno. Además, como miembros del consejo, dos fedatarios públicos evalúan y garantizan su adecuado desempeño en el aspecto económico, ambiental y social. En cualquier caso, las cuentas anuales de todas las sociedades son auditadas por un organismo externo acreditado.

## 2.1.2 PRINCIPALES PACTOS Y CONVENIOS SUSCRITOS

### PACTO SOCIAL POR EL MEDIO AMBIENTE

Hidrogea, Aguas de Murcia, Aguas de Lorca, Aguas de Jumilla, Aguas de Cieza y Sermubenié suscriben, a iniciativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el "Protocolo para promover la responsabilidad ambiental y desarrollo sostenible en el marco de un acuerdo social para el Medio Ambiente", firmando acuerdos voluntarios de responsabilidad ambiental. Los informes de seguimiento se pueden consultar en la página

[www.ecorresponsabilidad.es/pacto.htm](http://www.ecorresponsabilidad.es/pacto.htm)



### CONVENIOS CON ESAMUR

Siguen vigentes los acuerdos entre ESAMUR y los ayuntamientos de Águilas, Cartagena, Jumilla, Lorca y Murcia, para la financiación de los convenios de explotación y mantenimiento de las instalaciones de saneamiento y depuración, en las que actúan como empresas explotadoras Hidrogea, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca y Aguas de Murcia. Estos tienen una vigencia de 3 años e incluyen a 31 EDARs y 9 EBARs sitas en dichos municipios.



## PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS



En línea con su política de difusión y soporte de la responsabilidad social y de la consecución del desarrollo sostenible Aquagest Región de Murcia, ahora Hidrogea, durante 2013 suscribió el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, teniendo que publicar el primer informe en 2014.

Agua de Murcia, así como Agbar, apoyan desde hace años el Pacto Mundial, Global Compact, de Naciones Unidas con el objetivo de apoyar, promover y difundir los Diez Principios basados en la defensa de los derechos humanos y laborales, el cuidado del Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la enseñanza primaria universal.
3. Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir VIH/SIDA, paludismo y otras enfermedades.
7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

Se puede acceder al informe anual de ambas a través de la web [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

### 2.1.3 GRUPOS DE INTERÉS



Hidrogea entiende como grupos de interés todos aquellos colectivos que puedan tener un interés legítimo en la compañía y considera de vital importancia establecer vías de comunicación con estos grupos para poder satisfacer sus necesidades y expectativas.

Hidrogea, como empresa del Grupo Agbar, usa la selección publicada en el IDS de Agbar como base para la identificación y selección de sus grupos de interés: [www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/rendicion-de-cuentas/dialogo-con-los-grupos-de-interes](http://www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/rendicion-de-cuentas/dialogo-con-los-grupos-de-interes)



Los Grupos de Interés prioritarios para Hidrogea son: clientes, empleados, administraciones públicas, proveedores, y sociedad en su doble vertiente: medioambiental y de comunidad local.

COMPROMISOS					
CLIENTES	EMPLEADOS	ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	MEDIO AMBIENTE	COMUNIDAD LOCAL	PROVEEDORES
Calidad y Eficiencia	Seguridad y Salud Laboral	Transparencia	Gestión Sostenible	Educación y Sensibilización	Diálogo, Integridad y Honestidad
Innovación	Formación y Desarrollo	Anticipación a la Normativa	Gestión Ambiental	Calidad de Vida	Prácticas sostenibles
Comunicación Efectiva	Comunicación	Servicio de Calidad	Biodiversidad	Mejora Interna	Transparencia
Calidad y Salud	Conciliación e Igualdad		Eficiencia Energética	Comunicación	

**GRUPOS DE INTERÉS**

- ADMINISTRACIÓN CENTRAL, LOCAL Y AUTONÓMICA DE LA REGIÓN DE MURCIA
- POLICÍA LOCAL, BOMBEROS Y PROTECCIÓN CIVIL
- ESAMUR
- CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL SEGURA (CHS)
- MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA (MCT)
- ACUAMED
- FEDERACIÓN DE MUNICIPIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA
- INSTITUTO DE FOMENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA (INFO)
- PARQUES CIENTÍFICOS Y CENTROS TECNOLÓGICOS, COLEGIOS Y ESCUELAS PROFESIONALES, FUNDACIONES, UNIVERSIDADES, ONGs
- ORGANIZACIONES EMPRESARIALES Y ASOCIACIONES: AEMA, UCE, THADER, FACUA-CONSUMUR, AEAS, FAVRM, ANSE, APPICE,...
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- OTRAS EMPRESAS RELACIONADAS: AQUALOGY, AQUALIA, ACS, ACCIONA, SUEZ, URBASER, LABAQUA, GAS NATURAL,...
- ACCIONISTAS Y CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN
- CLIENTES, EMPLEADOS Y SINDICATOS
- ALCALDES PEDÁNEOS Y PRESIDENTES DE LAS ASOCIACIONES DE VECINOS
- PROVEEDORES



### 2.1.3.1 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El desarrollo sostenible es una tarea común de corresponsabilidad, Hidrogea considera que es necesario mantener un diálogo abierto con **sus grupos de interés** para poder conocer **sus expectativas** y su actividad hacia la **excelencia**, con el objetivo de crear valor para todos ellos.

Una de las herramientas más transversales de **diálogo** con sus grupos de interés es su **Informe de Responsabilidad Corporativa, IRC**. Por eso, con el objetivo de poder recibir críticas, sugerencias, aspectos de mejora e identificar nuevos retos relativos a la Responsabilidad Corporativa de Hidrogea, se incluye al final de este informe una **encuesta de opinión**.

Ésta se puede hacer llegar por e-mail: [desarrollosostenible@hidrogea.es](mailto:desarrollosostenible@hidrogea.es) o, en papel, a la sede central: Hidrogea, C/. Nuestra Sra. de los Buenos Libros, nº 3, 1º. 30008 MURCIA

#### OTRAS INICIATIVAS



- **Nueva página web**, totalmente renovada, [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es), donde se incluye la publicación del IRC y una sección con las actuaciones realizadas por la empresa, así como las relacionadas con la Responsabilidad Corporativa.

- Entre otros, hay firmados **convenios de colaboración** con la U.C.E., la Fundación Instituto Murciano de Consumo, la Fundación Universidad Empresa y el Foro Empresarial de la Región de Murcia.

- Aguas de Murcia apoya la creación de la **“Plataforma de Acción Social”**, una propuesta enmarcada en el programa de actividades que desarrolla la Cátedra de Responsabilidad Social de la Universidad de Murcia, que nace con el objetivo de “servir de unión entre gente que ayuda y gente que necesita ayuda”. Cualquier colectivo puede entregar su proyecto solidario a través de [www.laplataformasocial.org](http://www.laplataformasocial.org), de donde se seleccionan seis proyectos siguiendo unos criterios de valoración. Aguas de Murcia mantiene su presencia en la Plataforma, a través de su inclusión en el Comité de Selección de Proyectos.



- **Reuniones con diversas asociaciones y colectivos**. En Cartagena, se realizó una jornada informativa a la Asociación de Amas de Casa, dividida en dos sesiones, una de presentaciones y otra de visitas a instalaciones.

- **Apoyo a los periódicos regionales** La Verdad y La Opinión en sus respectivos aniversarios, así como a Cadena Ser en Murcia que cumple 80 años.

- Igualmente, se **colabora con la Asociación Thader Consumo** en el 50 aniversario de su fundación, con la edición de su revista conmemorativa y el acto de celebración del mismo.



- Presentación de la figura del **Defensor del Cliente** (*Customer Counsel*) ante la Directora General de Consumo, Comercio y Artesanía, M<sup>a</sup> Dolores Alarcón. Con el Defensor del Cliente, Hidrogea y sus empresas participadas, dan un paso

más en el compromiso de escucha a sus clientes, trabajando por ofrecer un servicio que resuelva satisfactoriamente sus consultas.

## PUBLICACIONES

- **La Guía de Senderismo de la Región de Murcia**, publicada por La Verdad, cuenta también con el patrocinio de Hidrogea. En ella se recogen rutas con un valor añadido, el del papel del agua en nuestra geografía.
- **Hidrogea colabora en la publicación de revistas o publicaciones** elaboradas por algunos de sus grupos de interés como: Anuario del Colegio Oficial de Periodistas de la Región de Murcia, FREMM, Murcia Turística, o las Guías de Turismo de San Javier, Cieza y Cartagena.
- El libro **“Iniciativas sobre Responsabilidad Social Corporativa en la Región de Murcia”**, elaborado por la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, más información en el punto 2.2.1.



## PERTENENCIA A ASOCIACIONES

<b>AEAS</b>	Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
<b>AEC</b>	Asociación Española para la Calidad
<b>AEMA-rm</b>	Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia
<b>AGA</b>	Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones
<b>AGEAS</b>	Asociación de Empresas de Captación, Distribución, Depuración y Gestión de Aguas Residuales de la Región de Murcia
	Asociación de Empresarios de Limpieza Pública Viaria de la Región de Murcia
<b>CETENMA</b>	Centro Tecnológico de la Energía y del Medio Ambiente de la Región de Murcia
<b>FREMM</b>	Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia
<b>CROEM</b>	Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia
<b>AEDYPE</b>	Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (colaboración)
<b>FUEM-ENAE</b>	Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia
<b>AEDIMUR</b>	Asociación Española de la Alta Dirección
<b>ASELIPMUR</b>	Asociación de Empresas de Limpieza Pública de la Región de Murcia
<b>CECLOR</b>	Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Lorca
<b>COCIN</b>	Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Murcia, Cartagena y Lorca
<b>COEC</b>	Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena
<b>FAMDIF</b>	Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/u Orgánica
	Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia
<b>IbSTT</b>	Asociación Ibérica de Tecnología sin Zanja

## COMUNICACIÓN INTERACTIVA

### EXTERNA



C/ Nuestra Sra. de los Buenos Libros, nº3, 1º · 30008 MURCIA  
[www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es)  
[dtmurcia@hidrogea.es](mailto:dtmurcia@hidrogea.es) · [desarrollosostenible@hidrogea.es](mailto:desarrollosostenible@hidrogea.es)  
**968 270 661**

De lunes a viernes de 8:00h a 14:30h y de 16:00h a 19:00h



#### ATENCIÓN AL CLIENTE

**902 110 066**

De lunes a viernes de 8:00h a 20:00h



#### ASISTENCIA TÉCNICA Y AVISO DE AVERÍAS

**900 300 210**

24h al día, 365 días al año



#### AUTOLECTURA DEL CONTADOR

Consultar página web <sup>(1)</sup>

24h al día, 365 días al año

(1) los teléfonos de consulta están disponibles en la página web: [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es)



#### TWITTER

A finales de 2013 se abrió la cuenta de Aguas de Murcia, y progresivamente se abrirán cuentas para el resto de empresas. @EMUASA\_Clientes y @Hidrogea.

### INTERNA



**Boletín electrónico** que se envía mensualmente a los trabajadores a través del correo electrónico. Incluye noticias de interés, artículos, novedades, y una sección donde se presenta una ruta de senderismo relacionada con el agua".

#### INTRANET

Recoge información de todas las áreas de la empresa, publicaciones, boletines y prensa diaria.

#### SISTEMA GESDOCAL

Programa que aglutina toda la documentación de los sistemas de gestión.

#### PLAN DE ACOGIDA AL EMPLEADO

Manual de bienvenida a los nuevos trabajadores, donde se presenta la organización y se dan a conocer los soportes de comunicación.

#### WIKI

Sitio web cuyas páginas pueden ser editadas y compartidas por múltiples personas que comparten y generan conocimiento.

## 2.2 PRINCIPALES DISTINCIONES

### PREMIO BEST LIFE ENVIROMENT PROJECTS

La Comisión Europea, CE, premia anualmente las mejores prácticas y las acciones más innovadoras que pueden ser aplicadas en Europa. Los criterios para elegir a los ganadores son la contribución medioambiental del proyecto a medio y largo plazo; las mejoras económicas y sociales; el grado de innovación y transferencia; su relevancia y su relación coste-efectividad.

Así la CE ha reconocido al proyecto LIFE+ **Biocell**, en el que participa Aguas de Murcia, como uno de los 17 Mejores Proyectos LIFE en Medio Ambiente en la novena edición de los premios.

La ceremonia de entrega se celebró en Bruselas, el 5 de junio de 2013, dentro de los eventos de la Semana Verde, *Green Week Annual*.



### PREMIO SUEZ ENVIRONNEMENT

Aguas de Murcia fue reconocida en los Trofeos de Innovación 2013, -otorgados por Suez Environnement, durante la celebración del *Technical World Congress* celebrado en Paris- en su categoría de Operaciones, por su actuador hidráulico para doble regulación de presiones.





## PREMIO BIOENERGÍA DE PLATA

La Asociación Técnica para la Gestión de Residuos, Aseo Urbano y Medioambiente, otorgó a **Aguas de Murcia** el PREMIO BIOENERGÍA DE PLATA a la iniciativa nacional al mayor esfuerzo en I+D por su proyecto de aprovechamiento energético del biogás generado en la EDAR Murcia Este que contribuye a evitar la emisión de más de 3.600 t<sub>m</sub> de CO<sub>2</sub>/año y de más de 25 t<sub>m</sub> de SO<sub>2</sub>/año.



## PREMIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA EN MATERIA DE SEGURIDAD EN EMPRESAS INDUSTRIALES

Aguas de Lorca ha obtenido el segundo premio en la III Edición de los Premios de la Región de Murcia en materia de Seguridad en Empresas Industriales, que convoca la Consejería de Industria, Empresa e Innovación.

Este reconocimiento corrobora el esfuerzo que Aguas de Lorca está realizando por la seguridad laboral, donde avanzamos más allá del cumplimiento reglamentario y normativo obligatorio para controlar, administrar y promover la seguridad en nuestras instalaciones.



## 2.2.1 OTROS RECONOCIMIENTOS



### LA UNIVERSIDAD DE MURCIA RECONOCE LA LABOR EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE HIDROGEA Y SUS PARTICIPADAS DURANTE LA NOCHE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La Cátedra Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia (UMU) incluyó el pasado año a Hidrogea y sus participadas en el libro "Iniciativas en Responsabilidad Social Corporativa de la Región de Murcia", un documento que destaca la labor de 61 instituciones y empresas murcianas por su compromiso social y medioambiental. A todas ellas se las reconoció por su participación durante "La Noche de la Responsabilidad Social Corporativa de la Región de Murcia", acto presidido por el Consejero de Educación y Universidades. En el mismo acto se presentó la asociación DIRSE.

De las múltiples acciones llevadas a cabo por Hidrogea y sus participadas se han destacado en el libro las siguientes:

#### CAMPAÑA EDUCATIVA GOTAGOTHAM, HIDROGEA

Esta campaña escolar de educación medioambiental tiene como objetivo enseñar a escolares de 2º, 3º y 4º de Primaria los ciclos natural y urbano del agua y de la importancia de su conservación para la vida. La iniciativa comenzó en el curso 2008-2009 en la ciudad de Murcia. En 2011 se incorporaron Cartagena y Alcantarilla, haciéndose extensiva además a Cehegín, Abanilla, Beniel, Blanca, Cieza, Jumilla, Las Torres de Cotillas, Águilas, Lorca y Torre Pacheco en 2012.

#### GUÍA DEL LENGUAJE NO SEXISTA, SERMUBENIEL

En 2010 se implantó una medida para fomentar el uso del lenguaje neutro y no discriminatorio, con la elaboración de una "Guía de lenguaje no sexista", que recoge un conjunto de recomendaciones de uso de un lenguaje no sexista.



Javier Ybarra [2º izd.], director de concesiones recogió el premio en nombre de Hidrogea.



Roberto García [3º izd.], alcalde de Beniel recogió el premio en nombre de Sermubeniél.



Antonio Tamayo (1º izd.), alcalde de Cieza, Manuel Rayo (2º izd.), gerente de Aguas de Jumilla (2º izd.) y Francisco Quesada (3º izd.), gerente de Aguas de Lorca, recogieron los respectivos premios de Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla y Aguas de Lorca.

### COMPROMISO SOCIAL CON LA PLANTILLA, AGUAS DE JUMILLA

Aguas de Jumilla suscribió un Plan de Igualdad que recoge una serie de medidas tendentes a alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. En el ámbito de conciliación de la vida personal, familiar y laboral se crea una nueva medida denominada "Jornada Pre-Parto", consistente en la flexibilización de la jornada laboral de la futura madre.

### CERTAMEN NACIONAL DE PINTURA AL AIRE LIBRE, AGUAS DE CIEZA

El Ayuntamiento de Cieza, junto con la Asociación Cultural Pueblo y Arte, organizan cada año un concurso nacional de pintura al aire libre en el que se dan cita artistas de muy diversas técnicas y estilos. El apoyo a este tipo de iniciativas ayuda a enriquecer la visión cultural de los ciudadanos de Cieza y a la promoción de la ciudad.

### JUEGOS DEPORTIVOS DEL GUADALENTÍN, AGUAS DE LORCA

Desde hace varios años Aguas de Lorca contribuye a la celebración de los Juegos Deportivos del Guadalentín, que organiza la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Lorca y mueve a miles de participantes. Se trata de una convocatoria anual que cuenta con más de 50 pruebas de diferentes modalidades deportivas.



José Albaladejo (2º izd.), director general de Aguas de Murcia, recogió el premio.

### FONDO SOCIAL, AGUAS DE MURCIA

Aguas de Murcia mantiene más vivo que nunca su compromiso social. Desde 2010 la empresa municipal cuenta con ayudas a familias sin recursos. En 2012 se puso en marcha el Fondo Social, que se mantuvo en 2013 y para 2014 se ha ampliado de 200.000 a 300.000 euros su dotación.

## 2.3 ATENCIÓN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Hidrogea considera a sus clientes dentro de los grupos de interés más relevantes, por lo que intenta dar la mejor respuesta posible a sus necesidades y requerimientos. Para ello pone a disposición de los mismos una cartera de servicios completa e innovadora acorde con las necesidades y expectativas de este colectivo.

La gestión de lecturas, la facturación y cobros, el servicio de atención al cliente y la oficina virtual, entre otros, son sólo algunas de las herramientas más avanzadas que se han puesto en marcha para alcanzar la excelencia en el servicio.

### COMPROMISOS

<b>CALIDAD</b>	Mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos y la percepción que se tiene de ellos, acercándose a las necesidades específicas de cada cliente.
<b>COMUNICACIÓN</b>	Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de relación con el cliente.
<b>DISPONIBILIDAD</b>	Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.
<b>INNOVACIÓN</b>	Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.

#### LA EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EL COMPROMISO CON LA CALIDAD

La Gestión Comercial es el contacto directo de Hidrogea con sus clientes, y, en general, con los ciudadanos de la Región de Murcia, por ello pone todo su empeño en su mejora continua.

#### VELAR POR LA SEGURIDAD Y SALUD DEL CLIENTE

Hidrogea realiza rigurosos análisis que certifican la calidad y seguridad del agua potable que suministra, los cuales dan respuesta al RD 140/2003 sobre la Calidad de las Aguas de Consumo Público y las directrices fijadas por la Consejería de Sanidad de la C.A.R.M.



#### CONTROL DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

De manera periódica, Hidrogea realiza encuestas telefónicas para que sus clientes valoren el servicio prestado. Éstas sirven para conocer el grado de satisfacción del cliente, así como para saber cuáles son sus principales demandas.

**6,70** Índice de satisfacción, casi medio punto superior al del pasado año

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE <sup>1</sup>	2013	2012
Índice de satisfacción del cliente	<b>6,70</b>	<b>6,24</b>

<sup>1</sup>En una escala de 1 a 10.

Así, el servicio prestado durante 2013 ha cubierto las expectativas del 72% de los clientes. Los niveles de Recomendación (6,62 puntos) y Fidelidad (6,64 puntos) han mejorado notablemente sus valoraciones con relación al pasado año pasado. La valoración del color del agua supera los 7 puntos, pero otras características, como el sabor, obtienen una nota inferior.

El sabor del agua es un parámetro que está íntimamente relacionado con su origen, fundamentalmente trasvase y desalación en el caso de la Región de Murcia, lo que hace muy complicado su mejora, no obstante Hidrogea hace todo lo posible para garantizar la calidad del agua que suministra.

El **81%** de los encuestados valoraron la **CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO** del agua por encima de los **8 PUNTOS**

Por ello, Hidrogea y sus participadas, junto con Aquagest Levante, la Mancomunidad de Canales del Taibilla y el CETENMA pusieron en marcha un proyecto en Alicante y Murcia para mejorar tanto la calidad del agua potable como la percepción que de ésta tiene el usuario, cuyos resultados han sido presentados en 2013.

Sin embargo, los clientes están muy satisfechos con el servicio y con varios aspectos de la factura como son la precisión, claridad y regularidad. También son muy valoradas la continuidad del suministro o la atención recibida.



### 2.3.1 LA ATENCIÓN Y DEDICACIÓN AL CLIENTE

A la hora de prestar un servicio tan básico y necesario como es el suministro de agua, Hidrogea pone un especial interés en sus clientes más desfavorecidos o en riesgo de exclusión social. Para conseguirlo aporta los recursos humanos y los materiales necesarios para una óptima atención de todos los clientes y sus diferentes necesidades o peculiaridades.



#### **FONDO SOCIAL Y TARIFAS ESPECIALES: AYUDAS A PENSIONISTAS, FAMILIAS NUMEROSAS, OTROS COLECTIVOS**

Ante la actual coyuntura económica, que ha convertido en realidad cotidiana los casos de familias que no tienen recursos suficientes para pagar la factura del agua y el alcantarillado, Hidrogea y sus participadas refuerzan su compromiso con las personas. Siempre que se puedan acreditar las condiciones establecidas para ser beneficiario, la empresa ayuda de manera clara y directa a estos colectivos.



## Hidrogea dispone de **TARIFAS ESPECIALES** para ayudar a colectivos especiales

Así, para adaptarse a las necesidades de sus clientes, revisa los procesos comerciales, flexibiliza la gestión de impagados y analiza las condiciones de suspensión de suministro por impago, teniendo en cuenta las capacidades económicas de las personas y ofreciéndoles soluciones alternativas.

Las principales vías de actuación son: compromisos de pago, tarifas sociales (pensionistas, familias numerosas, minusválidos, etc.), fondos sociales, aplazamientos, etc. Las condiciones, características y disponibilidad para aplicar estas medidas vienen determinadas por el sistema tarifario aplicable a la localidad donde se encuentre la vivienda del abonado y, por regla general, colaboran los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, que son los que conocen la realidad de las familias de sus municipios y garantizan que el destino de estas ayudas llega a los que realmente más lo necesitan.

**EN 2013 HUBO 11.011 ABONADOS QUE SE BENEFICIARON DE LAS TARIFAS DE PENSIONISTA, 6.838 DE LAS DE FAMILIA NUMEROSA Y 256 DE LAS DE MINUSVALÍA.**

En resumen, Hidrogea presta especial atención a los clientes con problemas económicos.

## **EL FONDO SOCIAL, un compromiso que va a más**

Desde hace unos años Hidrogea ha venido estableciendo, en colaboración con los Consistorios y sus respectivos Servicios Sociales, fondos sociales para ayudar a la condonación de la deuda de las familias más necesitadas de los municipios de Murcia, Cartagena, Cieza y Alcantarilla.

Los 200.000 € del Fondo Social de Aguas de Murcia, ha permitido la condonación de la deuda de agua y saneamiento a 1.228 familias del municipio de Murcia, mientras que en Cartagena, Hidrogea destinó 81.133 euros a los mismos menesteres, ayuda que llegó a 686 hogares. Por último, en julio se puso en marcha el fondo de Aguas de Cieza, en los seis meses que funcionó el fondo, se asignaron 30.707 € que sirvieron para apoyar a 86 familias de Cieza.



Es de reseñar la estrecha colaboración con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos de Alcantarilla, Cartagena, Cieza y Murcia, que son los que tienen la competencia para informar de la situación de necesidad del solicitante, lo que garantiza el correcto uso del Fondo Social.

### **QUEJAS Y RECLAMACIONES**

La tramitación informática de gestión de quejas y reclamaciones ha permitido optimizar el proceso de recepción, asignación, tramitación y resolución de las mismas, reduciéndose significativamente la duración del proceso. Durante 2013 se han tramitado más de 1.848 quejas, 423 de ellas procedentes.

Hidrogea, a través de Agbar, ha implantado la figura del **defensor del cliente**, *Customer Counsel*. Ésta es una figura que analiza de una manera personalizada cada reclamación que recibe de los clientes que no están de acuerdo con la respuesta que han recibido por parte de la empresa, potenciando la mediación, con el fin de buscar soluciones de manera imparcial.

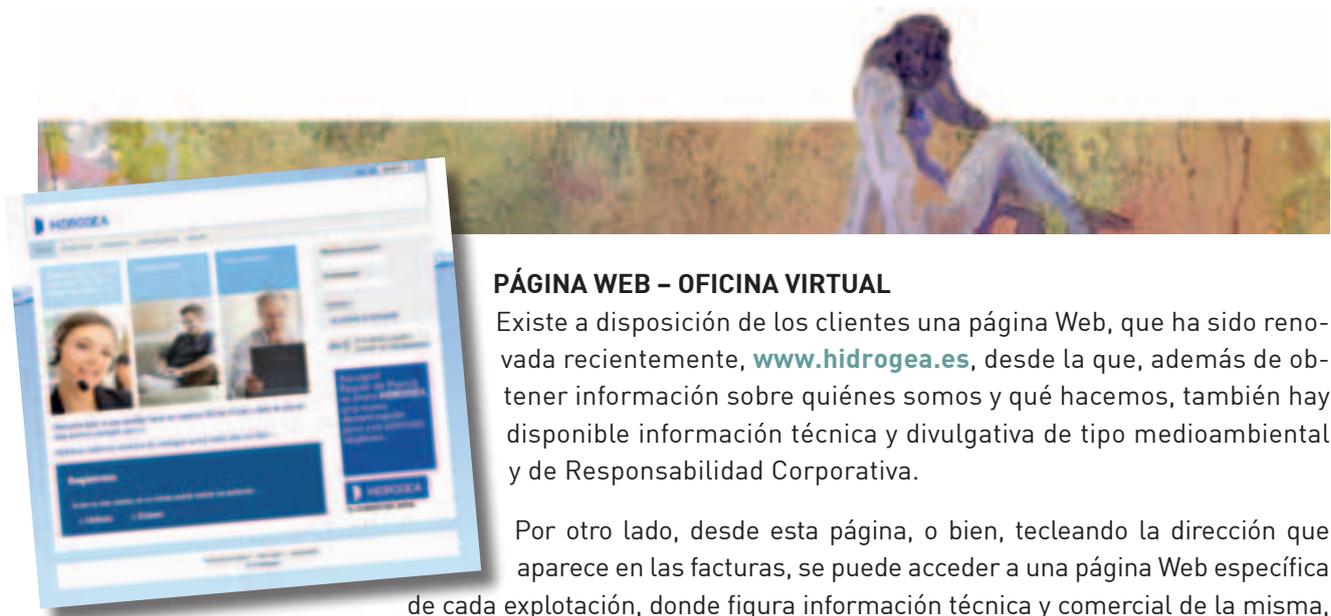
Hidrogea ofrece a sus clientes el dejar de recibir información comercial de la compañía (trípticos, folletos, etc.) en aplicación a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. También garantiza los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus clientes.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COMUNICACIÓN

En todas las localidades donde Hidrogea presta su servicio existe un servicio de atención telefónica, CAT, tanto comercial como técnico, con un amplio horario de atención y de averías 24 h. Además, en el último año se ha ampliado el número de gestiones que se pueden realizar telefónicamente.

Más de **184.000** llamadas atendidas

Así, con una sola llamada de teléfono se pueden realizar diversas gestiones como: avisar de una avería, altas telefónicas, dejar lecturas, pedir información, etc.



### PÁGINA WEB – OFICINA VIRTUAL

Existe a disposición de los clientes una página Web, que ha sido renovada recientemente, [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es), desde la que, además de obtener información sobre quiénes somos y qué hacemos, también hay disponible información técnica y divulgativa de tipo medioambiental y de Responsabilidad Corporativa.

Por otro lado, desde esta página, o bien, tecleando la dirección que aparece en las facturas, se puede acceder a una página Web específica de cada explotación, donde figura información técnica y comercial de la misma, como las tarifas vigentes, los reglamentos, etc.

Desde la página web, se puede acceder a **la oficina virtual** desde la que se puede realizar ciertas operaciones, como solicitar un cambio de domiciliación, dejar la lectura del contador o dar un aviso de avería o darse de alta en la factura electrónica. Consciente de que cada vez más público reclama este servicio, en 2013 se ha actualizado y potenciado esta oficina.



### ATENCIÓN PRESENCIAL: GESTIÓN DE COLAS

En los casos en los que sea necesario realizar la gestión en la propia oficina, o bien, para aquellos clientes que deseen ser atendidos por nuestro personal, Hidrogea ha dotado todas sus oficinas con un moderno sistema de gestión de colas para reducir los tiempos de espera en oficina.



### FACTURA ELECTRÓNICA

Aguas de Murcia fue la pionera en implantar la factura electrónica, que en 2013 se hizo extensiva a todas las explotaciones. Para fomentar su expansión Hidrogea, junto con Aguas de Jumilla, Aguas de Cieza, Aguas de Lorca y Sermubeniél pusieron en marcha una campaña conjunta de promoción de la factura sin papel, en línea con la de Aguas de Murcia, que incluye la plantación de un árbol por cada alta realizada.

La apuesta fue aún mayor ya que a mediados de año se planteó otra campaña bajo el lema **“Convierte tu factura en respeto medioambiental”**, que consiste en realizar figuras de papel con las facturas. Esta campaña se inició con un taller de papiroflexia en plena calle, donde acudieron cientos de familias a aprender el arte del origami, realizando grullas, barcos, pajaritas, aviones, peces. Se hicieron unas 500 figuras de papel.

Además, para darle continuidad a la iniciativa, se ideó un concurso para elegir entre todas las figuras hechas con papel de la factura de agua las dos más simpáticas. El requisito para participar era estar dado de alta en la factura sin papel y los ganadores consiguieron sendas bicicletas, que se entregaron en marzo de 2014, coincidiendo con el Día Mundial del Agua.

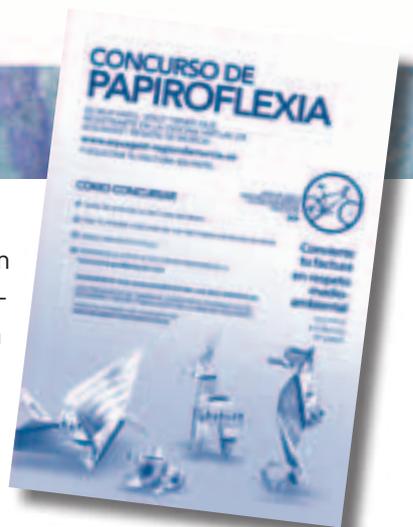
La campaña ha permitido desde su inicio que el municipio de Murcia, y por tanto la Región, cuente en la actualidad con más de 15.000 nuevos árboles, lo que ha tenido un impacto muy positivo para el medio ambiente y la mejora del entorno.

En 2014 se van a realizar las plantaciones correspondientes a las altas de Hidrogea, Aguas de Lorca, Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla y Sermubeniél, además de continuar con las de Aguas de Murcia.

### TELELECTURA

Consiste en la recogida a distancia, es decir, sin necesidad de desplazarse físicamente hasta el contador, de los datos registrados sobre el consumo de agua del abonado, reduciendo a cero la posibilidad de error y actuando de una manera más rápida en caso de consumo excesivo (todos los días se comprueban consumos y se avisa al cliente en el caso de detectar una fuga). **1.590 clientes** disponen de contadores gestionados con este sistema de Telelectura e información.

Por otro lado, ya hay instalados **13.824 contadores** con dispositivos que permiten la telelectura remota de los mismos.



Pieza realizada por  
Mariano Rosique Ros.

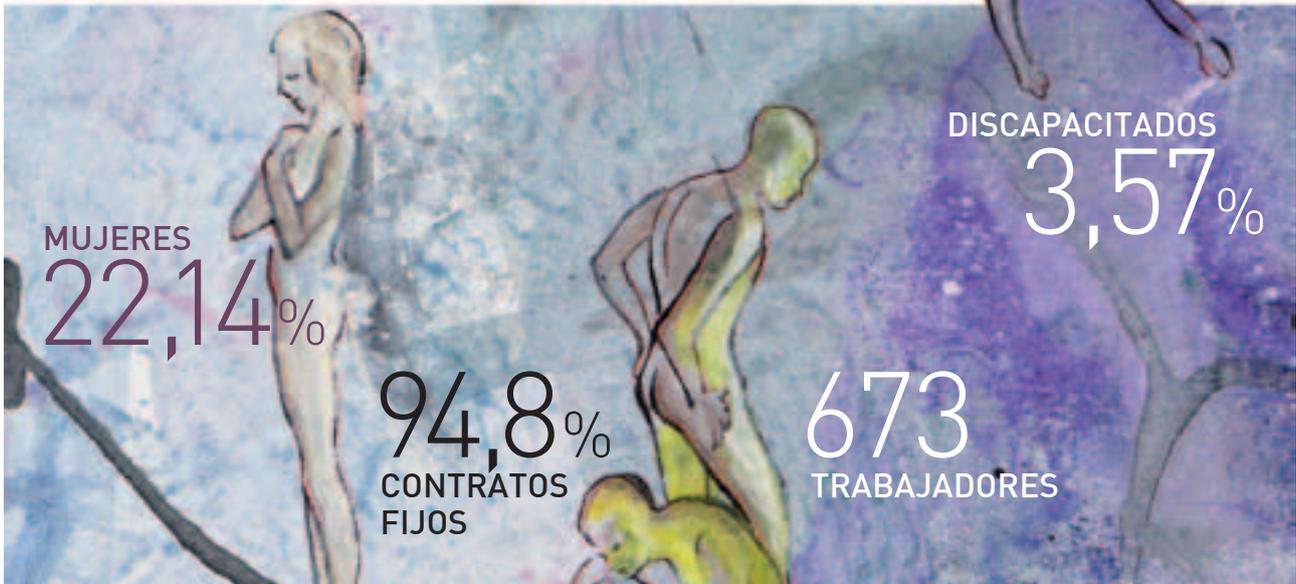
## 2.3.2 COMUNICACIÓN CON ENTIDADES QUE REPRESENTAN A LOS CLIENTES

Hidrogea, bien directamente, bien a través de sus participadas Aguas de Murcia, Aguas de Lorca, Aguas de Jumilla, Aguas de Cieza y Sermubeniél, realizó el pasado año numerosas reuniones y llegó a acuerdos con asociaciones y organismos públicos que representan a sus clientes o grupos de interés. Algunas de las acciones más destacadas fueron:

- Creación de una **Comisión de Seguimiento del Servicio de Aguas de Cartagena**, presidida por el Concejal del Área de Infraestructuras y formada por representantes de los grupos políticos municipales, la Federación de Asociaciones de Vecinos y la propia empresa, con el objetivo de analizar los datos de la gestión y proponer mejoras en el servicio. Su funcionamiento es un respaldo a nuestra política de transparencia y cercanía al ciudadano.
- Acciones con el **Instituto Murciano de Consumo**, que es quien realiza la campaña Gota-gotham.
- Se han mantenido conversaciones con los **consistorios** y las **concejalías de consumo y de servicios sociales** para la puesta en marcha de **los fondos sociales**.
- Se han tenido **contactos periódicos con asociaciones de vecinos y amas de casa**, tanto a nivel local como regional, también con asociaciones profesionales. En estas reuniones se les explica nuestra forma de trabajar, se les presentan las campañas como la de la factura sin papel, se concertan visitas a las instalaciones,...



# 2.4 APUESTA POR EL TALENTO



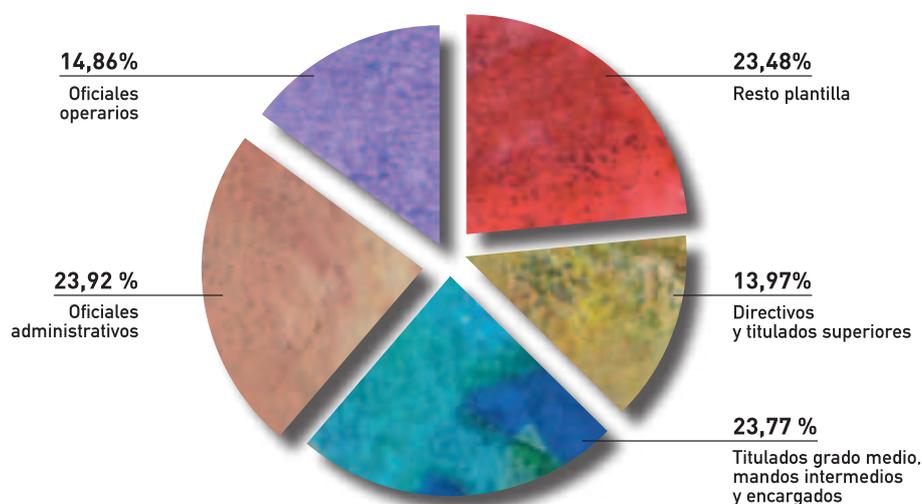
## EL DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO DE LOS TRABAJADORES GARANTÍA DE FUTURO PARA HIDROGEA

Por esta razón, la formación y el desarrollo profesional, la mejora de los canales de comunicación, la seguridad y la salud en el trabajo y la conciliación de la vida laboral y familiar son esenciales para asegurar el desarrollo de la empresa, así como, su estabilidad y pervivencia.

Al mismo tiempo, se trabaja intensamente, de acuerdo con la legislación vigente y las mejores prácticas profesionales, en el reclutamiento y selección del mejor talento disponible.

### COMPROMISOS

<b>FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>	Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional.
<b>COMUNICACIÓN</b>	Impulsar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo para favorecer la participación de la plantilla en la consecución de los objetivos.
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>	Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral en las actividades mediante el fomento de la formación y la participación en este ámbito.
<b>CONCILIACIÓN</b>	Implantar medidas que permitan la conciliación de la vida profesional y personal, de modo que se facilite el reparto equilibrado de responsabilidades en ambas esferas.
<b>IGUALDAD Y DIVERSIDAD</b>	Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otra causa que pudiera existir.

**DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍAS**

**NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS**
**673**
**DESGLOSE POR SEXO**

Mujeres	<b>149</b>
Hombres	<b>524</b>

**DESGLOSE POR EDAD**

Menores de 30 años	<b>23</b>
Entre 30 y 50	<b>411</b>
Mayores de 50	<b>239</b>

**DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO**

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y Titulados superiores	<b>65</b>	<b>29</b>	<b>94</b>
Titulados Grado Medio, Mandos Intermedios y Encargados	<b>128</b>	<b>32</b>	<b>160</b>
Oficiales Administrativos	<b>109</b>	<b>52</b>	<b>161</b>
Oficiales Operarios	<b>99</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
Resto Plantilla	<b>123</b>	<b>35</b>	<b>158</b>

**DESGLOSE POR MODALIDAD DE CONTRATO Y SEXO**

	HOMBRES	MUJERES	%
<b>CONTRATO INDEFINIDO</b>	<b>498</b>	<b>140</b>	<b>94,80</b>
A tiempo completo	493	127	93,51
A tiempo parcial	5	13	2,71
<b>CONTRATO TEMPORAL</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>5,20</b>
Por circunstancias de la producción	2	2	0,59
Por obra o servicio	14	6	2,97
Prácticas	1	0	0,15
Formación	0	0	0,00
Interinidad	5	1	0,89
Relevo	1	0	0,15

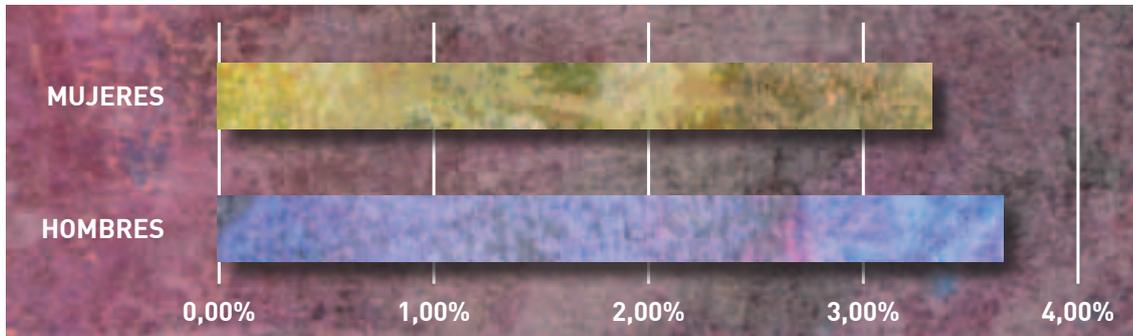
**TASA DE NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS**

			←30		30-50		→50	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Altas	<b>27</b>	<b>12</b>	5	2	21	10	1	0
Bajas	<b>57</b>	<b>9</b>	6	0	38	9	13	0
			H	M	H	M	H	M
Creación ocupación neta*			<b>0,74%</b>	<b>0,30%</b>	<b>3,12%</b>	<b>1,49%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,00%</b>
Índice de rotación**			<b>0,89%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,65%</b>	<b>1,34%</b>	<b>1,93%</b>	<b>0,00%</b>

\*(altas/plantilla media)\*100

\*\*(bajas/plantilla media)\*100

La Ley 13/82, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, concretamente en su artículo 38 establece que un 2% de la plantilla sean minusválidos. El 3'57% de la plantilla, 19 hombres y 5 mujeres, es discapacitada por lo que se supera el límite establecido en dicha ley.



## POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES

La interacción entre los empleados y la empresa es fundamental para Hidrogea, por ello todos sus empleados están adscritos a convenios colectivos en los que se amparan todos los aspectos relacionados con el mundo laboral. La ecuanimidad y el equilibrio en el desarrollo de las relaciones con los trabajadores son primordiales para la organización.

Seguidamente se detallan los diferentes convenios colectivos que aplican en Hidrogea y sus participadas:

CONVENIOS COLECTIVOS	APLICACIÓN	PERIODO DE VIGENCIA
C.C. Estatal de Aguas*	Concesiones Administrativas y empresas mixtas	1/1/2011 - 31/12/2014
C.C. Instalaciones deportivas	CD Las Torres	1/1/2006 - 31/12/2009 <sup>(1)</sup>
C.C. Aguas de Lorca	Aguas de Lorca	01/01/2011 - 31/12/2014
C.C. Limpieza de Edificios Públicos y locales	Aguas de Cieza y Sermubeniél	01/01/2011 - 31/12/2013 <sup>(2)</sup>
C.C. Estatal de Jardinería	Aguas de Cieza y Sermubeniél	01/01/2013 - 31/12/2014
C.C. Aguas de Murcia	Aguas de Murcia	1/1/2013 - 31/12/2015
C.C. Limpieza Viaria y RSU	Aguas de Cieza y Sermubeniél	1/1/2013 - 31/12/2017
C.C. Hidrogea Cartagena	Hidrogea <sup>(4)</sup>	1/11/2011 - 31/12/2014
C.C. Provincial de Aguas	Hidrogea, Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla y Sermubeniél	01/01/2012 - 31/12/2014

\* El C.C. Estatal de aguas regula cualquier aspecto no previsto en el resto de convenios aplicables

(1) Este convenio actualmente se encuentra en negociación manteniéndose vigente

(2) Denunciado

(3) En el centro de trabajo: C/. Capitanes Ripoll, 8 - 30203 Cartagena

(4) En fase de negociación

El 100% de los trabajadores queda cubierto por los convenios, que establecen la remuneración asociada a categorías profesionales, independientemente del sexo de la persona, por lo que no existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres y el ratio es de **1**.

Las comunicaciones de cambios organizativos se realizan siempre según la normativa vigente y lo especificado en el Estatuto de los trabajadores, RD Legislativo 1/1995.

## 2.4.1 FORMACIÓN

Hidrogea entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa.

HORAS DE FORMACIÓN	
Horas totales de formación	<b>17.308,5</b>
Horas de formación por empleado/año.	<b>25,72</b>
Horas de Formación en PRL	<b>5.171</b>

Hidrogea apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales. Así en 2013 se han impartido un total de **5.171 horas** de formación. Destacan, por su nivel de especificidad, los cursos sobre Planes de Emergencia, Extinción de Incendios, Escuela de Espalda, Primeros Auxilios y Socorrismo, Básico de PRL. Además, se ha hecho formación sobre conducción segura usando simuladores.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO, POR CATEGORÍA Y SEXO	HOMBRES	MUJERES
Directivos y titulados superiores	<b>78,46</b>	<b>45,38</b>
Titulados de grado medio, Mandos intermedios y encargados	<b>28,41</b>	<b>17,00</b>
Oficiales administrativos	<b>17,80</b>	<b>15,13</b>
Oficiales operarios	<b>22,23</b>	<b>152,00</b>
Resto de plantilla	<b>10,40</b>	<b>10,10</b>

DESGLOSE DE FORMACIÓN POR MATERIAS (HORAS)	HOMBRES	MUJERES
Actividad propia de la empresa	<b>4.568,50</b>	<b>1.330,00</b>
Administración y finanzas	<b>0</b>	<b>8</b>
Calidad	<b>1629</b>	<b>144,75</b>
Materia Medioambiental	<b>581</b>	<b>48,75</b>
Materia de Riesgos Laborales	<b>4.509,00</b>	<b>662,00</b>
Idiomas	<b>1.775,50</b>	<b>483,50</b>
Informática	<b>243,00</b>	<b>58,00</b>
Competencias genéricas	<b>768,50</b>	<b>176,50</b>
RR.HH.	<b>82</b>	<b>240,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14.156,50</b>	<b>3.152,00</b>

## 2.4.2 DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Hidrogea trabaja activamente para favorecer el crecimiento y desarrollo profesional de sus trabajadores. Para ello, se usa el Sistema de Gestión de Desempeño, SGD, una herramienta que permite identificar las potencialidades y áreas de desarrollo de cada profesional. Compara las competencias de cada persona con las requeridas en su puesto de trabajo. Así, se facilita la detección de sus necesidades formativas, la elaboración de un plan de formación personalizado y la definición de planes de desarrollo.

En 2013 se ha mantenido el esfuerzo por identificar y añadir al SGD a todos los trabajadores con un mínimo de 6 meses de experiencia en la organización que ocupan un puesto de técnico o superior. Con ello, se ha conseguido incorporar a un gran número de trabajadores nuevos al sistema, lo que

contribuirá a tener mejor identificado el potencial de la compañía y atender de forma más personalizada las necesidades de formación y desarrollo de los profesionales.

Las competencias valoradas son:

- Flexibilidad y resiliencia.
- Gestión del conocimiento y trabajo en red.
- Liderazgo.
- Orientación a resultados.
- Excelencia en la prestación de servicios.
- Orientación comercial-venta.
- Análisis e innovación aplicada al negocio.

155 trabajadores, 111 hombres y 44 mujeres, están incluidos en este sistema, lo que supone el 23'01% de la plantilla, siendo un 21'18% de la plantilla masculina y un 29'53% de la femenina.

### EVALUACIONES 180°

En las evaluaciones 180°, cada profesional cumplimenta su autoevaluación y completa su plan de acción. Paralelamente, su responsable realiza una evaluación, que posteriormente será validada por el supervisor del proceso. Una vez finalizado el proceso de evaluaciones, los resultados se exponen en un comité de SGD.

### EVALUACIONES 360°

Como complemento al SGD, se aplica también la evaluación multidimensional 360°, que permite valorar el desempeño con mayor profundidad y obtener una evaluación más precisa y completa en contenidos. Dicha evaluación ha servido para completar la evaluación básica del sistema de gestión del desempeño y obtener una evaluación más precisa y completa en contenidos. En 2013 se ha realizado a 18 personas.

## 2.4.3 LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN HIDROGEA

La identificación, captura y gestión del conocimiento clave acumulado por sus trabajadores permite ofrecer a sus clientes soluciones basadas en el mismo. Para agilizar la transferencia de conocimiento se han generado nuevas dinámicas de trabajo basadas en la colaboración y el intercambio de experiencias, con lo que se ha conseguido gestionar la empresa sobre la base del talento de sus personas, poniendo énfasis en la inteligencia colectiva como palanca para la innovación.

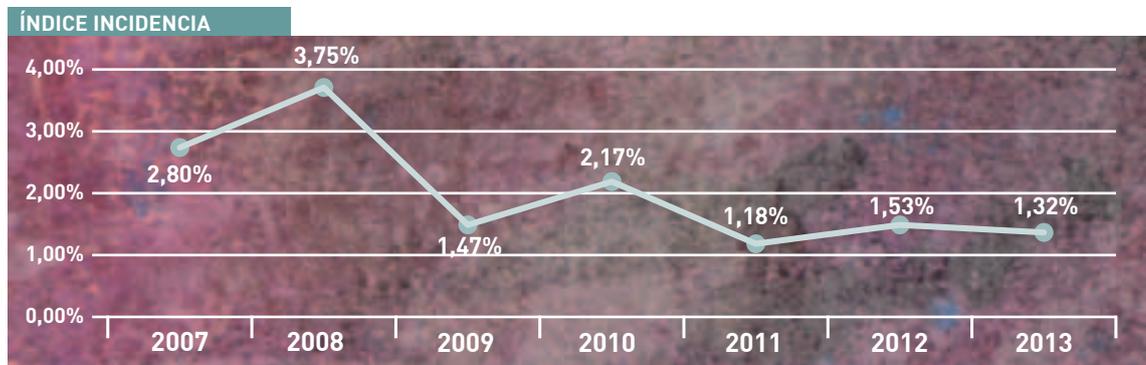
Las redes de conocimiento están estructuradas en dominios de conocimiento y comunidades de práctica (CoP), grupos de personas que aportan su conocimiento, habitualmente disperso en las personas, poniéndolo a disposición de todo el Grupo, a fin de aplicarlo para mejorar la eficiencia operativa o identificar nuevas oportunidades de negocio.



## 2.4.4 LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES: UNA NECESIDAD

Hidrogea y sus participadas han realizado un trabajo continuo en los últimos años para reducir el riesgo de accidentes, no solo entre sus trabajadores, también entre los proveedores con los que contrata. Para conseguirlo desarrolla planes de reducción progresiva de los índices de siniestralidad laboral y control de la exposición a riesgos. Se ha puesto en marcha un modelo de gestión interna integrado en todas las áreas de negocio y certificado externamente.

ACCIDENTES DE TRABAJO	2013
Índice de incidencia	<b>1,32%</b>
Índice de frecuencia	<b>6,14</b>
Accidentes profesionales con baja	<b>8</b>



La siniestralidad en Hidrogea en su conjunto se ha situado en unos valores muy reducidos, situándose el índice de incidencia en el **1,32%** ((accidentes totales con baja/plantilla)\*100) y el de frecuencia ((accidentes con baja/total de horas trabajadas)\*1.000.000) en un **6,14**. En valores absolutos, el número de accidentes con baja ha sido de **9**, 8 hombres y una mujer, de ellos **8** han sido *in itinere*. No hubo ni enfermedades profesionales ni accidentes mortales durante 2013.

	<30		30-50		>50	
	H	M	H	M	H	M
Índice de Absentismo por sexo y edad*	<b>0,42%</b>	<b>6,92%</b>	<b>2,18%</b>	<b>1,56%</b>	<b>5,95%</b>	<b>8,70%</b>
			<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>TOTAL</b>	
Total días absentismo*			<b>7.010</b>	<b>1.548</b>	<b>8.558</b>	
Total días trabajados			<b>191.615</b>	<b>58.069</b>	<b>249.684</b>	
Índice Absentismo			<b>3,66%</b>	<b>2,67%</b>	<b>3,43%</b>	

\*días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o in itinere con baja/ días totales trabajados)x100

La representación de los trabajadores en materia de seguridad laboral, queda garantizada a través de los delegados de prevención y los Comités de Seguridad y Salud. La interlocución en materia de salud y seguridad no se realiza directamente con los sindicatos si no con dichos comités, que son los órganos de control, seguimiento y coordinación de las materias de Seguridad y Salud entre empresa y trabajadores.

Éste, como órgano paritario de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, ha desarrollado su función mediante la celebración de las reuniones habituales donde se informa de las decisiones de la empresa en

materia preventiva, se debaten éstas, se da cuenta de los problemas, se aportan soluciones y se estudian sugerencias de los trabajadores. De manera sistemática se analiza la siniestralidad que se va produciendo en la empresa, sus causas y las acciones preventivas implantadas para que no se vuelvan a repetir estos accidentes. Además, se han tratado los siguientes temas significativos:

- Presentación y discusión de la memoria 2012 y la Planificación anual de PRL 2013.
- Análisis de los accidentes e incidentes que se van produciendo para evitar su repetición e información de los resultados de las evaluaciones de riesgos.
- Se distribuyeron los dípticos informativos sobre diferentes temas de PRL.
- Los delegados de prevención trasladan riesgos que se detectan en algunas actividades.
- Lanzamiento de "Nuestras reglas que salvan".

#### DATOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Reuniones del Comité de Seguridad y Salud	16
Representación de trabajadores en el comité de Seguridad y Salud (%)	100
Nº Protocolos de vigilancia de la salud frente a riesgos específicos	5
Reconocimientos médicos realizados (Vigilancia de la salud)	639
Simulacros	19
Reuniones del Comité del gestión OHSAS	9

Otras acciones efectuadas han sido:

- Puesta en marcha y potenciación de mecanismos para la difusión de información de seguridad y salud como:
  - Alertas de seguridad.
  - Retornos de experiencia (REX).
  - Monográficos.
  - Sistematización de las charlas de seguridad.
  - Espacio propio en la Intranet.
  - Homogeneización de contenidos en tableros de Seguridad y Salud.
- Visitas de seguridad de mandos y directivos. Mejora orientada a potenciar el intercambio con los trabajadores durante las visitas.

#### PROGRAMAS DE SALUD

Se realizan revisiones médicas anuales a los empleados, la empresa se la ofrece a toda la plantilla, es decisión del trabajador someterse a ella o no. Durante 2013 se inicia la realización de controles anuales de PSA a varones mayores de 50 años.



### **SIMULACROS**

Todos los años se celebran simulacros de trabajos en espacios confinados y de derrame de productos químicos. Con ellos se pretende preparar a los trabajadores para actuar de forma efectiva y segura en caso de producirse accidentes de este tipo.



### **EVALUACIONES PSICOSOCIALES**

En 2013 se realizaron evaluaciones en todas las empresas.

### **ARTÍCULOS DIVULGATIVOS EN LA BOLETÍN ELECTRÓNICO INTERNO**

Una de las secciones fijas de la revista es la de “Más vale prevenir” en ella se tratan temas como la prevención del dolor de espalda, la evolución de la siniestralidad, etc.



### **OHSAS 18000**

En 2013 se han realizado auditoría de renovación del certificado OHSAS y reglamentaria, verificándose la adecuada implantación del Sistema de Gestión de PRL con arreglo a esta norma según la valoración del equipo auditor.

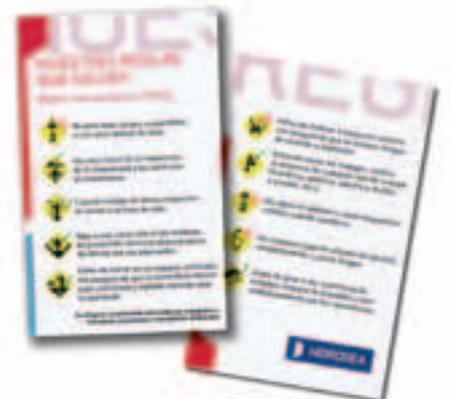
### **OTRAS ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN**

Participación en el Seminario sobre Riesgos en Espacios Confinados desarrollado por el ISSL celebrado el 22 de mayo de 2013, donde se impartió una ponencia sobre “Intervenciones y procedimientos en EECC de EDAR,s”.

Reparto a los trabajadores de un juego de trípticos con buenas prácticas de seguridad y salud.

### **IMPLANTACIÓN DE REGLAS QUE SALVAN**

Esta iniciativa surge del análisis de las causas de accidentes mortales realizado en empresas de SUEZ, en este estudio se concluye que son 10 las causas principales que los ocasionan, por tanto surge la necesidad de establecer medidas que vayan más allá de las meramente preventivas de cara a prevenir su ocurrencia, para ello se ha establecido una metodología de trabajo basada en la teoría del compromiso. Esta metodología consiste fundamentalmente en realizar reuniones de análisis el mando con sus trabajadores para profundizar en las situaciones de riesgo, analizar la organización del trabajo, las medidas preventivas implantadas y las que se pueden implantar, estableciendo una serie de “Reglas” que el grupo se compromete a cumplir y hacer cumplir en todo momento comprometiéndose por escrito públicamente. Se ha establecido un calendario para implantar una regla por mes, se ha iniciado en 2013 y se prevé finalizar en 2014.



### SMART PROTECTION

Diseñado desde el Servicio de Prevención Mancomunado de AGBAR, tras una fase de diagnóstico y estudio de la tipología de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en empresas del Grupo se han definido estrategias de actuación para atajar los problemas identificados en lo referido a sistemas operativos, infraestructura de gestión, mentalidad y comportamientos. El diagnóstico identificó que las principales causas de accidentes tienen que ver con sobreesfuerzos, torceduras de tobillo y resbalones, mala utilización de Equipos de Protección Individuales, manipulación de tapas y válvulas, y accidentes de tráfico.

Algunas de las actuaciones específicas de *Smart Protection* desarrolladas en 2013 han sido, que también lo son de **I+D+i**:

- Diseño de un sistema de protección de registros que han de permanecer abiertos durante operaciones de mantenimiento.
- Diseño de un sistema de extracción de bombas de aguas residuales sumergibles que evita tener que extraerlas por tramos cuando no hay altura disponible o el pozo está lleno de agua no se puede ver la bomba.



## 2.4.5 IGUALDAD, CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

Hidrogea sigue avanzando hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad.

Las **Comisiones de Igualdad** siguen velando por el cumplimiento y posterior seguimiento de cada una de las acciones que en materia de igualdad de oportunidades se establecieron en los "Planes de Igualdad".

Además, se ha seguido con la difusión en la Intranet de todo lo relativo al **Plan de Igualdad** y el protocolo de actuación en caso de acoso. Además, existe una dirección de correo electrónico [murciaigualdad@agbar.net](mailto:murciaigualdad@agbar.net) para la recepción de cualquier petición o consulta acerca de los mismos.

No se tiene constancia de incidentes de discriminación ni de sentencias firmes contra Hidrogea en ese sentido. Por otra parte, tal y como prevé la legislación vigente en la materia, dentro de sus actividades el departamento de prevención de riesgos laborales identifica y evalúa los riesgos psicosociales, adoptando la solución más adecuada en cada caso, igual que se realiza con el resto de riesgos.

La conciliación es la forma de trabajar que permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.



	NIVELES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD							
	PATERNIDAD				MATERNIDAD			
	Con derecho	Solicitado	Reincorporados	Continuidad al cabo de 12 meses	Con derecho	Solicitado	Reincorporados	Continuidad al cabo de 12 meses
2013	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>*</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>*</b>

\*(\*\*) El 100% del personal que se benefició del permiso por maternidad/paternidad durante 2012, están trabajando 12 meses después.

**Otras medidas de conciliación** y responsabilidad social adoptadas por Hidrogea son:

- Vacaciones flexibles: las vacaciones se disfrutarán durante los meses de julio, agosto y septiembre, aunque el trabajador podrá solicitar disfrutarlas en cualquier otro mes del año. Las vacaciones se podrán disfrutar hasta el 15 de enero del año siguiente.
- Formación dentro de la jornada laboral y ayudas por estudios.
- Ampliación a 14 días naturales el permiso por acumulación de lactancia.
- Obsequio a los trabajadores con motivo del nacimiento del hijo/a.
- Reuniones dentro de la jornada laboral siempre que sea posible.
- Videoconferencias y formación a distancia para evitar desplazamiento.
- Jornada intensiva en verano, Semana Santa y Navidad en los diferentes centros de trabajo.
- Participación igualitaria de hombres y mujeres en formación.
- Cocinas y dependencias habilitadas en los centros de trabajo para el disfrute de los empleados.
- Ajuste de vacaciones y horarios por embarazo, adopción o acogida.

**Los beneficios sociales** y su aplicación están definidos en los diferentes convenios colectivos aplicables. Se aplican por igual, independientemente del tipo contrato, excepto los planes de pensiones y la ayuda al Fondo Social.

Entre ellas se encuentran la ayuda por natalidad y guardería, ayuda por estudios, ayuda prótesis y similar, ayuda por hijos/as con minusvalía, seguros de vida o accidentes... La cuantía consignada en 2013 por este capítulo ha sido de 253.883,57€.

Los aportes a planes de pensiones sólo están contemplados en dos de ellos: C.C. Aguas de Murcia y C.C. Aguas de Lorca, mientras que en el resto de convenios no se contemplan. En 2013 sólo hubo aportaciones en este concepto en el caso de Aguas de Murcia.

Además, para los trabajadores en situación de necesidad, Aguas de Murcia tiene un Fondo Social. La ayuda consiste en una indemnización aprobada por los representantes de la Empresa y del Comité de Empresa en la Comisión de valoración del Fondo Social.



## 2.4.6 COMUNICACIÓN

Para fomentar la conciencia de equipo, Hidrogea considera fundamental la comunicación bidireccional de todo su equipo. Las herramientas de comunicación más representativas son:

### INTRANET

Recoge toda la información de la empresa y todas sus publicaciones, boletines y documentos tanto de comunicación interna como externa de la empresa. Hay diversas secciones, como la de Buen Gobierno, Igualdad, Ofertas para el personal, etc. También hay un espacio a disposición de los sindicatos.

### COMUNICADOS INTERNOS

El fin es comunicar y difundir entre los empleados hechos o actividades relevantes para la empresa. En 2013 hubo 43.

### CORREO ELECTRÓNICO

La empresa ha definido diversas direcciones de correo a las que dirigirse para reportar temas relacionados con acoso, igualdad, riesgos penales,...

### BOLETÍN ELECTRÓNICO AGUA Y MUCHO MÁS

Boletín de elaboración propia de Hidrogea. Informa de novedades relacionadas con la empresa e incluye artículos sobre medioambiente, responsabilidad social, prevención de riesgos laborales, RR.HH., etc. Cuenta con 11 números por año.

### BOLETINES ELECTRÓNICOS AQUAESCOOP

Boletines comunes a todas las explotaciones gestionadas por Agbar Agua en los que se recoge información y comunicados de todas las empresas y empleados que trabajan en ellas.

### ACTIVIDADES SOCIALES

Para fomentar la integración y convivencia entre los empleados se realizan distintas actividades sociales, tales como la comida de navidad, actividades deportivas, fiestas infantiles, certámenes de dibujo, jornadas de convivencia...



# 03

## IMPLICACIÓN SOCIAL





## COMPROMISOS

<b>DERECHO AL AGUA</b>	Impulsar activamente el derecho humano al agua en colaboración con otras organizaciones públicas o privadas.
<b>DIÁLOGO</b>	Mantener un diálogo constante con las comunidades.
<b>USO SOSTENIBLE DEL AGUA</b>	Fomentar el uso sostenible del agua, ofreciendo la experiencia y conocimientos del Grupo.
<b>DESARROLLO LOCAL</b>	Contribuir al desarrollo local a través de la inversión social.
<b>EXCELENCIA</b>	Lograr la excelencia en la gestión de las contribuciones sociales.

Para valorar su contribución a la comunidad local Hidrogea emplea la metodología del **London Benchmarking Group, LBG**.



La misma está reconocida por el GRI y se centra en captar todo aquello que una empresa aporta a la sociedad donde opera, más allá de su propia actividad empresarial.

Este método permite estructurar las acciones en la comunidad de las empresas, cuantificarlas y medir el impacto que tienen tanto para el negocio como para la sociedad. Se consideran tres tipos de aportaciones:

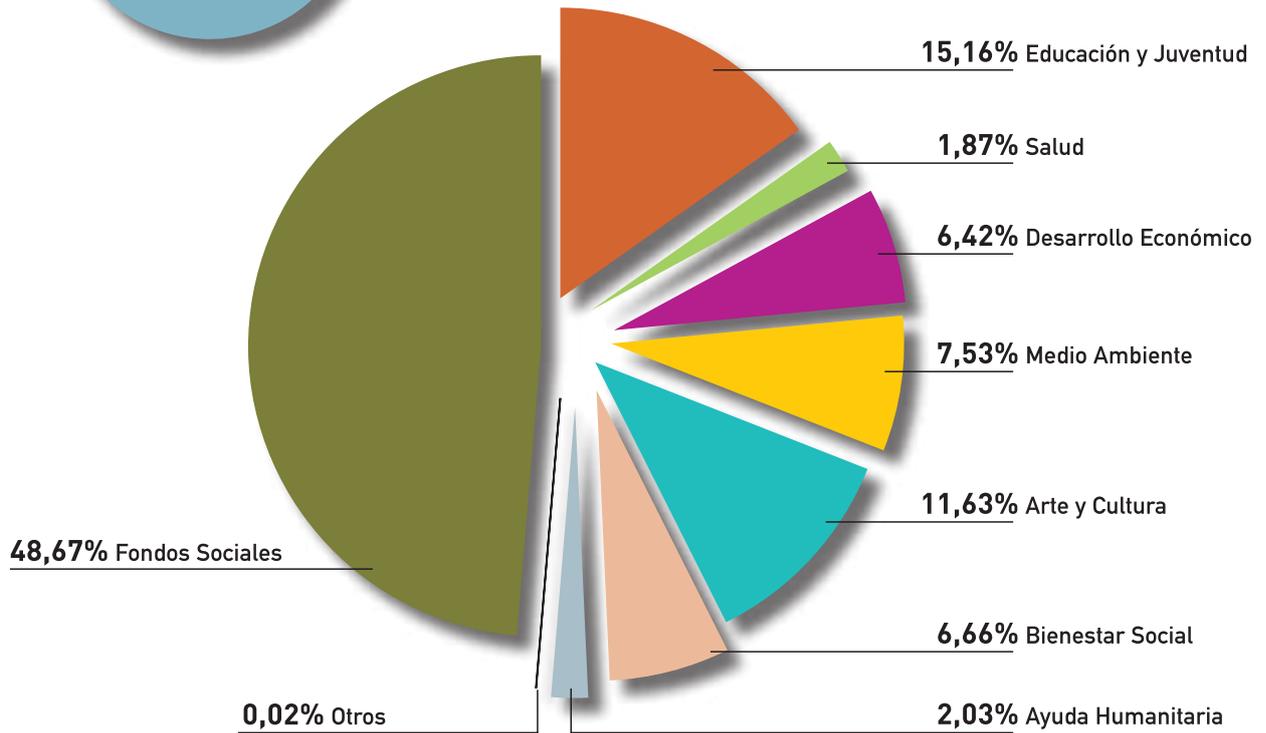
- En horas de tiempo de los empleados invertidas en el desarrollo de las iniciativas.
- En especie, aportaciones no monetarias realizadas por la empresa.
- En aportaciones monetarias.

Según esta metodología, durante el año 2013 la **contribución estimada de Hidrogea** ascendió a 364.459€, lo que sumado a la cantidad asignada a los fondos sociales establecidos en 2013, resulta en **640.784€**.

Fondos Sociales  
46%

LBG  
54%

## DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD EN EL 2013



Los beneficios sociales generados no se limitan sólo a la distribución de agua potable y saneamiento, ya que Hidrogea pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar Gotagotham o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua. También busca la eficiencia energética en todas sus operaciones, apoya la investigación y fomenta la reflexión y el diálogo.

Además, Hidrogea lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. A continuación se describen algunas de las realizadas en 2013.



## 3.1 ACCIONES SOLIDARIAS

### FONDOS SOCIALES

En 2013 se crean los Fondos Sociales, en colaboración con los consistorios, para la condonación de deuda de las familias más necesitadas de Cieza y Cartagena, que se unieron a los ya existentes en Murcia y Alcantarilla. Más información en el apartado 2.3.1.



### CONCURSO "AGUAS DE MURCIA SOLIDARIA"

Alianza por la Solidaridad, con su proyecto de "Acceso al agua a los habitantes del caserío Las Casitas de El Salvador" ha sido la ONG ganadora de la V edición del premio, dotado de 10.000 euros. El objetivo de esta iniciativa es el de contribuir a posibilitar el acceso de bienes y servicios esenciales para la vida en aquellos países en vías de desarrollo. El total de proyectos presentados en esta edición alcanzó los 13.

### PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO ENTRE LOS TRABAJADORES

#### TEAMING: Un poco de cada uno puede hacer mucho

Los trabajadores de Hidrogea mantienen un equipo de Teaming, que persigue reunir microdonaciones aportando al menos 1€ de la nómina de cada empleado cada mes. Una cantidad simbólica y voluntaria que se transforma en una valiosísima ayuda permanente.



### MARATONES DE DONACIÓN DE SANGRE

Hidrogea y Aguas de Lorca colaboran como patrocinadores en las maratones de donación de sangre que organiza Cadena Ser en Cartagena y Lorca, respectivamente. Además, Aguas de Murcia promueve su campaña anual en colaboración con el Centro de Hemodonación de Sangre de la Región de Murcia.

### COLABORACIÓN CON PUPACLOWN – PAYASOS DE HOSPITAL

Se consolida una iniciativa que permite el apoyo a la labor de la Fundación Pupaclown. Se trata de un evento que reúne empleados y a sus hijos, con el fin de realizar la exposición de dibujos que sirven cada año para la maquetación del calendario de empresa. Se celebra en las instalaciones de Pupaclown, un teatro donde, además recibir un diploma por su participación, los niños pueden disfrutar con la representación de los Payasos de Hospital.





Pupaclown, es una asociación que lleva a cabo diversos proyectos dirigidos a los niños hospitalizados en el hospital Virgen de la Arrixaca de Murcia.

## DONACIONES

Las aportaciones periódicas de Hidrogea a ONGs y organizaciones caritativas aseguran nuestra implicación en el desarrollo de proyectos sociales de ámbito local, como la rehabilitación del Asilo de Ancianos de las Hermanitas de los Pobres, el Economato Los Panes y los Peces de Cáritas, el funcionamiento de los comedores sociales de El Buen Samaritano y Jesús Abandonado, entre otros. Además, durante 2013 se ha hecho un esfuerzo extraordinario a este respecto realizando varias donaciones a Jesús Abandonado, El Buen Samaritano y al Banco de Alimentos.



### AMBULANCIA PARA PROTECCIÓN CIVIL DE TORRE PACHECO

Protección Civil de Torre Pacheco cuenta con un nuevo vehículo ambulancia gracias a la **colaboración de Hidrogea**. Nuestra empresa manifiesta así su voluntad de contribuir a la mejora en la prestación de los servicios de prevención e intervención, que desarrolla el colectivo de Protección Civil del municipio, con **una importante misión social**: la prevención de situaciones de grave riesgo colectivo o catástrofes, protegiendo a las personas y los bienes, así como la contribución a la rehabilitación y reconstrucción de áreas afectadas.

### TRAVESÍA A NADO POR EL MAR MENOR

Evento deportivo con fondo solidario donde Hidrogea activa su presencia, para fomentar el deporte con fines benéficos. Se trata de una travesía a nado con tres pruebas populares y un mismo objetivo: **ayudar en la lucha contra el cáncer**.

## 3.2 ACCIONES FORMATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN



### CAMPAÑA EDUCATIVA GOTAGOTHAM

Se trata de una jornada en la que los alumnos viajan a un mundo imaginario llamado Gotagotham, mediante la visualización de un DVD y la participación en unos talleres y juegos en los que aprenden sobre los ciclos natural y urbano del agua, sobre la importancia del uso responsable de ésta y el respeto por el medio ambiente. En 2013 se han realizado talleres en los municipios de Abanilla, Águilas,

Alcantarilla, Beniel, Cartagena, Cehegín, Cieza, Jumilla, Lorca, Las Torres de Cotillas, Murcia, San Javier y Torre Pacheco. Han participado un total de 6.205 alumnos de 129 centros escolares.

### ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES

Hidrogea se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (United Nations Global Compact), una iniciativa internacional y voluntaria de compromiso ético, destinada a que las entidades de todos los países implanten como parte de sus funciones y estrategia 10 principios de conducta.



Red Pacto Mundial España



## DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Hidrogea, Aguas de Lorca y Aguas de Murcia eligieron tan señalada fecha para mostrar “lo que no se ve del agua”, con un objetivo principal: sensibilizar a la población de que detrás de un grifo de agua hay responsabilidad y compromiso para abastecer las 24 horas del día los 365 días del año.



Tras una semana de presencia en medios de comunicación, la celebración del Día Mundial del Agua culminó con la entrega, de manera simultánea en Murcia, Cartagena y Lorca, de unas cajitas donde descubrir, qué hay detrás de cada gota de agua. La manipulación de las mencionadas cajitas la llevaron a cabo los trabajadores de PROLAM, un centro de día perteneciente a la asociación AS-TUS – (Asociación Tutelar de la Persona con Discapacidad). También se puso en marcha la página [loquenovesdelagua.es](http://loquenovesdelagua.es) donde se puede encontrar información sobre lo que hace Hidrogea.

## MAQUETA DEL SUBSUELO CEDIDA AL MUSEO DE LA CIENCIA

Mejora de la maqueta del subsuelo cedida por Aguas de Murcia y expuesta en el Museo de la Ciencia del municipio. La maqueta es una estupenda herramienta para conocer cómo se comportan los acuíferos.



## INICIATIVA MEDIOAMBIENTAL EN APOYO DEL USO RACIONAL DEL TRANSPORTE



Aprovechando el Día Europeo sin Coches, celebrado en Cartagena, se realizaron talleres de papiroflexia donde unos 500 participantes aprendieron a realizar figuras con facturas del agua, lo que ayudó a potenciar nuestro mensaje “convierte tu factura en respeto medioambiental”. Con esta acción de marketing callejero se fomenta el uso de factura digital, apoyando el uso de energías limpias, la eficiencia energética, el uso sostenible de los vehículos y la vida sana.

## COLABORACIÓN CON LA CÁTEDRA DE RSC DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

Se contribuye al mantenimiento de la Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa de la Universidad de Murcia, cuya finalidad es impulsar todo tipo de iniciativas y actividades tendentes al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas. Este año se ha colaborado en el lanzamiento de la Plataforma de Acción Social y en la celebración del I Concierto Solidario, organizado por la mencionada plataforma, a cargo del grupo murciano Los Parrandboleros y en beneficio de Cruz Roja, Cáritas y CEPAIM.





## CAMPAÑA “LO VAMOS A PLANTAR POR TI” - PROMOCIÓN DE LA FACTURA DIGITAL

Cientes y empleados de Aguas de Murcia fueron los encargados de plantar los árboles y demás especies autóctonas (lentiscos, acebuches, espinos negros, enebros y romero), correspondientes a las altas en este soporte durante 2012, en total 2.225. El lugar elegido para la ocasión fue una parcela del Polígono Industrial de San Ginés.

En el resto de municipios se intensificó la campaña para conseguir el mayor número de altas, que se convertirán en árboles el próximo año. Así, durante 2013 se consiguen un total de 4.279 nuevas altas.

Con esta acción se beneficia el medio ambiente y, además, es una tarea de voluntariado y concienciación por parte de los trabajadores de la empresa, ya que los mismos y sus familias participan en la plantación.



## JORNADA INFORMATIVA A LAS AMAS DE CASA



Se organiza una jornada con las Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Cartagena con el fin de darles a conocer aspectos relativos a nuestra gestión. La jornada, dividida en dos días, tuvo una sesión teórica, con charlas y debates y una sesión de visitas a instalaciones.

## FOROS DE EMPLEO UNIVERSITARIO CARTAGENA Y MURCIA 2013

Hidrogea mantiene su presencia en los foros de empleo universitario, que anualmente organiza la **Fundación Universidad Empresa** en colaboración con **ENAE Business School**, donde recoge las impresiones de estudiantes, licenciados, parados e interesados en general por conocer nuestra empresa. Durante las jornadas de Cartagena y Murcia se **atendieron a casi 500 personas**, que se han convertido en punto de encuentro con la comunidad universitaria y con el resto de empresas participantes.



## JORNADAS ESAMUR

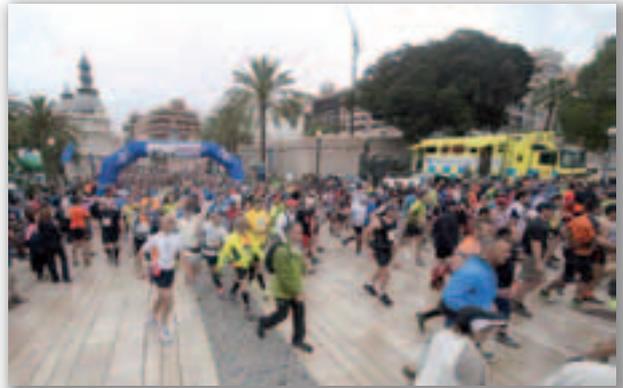
La **9ª edición** de las Jornadas Técnicas de ESAMUR focalizó su atención en el **desarrollo de nuevas tecnologías** a favor de la mejora de los rendimientos en depuración de aguas. Allí se dieron cita autoridades y científicos de la

administración pública, universidades, organismos europeos y empresas especializadas, para exponer las políticas previstas en esta materia y las líneas de trabajo que se consideran con más posibilidades de éxito. Aguas de Murcia presentó ponencia sobre los resultados obtenidos en el “Tratamiento anaerobio en reactor con decantación y recirculación de Biomasa”.



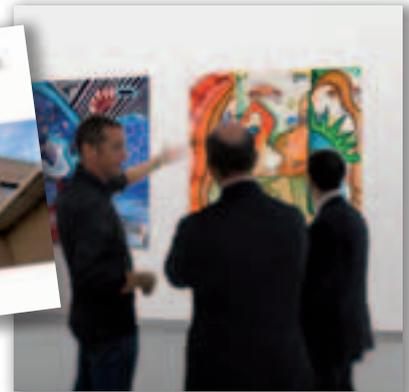
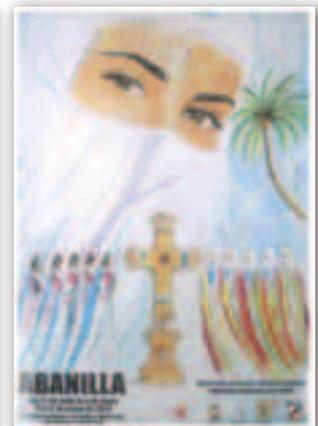
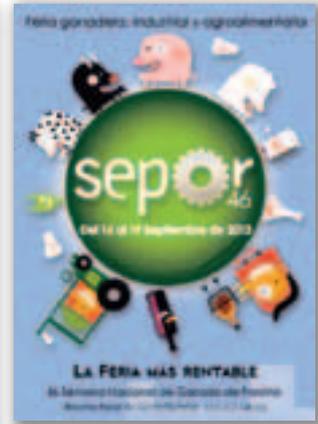
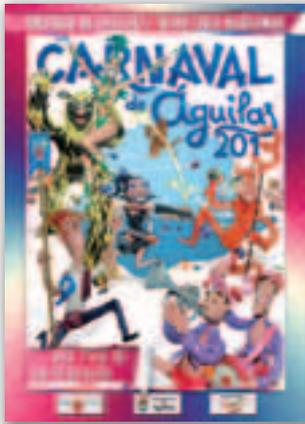


# 3.3 ACTIVIDADES DEPORTIVAS





# 3.4 ACTIVIDADES CULTURALES



# 04

## ALIANZAS Y COLABORACIONES



Hidrogea siempre ha optado por las alianzas y colaboraciones como vía de crecimiento y de creación de valor para todos sus grupos de interés, incluyendo las comunidades locales y el medio ambiente que nos rodea. Prueba de ello es el amplísimo trabajo en red que desarrolla, tanto con el sector público como con el sector privado. La firma de convenios con los centros de investigación, con las universidades, las relaciones con empresas proveedoras locales o la creación de empresas mixtas con los ayuntamientos son sólo una muestra de esta actitud colaborativa.

## 4.1 COOPERACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La vía de la colaboración público-privada se abre como una medida necesaria para desarrollar proyectos conjuntos. Las administraciones públicas son uno de nuestros grupos de interés más importantes, debido a su triple faceta de principales clientes, reguladores y socios en las empresas mixtas.

### COMPROMISOS

<b>TRANSPARENCIA</b>	Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un diálogo fluido que busque las mejores alternativas para las personas usuarias de sus servicios.
<b>ANTICIPACIÓN</b>	Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa de cada sector, anticipándose a futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.
<b>COLABORACIÓN</b>	Colaborar activamente con las administraciones locales para favorecer el desarrollo de las comunidades donde se prestan servicios.

Hidrogea y sus participadas buscan que todas sus iniciativas, proyectos y actuaciones con la Administración pública tengan como eje el espíritu de cooperación. Además de con la administración local, entre otras hay colaboraciones con:

- Confederación Hidrográfica del Segura.
- Mancomunidad de Canales del Taibilla.
- AcuaMed. Aguas de las Cuencas Mediterráneas.
- Relaciones con las consejerías de la CARM y otros organismos dependientes.
- CEBAS, Centro de Edafología y Biología del Sureste para el Desarrollo de Proyectos I+D.

## 4.2 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Los compromisos de Hidrogea con sus proveedores se resumen en:

### COMPROMISOS

<b>DIÁLOGO</b>	Fomentar el diálogo activo con los proveedores.
<b>SELECCIÓN EQUITATIVA</b>	Desarrollar procesos de selección y evaluación de proveedores basados en la equidad y sostenibilidad en el tiempo.
<b>PRÁCTICAS SOSTENIBLES</b>	Desarrollar y difundir los principios del Pacto Mundial y el desarrollo sostenible en la cadena de suministro.
<b>COMPRA DE VALOR SOCIAL</b>	Sensibilizar la compra con valor social.

Más información en:

[www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/comunidad/proveedores](http://www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/comunidad/proveedores)

### 4.2.1 PRINCIPALES PROVEEDORES

Hidrogea y sus participadas llevan a cabo políticas de compras que comprometen a sus proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales como el respeto a los derechos humanos fundamentales, el trato justo y respetuoso de los equipos de trabajo y la minimización del impacto medioambiental.

Estrechamente relacionada con los compromisos desarrollados por Hidrogea se encuentra la contribución al desarrollo de las comunidades locales donde está presente. De hecho, la compra a proveedores locales supone el 62,48% del volumen de éstas.

PROVEEDORES. GASTOS E INVERSIONES (€)	
TOTAL <sup>(1)</sup>	100.695.351,27 €

[1] Gastos e inversiones de los 25 principales proveedores



\* Correspondiente a los 25 proveedores principales

**PROVEEDOR LOCAL:** Domicilio social en la Región de Murcia.

**PROVEEDOR NO LOCAL:** Empresas del resto del Estado.

A continuación se listan los principales proveedores de Hidrogea con razón social en la Región de Murcia:

PROVEEDOR	SERVICIOS
MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA	Suministro agua
EXCAVACIONES Y MONTAJES VIGUERAS	Mantenimiento redes y obras
CONSTRUCCIONES M <sup>a</sup> GARCIA MARTINEZ	Mantenimiento redes y obras
DESALADORA DE ESCOMBRERAS, S.A.	Suministro agua
HNOS. ALCARAZ, S.L.	Mantenimiento redes y obras
HNOS. ESPIN, S.L.	Mantenimiento redes y obras
INSTALACIONES HERGASA 2006, S.L.	Mantenimiento redes y obras
ELECTROMUR, S.A.	Ingeniería hidráulica y otros
VIMUR 93, S.L.	Mantenimiento redes y obras
MOMPEAN Y MATEO, S.L.	Lectura contadores y reparto de facturas
AGUAS DE CARTAGENA, S.L.	Mantenimiento redes y obras
GONZALEZ SOTO, S.A.	Mantenimiento redes y obras

**HIDROGEA INCORPORA UN NUEVO COMPROMISO: LA COMPRA CON VALOR SOCIAL**

Las empresas con valor social son organizaciones que tienen como objetivo generar beneficios sociales o medioambientales. Dichos objetivos pueden lograrse de distintas maneras, dependiendo de la estructura de la empresa social: el beneficio de un negocio puede destinarse para apoyar un objetivo social como la financiación de la actividad de una organización sin ánimo de lucro, o bien puede dar cumplimiento a su objetivo social a través de su propia actividad empleando a personas excluidas o prestando sus beneficios a emprendedores con dificultades para acceder a préstamos de inversores corrientes.

- **Hidrogea, Aguas de Cieza, Aguas de Jumilla, Aguas de Lorca, Aguas de Murcia y Sermubeniél** mantienen compromisos con proveedores de carácter social cuya labor está enfocada al desarrollo de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión: Assido, Setem-Oxfam Intermón, Traperos de Emaús, Jesús Abandonado, Prolam,...



## 4.2.2 PERFIL DEL CONTRATANTE

Las sociedades de economía mixta participadas por Hidrogea, en el seno de sus respectivos consejos de administración, tienen aprobadas las “instrucciones internas de contratación de la empresa” con el propósito de realizar una correcta regulación de la contratación del sector público. Éstas están disponibles en sus respectivas páginas web: Aguas de Murcia, Aguas de Cieza, Aguas de Lorca, Aguas de Jumilla, Sermubeniél y en [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es).

Estas Instrucciones cumplen con la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público y su objetivo es regular los procesos de contratación del sector público, para garantizar la efectividad de los Principios de Publicidad, Concurrencia, Transparencia, Confidencialidad, Igualdad y No Discriminación entre todos los candidatos.

Igualmente Hidrogea tiene aprobadas estas mismas instrucciones de forma que cumple con la Ley 31/2007, sobre procedimiento de contratación en los sectores del agua, energía, los transportes y los servicios postales.

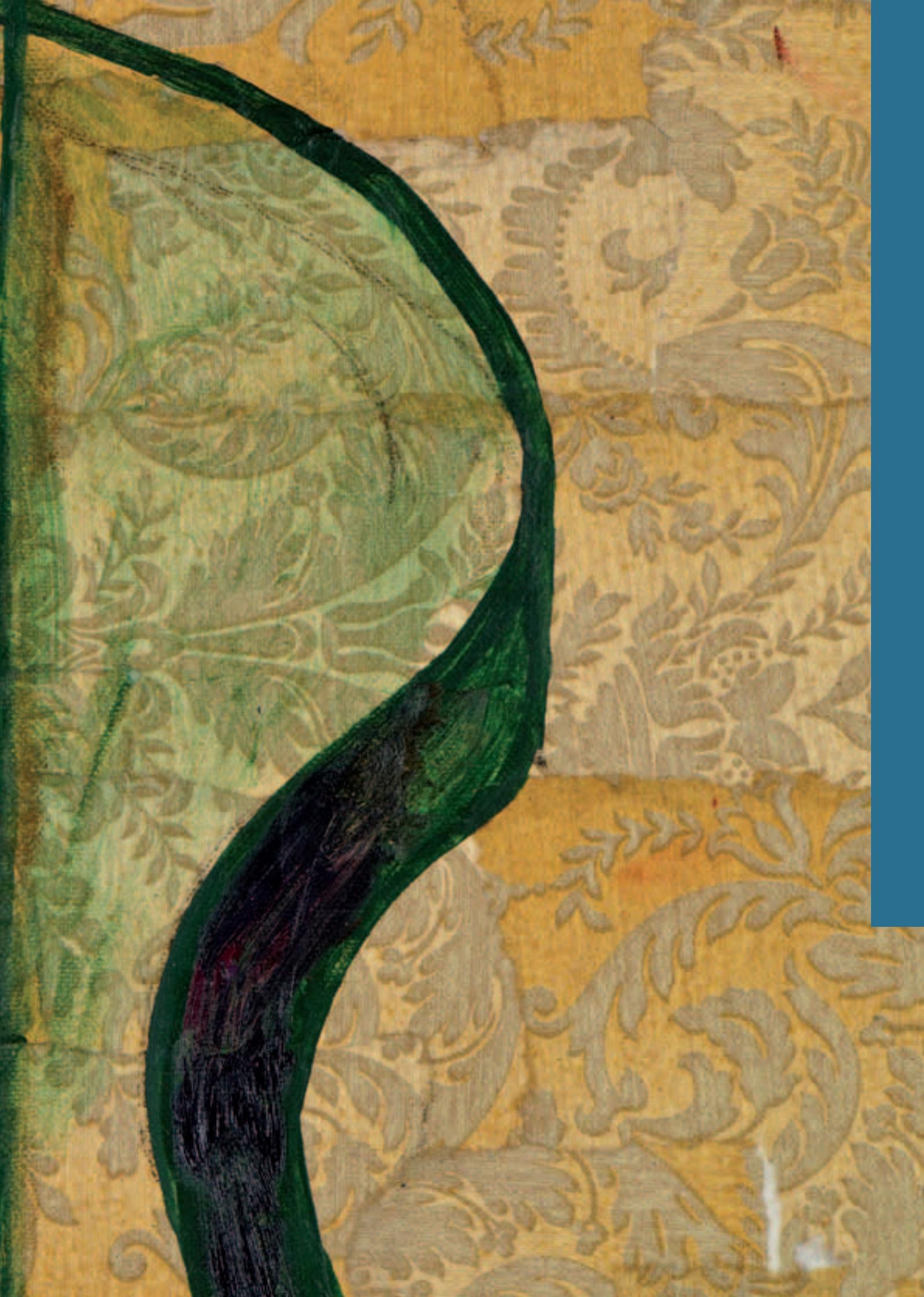
La adjudicación está sujeta a los siguientes principios:

<b>PUBLICIDAD</b>	Aquellas actuaciones que se realizan para garantizar el conocimiento, por parte de los posibles licitadores, de los procedimientos de contratación y de los contratos formalizados.
<b>CONCURRENCIA</b>	Garantiza el libre acceso, en aquellos procedimientos que así se establezca, de todos aquellos candidatos capacitados para la correcta realización del objeto contractual.
<b>TRANSPARENCIA</b>	Garantiza el conocimiento por parte de terceros de los diferentes trámites que integran los procedimientos de contratación, de los criterios de selección y adjudicación.
<b>CONFIDENCIALIDAD</b>	Obligación de la organización, de sus órganos de contratación y de las diferentes personas que intervienen en los procedimientos de contratación, de no divulgar la información confidencial facilitada por los candidatos .
<b>IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN</b>	Garantiza la igualdad de tratamiento de todos los licitadores y la no discriminación de los mismos, por ninguna causa, no pudiendo realizarse una actuación que tenga como finalidad favorecer a unos licitadores o perjudicar a otros.



# 05

## HIDROGEA Y LA RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL





## COMPROMISOS

<b>GESTIÓN SOSTENIBLE</b>	Gestionar de forma sostenible los recursos hídricos y pluviales.
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	Ejecutar una adecuada gestión ambiental en todas las áreas de actividad.
<b>BIODIVERSIDAD</b>	Preservar la biodiversidad en los espacios naturales en los que opera la compañía.
<b>ENERGÍA SOSTENIBLE</b>	Impulsar la energía sostenible ante el cambio climático.

# 5.1 CONTROL Y CALIDAD DEL AGUA

Hidrogea y sus participadas tienen un compromiso con sus usuarios al que llaman **Garantía de Calidad Sanitaria**, que implica que el cliente recibirá un agua que pueda beber cada día, durante toda su vida, sin ningún riesgo para su salud.

Así en 2013, para velar por la calidad del agua que suministran en la Región, se tomaron **141.977 muestras** y se realizaron **220.777 determinaciones analíticas** de más de 100 parámetros, en cumplimiento del RD 140/03 y del Programa de Vigilancia Sanitaria establecido por la CARM. El grado de cumplimiento normativo es del 100%.



Además, se limpia y desinfecta, todos los años, el 100% de los depósitos de almacenamiento y rebombeo. También se dispone de rechloraciones automatizadas y telecontroladas, así como de analizadores de medición continua y supervisión remota.

Por otro lado, Aguas de Murcia dispone de un Plan de Seguridad del Agua validado mediante la certificación en la norma ISO 22000. Durante 2013 Hidrogea inició la implantación de esta norma en Cartagena.

Hidrogea trabaja diariamente para que el agua potable llegue a los hogares con la mejor calidad posible, por ello participa en diversos proyectos de I+D+i para su mejora como los que se describen a continuación:

- En 2013 se inicia el proyecto de implantación de la aplicación informática **SIVA** (Sistema de Información de Valores Analíticos) en todos los abastecimientos de la región de Murcia gestionados por Hidrogea y sus participadas, estando totalmente operativo a finales de año. Para ello se han adquirido el equipamiento y el software necesarios y se han realizado las parametrizaciones correspondientes. También se ha desarrollado el módulo para la gestión de los datos procedentes de los análisis in situ.
- Presentación de los resultados de la colaboración entre Hidrogea, Aguas de Murcia, la Mancomunidad de Canales del Taibilla, Labaqua y el CETENMA, para la realización un **estudio sobre la percepción del olor y sabor del agua en la Región de Murcia**. Es un proyecto que recogía las preferencias de los consumidores por los diferentes tipos de agua, su opinión y lo traslada a un modelo predictivo con el que se puede adelantar el grado de aceptación entre la población que provocaría cambios en el agua, cambios motivados por modificaciones en el tratamiento o por cambios en el origen de la misma.
- **MIGRACIONES (migración de materiales al agua potable)**. La migración de los componentes de los materiales que están en contacto con el agua puede ocasionar

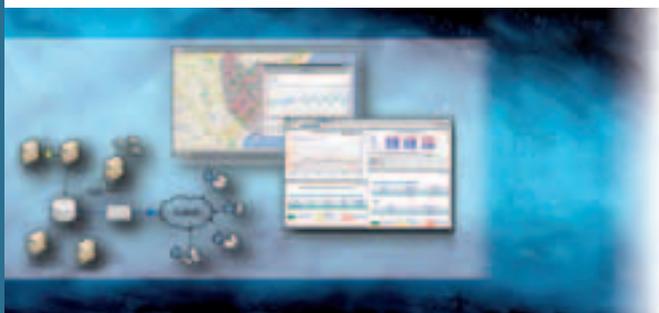


cambios en la composición de la misma, afectando a su calidad final y aptitud para el consumo, debido a la incorporación o pérdida de componentes por permeabilidad o migración, desde su producción hasta el momento de su consumo.

Durante el desarrollo de este proyecto se ha evaluado la migración específica de compuestos diana y de migración global, en diversos materiales que están instalados de forma habitual en los depósitos y red de distribución de Aguas de Murcia. Los ensayos se han realizado con varios tipos de agua y en distintas condiciones de temperatura.

- Los materiales estudiados han sido: HPDE (polietileno de alta densidad), válvulas con recubrimiento epoxi, válvulas con recubrimiento cerámico, PVC orientado, PET, Láminas plásticos impermeabilización y su adhesivo.

- **El proyecto SISCA** se centra definir una solución de carácter global, integrador de distintas tecnologías orientadas a asegurar la calidad del agua destinada a consumo humano y proteger las infraestructuras de abastecimiento de agua. El producto a obtener será una herramienta informática, con acceso vía web, que integrará la información de:



- Los sistemas de supervisión continua (sistema de seguridad mediante video vigilancia, calidad de agua bruta y potable, rechloraciones).
- Los sistemas específicos de detección y alerta de posible contaminación de agua bruta (Optiqua y Bivitox).
- Modelo predictivo sobre la evolución de la calidad del agua en el abastecimiento.
- También dispondrá de un módulo de gestión de alertas.

Durante el 2013 se lleva a cabo la fase de Estado del Arte, identificación de los Sistemas de Monitorización a ensayar, recopilación de datos para el desarrollo de la herramienta predictiva de calidad de agua y definición de las comunicaciones para la integración de la información del piloto en la plataforma que también está siendo concretada.

**¿EL IMPACTO SOBRE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ESTÁ SUJETO A PROCESOS DE EVALUACIÓN PARA SU MEJORA?**

	SÍ	NO	NA
Desarrollo del concepto de producto.			X
I+D	Hidrogea tiene una línea de investigación dedicada al medio ambiente y la salud.		
Certificación			X
Fabricación y producción	X		
Marketing y promoción	X		
Almacenaje, distribución y suministro	X		
Utilización y servicio	X		
Eliminación, reutilización y reciclaje	X		

Hidrogea garantiza la seguridad de los datos personales de sus clientes y de sus empleados, en estricta aplicación de lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre), modificada por la Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, del Tribunal Constitucional; por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre y por la Ley 2/2011, de 4 de marzo; y por el RD 1720/2007, de 21 de Diciembre de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## 5.1.1 PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

Una de las fuentes de abastecimiento de Hidrogea procede del agua captada del trasvase Tajo-Segura, que es tratada para obtener el agua que se distribuye a los hogares. Las estaciones de tratamiento de agua potable, ETAP, son las plantas que realizan esta función. Hidrogea gestiona las siguientes ETAP:

- La ETAP de Contraparada que se localiza junto al Río Segura y tiene una producción anual de 7 hectómetros cúbicos que se destinan al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías.

ETAP La Contraparada (Murcia)

ETAP Los Guillemos (Alcantarilla)



- La ETAP de Los Guillemos que se localiza junto al trasvase Tajo-Segura y tiene una producción anual de 2,3 hectómetros cúbicos que se destinan al abastecimiento de la ciudad de Alcantarilla.

Para convertir el agua captada en apta para el consumo humano en la ETAP se le somete a varios procesos:

### PRETRATAMIENTO

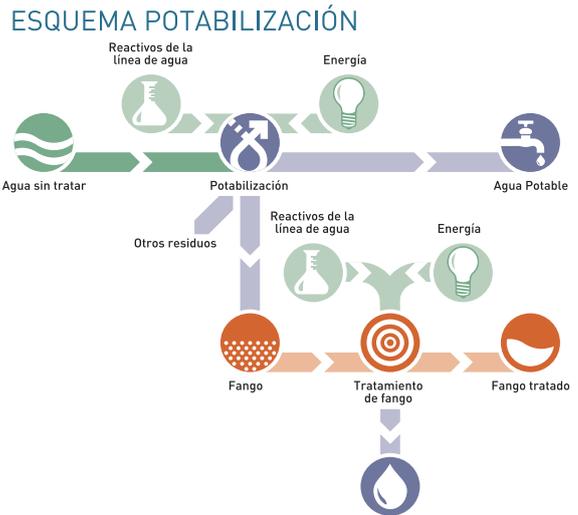
El agua es captada de los canales de M.C.T, se filtra y se añade una primera dosis de pre-oxidante, cloro u ozono, al agua que, además de desinfectarla, elimina microorganismos, en especial gérmenes patógenos.

### CLARIFICACIÓN

Para clarificar el agua se añaden algunos reactivos químicos para que las pequeñas partículas que ésta contiene se junten y formen partículas más pesadas, flóculos. El agua se deja reposar en unos tanques para que los flóculos y el fango precipiten hasta el fondo. Posteriormente, el agua pasa por unos filtros de arena y otros de carbono activo que retienen las partículas que no hayan decantado en la etapa anterior.

### DESINFECCIÓN

En esta etapa se añade un desinfectante al agua, cloro u ozono, que garantiza la desinfección del agua.



CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN ETAPS (Tn)	2012	2013
Cloro	28,1	27,7
Cloro-gas	10	-
Ozono	5,14	7,846
Oxígeno	275,64	257,524
Polidadmac	15,13	14,02
Clorito sódico	-	5,68
Poliectrolito Aniónico Fangos	0,125	0,14
Sulfato de Alúmina	947,18	837,985

Además, durante el 2013 se han recibido **457 visitantes** en la ETAP de la Contraparada: alumnos de primaria y secundaria, CIFEa, miembros del Colegio de Ingenieros Técnicos industriales de la Región de Murcia y Asociación Fundown entre otros.

# 5.2 ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

## 5.2.1 EFICIENCIA HÍDRICA

Gestionar los recursos hídricos y gestionarlos de modo sostenible y eficiente son formas de proteger el medio ambiente y a las personas. Hidrogea es especialista en la preservación, la gestión sostenible y la protección de los ecosistemas hídricos que se desarrollan alrededor de las masas de aguas sea cual sea su origen.

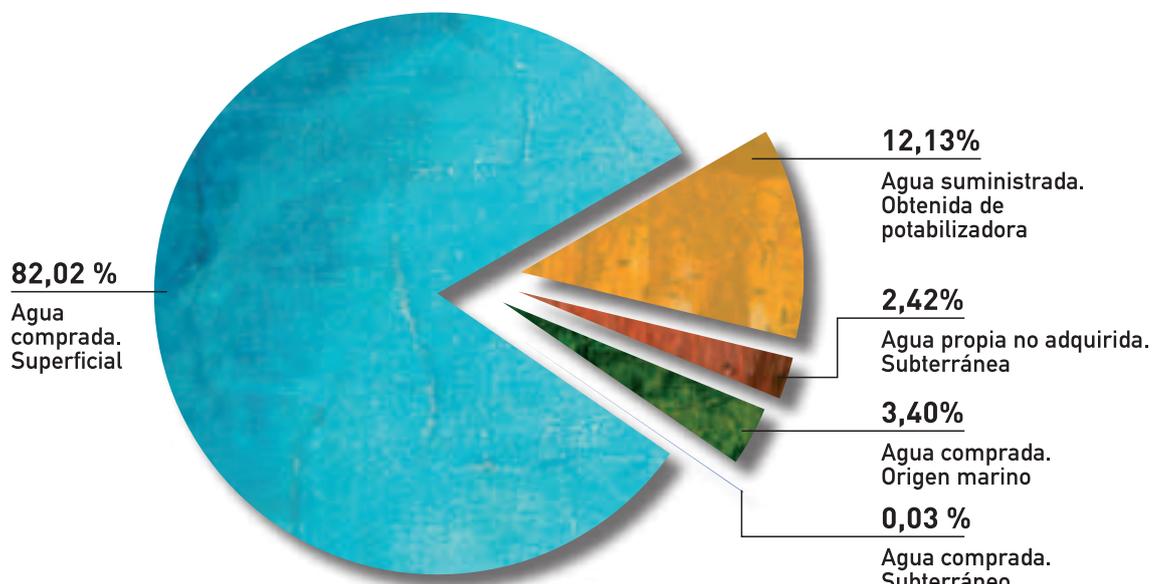
Hidrogea tiene como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.

Además, apuesta por la reutilización de las aguas residuales tratadas en usos secundarios que no requieren la calidad de consumo humano.

**La operativa de HIDROGEA gira en torno a la mejora del rendimiento hidráulico y la disminución del agua no registrada, o sea, en conseguir una gestión eficiente de un recurso escaso y esencial como es el agua.**

FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (m³)	
Agua propia no adquirida - Subterránea	1.908.486
Agua suministrada obtenida de potabilizadora	9.561.957
Agua comprada - Subterráneo	24.204
Agua comprada - Superficial	64.653.539
Agua comprada origen marino	2.682.315
<b>TOTAL</b>	<b>78.830.501</b>

El agua comprada superficial procede de la Mancomunidad de los Canales del Taibilla.



## GESTIÓN EFICIENTE DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Todos los años Hidrogea lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombes y de las plantas de tratamiento. Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar, tanto en desinfección como en potabilización y depuración, es menor.

A lo largo del 2013 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red.

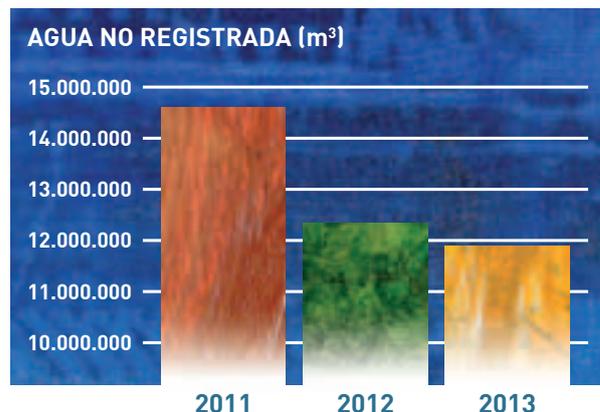
Los resultados obtenidos siguen siendo realmente espectaculares tal y como se detalla en el cuadro siguiente:



	AGUA NO REGISTRADA (m³/año)		RENDIMIENTO HIDRÁULICO (%)	
	2012	2013	2012	2013
Abanilla	146.479	124.267	76,29	78,10%
Aguilas	636.360	519.964	78,50	81,34%
Alcantarilla	561.638	475.859	78,29	80,28%
Cartagena	2.376.886	2.826.524	86,41	82,41%
Cehegín	385.035	287.418	71,26	76,29%
Cieza	446.945	429.469	77,76	78,00%
Murcia	4.740.599	4.397.953	84,36	85,04%
Hacienda Álamo	17.110	11.911	82,89	80,87%
Jumilla	485.027	413.024	76,93	79,17%
Las Torres de Cotillas	360.276	326.942	81,67	82,86%
Lorca	1.048.769	900.169	83,45	84,96%
San Javier	343.718	566.675	88,12	80,73%
Sermubeniél	166.317	122.156	78,42	83,06%
Torre Pacheco	540.644	554.062	82,10	81,19%
<b>TOTAL MURCIA</b>	<b>12.255.153</b>	<b>11.956.098</b>	<b>83,55%</b>	<b>83,15%</b>

En los dos últimos años Hidrogea ha conseguido **ahorrar 2'63 Hm<sup>3</sup> de agua** en el conjunto de las explotaciones que gestiona en la Región de Murcia, lo que supone el consumo anual de toda una ciudad de 40.000 habitantes como Alcantarilla o de una costera como Águilas.

	2013
<b>Renovación de redes de transporte/distribución (km)</b>	
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	<b>25,94</b>
km de ampliación de tuberías	<b>123,87</b>
<b>Renovación de redes de saneamiento (km)</b>	
Tuberías sustituidas o rehabilitadas	<b>4,79</b>
km de ampliación de tuberías	<b>75,67</b>
Tuberías inspeccionadas	<b>129,57</b>



## 5.2.2 APLICACIONES Y METODOLOGÍAS USADAS PARA EL CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE AGUA Y SANEAMIENTO

Para que las redes de saneamiento y de agua potable estén en perfecto estado y se eviten las averías se llevan a cabo durante el año numerosas tareas de mantenimiento. Estas labores se realizan para solucionar problemas en la red que se detectan bien por parte de los ciudadanos, o bien, por medio de los sistemas y personal de Hidrogea y sus participadas.

A continuación se muestran varias de las aplicaciones y metodologías usadas para el mantenimiento y control de las redes de agua y saneamiento:

### GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

Se trata de un servicio creado para responder a las necesidades específicas de las empresas del Ciclo Integral del Agua con las mejores prácticas del negocio, con el objetivo de **mejorar la calidad del servicio al cliente** y aumentar la eficiencia en los procesos.

Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Entre sus ventajas destacan la **realización de la gestión de datos más eficiente y avanzada**, la prevención de riesgos laborales, el conocimiento continuo del estado de los trabajos, la mejora del reparto de trabajo entre los operarios y el incremento de la calidad de abastecimiento y de la eficiencia operativa.



Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y **sustituye los partes de trabajo en papel** por dispositivos móviles que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar: Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de GEI, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

Hasta ahora se ha implantado en San Javier, Lorca, Jumilla, Las Torres de Cotillas, Torre Pacheco y Águilas, éstas tres últimas durante 2013. Dados los buenos resultados obtenidos se va a seguir implantando en otros Servicios gestionados por Hidrogea o sus participadas.

### LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.



### GALIA: SISTEMA AVANZADO Y SELECTIVO DE LA LIMPIEZA DE LA RED DE SANEAMIENTO

La programación de limpieza de red de alcantarillado en Murcia se realizará usando GALIA, cuyos objetivos son:

- Aprovechar la capacidad de auto limpieza de parte de la red y actuar sólo con la periodicidad que exija cada zona.
- Optimizar el presupuesto anual de limpieza de la red de alcantarillado.
- Minimizar el número de obstrucciones en la red.
- Mejorar las funciones higienistas, medioambientales y anti-inundaciones de la red.

### INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPO DE TV

La inspección mediante TV facilita información crucial de cara a planificar el mantenimiento de las redes, en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

Las principales deficiencias observadas están relacionadas con grietas y juntas en mal estado, roturas y hundimientos puntuales de la tubería, conexión de acometidas que no están en uso y pueden producir retornos en caso de tubería llena, pozos en mal estado con filtraciones o exfiltraciones, raíces en el interior de la tubería, acometidas sobresalientes, restos de pulido y hormigón adheridos a la solera del tubo, etc.

Toda esta información es integrada y codificada atendiendo a normas UNE, para obtener una idea del estado de conservación de las redes, y atendiendo a sus incidencias, recomendar la mejor técnica de rehabilitación o renovación así como su prioridad.

### REHABILITACIÓN O PEQUEÑAS MEJORAS DE RED

- Con la información resultante del conocimiento previo de la redes de saneamiento (diámetros, materiales, fecha instalación, etc.) y los informes de inspección con equipo de TV, se realiza un diagnóstico y evaluación del estado real de conservación de los tramos de tubería de alcantarillado, con el objetivo de definir y concretar las necesidades de rehabilitación o renovación, metodología **METRESA**.
- **METRAGUA** es la versión para las redes de abastecimiento pero basada en el cruce de datos de análisis de materiales, modelos matemáticos e incidencias en la red de agua potable.
- La renovación de las redes de agua y alcantarillado es una de las actividades prioritarias de un servicio de mantenimiento. La **tecnología sin zanja** pretende dar una solución rápida y de menor coste a la obra convencional en las actuaciones de mantenimiento y renovación.

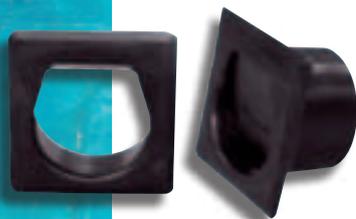
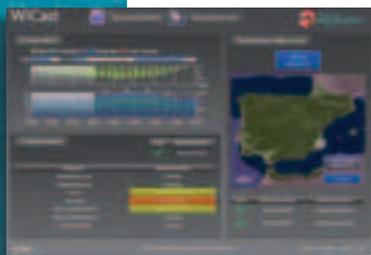
Las técnicas de rehabilitación con tecnologías sin zanja más empleadas son:

- Revestimiento interior de tuberías mediante manga especial (reparación integral para deterioro uniforme) o instalación de maguito tipo Packer (reparación puntual para deterioros aislados).
- Fresado con robots tipo Raco o Kate para eliminación de restos de sólidos, incrustaciones, raíces y acometidas sobresalientes.

- Inyección de resinas en juntas y fisuras: tratamiento de estanqueidad.
- Sistemas de renovación interior con tuberías de polietileno mediante perforación horizontal: tratamiento estructura.

### **OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS**

El objetivo de Hidrogea en relación a las actuaciones frente a lluvias intensas, es el mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones. Por tal motivo, se disponen de actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento de equipos e instalaciones de bombeo y tanques de tormentas, además de disponer de Planes de Emergencia o Protocolos de actuación ante lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento, es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.



### **ACTUACIONES FRENTE A MALOS OLORES**

Un problema, especialmente en una zona como la nuestra con episodios de calor extremo, es la emisión a la atmósfera de olores procedentes del alcantarillado con las consiguientes molestias a los vecinos y población en general. Así, aparte de participar en varios proyectos de investigación para la mitigación de olores generados la red de saneamiento, se procede a la instalación correctiva o preventiva de clapetas Drenolor, o bien, a realizar otras modificaciones en los imbornales ya instalados.

## **5.2.3 CONTROL DE VERTIDOS**

Junto con las aguas residuales urbanas el sistema de saneamiento recoge también las aguas residuales de carácter industrial, de distinta composición y grado de contaminación que vertida directamente a las redes, puede ocasionar la degradación de las mismas e impedir el adecuado funcionamiento de las estaciones de tratamiento de aguas residuales.

Para evitarlo, se realiza un continuo control y seguimiento de la contaminación aportada por el tejido industrial y se garantiza que los vertidos se realicen cumpliendo la normativa vigente.

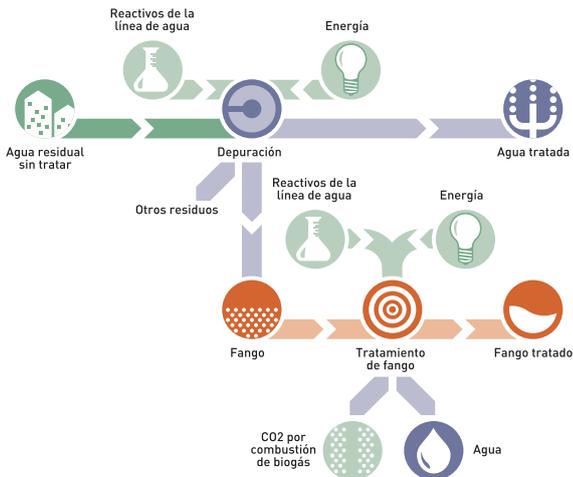
# 5.3 DEPURACIÓN DE AGUA RESIDUAL

La depuración de las aguas residuales y pluviales consiste en la separación de los elementos perjudiciales y en transformarlos, de forma que el agua resultante pueda volver a ser utilizada para usos terciarios que no requieran la calidad del agua potable, o bien, que pueda ser devuelta al medio natural.

El proceso de depuración del agua residual comprende las siguientes fases:

- PRETRATAMIENTO** | Eliminación de grandes sólidos.
- TRATAMIENTO PRIMARIO** | Sedimentación de los materiales suspendidos mediante el uso de tratamientos físicos o fisicoquímicos, en ocasiones, dejando simplemente las aguas residuales un tiempo en grandes tanques.
- TRATAMIENTO SECUNDARIO O BIOLÓGICO** | Reactores biológicos en los que actúan las bacterias formadoras de fango activo, encargadas de la degradación de la materia orgánica.
- TRATAMIENTO TERCIARIO** | Filtración, absorción, adición de cloro u otras sustancias. Esta última fase se realiza cuando se pretende reutilizar el agua de salida para usos que no requieren agua potable pero sí con una calidad determinada.
- TRATAMIENTO DE FANGOS** | Las depuradoras generan un subproducto principal que es el fango, que debe ser tratado.

## ESQUEMA DEPURACIÓN



Además, se lleva a cabo el tratamiento, valorización o reutilización de los subproductos generados, cumpliendo con los requerimientos legales y atendiendo a una correcta práctica medioambiental.

<b>CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN LAS EDAR (Tn)</b>		2012	2013
<b>Línea de agua</b>			
Cloruro férrico		550,6	561,895
Hipoclorito sódico		150,196	104,316
Sulfato de aluminio		4,6	10,3
Poliectrolito aniónico		13	11,5
Hidróxido de cal		24,86	155,7
Otros		0,29	0
<b>Línea de fangos</b>			
Poliectrolito catiónico		134,637	138,5
Cloruro férrico		469,347	451,618
Otros		15,368	10,945
<b>Desodorización</b>			
Ácido Sulfúrico		3,28	12,475
Hidróxido de sodio		39,605	8,38
Hipoclorito		26,702	13,346
Carbón Activo		0	0,6
Cloruro férrico (bombeo)		353,327	267,466
<b>Terciario</b>			
Ácido Cítrico		0,15	-
Polímero aniónico		-	0,85
Hipoclorito		85,48	120,35



### 5.3.1 AGUA RESIDUAL TRATADA, REUTILIZADA Y RECICLADA

El agua residual, una vez depurada, puede volver a usarse para riego agrícola, procesos industriales y usos urbanos no potables como el riego de zonas verdes, zonas deportivas o limpieza viaria. También puede ser devuelta al medio para mantener los caudales ecológicos de los ríos y humedales, así es de reseñar el uso de agua tratada para la regeneración del Azarbe Mayor y del Merancho de los Giles, que forman parte de la red tradicional de riego de la huerta murciana.

Hidrogea realiza un esfuerzo constante para aumentar este volumen de agua reciclada, por ello se ha aumentado el porcentaje de caudal para uso interno.

#### VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL TRATADA, SEGÚN NATURALEZA Y DESTINO (m<sup>3</sup>)

Uso agrícola	16.822.509
Cauce público	32.392.759
Uso interno	63.088
Mar	792.550
Uso recreativo	340.397
Uso Ambiental	14.392.195
<b>TOTAL</b>	<b>64.803.497</b>

#### PORCENTAJE Y VOLUMEN DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA (m<sup>3</sup>)

Uso agrícola	16.822.509
Uso interno	63.088
Uso recreativo	340.397
Regeneración del Azarbe y del Merancho de los Giles (uso ambiental)	14.392.195
<b>TOTAL DE AGUA REUTILIZADA</b>	<b>31.618.189</b>
<b>PORCENTAJE DE AGUA REUTILIZADO</b>	<b>48,79%</b>

## 5.3.2 OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE FANGOS

El fango generado en las EDAR es el principal subproducto del proceso de depuración cuya cantidad está determinada por las características del agua tratada, el caudal y los procesos tecnológicos a los que se somete.

Hidrogea, Aguas de Murcia, Aguas de Lorca y Aguas de Jumilla tratan de reducir la generación de este subproducto y tienen por objetivo que su tratamiento final sea cada vez más sostenible procurando que sea valorizado en vez de enviado a vertedero, siempre que por sus características sea posible. Por ello, a lo largo del 2013 se han destinado casi 8.450 toneladas a la aplicación directa en agricultura, de acuerdo con la Orden Ministerial AAA/1072/2013, 3.106 a compostaje y sólo 1.165 a vertedero.

En otro orden de cosas, y ligado con la I+D+i, Hidrogea, Aguas de Murcia y Aguas de Lorca han venido desarrollando 5 líneas de investigación relacionadas directamente con fangos de EDAR, en virtud a un acuerdo de colaboración investigadora con el Centro Tecnológico de la Energía y Medio Ambiente de la Región de Murcia, CETENMA, en busca de la mejora operativa, reducción de la producción de fangos, optimización del proceso de digestión de fangos en aquellas plantas con digestión anaerobia y producción de biogás, etc. También se colabora con otros centros de investigación como el Centro de Edafología y Biología aplicada al Sureste dependiente del CSIC.

# 5.4 SISTEMAS DE GESTIÓN

El área de Sistemas de Gestión de Hidrogea coordina la implantación, mantenimiento y la auditoría de los sistemas de gestión de calidad, ISO 9001, de gestión ambiental, ISO 14001, inocuidad, ISO 22000 y eficiencia energética ISO 50001, también el sistema de gestión de PRL, OHSAS 18001. La obtención y mantenimiento de estas certificaciones es un objetivo estratégico de la empresa.

Para desarrollar esta labor Hidrogea cuenta con diferentes foros de gestión que son los siguientes:

- Comité de la Dirección de Operaciones: se realiza periódicamente y en él se informa a todo el personal funcional de las estrategias y objetivos de la dirección y su seguimiento.
- Comités de Gestión: engloba los aspectos de los sistemas de Calidad y MA en las empresas certificadas.
- Comités de PRL: engloba los aspectos del sistema de gestión de PRL según OHSAS 18001
- Comités funcionales de Sistemas de Gestión y de PRL: en el que participan todos los responsables técnicos de los sistemas y se realiza la valoración y seguimiento de los objetivos estratégicos en la materia.
- Comité funcional de Innovación: en el que están representadas todas las explotaciones pertenecientes a Hidrogea. En este comité se impulsa la generación de ideas de investigación e innovación, se clasifican, se dotan de presupuesto las ideas escogidas y se ejecutan.
- Comités para los sistemas de inocuidad según ISO 22000 y Eficiencia Energética, según ISO 50001.

<b>CERTIFICACIÓN EN HIDROGEA. DATOS GLOBALES</b>	<b>Nº ETAP´s</b>	<b>SERVICIOS ABASTECIDOS</b>	<b>Nº EDAR´s</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>33</b>
Certificado ISO 9001	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Certificado ISO 14001	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>17</b>
Certificado ISO 22000	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>N.A.</b>
Certificado OHSAS 18001	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>33</b>
Certificado ISO 50001	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Como hechos destacables durante 2013 se ha realizado la implantación de la ISO 14001 en la ETAP Los Guillemos (Alcantarilla), un estudio previo para la implantación de la ISO 50001 de Eficiencia Energética en Aguas de Murcia y se ha iniciado la implantación de la ISO 22000 en Cartagena.

## **IMPLANTACIÓN DE LA ISO 22000 EN LA EXPLOTACIÓN DE CARTAGENA**

En el año 2013 la Dirección de HIDROGEA tomo la decisión de implantar en la explotación de Cartagena la norma ISO 22000:2005 que desarrolla los requisitos a cumplir por una organización para poder desarrollar un Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos.

Entre las ventajas de implantar un Sistema de Gestión de la Inocuidad (SGIA) se pueden citar:

- Aporta una mayor garantía de seguridad a los productos alimentarios.
- Aumenta la competitividad de la organización.
- Mejora el conocimiento de los requisitos legales que se aplican a los productos alimentarios.
- Permite dar respuesta a situaciones que pueden comprometer la seguridad alimentaria tanto de los productos como de los procesos productivos.
- Mejora la imagen de la organización.

Por otro lado, se llevaron a cabo las auditorias de certificación de la OHSAS 18001 y de seguimiento de las ISO 9001 e ISO 14001, de esta manera se consigue un modelo de gestión interna integrado en todas las áreas de negocio, así como las relativas a la ISO 50001 e ISO 22000.

# 5.5 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Los objetivos de la política energética de Hidrogea son:

- Ahorro energético mediante la optimización del consumo de las instalaciones: estudiando propuestas para la mejora del rendimiento de los equipos existentes, adecuación de la tarifa eléctrica contratada y optimización del régimen de explotación de las instalaciones.
- Reducción de la emisión de gases efecto invernadero y, en concreto, del CO<sub>2</sub>.
- Promoción de nuevas fuentes de energías de tipo renovable, básicamente fotovoltaica e hidráulica, también de la cogeneración con biogás.



El plan de auditorías energéticas contempla actuaciones en captaciones de agua y sondeos, estaciones de bombeo de agua potable y residuales, EDAR, ETAP, así como en edificios de oficinas.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS (GJ)	2012	2013
Gasoil (sin incluir transporte)	2.797,07	3.653,78
Gasolina (sin incluir transporte)	135,09	173,97
Energía eléctrica cogenerada con biogás	1.417,67	2.817,80
Energía eléctrica renovable mini hidráulica	24,73	138,48
Energía eléctrica renovable fotovoltaica vendida	-8,12	-7,87
<b>TOTAL</b>	<b>4.366,44</b>	<b>6.776,16</b>

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS (GJ)	2012	2013
Energía eléctrica	17.425,91	15.565,20
Gasoil (solo transporte)	12.554,66	9.892,13
Gasolina (solo transporte)	516,58	170,56
GLP (Sólo transporte)	560,38	524,80
<b>TOTAL</b>	<b>31.057,54</b>	<b>26.152,70</b>

En 2013, **5.168.627 kWh** fue el **ahorro** conseguido en el consumo de energía eléctrica y representa un **10,68% de reducción** con respecto al consumo registrado en 2012, dicha disminución se debe fundamentalmente al incremento de la energía verde producida en nuestras instalaciones, el resto se debe a las mejoras realizadas y a la reducción de la actividad. En conjunto, el **consumo de energía indirecta se ha reducido un 15,79%**.

Es de destacar que los suministros con potencia contratada mayor de 10 kW están incluidos dentro de la negociación y operación de los Contratos Marco del equipo de Gestión Integral de la Energía y se ha



exigido el origen renovable de la energía que se consume a las suministradoras, que nos han ofrecido garantías del origen renovable para todos los kWh consumido por dichos suministros.

Estas garantías significan que para un periodo determinado, toda la energía eléctrica que consuman los suministros acogidos a los Contratos Marco tiene garantizado que son de origen renovable. Estas garantías se pueden obtener de la página de la Comisión Nacional de la Energía (<http://gdo.cne.es/CNE/>), introduciendo el CUPS del suministro, el año de las garantías y el código de la comercializadora. Con estos certificados se puede afirmar que la emisión de CO<sub>2</sub> de estos suministros por consumo de energía eléctrica es 0.

## RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ISO 50001 EN LA EXPLOTACIÓN DE CARTAGENA

La Línea Base Energética refleja el consumo energético global por la unidad de producción de la unidad operativa, para un periodo de tiempo tal que refleje el patrón del desempeño energético de la organización y que sirva de base para la comparación de éste en periodos posteriores, permitiendo así valorar la eficacia de las medidas de mejora implantadas para los mismos niveles de producción. Si se compara la de 2013 con la de 2012, se observa una clara tendencia de mejora en el ratio principal de consumo Wh/m<sup>3</sup>/mes, en términos globales el ratio se ha reducido en la última anualidad un 10,84%.

### ACCIONES DESARROLLADAS EN 2013

- Automatización de los procesos y análisis de la información (toma de decisiones).
- Campañas de sensibilización energética (sesiones formativa personal interno).
- Instalación de tarificadores y analizadores de rendimiento en continuo en: Alumbres, Santa Lucía, El Algar,...
- Sustitución de equipos y renovaciones en bombeos: EBAP Perin Chorrillos, EBAP Los Puertos,...
- Instalación de nuevos contadores en bombeos: Rincón de Tallante, La Torre Línea,...
- Realización auditorías energéticas: EBAR El Albujón, EBAP San Ginés,...
- Instalación en vehículos de dispositivos localizador GPS´s para optimizar los recorridos de trabajo.
- Reuniones internas Equipo Energía.

## 5.5.1 AUDITORÍAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Las auditorías energéticas realizadas en Hidrogea durante el 2013, desarrollan una serie de propuestas encaminadas a la reducción de consumos y costes de explotación basadas en la modificación del régimen de explotación, aumento de rendimientos de equipos o sustitución de los mismos y modificación de la tarifa eléctrica contratada. Así se han realizado un total de 37 auditorías, donde se han detectado unos posibles ahorros de hasta casi 1.700.000 kW/año, lo que supondría a su vez una reducción de la emisiones anuales a la atmósfera de 450'6 T<sub>m equiv. de CO<sub>2</sub></sub>'



Además, entre otras acciones<sup>2</sup>, para mejorar la eficiencia energética, Hidrogea ha realizado las siguientes actuaciones:

#### OBRAS DE MEJORA EN INSTALACIONES Y SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR OTROS MÁS EFICIENTES

En la búsqueda de la excelencia, Hidrogea realiza todos los años obras de mejora en sus instalaciones, así como de sustitución o renovación de equipos por otros más eficientes, en todas sus instalaciones, sean de saneamiento, distribución o depuración.

#### MINIMIZACIÓN DE OTROS CONSUMOS

Hidrogea también busca la minimización del consumo de electricidad en otros usos, como la climatización, la informática y la iluminación, usando equipos de bajo consumo y más eficientes.

#### VEHÍCULOS ADAPTADOS PARA EL CONSUMO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO, GLP Y OTROS COMBUSTIBLES

Aguas de Murcia pretende sustituir gradualmente la flota de vehículos por otra que use combustibles alternativos, como el GLP, el gas natural o la energía eléctrica.

En la actualidad posee 22 vehículos adaptados para el consumo de gas licuado de petróleo, GLP, 2 motos eléctricas y 4 coches eléctricos, 2 vehículos alimentados con gas natural comprimido (GNC) o biogás procedente de la digestión anaerobia de la EDAR Murcia Este. **Estos vehículos dejarán de emitir anualmente a la atmósfera 5,5 toneladas de CO<sub>2</sub> y 35,38 Kilos de NO<sub>x</sub>.**



#### ENERGÍA MIXTO SOLAR-EÓLICA

Se ha instalado un generador mixto solar-eólico en pedanía de Las Encebras (Jumilla), en el depósito Solana-Sopalmo para consumo propio. Se estima un consumo anual de unos 9.000 kW (1 kW/h) para equipos de telemando y analizadores, alumbrado.

#### CENTRALES MICRO-HIDRÁULICAS

- 1) Instalación de turbina microhidráulica como aprovechamiento energético en El Quiebre. La producción de energía se tiene en tiempo real y desde la puesta en marcha en octubre de 2013 hasta finales del año 2013 fue de: **65.331 kWh**.
- 2) Instalación de turbina microhidráulica de la C2-bis. El Sistema de Generación Hidráulica (SGH) que constituye la Central Microhidráulica C2-bis se basa en la implementación de dos turbinas en paralelo, una de 75 kW y otra de 45 kW, seleccionadas al efecto para la producción de energía eléctrica destinada a venta de energía mediante suministro a la red del suministrador local. Esta instalación está en pruebas y aún no genera electricidad.

<sup>2</sup> Para más información ver la sección correspondiente del IRC de Aguas de Murcia 2013.

## 5.5.2 ENERGÍA RENOVABLE: ENERGÍA VERDE

Otra de las actividades por la que se apuesta desde Hidrogea y sus participadas, y que constituye un objetivo prioritario en las políticas energéticas de la CARM, es la promoción e instalación de sistemas de aprovechamiento energético renovables, como la energía solar fotovoltaica e hidráulica, y la cogeneración.

El total de “energía verde” producida durante 2013 en Murcia ha sido de 10.231.268 kWh lo que supone una reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> de aproximadamente 2.537 Tm CO<sub>2</sub>/año. Las fuentes de “producción” han sido:

- 
- 1 En planta de cogeneración de EDAR La Hoya (Aguas de Lorca) = **627.080 kWh**

---

  - 2 En planta de cogeneración de EDAR Cabezo Beaza (Cartagena) = **1.887.540 kWh**

---

  - 3 En EDAR Murcia Este (Aguas de Murcia) = **5.312.600 kWh** en la planta de cogeneración de 1MW.

---

  - 4 En ETAP de La Contraparada (Aguas de Murcia) = **87.676 kWh**, en la instalación de “recuperación de energía”.

---

  - 5 En EDAR de Baños y Mendigo (Aguas de Murcia) = **21.864,80 kWh** producción de energía solar fotovoltaica.

---

  - 6 En las 7 instalaciones de producción de energía solar fotovoltaica en Aguas de Murcia gestionadas por AQUALOGY = **1.997.525 kWh**

---

  - 7 En la instalación de “mini-hidráulica” del depósito de El Quiebre = **65.331 kWh**

---

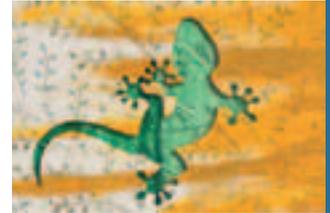
  - 8 Recuperación Energética Bombeo de Roldán = **231.651,26 kWh**

El total de “energía verde” producida en el año 2012 fue de 5.721.215 kWh lo que supuso una reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> de aproximadamente 1.419 T<sub>m equiv. de CO<sub>2</sub></sub>, por tanto, durante este año 2013 al **incrementarse** en un **78% la producción de energía verde** respecto al año 2012, ha tenido como efecto que las emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas fueran 1.118 toneladas más que el año anterior.

## 5.6 PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Hidrogea cuenta con instalaciones situadas en espacios de interés natural, por lo que minimiza el impacto ambiental en la práctica de operaciones y contribuye a la conservación natural de estas zonas y a la preservación de especies en peligro de extinción.

Estas instalaciones ubicadas en espacios protegidos producen un impacto que se considera mínimo; prueba de ello es que, en su mayoría, se trata de instalaciones que ya estaban situadas en dichos espacios antes de ser clasificados como protegidos, sin haber producido alteraciones en las especies de fauna y flora.



Hidrogea, consciente de la importancia de la protección de estos espacios naturales, desarrolla su actividad minimizando las visitas *In situ* usando avanzados sistemas de telecontrol, reduciendo así las emisiones a la atmósfera y el nivel de ruido.

EXLOTACIÓN	INSTALACIONES EN ESPACIO PROTEGIDO	FIGURA DE PROTECCIÓN	PRINCIPALES IMPACTOS	m <sup>2</sup> OCUPADOS EN ESPACIO PROTEGIDO
Cartagena	EDAR "Mar Menor Sur"	LIC Calblanque	1 y 2	46.950
Cartagena	Depósito "El Portús"	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	340
Cartagena	Depósito "Galifa"	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	140
Cartagena	Depósito Rincón de Tallante"	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	75
Cartagena	Depósito "Torre de Nicolás Pérez I"	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	200
Cartagena	Depósito "Perin Los Chorrillos y EBAP Perin II"	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	180
Cartagena	Depósito "Perin Flores"	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	160
Cartagena	Depósito "La Azohía"	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	510
Cartagena	Depósito "El Mojón"	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	565
Cartagena	Depósito "Mar de Cristal"	LIC Calblanque, Monte de Las Cenizas y Peña del Águila	2	375
Cartagena	EBAP Perin I"	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	5
Cartagena	EBAP "Tallante"	ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	15
Cartagena	EBAP "Torre de Nicolás Pérez I"	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	20
Cartagena	EBAP "Torre de Nicolás Pérez II"	LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso	2	55
Cartagena	Aliviadero "Playa Paraíso"	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	650
Cartagena	EBAR "Playa Paraíso"	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	105
Cartagena	EBAR "Playa Honda II"	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	35
Cartagena	EBAR "Cubanitos-La Manga"	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2 y 3	1.380
Cartagena	EBAR "Mar de Cristal" (Puerto)	ZEPA Mar Menor	2 y 3	5
Cartagena	Impulsión "Cubanitos"	LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA	2	3.750
Águilas	Depósito "Los Arejos"	LIC Sierra de La Almenara	2	250
Lorca	Depósito "Campo López" (fuera de servicio)	ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope	2	120
Lorca	Depósito "El Consejero"	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla	2	200
Lorca	Depósito "Embalse de Puentes"	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla	2	200
Lorca	Depósito "Ramonete"	ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope	2	600
Lorca	Depósitos Polígono Industrial Saprelorca	ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla	2	4.200
Murcia	EBAP "La Pinada"	ZEPA Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	30
Murcia	Depósito "El Valle"	ZEPA Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	3.552
Murcia	Depósito "La Pinada"	LIC Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	400
Murcia	Depósito "Torreguil"	LIC Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	1.200
Murcia	Depósito "Carrascoy"	LIC Parque Regional de Carrascoy y El Valle	2	150

EDAR = Estación Depuradora de Agua Residual  
 EBAR = Estación de bombeo de Agua Residual  
 RDAB = Red de distribución de Agua Potable  
 RDAC = Red de distribución de Agua Residual

1: Vertido de aguas tratadas.  
 2: Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento.  
 3: Vertido por fuertes lluvias.

Cada LIC y ZEPa tiene una ficha descriptiva, donde se lista las especies de fauna de interés para su protección y sus hábitats, las cuales están disponibles en la página Web del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Magrama. De estas fichas descriptivas se obtiene el número de especies de fauna que a continuación se detallan:

### **ZEPa MAR MENOR**

La ficha descriptiva de la ZEPa lista **13** especies de aves, de las cuales **7** figuran en el Anexo I de la Directiva Aves, 79/409 CEE de 2 de Abril, este anexo regula las especies sujetas a medidas especiales de conservación en cuanto a su hábitat: amenazadas, vulnerables, raras, etc.

Según la UICN, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, se encuentran las siguientes especies dentro de tres de los estatus de conservación que tienen fijados:

- **11 especies en estatus LC. Least Concern:** Preocupación Menor, ésta es la categoría con menor riesgo de amenaza.
- **1 especie en estatus NT. Near Threatened:** Casi Amenazada, mayor amenaza que la anterior pero también de bajo riesgo.
- **1 especie en estatus V. Vulnerable:** siguiente nivel de amenaza al anterior.

### **LIC MAR MENOR**

Además de las especies que figuran en la ficha de la ZEPa Mar Menor, hay otras especies no listadas en dicha ficha pero que sí están en la del LIC. Así hay que añadir, **4** aves más, **2** de las cuales figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y, además, **1** especie de pez (Aphanius iberus, fartet) que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat, 92/43/CEE de 21 de Mayo, este anexo regula las especies animales y vegetales de interés comunitario para cuya conservación es necesaria designar zonas especiales de conservación. Según la UICN encontramos:

- **11 especies de aves en estatus LC**
- **1 especie en estatus E. Endangered:** amenazada o en peligro de extinción.

### **ZEPa SIERRA DE LA MUELA Y CABO TIÑOSO**

Encontramos **23** de aves, **13** de ellas en el Anexo I de la Directiva Aves. Para la UICN:

- **22 en estatus LC**
- **1 en estatus NT**

### **LIC SIERRA DE LA MUELA Y CABO TIÑOSO**

En su ficha descriptiva aparecen otras especies diferentes a las que figuran en la de la ZEPa ya que en esta última solo aparecen las aves:

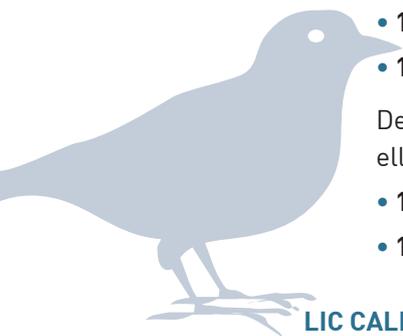
- **1 especie de mamífero.** Anexo II de la Directiva Hábitat
- **1 especie de reptil.** Anexo II de la Directiva Hábitat

De un total de **25** aves, **14** coinciden con la ZEPa, así que hay **12** especies más de aves, **3** de ellas en el Anexo I de la Directiva Aves. Según la UICN tenemos:

- **12 en estatus LC**
- **1 en estatus V**

### **LIC CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA**

Existen **16** especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y **1** especie de pez, el fartet, catalogada como especie amenazada, en peligro de extinción. Además, se encuentra la Malvasía Cabeblanca, especie prioritaria, catalogada mundialmente por la UICN como en "Peligro de Extinción".



### LIC SIERRA DE ALMENARA

Son **5** las especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y **1** de reptil, Testudo graeca, que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

### LIC MORERAS

Aparecen **8** especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y **1** especie de reptil, Testudo graeca, que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

### ZEPA SIERRA DE LA MUELA Y CABO TIÑOSO

Encontramos **23** de aves, **13** de ellas en el Anexo I de la Directiva Aves. Para la UICN:

### LIC CABO COPE

Hay **8** especies que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y **1** especie de reptil, Testudo graeca, que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

### ZEPA ALMENARA, MORERAS Y CABO COPE

Según la Directiva Aves cumple los criterios numéricos para las especies: Águila perdicera (Hieraaetus fasciatus), Búho real (Bubo bubo) y Camachuelo trompetero (Bucanetes githagineus). Además, aparecen **13** especies del Anexo I de la Directiva Aves.

### ZEPA SIERRA DEL GIGANTE-PERICAY, LOMAS DEL BUITRE-RÍO LUCHENA Y SIERRA DE LA TORRECILLA

Según la Directiva Aves cumple los criterios numéricos para las especies: Búho real (Bubo bubo), Culebrera europea (Circaetus gallicus) y Halcón peregrino (Falco peregrinus). Además, aparecen **19** aves que figuran en el Anexo I de la Directiva Aves y **1** reptil, Mauremys leprosa (galápago leproso), reptil que figura en el Anexo II de la Directiva Hábitat.

### LIC Y ZEPA CARRASCOY Y EL VALLE

Para la fauna el PORN lista **116** especies de interés para su conservación entre las que se encuentran mamíferos, aves, anfibios y reptiles. De estas en la Lista Roja de la UICN encontramos las siguientes especies dentro de tres de los estatus de conservación que tienen fijados:

- **105 especies en estatus LC**
- **5 especies en estatus NT**
- **2 especies en estatus V**

## LISTADO DE ESPECIES DE FLORA

Para la flora se han empleado varias vías de obtención de datos:

- Catálogo Regional de Flora Silvestre Protegida de la Región de Murcia, Decreto 50/2003 de 30 de Mayo.
- Libro Rojo de la Flora Silvestre de la Región de Murcia, Dirección General de Medio Natural.
- PORN de Los Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y Cabezo Gordo de 29 de Diciembre de 1998; PORN Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila de Junio de 1995 y Plan de Gestión y Conservación de la Zona de Especial Protección para las Aves de Almenara, Moreras y Cabo Cope.
- Directiva 92/43/CEE de 21 de Mayo, Directiva Hábitat.



Las especies incluidas en el Catálogo Regional se clasifican siguiendo las siguientes categorías, que figuran en el Anexo I:

- En peligro de extinción
- Vulnerables
- Interés Especial

En el Anexo II del catálogo figuran especies cuyo aprovechamiento puede ser objeto de medidas de gestión.

#### **LIC Y ZEPA CARRASCOY Y EL VALLE**

Según el Catálogo Regional de Flora Silvestre protegida de la Región de Murcia:

- **4 especies en peligro de extinción**
- **10 especies vulnerables**
- **36 especies de interés especial**

Según el Anexo II de la Directiva 92/43/CEE de 21 de Mayo, Directiva Hábitat:

- **29 especies en el Anexo I**
- **1 especie en el Anexo V**

Además lista **6** especies del Anexo I del CITES, Convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres.

#### **LIC Y ZEPA MAR MENOR**

Obtenemos a partir del PORN el inventario de especies vegetales de interés para su conservación, en el que figuran **25** especies, de las cuales en el Catálogo Regional encontramos:

- **4 especies de Interés Especial**
- **8 especies Vulnerables**
- **2 en el Anexo II del catálogo**

Se han considerado también otras especies no listadas por el PORN pero que sí tienen una figura especial de conservación según el Catálogo Regional y el Libro Rojo y que su área de distribución se encuentra en las zonas LIC y ZEPa del Mar Menor:

- **5 especies de Interés Especial**
- **4 Especies Vulnerables**

#### **LIC Y ZEPA SIERRA DE LA MUELA Y CABO TIÑOSO**

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural hemos usado directamente el PORN de Sierra de la Muela, Cabo Tiñoso y Roldán, ya que en éste vienen reflejadas según su estatus de conservación las especies que aparecen en el Catálogo Regional de Flora Silvestre de la Región de Murcia y se distribuyen en esta zona.

Especies incluidas en el Anexo I:

- **2 en Peligro de extinción**
- **16 Vulnerables**
- **36 de Interés Especial**

Especies incluidas en el Anexo II:

- **36 especies**

También tiene en cuenta las especies introducidas y con figura de protección según el Catálogo Regional:

- **4 en Peligro de Extinción**
- **3 de Interés especial**
- **2 en el Anexo II**

Hay que hacer mención también a las especies de fauna que figuran en el PORN de la Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso, ya que aparecen en el listado de aves según el Catálogo de Especies Amenazadas de la Región de Murcia, Artículo 16 de la Ley regional 7/1995, de 21 de abril, de Fauna Silvestre, Caza y Pesca Fluvial, aparecen:

- **1 especie en peligro de extinción**
- **4 Vulnerables**
- **9 de Interés especial**

Considerar también las especies incluidas en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas, Real Decreto 439/1990 de 30 de Marzo, todas con categoría de interés especial:

- **9 anfibios y reptiles**
- **2 mamíferos**
- **97 aves**

#### **ZEPA SIERRA ALMENARA, MORERAS Y CABO COPE**

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural se ha usado el Plan de Gestión y Conservación de la Zona de Especial Protección para las Aves de Almenara, Moreras y Cabo Cope.

Dicho documento indica que según el Catálogo Regional de Flora Silvestre Protegida de la Región de Murcia aparecen **14** especies en "Peligro de Extinción" y **37** especies catalogadas como de "Interés Especial".

#### **LIC CALBLANQUE, MONTE DE LAS CENIZAS Y PEÑA DEL ÁGUILA**

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural se ha usado el PORN de Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña del Águila. Este informe señala que según el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas aparecen en la zona **8** especies catalogadas como de "Interés Especial".

### **5.6.1 HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS**

Hidrogea contribuye a preservar los diversos hábitats en los que desarrolla su actividad instalando estaciones de control remoto y así reduciendo al mínimo el acceso motorizado a los mismos. Además, cuando no existe red eléctrica en las proximidades, para evitar el impacto de instalar una nueva red, siempre que sea posible, en su lugar coloca placas solares para su funcionamiento. Esta disminución del tráfico rodado contribuye a reducir las emisiones sonoras y de polvo, así como, las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

Otras actuaciones que realiza es la preservación de varias zonas de alto interés ecológico que se describen a continuación:

### **LAGUNAS DEPURADORA CABEZO BEAZA**

La EDAR Cabezo Beaza se sitúa en las proximidades de Cartagena, en la llanura agrícola del Campo de Cartagena, en ella se tratan las aguas procedentes de la ciudad, que se han convertido, gracias a su calidad, en una de las principales zonas húmedas artificiales de la Región, con alto valor ecológico.

Estas lagunas permiten integrar la protección de la biodiversidad con la gestión de las aguas residuales, al atraer a aves acuáticas amenazadas y favorecer su nidificación.



Según la Asociación de Naturalistas del Sureste, ANSE, estas balsas acogen un importante contingente de aves acuáticas como chorlitejos patinegros, cigüeñuelas, tarros blancos, etc. lo que habla de la buena calidad del agua embalsada.

Los censos realizados han puesto de manifiesto la importancia de la zona para la malvasía cabeciblanca, *Oxyura leucocephala*, especie en peligro de extinción.

Hidrogea contribuye al mantenimiento de esta especie protegida y amenazada, colaborando con ANSE en las acciones que ésta realiza en el humedal artificial de la depuradora de Cabezo Beaza: mejoras de las condiciones de reproducción, revegetación de taludes y seguimiento de la población de aves acuáticas mediante censos periódicos, entre otras.

### **CONSERVACIÓN DEL SISTEMA DE ACEQUIAS**

No toda el agua que se depura en las EDARs que gestionamos es devuelta a cauce público o se emplea en la agricultura. Una parte importante va destinada a la recuperación ambiental de dos infraestructuras de alto valor, no sólo ecológico, sino también etnológico y tradicional para Murcia y su huerta, como son El Azarbe Mayor, que recibe sus aguas de la EDAR Murcia-Este y el Merancho de los Giles, que lo hace de la EDAR del Raal. Ambos forman parte de la red de riego tradicional aun en uso por los regantes de la huerta.



La regeneración consiste en dotar a dichos cauces de un flujo de agua permanente llamado caudal ecológico, por permitirle autodepurarse, siendo también fuente de agua para especies de su entorno y el riego de cultivos tradicionales de la zona.

### ENTORNO DE LA EDAR MURCIA ESTE

En la primavera de 2013 Aguas de Murcia puso en marcha un proyecto basado en la potenciación de la flora cercana a la EDAR Murcia Este para minimizar los malos olores de la planta depuradora. Se plantaron casi dos mil árboles alrededor del perímetro, pero siempre dentro de las instalaciones.

La barrera natural contra los olores está compuesta por 1.560 cipreses, 25 jacarandas, 35 tipuanas, 40 falsas pimientas.



## 5.6.2 GESTIÓN DE RESIDUOS

Un punto fundamental para la preservación del entorno y el desarrollo sostenible es la minimización o valorización de los residuos producidos durante nuestra actividad. Por ello, todos los esfuerzos se dirigen a minimizar su producción mejorando los procesos y valorizándolos, siempre que sea posible.

PRINCIPALES RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO (Tn)			
RESIDUO	TRATAMIENTO/DESTINO	2012	2013
Arena	Vertedero	1.685	1.025
Basuras	Vertedero	2.717	3.040
Grasas	Inertización	144	158
MS Fango	Uso agrícola	41.938*	8.442
MS Fango	Compostaje	21.176*	3.106
MS Fango	Vertedero	5.244*	1.467
Fango Limpieza alcantarillado	Vertedero	661	329
Residuos de la construcción	Vertedero	5.309	3.024
Limpieza viaria (asimilable a RSU)	Vertedero	543	383
Parques y jardines (restos de poda, asimilable a RSU)	Valorización	71	136

\*En 2012 los datos son de MF Lodos

Se han incluido los residuos más significativos procedentes de distribución, depuración, potabilización, limpieza viaria y gestión de parques y jardines. El resto de residuos generados se considera despreciable con respecto a la cantidad representada en esta tabla.

No se incluye en la tabla el volumen de envases debido a que disponemos de un sistema de depósito, devolución y retorno para la mayor generación de residuo peligroso procedente de envases vacíos de hipoclorito sódico y otros productos o reactivos químicos, suponiendo el 99,9% del total.

## 5.7 LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL EN HIDROGEA

Su actividad principal es el ciclo sostenible del agua, consistente en conservar el equilibrio ecológico del medio natural en todas y cada una de las fases del Ciclo Integral del Agua.

Este círculo virtuoso que comienza por la recuperación y el cuidado de fuentes tradicionales de abastecimiento y la búsqueda de fuentes alternativas, sigue con las mejoras en los procesos de captación, potabilización, distribución y depuración para minimizar el impacto en el entorno, y culmina con la reutilización del agua depurada para usos no potables, o bien, con su retorno al medio natural.

El Código Ambiental Corporativo de Agbar, incluye compromisos como la implantación de sistemas de gestión ambiental, auditorías y buenas prácticas ambientales, la correcta gestión de residuos, el respeto por el entorno y el mantenimiento de un diálogo abierto con la sociedad sobre el desempeño ambiental de la compañía.

Prueba de esta implicación en la preservación del medio natural es la realización de auditorías energéticas con el objetivo de reducir y optimizar el consumo energético, contribuyendo a la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub>. En ellas se proponen actuaciones para ahorrar energía, que son ejecutadas con posterioridad.

También es de destacar la promoción de la factura electrónica con la plantación de un árbol por cada alta realizada y el uso de videoconferencia o webex, así como, elementos de telecontrol y telegestión para evitar desplazamientos.

### HERRAMIENTAS PARA EVALUAR Y MINIMIZAR EL IMPACTO DE SUS ACTIVIDADES

Hidrogea dispone de una aplicación informática para realizar la Evaluación de los Aspectos Medioambientales, **EVAM**. Consiste en evaluar todos los aspectos que causen o potencialmente puedan causar algún impacto significativo en el Medio Ambiente. Los que salen significativos se tratan en los comités de gestión para su resolución o minimización, siempre se trabaja por la minimización del impacto en el Medio Ambiente.

**Evaluación de Riesgos Operativos:** Gestionar riesgos operativos supone identificar los riesgos potenciales, valorar su severidad y la probabilidad de que se produzcan, y desarrollar planes de acción para mitigarlos.

Las áreas analizadas son Captación/Potabilización; Distribución; Alcantarillado; Depuración y Calidad del Agua.

Los riesgos definidos han sido agrupados para facilitar su identificación según sobre qué variable pueden tener mayor impacto:

- |                                  |                             |                     |
|----------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| 1. Riesgo Afectación al Servicio | 2. Riesgo Ambiental         | 3. Riesgo Sanitario |
| 4. Riesgo Daños Personales       | 5. Riesgo Afectación Imagen |                     |

Con estas actuaciones, realizadas periódicamente, se garantiza que el impacto de nuestras actividades sobre el entorno sea mínimo.

Además, Agbar ha creado una **red de agentes medioambientales** (red EO's) para supervisar la actividad medioambiental de la empresa, y así mejorar el desempeño de la misma con respecto al medioambiente y la sociedad.



GASTOS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE (€)	
Gestión de residuos*	1.361.766,35
Formación ambiental y otros	43.993,33
Seguro de responsabilidad medioambiental	6.558,49
Campañas de comunicación	216.822,27
Elaboración del IRC, cuotas asociaciones y otros	52.865,27
<b>TOTAL</b>	<b>1.682.005,71</b>

\*No está incluido el coste de gestión de los residuos que se realiza a través de terceros.

Para el cálculo de la huella de carbono de su actividad, Hidrogea usa una herramienta que computa las emisiones de gases de efecto invernadero, GEI, de las distintas actividades del ciclo urbano del agua, incluyendo la potabilización, la distribución, el alcantarillado y la depuración, así como las emisiones en oficinas o almacenes. El objetivo es obtener valores de emisiones de GEI de los procesos y poder comparar diferentes alternativas a la hora de diseñar u operar una instalación y así intentar minimizar desde el primer momento las emisiones.



EMISIONES* TOTALES, DIRECTAS E INDIRECTAS, DE GEI, EN PESO (T <sub>m equiv. CO<sub>2</sub></sub> /año)	
Emisiones Directas	13.643,14
Emisiones Indirectas	32.720,72
<b>TOTAL EMISIONES</b>	<b>46.363,86</b>
Emisiones evitadas	21,62
Emisiones Reducidas	2.772,44

EMISIONES* DE GEI AL AIRE POR TIPO Y PESO (T <sub>m equiv. CO<sub>2</sub></sub> /año)	
CH <sub>4</sub>	2.236,54
N <sub>2</sub> O	6.258,95

\*Datos obtenidos de los informes que genera la aplicación de cálculo de la huella de carbono más mediciones realizadas por ECA. No están incluidas las emisiones contabilizadas en las dos tablas siguientes.

EMISIONES <sup>(1)</sup> DE SUSTANCIAS REDUCTORAS DE LA CAPA DE OZONO EN EDAR (T <sub>m</sub> )	
Emisión directa de HCl	0,57
Emisión directa de CO; focos localizados	6,08

OTRAS EMISIONES <sup>(1)</sup> SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO (T <sub>m</sub> )	
Emisión directa de NO <sub>2</sub> ; Focos localizados	19,50
Emisiones directas N <sub>2</sub> O; Focos localizados	119,95
Emisiones directas SO <sub>2</sub> ; Focos localizados	12,81
Emisiones directas NH <sub>3</sub> ; Focos localizados	0,09
Emisiones directas COT; Focos localizados	5,61

(1) Mediciones realizadas por E.C.A. en la EDAR Murcia Este.

A continuación se desglosan las emisiones debidas al transporte de pasajeros y al consumo de energía:

EMISIONES SIGNIFICATIVAS DE CO <sub>2</sub> , EN PESO (T <sub>m equiv. CO<sub>2</sub></sub> /año)	
Emisiones debidas al transporte de pasajeros	785,22
Emisiones directas debidas al consumo de energía	296,27
Emisiones indirectas debidas al consumo de energía	5.637,49

# 06

## HIDROGEA Y LA INNOVACIÓN



Hidrogea y sus participadas fomentan la cultura empresarial basada en la innovación sostenible y la gestión del conocimiento, que se convierte de este modo en el principio rector del crecimiento de toda la empresa. Asimismo, consideran necesaria la I+D y la innovación para reforzar su liderazgo en el mercado concesional y mejorar la eficiencia y la optimización de los recursos.

Así han sistematizado su proceso de innovación ligándolo a su visión estratégica para asegurar que las ideas brillantes, tanto las generadas en el seno de las mismas como las externas, llegan a la sociedad en forma de productos y soluciones de alto valor añadido con capacidad de continuar respondiendo a los constantes cambios y desafíos que se produzcan.



**LOS RETOS DERIVADOS DE LA ESCASEZ DE AGUA PASAN POR MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS, APLICANDO NUEVAS TECNOLOGÍAS E IMPLANTANDO MODELOS DE GESTIÓN SOSTENIBLES DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO, MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL.**

## COMPROMISOS

<b>DESARROLLO DE PROYECTOS</b>	Desarrollo de proyectos de innovación que redunden en una mayor eficiencia energética de los procesos, en una gestión más sostenible de los recursos hídricos y que contribuyan a la resiliencia contra los efectos del cambio climático.
<b>PROMOCIÓN DE LA CREACIÓN DE VALOR</b>	Promoción de la creación de valor mediante la implementación de resultados de proyectos de innovación, tanto en operaciones del ciclo urbano del agua como en otros mercados.
<b>COMUNICACIÓN</b>	Mejora de los canales de comunicación existentes mediante la promoción de herramientas de diálogo, que ayuden a la participación en la consecución de los objetivos comunes.
<b>REDES DE CONOCIMIENTO</b>	Consolidación de las redes de conocimiento de expertos y fomento del trabajo colaborativo, integrando el desarrollo sostenible en su día a día.

Es de reseñar que gran parte de las labores de investigación realizadas estos años se orientan hacia la optimización de los procesos de depuración y reutilización, dando así cumplimiento a los principios de sostenibilidad ambiental establecidos desde la dirección.

# 630.246€

GASTO EN I+D+i

## Hidrogea y la Innovación

LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA

Para ello se desarrollan proyectos propios basados en el Know-How de sus titulados, en colaboración con los más prestigiosos centros de investigación y universidades de dentro y fuera de la Región.

Los proyectos de I+D+i que Hidrogea ha desarrollado a lo largo de 2013, no sólo pertenecen al programa de I+D+i propio de la empresa, sino también a programas nacionales e internacionales que incentivan la innovación.



#### PROYECTOS DENTRO DEL PROGRAMA R+I ALLIANCE

R+i Alliance es un programa de financiación único para la obtención de desarrollos en investigación en agua y medio ambiente para los intereses de sus miembros. Cuatro líderes en el sector del agua y el medio ambiente participan en esta red activa para dar forma, financiar, y dirigir programas de investigación.

→ Más información en [www.ri-alliance.com](http://www.ri-alliance.com)

#### PROYECTOS DENTRO DEL PROGRAMA LIFE

LIFE es el instrumento de financiación de la Unión Europea para apoyar proyectos medioambientales y de conservación de la naturaleza.

→ Más información en <http://ec.europa.eu/environment/life/funding/lifeplus.htm>

#### PROYECTOS EN COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES

Entre otras actuaciones, hay firmado un acuerdo con Cetenma para la "Investigación, Desarrollo e Innovación en materia energética y medioambiental".

#### OTRAS CONVOCATORIAS

Suez Environnement lanza trimestralmente una solicitud de ideas de proyecto para el **Innovation Task Force**, ITF, herramienta para financiar proyectos de prueba de tecnologías externas en las empresas del Grupo.

**INNOTECH** es otro programa convocado por SUEZ para la búsqueda de posibles proyectos demostrativos y/o mejoras operativas con una financiación del 50% y presupuesto no superior a 100.000 euros.

# 6.1 VIVERO DE IDEAS

Se continúa trabajando para que la I+D sea un proceso completamente integrado en la empresa, sistematizado y reproducible desde todas las áreas, con la aprobación y puesta en marcha del “Procedimiento de gestión de proyectos de I+D+i” y la creación del VIVERO DE IDEAS.

El Vivero de ideas se ha concebido como un **modelo de ideación y de gestión del conocimiento**, cuyo objeto es instaurar un espacio específico de creación de ideas y de estandarización del proceso, desde la generación de las mismas hasta transformarse en futuro proyecto de I+D+i.



Al tratarse de **equipos multidisciplinares** procedentes de todas las instalaciones y zonas de cada ámbito de gestión, se **comparte** gran cantidad de **información, resultados, opiniones y experiencias**. Esto permite, junto con el enriquecimiento de las distintas aportaciones, que se eviten duplicidades de esfuerzos y recursos.

## VIGILANCIA TECNOLÓGICA

- Dominios, wikis, webs, publicaciones, etc.
- Proveedores que aportan nuevas tecnologías / soluciones.
- Colaboradores externos: universidades, centros tecnológicos, centros de investigación, etc.

## 6.2 PROYECTOS DESTACADOS DURANTE EL 2013

A lo largo del año 2013 se han desarrollado 36 estudios específicos y proyectos de investigación, que se describen brevemente a continuación; queda de manifiesto que todos los procesos que constituyen la principal actividad de la empresa en la gestión sostenible del Ciclo Integral del Agua, son objeto de permanente investigación e innovación con el fin de:

- Optimizar procesos.
- Reducir costes de explotación y medioambientales.
- Crear nuevos productos o servicios para los clientes.

Aparte de los ya mencionados en este informe, se destacan los siguientes:

### 6.2.1 ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

#### SILFLOC

La mejora del proceso de tratamiento de agua potable con polielectrolitos naturales derivados del almidón, eliminando compuestos químicos.

#### HIDROCLEAN

Sistema de autolimpieza hidráulica para los hidrantes contraincendios. Éstos presentan problemas de pérdida de cloro libre y aumento de turbidez del agua confinada mucho tiempo en el apéndice o fondo de saco que forma un hidrante de columna seca, lo que supone puntos críticos de calidad del agua y un coste económico y ambiental al desperdiciar recursos hídricos por las purgas periódicas para mantener dicha calidad.

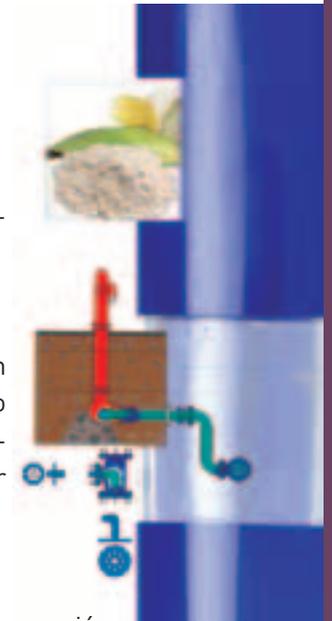
#### HOLORED Y HOLOSAN

El objetivo del proyecto HOLORED es desarrollar una herramienta de optimización de la operación basada en datos del SCADA, que incluya su validez como herramienta para la toma de decisiones en situaciones de riesgo para la red de abastecimiento, dado el alto nivel de monitorización que AGUAS DE MURCIA presenta en dicha red. El objetivo del proyecto HOLOSAN es el mismo que para el proyecto HOLORED, pero en la red de saneamiento. Para la prueba de los diversos algoritmos de optimización disponibles, se cuenta con la colaboración del Departamento de Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente, de la Universidad Politécnica de Valencia.

#### ESTIMAGUA

El principal objetivo del presente proyecto consiste en estimar el volumen total de agua registrada por los abonados conectados a la red de agua potable de Murcia. A través de las lecturas de una muestra de contadores con sistema de tele-medida, se podrá detectar la existencia de posibles problemas en la red de distribución como posibles roturas o aumento en las tomas fraudulentas. Este proyecto se realiza en colaboración con el Departamento de Ingeniería Térmica y de Fluidos de la UPCT a través de la firma de un convenio y una beca de investigación.

36  
PROYECTOS  
DESARROLLADOS



**LIMECO**

Se continúa trabajando en el diseño de un sistema de limpieza de colectores grandes y medianos o de colectores de difícil acceso, que optimice la limpieza junto con las condiciones de seguridad y trabajo, mediante inyección puntual de aire desde el exterior.

**OD0801**

Se trata de un proyecto desarrollado dentro del programa R+i Alliance en colaboración con otras empresas, y Aguas de Murcia participa en el desarrollo de la experimentación y aplicación de técnicas de protección anti-olores, tratamientos de aire y ventilación de colectores.

**PROTAPAS**

El objetivo principal de este proyecto consiste en el estudio, aplicación y análisis de durabilidad de productos de recubrimiento superficial anticorrosivos, para aumentar la resistencia de estos materiales frente a la corrosión por  $H_2S$  y así alargar la vida útil de las tapas de registro de fundición dúctil instaladas en los pozos de alcantarillado.

**ANCAPOZO**

El objetivo principal de este proyecto consiste en el diseño y fabricación de un nuevo dispositivo para favorecer la elevación a rasante de las tapas de pozos de registro después de los asfaltados, sin perder la sujeción del marco al pozo y evitando la elevación a rasantes mal ejecutada en los asfaltados.

**GARRA PARA EXTRACCIÓN DE BOMBAS SUMERGIDAS**

Diseño y construcción de un prototipo de garra o pinza para extraer bombas sumergidas en bombeos de aguas residuales. Este artefacto reúne múltiples ventajas como la facilidad de manejo: cuanto más pesada es la bomba a extraer mayor es el anclaje de la pinza, pero sin embargo es ligera y fácilmente manejable por una sola persona, ahorra costes y mejora las condiciones de seguridad y salud al disminuir riesgos laborales.

**6.2.2 DEPURACIÓN****FLUSER III**

En la planta piloto de tratamiento de aguas residuales (FLUSER) se desarrollan a lo largo de cada año distintas líneas de investigación dirigidas a analizar, estudiar y optimizar los procesos que tienen lugar en una EDAR, así como para realizar pruebas con nuevas tecnologías antes de ser trasladadas a escala real que cada año terminan y se sustituyen por otras nuevas; en 2013 se han desarrollado líneas de investigación sobre el control de la aireación que disminuya el gasto energético en el reactor biológico de EDARs, la mejora de la deshidratación de fangos y de la calidad del escurrido resultante y el estudio y control de bacterias filamentosas productoras de espumas o bulking filamentosos. También se ha trabajado sobre el aumento de la eficiencia energética a partir de probar distintas alternativas de tratamiento biológico.



### CETENMA

Bajo esta denominación se recogen cuatro líneas de trabajo desarrolladas bajo un Convenio de investigación con el Centro Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente, CETENMA, suscrito por **Aguas de Murcia, Aguas de Lorca e Hidrogea**, en los cuales se pretende optimizar del proceso de depuración en la etapa de digestión anaerobia de los fangos como son, medidas del potencial de biometanización de distintos sustratos, aumento de la digestión anaerobia y la continuación del pilotaje para el tratamiento de aguas residuales urbanas mediante un reactor UASB, y estudio del efecto de la integración de la citada tecnología en una EDAR tipo.



### HIDROCICLOFAN

Consiste en la limpieza y cribado de los fangos en digestión anaerobia para recuperar la capacidad útil del digestor, utilizando un sistema de separación de inertes normalmente utilizado en la industria minera y pionera en el sector de la depuración, llamado HIDROCICLÓN.

### REFANLAND

El proyecto de higienización de lodos de manera eficaz, económica y ambientalmente coherente que permita la reutilización en el suelo con carácter agronómico con las garantías necesaria y cumpliendo futuras normativas europeas ha finalizado con éxito.

### NEMAGAR

Determinación de un Método para la determinación de especies de nematodos intestinales en



aguas residuales es el objetivo general del proyecto en cuanto a encontrar un nuevo sistema de análisis más específico y sencillo que los actuales (Método de Bailinger) que permitan un control más fiable, objetivo y rápido de la calidad microbiológica del agua residual depurada, referida a la concentración de huevos de nematodos para su utilización con las garantías sanitarias adecuadas y su identificación se ha cumplido satisfactoriamente.

### STATIC MIXERS

Este proyecto consiste en la instalación en la EDAR Murcia Este de Mezcladores Estáticos en Línea para optimizar la mezcla del polímero y el fango que va a deshidratación, con el fin de aumentar el rendimiento de deshidratación y mejorar la calidad del escurrido, reducir el consumo de reactivos, la producción de residuos y el consumo energético. Pioneros en el sector, estos mezcladores son usados en la industria alimentaria.



### NEUMAFILTER

El objetivo del proyecto es estudiar la efectividad de las partículas de caucho de neumáticos usados, como alternativa a los medios filtrantes convencionales de arena/antracita, en el tratamiento terciario del agua residual valorando el rendimiento del filtro en términos de pérdida de carga del mismo, eliminación de sólidos en suspensión, turbidez, DQO y eliminación de *E. Coli*.

### **HIDRÓLISIS ELECTROCINÉTICA DE FANGOS**

El objetivo del proyecto es probar la tecnología de desintegración de fangos a alto voltaje interno, previo a la digestión anaerobia, con la finalidad de aumentar la producción de biogás y disminuir el volumen de fangos producidos en la EDAR.

#### **BM 1201**

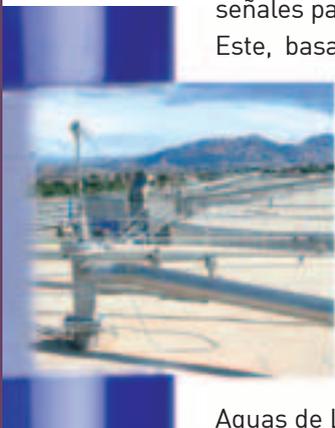
Monitorización y control de la digestión anaerobia, proceso difícil de gestionar, probando una herramienta TIC que permita mejorar la gestión y prevenir los procesos de inhibición y formación de espumas y ayudando en la anticipación de posibles fallos y en la toma de decisiones. En colaboración con los centros tecnológicos del agua de Agbar y Suez, llamados CETaqua y CIRSÉ respectivamente.

#### **BM1202**

Recogida de información de instalaciones donde se realicen procesos de co-digestión de residuos (datos del residuo, cantidades, analíticas, instalaciones, problemas, etc.) que sirva para poder tener una base de datos aplicable a otras instalaciones donde se quiera o se haya implantado un proceso de codigestión, ya que la digestión de diferentes sustratos es una opción muy atractiva para la valorización de residuos y obtención de energía. También con la colaboración de los centros tecnológicos del agua de Agbar y Suez, llamados CETaqua y CIRSÉ respectivamente.

### **MINERVA**

El objetivo del proyecto consiste en la implantación de un software de análisis y procesamiento de señales para el mantenimiento preventivo/predictivo de los equipos más críticos de la EDAR Murcia Este, basado en la medición de vibraciones u oscilaciones características que emite cada equipo.



### **SONDA DE DETECCIÓN DE ESPUMAS**

Esta propuesta consiste en valorar la viabilidad técnica y económica de la instalación de sensores de espuma en la EDAR Murcia Este para la caracterización y el control de los episodios de formación de espumas en los digestores anaerobios, cámara de sobrenadantes y/o reactor biológico antes de que se produzca incidentes por bulking y automatizar la dosificación de antiespumantes.

Además de los proyectos desarrollados bajo el manto del convenio con CETENMA, Aguas de Lorca ha desarrollado los siguientes proyectos:

- **MICROALGAS:** consiste en realizar cultivos de microalgas a nivel laboratorio utilizando distintos tipos de aguas residuales incluida agua de curtidos para estudiar la eliminación de nutrientes y de metales en este tipo de aguas. También se estudiará la utilización de la biomasa algal para otros fines tales como codigestión. Presentado en las jornadas de ESAMUR.
- **CONTROL AIREACIÓN CON SONDAS DE NH<sub>4</sub>:** Con este proyecto se pretende mejorar el control de la aireación con la incorporación de sondas combinadas de amonio-nitratos y con la creación de una nueva programación en el SCADA para dicho control. Con este sistema, la consigna de oxígeno variará en función del valor medido de amonio. Esto mejorará la eliminación de nitrógeno y además supondrá un ahorro energético al optimizar el consumo de oxígeno.
- **SECADO SOLAR DE FANGOS:** Consiste en el secado solar de los fangos de curtidos con volteo, para aumentar la sequedad y disminuir el volumen de fango producido.

Mientras que Hidrogea Cartagena también ha trabajado en:

- Control de la aireación con sondas amonio-nitratos en la EDAR Isla Plana
- Pruebas para comparar el uso de un equipo de deshidratación de una determinada marca comercial, con respecto a uno convencional en la EDAR Cabezo Beaza.
- Pruebas de Inyección de aire para prevención de olores en la EDAR Mar Menor.
- Se han instalado compresores de aire en los bombeos de la zona de Mar Menor (Alumbres, Playa Honda) para inyectar aire en las impulsiones y medir oxígeno y  $\text{SH}_2$ ).

## 6.3 PRODUCCIÓN CIENTÍFICO-TECNOLÓGICA Y ACCIONES DE DIFUSIÓN

Una de las claves de la comunicación responsable es el aporte de información valiosa para la sociedad y el intento de descartar cualquier posible percepción de la comunicación estrictamente publicitaria. En total se han llevado a cabo **44** actividades de difusión.

Hidrogea y sus participadas efectúan la divulgación científica de la innovación realizada a través de ponencias, posters, abstracts, artículos,... de las cuales el **45%** han sido en eventos de carácter internacional, donde, además de la difusión de los resultados propios, se pueden compartir las novedades tecnológicas y los descubrimientos científicos más avanzados.



# 07

## ANEXOS



# 7.1 CARTA DE VERIFICACIÓN



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

**SGS ICS Ibérica, S.A.** (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **HIDROGEA, GESTION INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA S.A. y sus participadas** (en adelante **HIDROGEA**) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013**. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento

### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de **HIDROGEA**. **SGS** no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de **SGS**. **SGS** posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

### VERIFICACIÓN

#### Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por **SGS**, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI (G3.1) de 2012, así como la Norma AA1000 Assurance Standard (2008), entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2013.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2013** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de **SGS**

- D. Álvaro Pérez Inglés

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

### PUNTOS FUERTES

Interesante

1. El importante ejercicio de compilación de la información reflejada.
2. La importante aportación a las I+D y al desarrollo local
3. La aplicación de políticas de igualdad y beneficios sociales entre los empleados de la organización.
4. El mantenimiento de contratos con proveedores locales
5. Empuje por infraestructuras



## INFORME DE VERIFICACIÓN

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

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al Informe de Responsabilidad Corporativa 2013 de HIDROGEA credibilidad y calidad en la información aportada.

**Materialidad o Relevancia.** El Informe de Responsabilidad Corporativa de HIDROGEA aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

**Exhaustividad.** HIDROGEA dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al Informe de Responsabilidad Corporativa 2013

**Capacidad de Respuesta.** HIDROGEA dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

### CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2013 de HIDROGEA** contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el período reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (G3.1) de 2012 del Global Reporting Initiative (GRI), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard (2008).
- El Nivel de Aplicación GRI, declarado por **HIDROGEA (A+)**, es apropiado.
- **HIDROGEA** dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Álvaro Pérez Inglés

18 de Julio de de 2014  
SGS

# NIVEL APLICACIÓN GRI



# 7.2 ÍNDICE GRI

## CONTENIDOS GRI (G3.1)

PÁGINAS DEL INFORME

### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1.	Mensaje del director general.	8-9
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	28-29

### 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1.	Nombre de la organización.	12-13
2.2.	Principales marcas, productos y servicios.	13, 25
2.3.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	13-24
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	C./ Nuestra Señora de los Buenos Libros, 3 bajo - Murcia.
2.5.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Hidrogea desarrolla su actividad únicamente en la Región de Murcia.
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	13-24
2.7.	Mercados servidos [incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios].	13-24
2.8.	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Número de operaciones.</li> <li>• Ventas netas.</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) .</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados .</li> </ul>	25-27, 51
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).</li> </ul>	6-7
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	41-44

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

#### Perfil de la memoria

3.1.	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Año natural 2013.
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2012
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	7

#### Alcance y cobertura

3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	6-7, 28-29, 36-38
3.6.	Cobertura de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	6-7
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	6-7
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (Joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	6-7, 13-24
3.9.	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnica subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	6-7
3.10.	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	6-7

3.11.	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	6-7
<b>Índice del GRI</b>		
3.12.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	121-128
<b>Seguridad</b>		
3.13.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	6-7, 118-119

#### 4. GOBIERNO, COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

##### Gobierno

4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	13-24
4.2.	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	El Director General es el máximo cargo ejecutivo y su función es la de ser el representante legal de la empresa y en él radica el poder último de decisión.
4.3.	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el género de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	13-24
4.4.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	En los consejos de administración de las empresas mixtas, en la junta de accionistas de Hidrogea y los canales habituales de comunicación dentro de la empresa.
4.5.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluso su desempeño social y ambiental).	Informe Cuentas Anuales 2013. Apartado 16.3, Pág. 46.
4.6.	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	34-35
4.7.	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Escritura de Constitución de Hidrogea N° 2659. Tomo 2399. Folio 213.
4.8.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	33
4.9.	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	34-35
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	91-92

##### Compromiso con iniciativas externas

4.11.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	34 Uso de EVAM y GRO. Creación red EO.
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	35-36, 64-71
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno.</li> <li>• Participe en proyectos o comités.</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas.</li> </ul>	39
4.14.	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	37-38
4.15.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. Este apartado incluirá el procedimiento de la organización para la definición de sus grupos de interés así como para la determinación de los grupos que participan y los que no.	37
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	36-37,45-48, 68
4.17.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	36-38

## INDICADORES GRI (G3.1)

### INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
<b>Enfoque de gestión</b>			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	27
EC2	P	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	104-105
EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	60
EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	27
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por género y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Salario Mínimo 9.034,2 €/año. Salario Mínimo Hidrogea 16.000 €/año. No hay diferencia por sexo, véase comentario LA 14.
EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	75-77
EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Es política de Hidrogea contratar siempre que sea posible empleados locales.
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	26, 66, 87-88
EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	46, 49, 66

### INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

<b>Enfoque de gestión</b>			Pág 83-88, 90, 93-105
AMBIENTAL - MATERIALES			
EN1	C	Materiales utilizados, por peso y volumen.	83, 90
EN2	C	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No se han identificado consumos relevantes.
AMBIENTAL - ENERGÍA			
EN3	C	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	93
EN4	C	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	93
EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	93-96
EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	94-96
EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	94-95
AMBIENTAL - AGUA			
EN8	C	Captación total de agua por fuentes.	84
EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Ninguna de las fuentes de agua se ve afectada según los criterios del indicador.
EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	90

NA: Indicador no aplicable o poco relevante para la actividad desarrollada C: indicador GRI central A: indicador GRI adicional

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
<b>AMBIENTAL - BIODIVERSIDAD</b>			
EN11	A	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	97-101
EN12	A	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	97
EN13	C	Hábitats protegidos o restaurados.	101-103
EN14	C	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	101-104 No hay riesgo significativo de impacto.
EN15	C	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	97-101
<b>AMBIENTAL - EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>			
EN16	C	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	105
EN17	C	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	105
EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	90, 94-96
EN19	C	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	105
EN20	C	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	105 El gasóleo A se utiliza como alternativa y el gasóleo B no contiene azufre.
EN21	C	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	90
EN22	C	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	103 El peso de residuos peligrosos gestionados no es significativo.
EN23	C	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se han producido derrames accidentales.
EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Hidrogea no realiza actividad alguna de las mencionadas en el indicador.
EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	97-103 No se producen afecciones significativas.
<b>AMBIENTAL - PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
EN26	C	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	84-88, 94-96
EN27	C	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No se producen bienes destinados a la venta, susceptibles de ser embalados.
<b>AMBIENTAL - CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
EN28	C	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	15.000,00 € No hay sanciones de tipo no monetario.
<b>AMBIENTAL - TRANSPORTE</b>			
EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	105
<b>AMBIENTAL - GENERAL</b>			
EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	105

CÓDIGO GRI TIPO INDICADOR

PÁGINAS DEL INFORME

## INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

## PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Enfoque de gestión

Pág 13, 52-60

## EMPLEO

LA1	C	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	52-53
LA2	C	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	52-53
LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	60
LA15	C	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	60

## RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

LA4	C	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100%
LA5	C	Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. Incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	53

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	56-57
LA7	C	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	56-57
LA8	C	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con las enfermedades graves.	54, 57-59
LA9	A	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	56-57

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10	C	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	54
LA11	A	Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de sus carreras profesionales.	54
LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulables del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo.	55

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13	C	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	13, 52
------	---	---	--------

## IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE HOMBRES Y MUJERES

LA14	C	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	53
------	---	---	----

## DERECHOS HUMANOS

Enfoque de gestión

Ver anotaciones, 58

## PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

HR1	C	Porcentaje y nº total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido análisis en materia de derechos humanos.	<a href="http://desarrollosostenible.agbar.es/indicadores">http://desarrollosostenible.agbar.es/indicadores</a> Las inversiones realizadas en la Región se rigen por la legislación estatal que garantiza los derechos humanos.
HR2	C	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	<a href="http://desarrollosostenible.agbar.es/fomento-de-la-rc">http://desarrollosostenible.agbar.es/fomento-de-la-rc</a> Los principales distribuidores son locales.
HR3	A	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	<a href="http://desarrollosostenible.agbar.es/indicadores">http://desarrollosostenible.agbar.es/indicadores</a> Hidrogea se rige por la legislación estatal que garantiza los derechos humanos. Además, el Código ético está a disposición de todos los empleados en la intranet.

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>			
<b>HR4</b>	<b>C</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	<b>58</b>
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>			
<b>HR5</b>	<b>C</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>			
<b>HR6</b>	<b>C</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>TRABAJOS FORZADOS</b>			
<b>HR7</b>	<b>C</b>	Operaciones identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>PRÁCTICAS DE SEGURIDAD</b>			
<b>HR8</b>	<b>A</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	En el ámbito de las empresas de seguridad, a quienes Hidrogea tiene contratada la vigilancia de sus instalaciones, están legalmente reguladas y su personal cuenta con la formación suficiente para desarrollar su actividad.
<b>DERECHOS DE LOS INDÍGENAS</b>			
<b>HR9</b>	<b>A</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se han identificado actividades de riesgo en este sentido.
<b>EVALUACIÓN</b>			
<b>HR10</b>	<b>C</b>	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Hidrogea se rige por la legislación vigente en España, la cual impide la violación de los derechos humanos por lo que no hay riesgo de que nuestras actividades tengan impactos negativos en esta materia.
<b>MEDIDAS CORRECTIVAS</b>			
<b>HR11</b>	<b>C</b>	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No hubo.

**SOCIEDAD**

Enfoque de gestión

**Pág 34-35, 64-65, 104**

<b>COMUNIDAD LOCAL</b>			
<b>S01</b>	<b>C</b>	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	<b>64-65</b>
<b>S09</b>	<b>C</b>	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	<b>104</b>
<b>S010</b>	<b>C</b>	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	<b>104</b>
<b>POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN</b>			
<b>S02</b>	<b>C</b>	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	<b>34-35</b> Anualmente las cuentas de todas las empresas son auditadas externamente, 184 empleados, un 27,34% de la plantilla, el 22,2% de los puestos directivos (dirección, mandos intermedios y encargados) y el 29,8% de los no directivos, en 2013.
<b>S03</b>	<b>C</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	<b>34-35</b>
<b>S04</b>	<b>C</b>	Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.	Ninguna, ya que no hubo incidentes de corrupción.
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>			
<b>S05</b>	<b>C</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Hidrogea ni se posiciona ni participa en el desarrollo de las políticas públicas según se define en el indicador.
<b>S06</b>	<b>A</b>	Valor total de las aportaciones financieras en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se realizan aportaciones financieras a partidos políticos o instituciones relacionadas.

CÓDIGO GRI	TIPO	INDICADOR	PÁGINAS DEL INFORME
		POLÍTICA DE COMPETENCIA DESLEAL	Ninguna.
<b>S07</b>	<b>A</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	
		CUMPLIMIENTO NORMATIVO	15.238 €. No hubo sanciones no monetarias.
<b>S08</b>	<b>C</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	

## RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Enfoque de gestión

Pág 38, 45-47, 81-82

### SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

<b>PR1</b>	<b>C</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	<b>81-82</b>
<b>PR2</b>	<b>C</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No existen denuncias ni sentencias al respecto.

### ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

<b>PR3</b>	<b>C</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No existen procedimientos ya que nuestro producto no lleva etiquetado y en cuanto a la información se sigue la legislación vigente.
<b>PR4</b>	<b>A</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Ninguno. No existen productos ni servicios susceptibles de ser etiquetados. <b>38, 45-46, 82</b>
<b>PR5</b>	<b>A</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	

### COMUNICACIONES DE MARKETING

47

<b>PR6</b>	<b>C</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No hubo.
<b>PR7</b>	<b>A</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	

### PRIVACIDAD DEL CLIENTE

No hubo

<b>PR8</b>	<b>A</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	
------------	----------	---	--

### CUMPLIMIENTO NORMATIVO

No hubo.

<b>PR9</b>	<b>C</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	
------------	----------	--	--

# 7.3 GLOSARIO

## Ácido Sulfhídrico, H<sub>2</sub>S

Se trata de un gas inorgánico, inflamable e incoloro. Es el principal causante de los malos olores. Es conocido comúnmente como gas de alcantarilla.

## Biofiltro

Dispositivo que elimina los contaminantes disueltos en un líquido y que son causa de malos olores mediante un proceso biológico.

## Biosólido

Materiales orgánicos originados durante el tratamiento de aguas residuales que pueden ser utilizados con fines beneficiosos: agrícolas, etc.

## Biocarburantes

Combustible líquido o gaseoso para el transporte producido a partir de la fracción biodegradable de los productos, desechos y residuos procedentes de la agricultura, incluidas las sustancias de origen vegetal y de origen animal, de la silvicultura y de las industrias conexas, así como la fracción biodegradable de los residuos industriales y municipales biomasa.

## Biodiversidad

Término por el que se hace referencia a la amplia variedad de seres vivos sobre la Tierra y los patrones naturales que la conforman, resultado de miles de millones de años de Evolución según procesos naturales y también, de la influencia creciente de las actividades del ser humano.

## Biogás

Gas producido por la fermentación de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, compuesto por metano, CH<sub>4</sub>, dióxido de carbono, CO<sub>2</sub>, y trazas de otros elementos como H<sub>2</sub>S, N<sub>2</sub>, H<sub>2</sub>O. En las EDAR se produce durante el proceso de digestión anaerobia de los fangos y constituye una fuente de energía alternativa, ya que puede ser purificado hasta alcanzar una calidad similar a la del gas natural.

## Carga orgánica

Parámetro utilizado para caracterizar la contaminación orgánica del agua, que se mide a partir de la cantidad de oxígeno disuelto necesario para la degradación química de los contaminantes orgánicos que contiene".

## Climate Statement: the Business Leadership platform -Global Compact ONU-

Iniciativa mundial de sostenibilidad empresarial planteando a las empresas la posibilidad de adoptar principios universales y asociarse con las Naciones Unidas respecto de las grandes cuestiones, pasando a ser sinónimo de responsabilidad empresarial.

## Cogeneración

Producción combinada de calor de proceso y electricidad a partir de una fuente de energía primaria. En el caso de las EDAR, se utiliza como combustible el biogás generado en el proceso de digestión anaerobia de fangos.

## Colector

Tubería de grandes dimensiones que forma parte del alcantarillado y que recoge las aguas pluviales y residuales, y las conduce a la estación depuradora.

## Compostaje

Sistema de tratamiento de residuos orgánicos, mediante la descomposición biológica en condiciones aerobias y controladas, que permite su estabilización, la eliminación de elementos patógenos y, simultáneamente, una reducción de peso, volumen y humedad. Se considera un método de revalorización de materiales residuales, ya que el producto final del proceso puede utilizarse como abonos orgánicos, o como sustrato para el crecimiento vegetal.

## Comunidad local

En un primer nivel, la comunidad local, esta constituida por los municipios en los que Hidrogea, ejerce su actividad, pero podemos decir que la comunidad local es toda la Región de Murcia ya que, además, de su actividad industrial, Hidrogea realiza actividades en toda la región.

## Concentrador

Mecanismo que pertenece al sistema de telelectura de contadores. Su principal función consiste en transformar la información en paquetes IP y establecer una comunicación bidireccional entre el contador y el centro de control.

**Depuradora, EDAR**

Instalación donde las aguas residuales se someten a tratamientos físicos, químicos y/o biológicos destinados a retirar del caudal de agua la fracción contaminante. De este proceso resultan dos efluentes principales, el agua depurada, eliminada por vertido directo a cauces próximos o al mar, y el fango.

**DBO<sub>5</sub>**

Demanda Bioquímica de Oxígeno a cinco días; es el ensayo normalizado para evaluar el consumo del oxígeno por vía biológica de la materia orgánica contenida en una muestra de las aguas residuales a 20° C en oscuridad y durante 5 días.

**Deuda**

La deuda la compone el pasivo corriente y el pasivo no corriente (deudores y acreedores, excepto provisiones).

**Desodorizadores**

Equipos que permiten la neutralización de olores que pueden resultar molestos. Inicialmente, los flujos de la sustancia a depurar y el flujo depurador entran en contacto. A medida que avanza el proceso, el flujo depurador se va enriqueciendo con el aroma y el flujo de la sustancia va perdiendo el aroma. De esta manera, se consigue eliminar cualquier tipo de olor.

**Desorción**

Sistema de eliminación de trihalometanos contenidos en el agua potable, mediante microburbujas de un tamaño determinado introducidas a intervalos variables.

**DQO**

Demanda química de oxígeno: cantidad de oxígeno (medido en mg/l) que es consumido en la oxidación de materia orgánica y materia inorgánica oxidable, bajo condiciones de prueba. Es usado para medir la cantidad total de contaminantes orgánicos presentes en aguas residuales. En contraposición a la DBO, con la DQO prácticamente todos los compuestos son oxidados.

**EBAP**

Estación de bombeo de aguas pluviales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas pluviales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

**EBAR**

Estación de bombeo de aguas residuales. Infraestructura cuya función consiste en recoger las aguas residuales de la ciudad y bombearlas hacia la planta depuradora.

**EDAR**

Estación depuradora de aguas residuales. Instalación destinada a la reducción de la carga contaminante que hay en las aguas residuales, antes que sea vertida a un medio receptor. La reducción es más o menos importante, dependiendo del tratamiento aplicado.

**Efecto Invernadero**

Fenómeno por el cual determinados gases, que son componentes de una atmósfera planetaria, retienen parte de la energía que el suelo emite por haber sido calentado por la radiación solar. Afecta a todos los cuerpos planetarios dotados de atmósfera. De acuerdo con el actual consenso científico, el efecto invernadero se está viendo acentuado en la Tierra por la emisión de ciertos gases, como el dióxido de carbono y el metano, debida a la actividad económica humana.

**Escarificado**

Operación que consiste en romper la parte superficial de un suelo para favorecer la aireación y la penetración del agua.

**Estruvita**

Es un mineral de fosfato amónico magnésico, de fórmula  $(\text{NH}_4)_2\text{MgPO}_4 \cdot 6\text{H}_2\text{O}$ . Puede depositarse en las conducciones de las EDAR, obstruyendo las mismas. Es poco soluble en condiciones neutras y alcalinas, pero fácilmente soluble en ácido.

**ETAP**

Estación de Tratamiento de Agua Potable.

**Fango**

Residuo de consistencia pastosa, más o menos cargado de agua, que proviene de la depuración de las aguas usadas, de la descomposición in situ de la vegetación, o de un tratamiento industrial.

**Fotovoltaica, Placa**

Dispositivo que, mediante el efecto fotovoltaico, convierte una radiación luminosa en una corriente eléctrica.

### Gas de efecto invernadero, GEI

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO<sub>2</sub> -dióxido de carbono-, CO -monóxido de carbono-, CH<sub>4</sub> -metano- y los clorofluorocarbonos -CFC-.

### Gastos corrientes a proveedores

Los gastos corrientes a proveedores corresponden con los gastos de aprovisionamientos y servicios exteriores.

### Global Packet Radio System, GPRS

Sistema de comunicaciones móviles que permite a las redes celulares una conexión de alta velocidad y navegar por páginas WAP -Wireless Application Protocol-. Este sistema es equivalente al ADSL.

### Global Reporting Initiative, GRI

Red internacional de expertos pertenecientes a distintos grupos de interés que publica la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizada en el mundo. La última versión, denominada G3.1

### GSM

Sistema de regulación de presiones vía teléfono móvil.

### Huella de Carbono

Cantidad total de gases de efecto invernadero emitidos, por efecto directo o indirecto, en la atmósfera. Su cálculo permite la implementación de estrategias dirigidas a reducir las emisiones.

### Huella Hídrica

Indicador que mide el volumen total de agua que se utiliza para producir bienes y servicios consumidos por un individuo o comunidad.

### Inertización

Tratamiento fisicoquímico de acondicionamiento de un residuo consistente en mezclarlo con reactivos específicos con el objetivo de obtener un residuo apto para ser eliminado en un vertedero controlado.

### Inversiones

Las inversiones corresponden a las altas de inmovilizado material e inmaterial.

### Limnómetro

Aparato empleado para medir la altura del nivel de agua.

### NO<sub>x</sub>

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del nitrógeno atmosférico en las combustiones por efecto de la temperatura y de la presión.

### Ósmosis Inversa

Tratamiento que consiste en aplicar una presión superior a la osmótica en una solución concentrada de modo que el disolvente pase, a través de una membrana semipermeable, hacia una solución menos concentrada y se separe así de los contaminantes. Se utiliza en el tratamiento de aguas.

### Pagos a Gobiernos

Tributos más el impuesto de Beneficio.

### Patrimonio neto

El patrimonio neto lo componen los fondos propios y las subvenciones de capital.

### PAX

Coagulante para el tratamiento del agua. Puede tener varios componentes dependiendo de las características del agua: nivel de pH, contaminación, etc.

### PDA

Ordenador de mano que permite realizar muchas de las funciones de un ordenador de escritorio: crear documentos, navegar por Internet, reproducir archivos de audio o video, entre otros.

### Prelocalizadores de Fugas

Equipos electrónicos capaces de grabar el sonido provocado por el agua a su paso por las tuberías. La información recogida es analizada por técnicos, mediante tratamiento informático, de modo que las fugas pueden ser detectadas en el menor tiempo posible.

### Radar Meteorológico

Tipo de radar usado en meteorología para localizar precipitaciones, calcular sus trayectorias y estimar sus tipos: lluvia, nieve, granizo, etc.

### Saneamiento Por Vacío

Sistema que recolecta aguas residuales desde varios puntos de vertido a un punto central de recogida, mediante succión a través una red de tuberías cerradas.

### SO<sub>x</sub>

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H<sub>2</sub>S en la combustión de combustibles fósiles, de la descomposición y la combustión de la materia orgánica, y del aerosol de los océanos y los volcanes.

### SINAC

Con objeto de favorecer el cumplimiento del artículo 30 del R.D. 140/2003 de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, el Ministerio de Sanidad y Consumo ha desarrollado una aplicación informática, basada en Internet, para el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo, SINAC, cuya dirección es <http://sinac.msc.es/>

### Tecnologías de la Información y Comunicación, TICs

Conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

### Tratamiento Biológico

Proceso que tiene lugar durante el tratamiento de las aguas residuales basado en el desarrollo de una comunidad de micro-organismos que consume, como sustrato, los componentes biodegradables del agua residual. Estos micro-organismos pueden crecer en presencia de oxígeno, aerobios, o en ausencia, anaerobios. Es una tecnología ampliamente utilizada en las plantas de tratamiento debido a su relativo bajo costo y alta eficiencia.

### Tratamiento Físicoquímico

Tratamiento que, mediante la adición de ciertos productos químicos, consigue la alteración del estado físico de sustancias estables en suspensión para convertirlas en partículas susceptibles de separación por sedimentación. El tratamiento físico-químico puede constituir una única etapa dentro del tratamiento del agua residual o bien puede interponerse como proceso de depuración complementario entre el pretratamiento y el tratamiento biológico.

### Trihalometanos

Los trihalometanos, THM, son compuestos químicos volátiles que se generan durante el proceso de potabilización del agua por la reacción de la materia orgánica, aún no tratada, con el cloro utilizado para desinfectar.

### U.T.E

Es el acrónimo de Unión Temporal de Empresas, sistema por el cual dos o más empresas se unen para realizar una obra o prestar un servicio determinado.

### Válvulas de Mariposa

Dispositivo para interrumpir o regular el flujo de un fluido en un conducto, aumentando o reduciendo la sección de paso mediante una placa, denominada "mariposa", que gira sobre un eje. Al disminuir el área de paso, aumenta la pérdida de carga local en la válvula, reduciendo el flujo.

### Variador de Frecuencia

Dispositivo que permite controlar la velocidad de rotación de un motor. Sus principales ventajas son la disminución del consumo eléctrico y la prolongación de la vida útil de la maquinaria.

**EDITA**

HIDROGEA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.  
C/ Nuestra Señora de los Buenos Libros, nº 3. 30008 Murcia  
Tel. 968 270 661 • Fax Fax 968 249 809  
www.hidrogea.es – dtmurcia@hidrogea.es

60 EJEMPLARES - OCTUBRE 2014

**ILUSTRACIONES**

Ilustraciones y obras de portada e interiores de alumnos de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Murcia, cedidos para este documento de forma desinteresada.

Marina Alonso Vidal  
Santiago Hernández Veracruz  
Roque López Molero  
M<sup>a</sup> José Martínez Peñaranda  
Luís Martínez Soriano  
M<sup>a</sup> Dolores Navarro Gómez

**DISEÑO Y MAQUETACIÓN**

Pardo Comunicación

**IMPRESIÓN**

La Muleña

**DEPÓSITO LEGAL**

MU 1217 - 2013



# CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto ha leído del Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Hidrogea 2013?

1. Todo                       2. Una parte                       3. La mayor parte

2. ¿En qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones relativas al Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Hidrogea 2013?

	MUY DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	POCO DE ACUERDO	NADA DE ACUERDO
a. Los datos e información que contiene este Informe me han resultado de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. El Informe proporciona información suficiente para entender la actividad de Hidrogea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. La estructura de contenidos es clara y se localiza fácilmente la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Valore los siguientes aspectos del Informe

	BAJA	REGULAR	ALTA	EXCELENTE
a. Implicación de Hidrogea en materia de Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Presentación y diseño del Informe de Responsabilidad Social 2013 de Hidrogea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Mejoría del Informe 2013 de Hidrogea con respecto al del año anterior.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Datos para la estratificación de las respuestas:

Sus datos			¿Con cuál de los siguientes grupos de interés se siente Vd. más identificado en su relación con Hidrogea?					
EDAD	HOMBRE	MUJER	CLIENTE	EMPLEADO	PROVEEDOR	ACCIONISTA	CIUDADANO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
menor de 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de 25 a 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mayor de 45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional

---



---



---

Una vez cumplimentado puede hacer llegar el cuestionario por los siguientes medios:

FAX                      CORREO POSTAL                      E-MAIL  
 968 249 890              Hidrogea. RSC.                      desarrolloostenible@hidrogea.es  
 C/ Nuestra Señora de los Buenos Libros, 3. 30008 Murcia

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página Web: [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es)





El compromiso de Hidrogea con los valores y actividades culturales de la Región de Murcia, como objetivo de responsabilidad social.



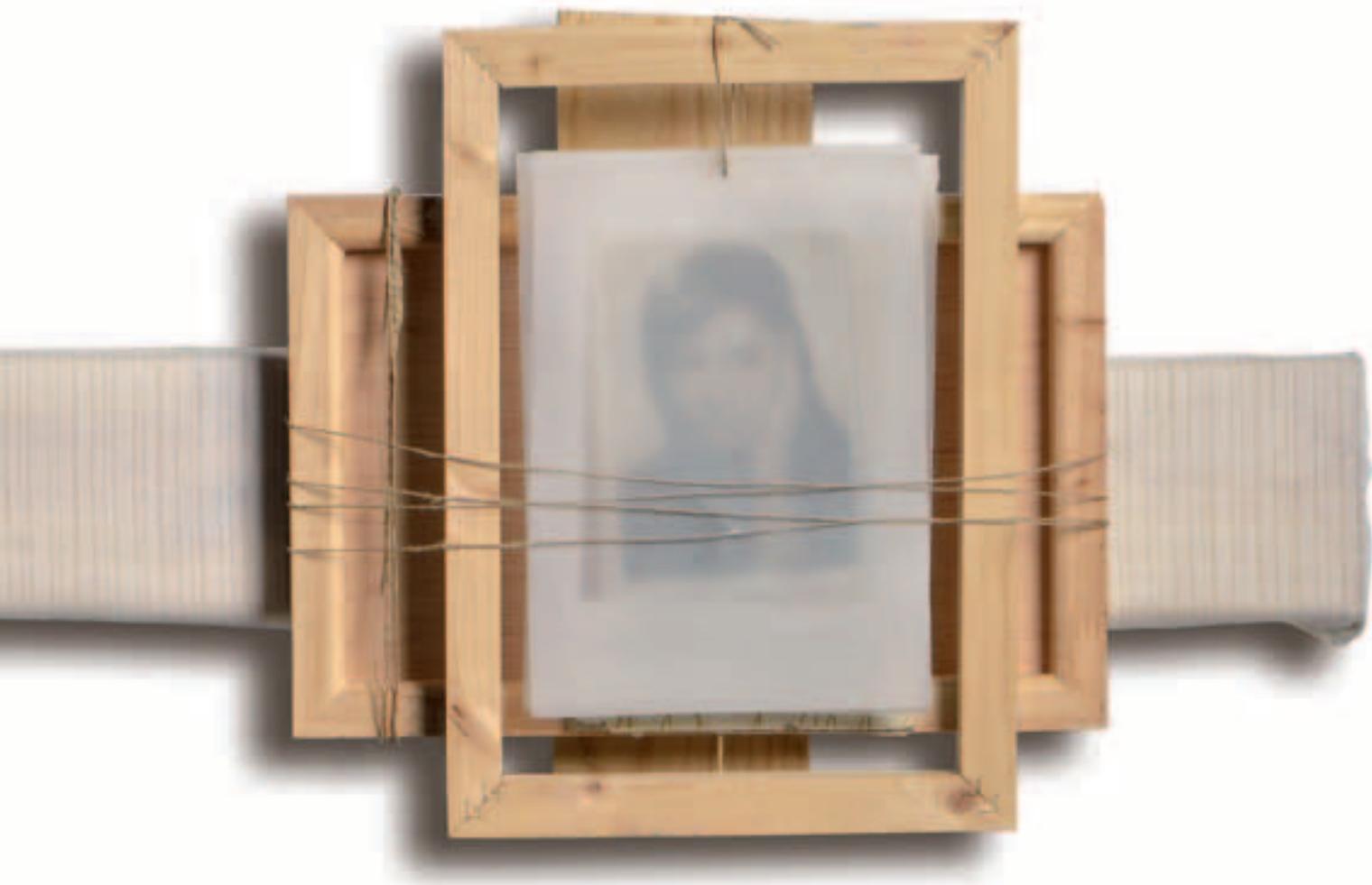


Quinto verso:

Este versado que ha  
col. el que se ha  
danza con versos de  
Cada dia se ha  
encuentra. Versos  
de versos. El versado  
de la distancia es versado  
El versos de versos es  
de versados.

Quinto verso: es  
de versos de versos de versos

Quinto verso: es de versos de versos de versos



## HIDROGEA

  
AGUAS DE MURCIA

  
AGUAS DE JUMILLA

  
AGUAS DE CIEZA

  
Aguas de Lorca

Sermubeniel s.a.  


ABANILLA / ÁGUILAS / ALCANTARILLA / CARTAGENA / CEHEGÍN  
LAS TORRES DE COTILLAS / SAN JAVIER / TORRE PACHECO