



Informe de Responsabilidad Corporativa 2014



HIDROGEA



Índice



1	Introducción	↪	5	Comprometidos con la sociedad.....	↪
2	Mensaje del Director General	↪	6	Nuestro trabajo diario	↪
3	Conócenos mejor	↪		6.1 Captación y potabilización	↪
	3.1 Las empresas mixtas.....	↪		6.2 Distribución.....	↪
	3.2 Las concesiones.....	↪		6.3 Depuración.....	↪
	3.3 Nuestros datos económicos	↪		6.4 Sistemas de gestión.....	↪
	3.4 Lo más destacado de 2014.....	↪		6.5 Eficiencia energética.....	↪
4	Los grupos de interés	↪	7	Innovación.....	↪
	4.1 Nuestros clientes.....	↪	8	Índice GRI.....	↪
	4.2 Nuestros empleados.....	↪	9	Informe de verificación	↪
	4.3 Las administraciones públicas	↪	10	Cuestionario	↪
	4.4 Los proveedores	↪	11	Glosario de términos	↪
	4.5 La comunidad local	↪			



1

Introducción

Hidrogea ha realizado el presente informe con el objetivo de mostrar y dar a conocer las actuaciones y decisiones que ha tomado en el último año en cuanto a la Responsabilidad Corporativa, así como mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. En las páginas web hidrogea.es y masdesarrollosostenible.es puede ampliarse la información aquí disponible.

Este 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.

Además, los datos aquí contenidos se han 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 masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/rendicion-de-cuentas/dialogo-con-los-grupos-de-interes/estudio-de-materialidad.

Todos los datos incluidos en el presente informe pertenecen a las explotaciones en las que Hidrogea está presente, ya sea a través de concesiones o bien de empresas mixtas. Por tanto, 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 participada Club Deportivo Las Torres de Cotillas (exclusivamente datos de RR.HH.).

El presente informe contempla todas las instalaciones que posee o gestiona la empresa: 33 EDAR, 2 ETAP, 133 depósitos, 101 EBAP, 290 EBAR, edificios de oficinas, almacén y servicios y la flota completa de vehículos.



La información incluida se ha seleccionado según los criterios de la propia empresa, los indicadores del GRI y además se han tenido 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 recogen la totalidad de los datos medioambientales de la empresa. Para el cálculo de las emisiones de CO2 se ha tenido en cuenta el consumo de energía, tanto eléctrica como procedente de combustibles fósiles y de otros materiales, usando factores de conversión.

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:



Teléfono
968 27 06 61



Correo Electrónico
dsostenible@hidrogea.es



Dirección Postal
Hidrogea. RSC.
C/ Nuestra Sra. de los
Buenos Libros, 3 Bajo.
30008 - Murcia



FAX
968 24 98 09

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 SGS ICS, tercero independiente, y opta a la máxima calificación concedida por el GRI bajo este estándar, A+.





2

Mensaje de Javier Ybarra

Director de Concesiones



 HIROGEA

Durante más de cuarenta años en Hidrogea hemos abastecido de agua a más de un millón de habitantes de la Región de Murcia ofreciéndoles el mejor servicio. Nuestros esfuerzos pasan por aprovechar hasta la última gota en una zona marcada por la escasez de los recursos hídricos. Ese es nuestro principal compromiso, pero no el único, ya que en los últimos años Hidrogea ha sumado a su labor principal en la gestión del ciclo integral del agua una fuerte implicación social y medioambiental, como queda reflejado en este Informe.

Esta filosofía responde a la idea de que en un mundo tan cambiante las empresas se enfrentan a nuevos retos. Los nuestros están claramente definidos y pasan por garantizar el acceso al agua a todos los ciudadanos a los que damos servicio, así como gestionar de una manera eficiente los recursos naturales.

No son meras intenciones. Como se puede comprobar en las siguientes páginas, en el último año hemos destinado casi 800.000 euros a nuestros fondos sociales para que los más desfavorecidos vean condonadas sus deudas. Miles de familias en la Región se han acogido a unas ayudas que han evitado que falte el agua en muchos hogares en unos momentos de dificultades económicas.

Tenemos claro que nuestro éxito empresarial va unido al bienestar de las personas a las que prestamos servicio, lo que se traduce en hechos como aumentar la dotación de los fondos sociales año tras año y en implantarlos en nuevos municipios. Pero este no es el único escenario en el que Hidrogea tiene presencia social. En el último año también hemos colaborado con diferentes asociaciones y colectivos como Cáritas, el Banco de Alimentos, la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física o las Hermanitas de los Pobres.

Si importante es la tarea social, no lo es menos el desarrollo de nuestra política medioambiental. Solo una gestión moderna e innovadora de nuestros escasos recursos hídricos asegura la excelencia en el presente y garantiza el servicio del futuro. Nuestra apuesta estratégica pasa por el Desarrollo Sostenible como forma



Javier Ybarra Moreno



de asegurar el bienestar de las próximas generaciones. Si llevar el agua a todos los hogares es nuestra primera tarea, no lo es menos el dotar de una segunda vida a ese bien tan escaso y tan necesario en nuestra Región.

Pero esa apuesta solo se puede hacer desde la tecnología y el conocimiento especializado y en Hidrogea estamos en condiciones de hacerlo de una manera sostenible e innovadora, dos atributos de obligado cumplimiento si se quiere dar el mejor servicio.

A estas iniciativas y compromisos propios hay que añadir un tercer pilar en el que se apoya la política de la empresa y que no es otro que el diálogo con nuestros grupos de interés. Saber qué piensan nuestros compañeros de viaje en este proyecto común también es fundamental para nosotros. Continuamos potenciando el diálogo con nuestros grupos de interés, escuchando sus demandas y sugerencias para intentar incorporarlas a la gestión del servicio.

Quiero hacer una mención especial a la puesta en marcha de la Cátedra de Hidrogea en la Universidad Politécnica de Cartagena. Con ello impulsamos la investigación, necesaria para poder mejorar cada día. Además, la Cátedra permite que los alumnos puedan tener sus primeras experiencias profesionales, fomentando el empleo de unos jóvenes cuyo futuro y talento debe quedarse en la Región.

Ayuntamiento de Cartagena





3

Conócenos mejor

Hidrogea es una empresa que se dedica a gestionar el Ciclo Integral del Agua. Nuestro trabajo incluye la captación, el transporte, la potabilización, la distribución, el control sanitario y el suministro de agua, al saneamiento, la depuración y la posterior reintroducción del agua tratada en el medio natural.

Hidrogea presta servicio a más 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 33 estaciones depuradoras.

Uno de los principales empeños de Hidrogea se basa en el desarrollo de las tecnologías más avanzadas que mejoran la eficiencia y la calidad de los servicios del ciclo integral del agua para conseguir el máximo rendimiento en una Región marcada por la escasez de lluvias.

Además, ofrece servicios ambientales y está cien por cien comprometida con la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible, diseña y ejecuta infraestructuras hidráulicas de captación, producción, distribución y tratamiento.

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.



Monumento a las Víctimas del Terrorismo. Cartagena.

ESQUEMA DE HIDROGEA Y SUS CONCESIONES



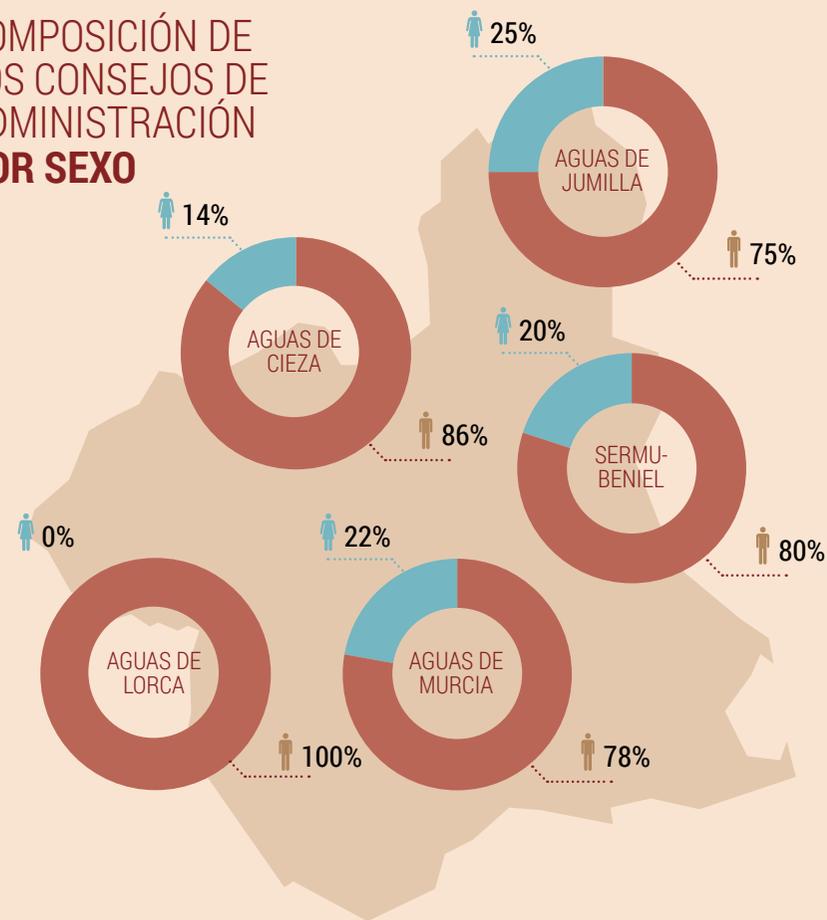
3.1 Las empresas mixtas

Son sociedades 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 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 describen 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



AGUAS DE CIEZA



Municipio
Cieza

Teléfono
968 76 29 31



FAX
968 76 76 99



Dirección
C/ José Pérez Gómez,
Nº2 - bis CP: 30530



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 m3, 1 bombeo de agua potable, 1 de residuales y 5 barredoras.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	Antonio Tamayo González	Ayto. de Cieza
VICEPRESIDENTE	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
GERENTE	Antonio Franco Espinosa (Con voz pero sin voto)	Aguas de Cieza
SECRETARIO	Bartolomé Buendía Martínez (Con voz pero sin voto)	Ayto. de Cieza
LETRADO ASESOR	Jorge Ferrándiz Leal (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
	Arturo García-Balibrea (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
CONSEJEROS	José Fernández Candel	Ayto. de Cieza
	Fernando Tamayo Rodríguez	Ayto. de Cieza
	Mª Jesús López Moreno	Ayto. de Cieza
	José Eduardo Illueca Ballester	Ayto. de Cieza
	Francisco Quesada Fernández	Hidrogea
	José Albaladejo Guillén	Hidrogea
	Rafael Gómez Villanueva	Hidrogea
INTERVENTORA	Ana Belén García García (Con voz pero sin voto)	Ayto. de Cieza


AGUAS DE CIEZA


HIDROGEA



AGUAS DE JUMILLA



Municipio
Jumilla



Teléfono
968 78 05 68



FAX
968 78 05 88



Dirección
Avda. de Levante, Nº 32,
bajo. CP: 30520



Servicio
Agua, Alcantarillado y Depuración

Forma de Gestión
Empresa Mixta



Año de Inicio
2000



Clientes
12.672



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 m3, 4 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas, 7 bombeos de agua potable y 5 captaciones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	Enrique Jiménez Sánchez	Ayto. de Jumilla
VICEPRESIDENTE	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
GERENTE	Manuel Rayo Hidalgo (Con voz pero sin voto)	Aguas de Jumilla
SECRETARIA	Verónica Gómez Cano (Con voz pero sin voto)	Ayto. de Jumilla
VICESECRETARIA	María Teresa Vizcaíno Sequeira (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
CONSEJEROS	Jesús Sánchez Cutillas	Ayto. de Jumilla
	Francisco Martínez Escandell	Ayto. de Jumilla
	José Antonio Pérez Martínez	Ayto. de Jumilla
	José Albaladejo Guillén	Hidrogea
	Francisco Quesada Fernández	Hidrogea
INTERVENTORA	Rosario Hita Vera (Con voz pero sin voto)	Ayto. de Jumilla
LETRADO ASESOR	Arturo García-Balibrea Ramírez (Con voz pero sin voto)	Hidrogea

AGUAS DE JUMILLA

HIDROGEA



AGUAS DE LORCA



Municipio
Lorca

 Teléfono 968 47 71 10	 FAX 968 47 00 80	 Dirección C/ Príncipe Alfonso, 2. CP: 30800 Lorca
 Servicio Agua, Alcantarillado y Depuración	Forma de Gestión Empresa Mixta	
 Año de Inicio 1998	 Clientes 37.662	 Habitantes 92.718

Detalle

Dispone de 1.075,34 Km de red de agua potable, 345,33 Km de red de alcantarillado, 29 depósitos con una capacidad de 8.873 m3, 6 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas y 1 industrial, 11 bombes de agua potable y 4 de agua residual.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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



Aguas de Lorca

 HIROGEEA





AGUAS DE MURCIA



Municipio
Murcia



Teléfono
968 28 80 00



FAX
968 27 80 36



Dirección
Plaza Circular, Nº 9.
CP: 30008



Servicio
Agua, Alcantarillado y Depuración

Forma de Gestión
Concesión administrativa



Año de Inicio
1992



Clientes
182.196



Habitantes
438.246

Detalle

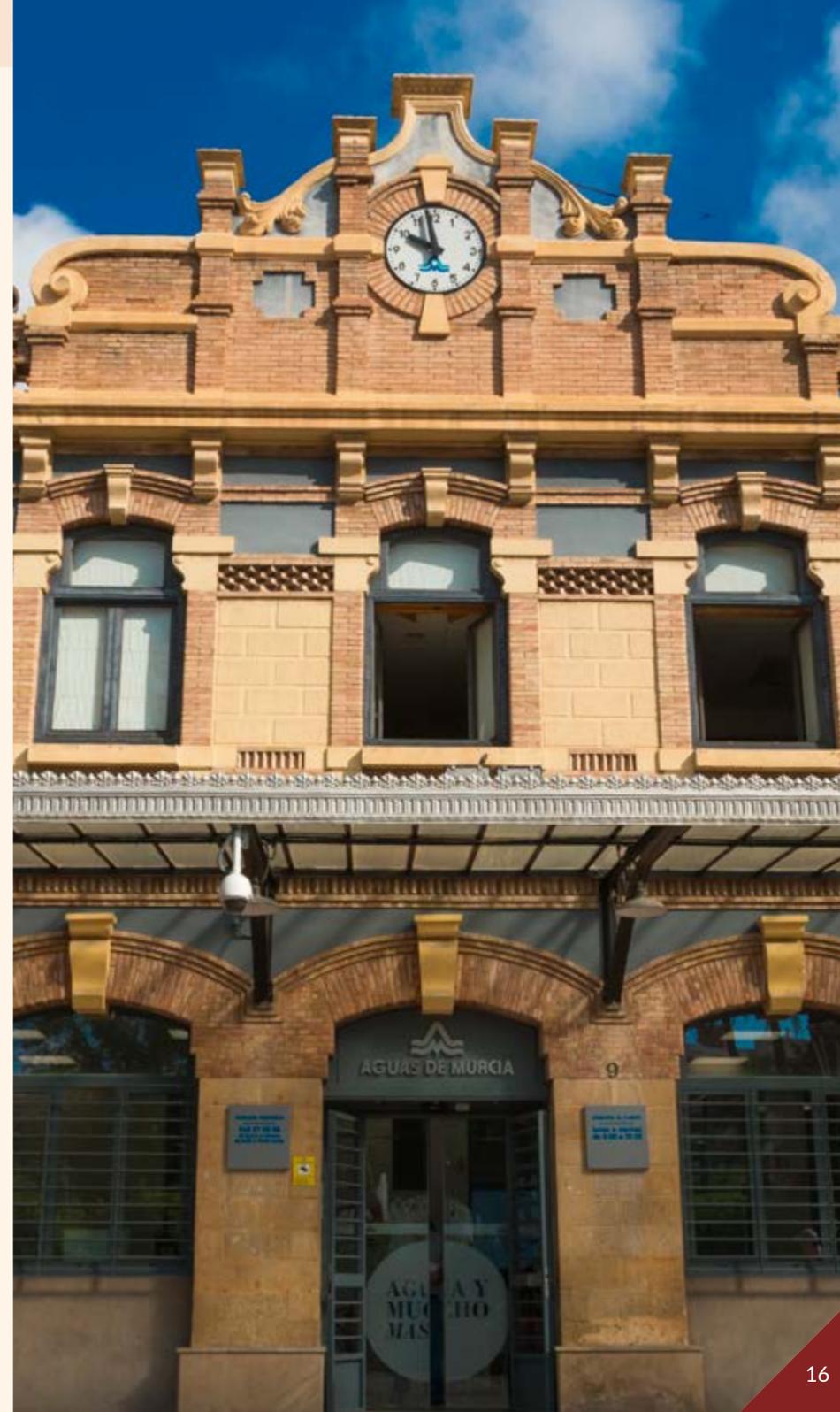
Dispone de 2.176,23 Km de red de agua potable, 1.510,43 Km de red de alcantarillado, 28 depósitos con una capacidad de 265.000 m3 de agua más un embalse de regulación de 175.000 m3, 1 potabilizadora, 17 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas y 41 bombes de agua potable y 186 de agua residual.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	Miguel Ángel Cámara Botía	Ayto. de Murcia
VICEPRESIDENTE	Asunción Martínez García	Agbar
DIRECTOR-GERENTE	José Albaladejo Guillén (Con voz pero sin voto)	Aguas de Murcia
SECRETARIO	Antonio Marín Pérez	Ayto. de Murcia
INTERVENTORA	Cecilia Milanés Hernández (Con voz pero sin voto)	Ayto. de Murcia
CONSEJEROS	Adela Martínez-Cachá Martínez	Ayto. de Murcia
	Manuel Durán García	Ayto. de Murcia
	Ana Martínez Vidal	Ayto. de Murcia
	José Arce Pallarés	Ayto. de Murcia
	Pedro López Hernández	Ayto. de Murcia
	José Ignacio Tornel Aguilar	Ayto. 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



HIDROGEA



SERMUBENIEL



Municipio
Beniel



Teléfono
968 60 25 26



FAX
968 60 25 01



Dirección
C/ Juan Saquero, 1
bajo-A. CP: 30130



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

Forma de Gestión
Empresa Mixta



Año de Inicio
2006



Clientes
4.242



Habitantes
11.100

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, 1 barredora en limpieza vial y 1 camión volquete para el servicio de jardinería.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE	Roberto García Navarro	Ayto. de Beniel
VICEPRESIDENTE	Javier Ybarra Moreno	Hidrogea
GERENTE	Manuel Pablo Martín Lozano (Con voz pero sin voto)	Sermubeniél
SECRETARIO	José Antonio López Campuzano (Con voz pero sin voto)	Ayto. de Beniel
LETRADO ASESOR	María Teresa Vizcaíno Sequeira (Con voz pero sin voto)	Hidrogea
CONSEJEROS	Jose Antonio Franco Campillo	Ayto. de Beniel
	José Manuel Robles Aracil	Ayto. de Beniel
	María del Pilar Ruiz Sánchez	Ayto. de Beniel
	Francisco Quesada Fernández	Hidrogea
	José Albaladejo Guillén	Hidrogea

Sermubeniél s.a.



HiDROGEA



3.2 Las concesiones

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

HiDROGEA

ABANILLA



Municipio
Abanilla

Teléfono 968 68 04 75	FAX 968 68 00 99	Dirección C/ Patrocinio González, 6. CP: 30840
Servicio Agua y Alcantarillado	Forma de Gestión Concesión	
Año de Inicio 1990	Clientes 4.794	Habitantes 6.564

Detalle

Dispone de 192 Km de red de agua potable, 54'63 Km de red de alcantarillado, 10 depósitos con una capacidad de 4.487 m3, 3 bombeos de agua potable y 3 de agua residual.

HiDROGEA

ALCANTARILLA



Municipio
Alcantarilla

Teléfono 968 89 11 45	FAX 968 89 37 45	Dirección C/ Mayor, 22. CP: 30820
Servicio Agua y Alcantarillado	Forma de Gestión Concesión	
Año de Inicio 1995	Clientes 17.713	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 m3 más un embalse de regulación de 245.000 m3, 1 potabilizadora, 1 bombeo de agua potable y 4 de agua residual.

HiDROGEA



HiDROGEA

ÁGUILAS



Municipio
Águilas

Teléfono 968 41 11 17	FAX 968 41 27 33	Dirección C/ Rey Carlos III, 43 - bajo. CP: 30880
Servicio Agua, Alcantarillado y Depuración	Forma de Gestión Concesión Administrativa	
Año de Inicio 1970	Clientes 22.863	Habitantes 34.632 (INE 2014)

Detalle

Dispone de 183 Km de red de agua potable, 83,55 Km de red de alcantarillado, 8 depósitos con una capacidad de 18.000 m3, 1 estación depuradora de agua residual urbana y 3 bombes de agua potable y 20 de agua residual.



HiDROGEA

CEHEGÍN



Municipio
Cehegín

Teléfono 968 72 36 33	FAX 968 72 35 76	Dirección Avda. de la Libertad, 24 - bajo. CP: 30430
Servicio Agua y Alcantarillado	Forma de Gestión Concesión Administrativa	
Año de Inicio 2008	Clientes 8.273	Habitantes 15.800 (Según padrón municipal)

Detalle

Dispone de 217,31 Km de red de agua potable, 70 Km de red de alcantarillado, 4 bombes de aguas residuales y 6 depósitos con una capacidad de 2.210 m3.



HiDROGEA

LAS TORRES DE COTILLAS



Municipio
Las Torres de Cotillas



Teléfono
968 62 86 99



FAX
968 62 53 05



Dirección
C/ Pablo Neruda esq. Reyes
Católicos, 26-A. CP: 30565



Servicio
Agua y Alcantarillado

Forma de Gestión
Concesión



Año de Inicio
2006



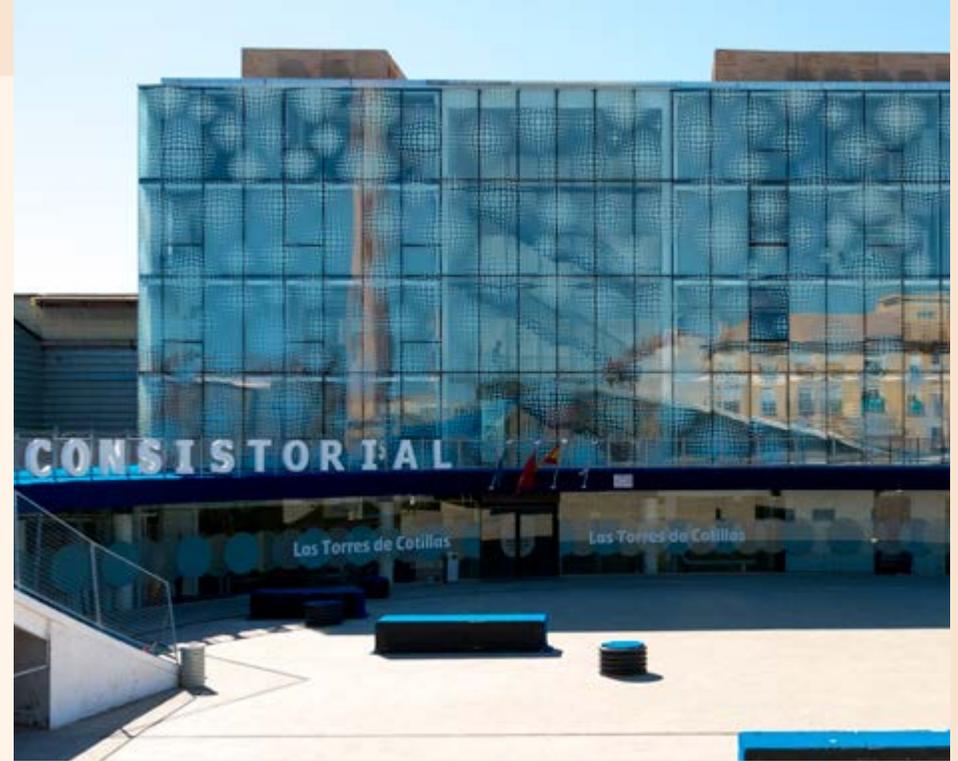
Clientes
9.528



Habitantes
21.443

Detalle

Dispone de 187,7 Km de red de agua potable 122,3 Km de red de alcantarillado, 4 depósitos con una capacidad de 6.544 m3, 4 bombeos de agua potable y 3 de agua residual.



HiDROGEA

SAN JAVIER



Municipio
San Javier



Teléfono
968 57 21 12



FAX
968 57 12 49



Dirección
C/ Mercado, 9. CP: 30730



Servicio
Agua y Alcantarillado

Forma de Gestión
Concesión Administrativa



Año de Inicio
1994



Clientes
21.185



Habitantes
31.988

Detalle

Dispone de 282,98 Km de red de agua potable, 166,02 Km de red de alcantarillado, 1 bombeo de agua potable, 5 bombeos de agua residual y 1 depósito con una capacidad de 2.500 m3.



HiDROGEA

TORRE PACHECO



Municipio
Torre
Pacheco

Teléfono 968 58 55 84	FAX 968 58 53 05	Dirección C/ Mercado, 9. CP: 30730
Servicio Agua y Alcantarillado	Forma de Gestión Concesión Administrativa	
Año de Inicio 2006	Clientes 19.893	Habitantes 34.151

Detalle

Dispone de 624,50 Km de red de agua potable, 272,45 Km de red de alcantarillado, 8 depósitos con una capacidad de 11.250 m3 y 11 bombes de agua potable y 9 de agua residual.



HiDROGEA

CARTAGENA



Municipio
Cartagena

Teléfono 968 12 26 00	FAX 968 12 05 31	Dirección C/Capitanes Ripoll, 8. CP: 30203
Servicio Agua, Alcantarillado y Depuración	Forma de Gestión Concesión Administrativa	
Año de Inicio 1992	Clientes 103.892	Habitantes 216.451

Detalle

Dispone de 1.534,89 Km de red de agua potable, 1.007,52 Km de red de alcantarillado, 21 depósitos con una capacidad de 19.285 m3, 4 estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas, 17 bombes de agua potable y 64 de agua residual.



Nuestra actividad, nuestra responsabilidad

La principal actividad de Hidrogea y sus empresas participadas es garantizar el servicio de agua potable a los ciudadanos de los municipios donde está presente, 24 horas al día, los 365 días del año.

Para que cada vez que se abre un grifo el abastecimiento sea óptimo, todos nuestros esfuerzos están enfocados a la perfecta gestión del ciclo integral del agua, comenzando por su obtención o captación y pasando por la potabilización, desinfección, distribución, recogida, depuración, reutilización y posterior devolución al medio natural. Todo este proceso se realiza utilizando en las diferentes etapas del ciclo del agua tecnologías eficientes, innovadoras y responsables para ir día a día ampliando nuestro compromiso social con el millón de habitantes a los que servimos.

Ciclo integral del agua

- Gestión de servicios públicos municipales de agua potable y alcantarillado.
- Gestión de atención al cliente.
- Gestión de instalaciones de regadío.
- Gestión privada del ciclo integral del agua.
- Mantenimiento y operación de estaciones depuradoras de agua residual.
- Saneamiento y depuración.
- Vigilancia de vertidos al alcantarillado y cauces públicos.
- Servicios ambientales.
- Diseño y ejecución de infraestructuras hidráulicas de captación y depuración, producción, distribución y tratamiento.
- Potabilización y abastecimiento de agua potable.
- Control analítico de agua potable y agua residual.
- Tecnología del agua.

Además de prestar este servicio de la manera más eficiente posible, Hidrogea ha aceptado voluntariamente el reto de la responsabilidad corporativa y la ha convertido en uno de sus pilares a la hora de tomar decisiones y ejecutar actuaciones.

MAGNITUDES TÉCNICAS

ABASTECIMIENTO

13		Número total de municipios servidos
1.005.046		Población total servida de derecho (habitantes)*
78.140.035		Volumen entregado a la red (m3/año)
2		Número de ETAP
8.824.530		Total agua tratada (m3)
7.153'36		Longitud total de la red de distribución (km)

SANEAMIENTO

13		Número total de municipios servidos en alcantarillado.
3.923,68		Longitud total de la red de alcantarillado y colectores.

DEPURACIÓN

6		Número total de municipios servidos en depuración
37		Número total de depuradoras
59.918.710		Total agua tratada (m3)
815.136		Habitantes equivalentes

El compromiso social y medioambiental está dentro de la política de la empresa. Su objeto es satisfacer las expectativas de cientos de miles de ciudadanos en toda la Región, y hacerlo de forma responsable con el planeta.

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.

● **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

● **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.



Para lograr estos objetivos, el primer paso ha sido la implantación de un código ético que rige todas las decisiones que se toman, ya sea a nivel organizativo o personal. Hidrogea entiende que las relaciones con el personal, entre empresas del grupo, con contratistas o proveedores, con clientes o con la competencia, siempre deben estar presentes los principios éticos enunciados por Agbar.

Existe 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. El Código Ético se encuentra disponible en www.hidrogea.es.

Más información en <http://www.masdesarrollosostenible.com/es/compromiso-sostenible/nuestro-compromiso/buen-gobierno/estructura-etica>.



Linterna Romana. Parque Torres.

3.3 Nuestros datos económicos

Los ingresos en Hidrogea principalmente provienen de:

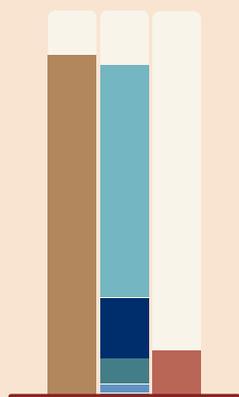
- Agua y alcantarillado.
- Depuración.
- Obras.
- Otros servicios prestados que dependen del contrato firmado en cada Municipio, como pueden ser: limpieza viaria, parques y jardines, limpieza de edificios públicos, mantenimiento de fuentes ornamentales, RSU, etc.

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.

Principales magnitudes económicas de la empresa en 2014:

VALOR ECONÓMICO (M€)

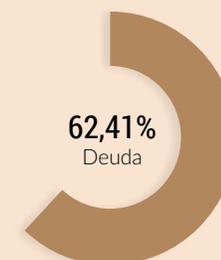
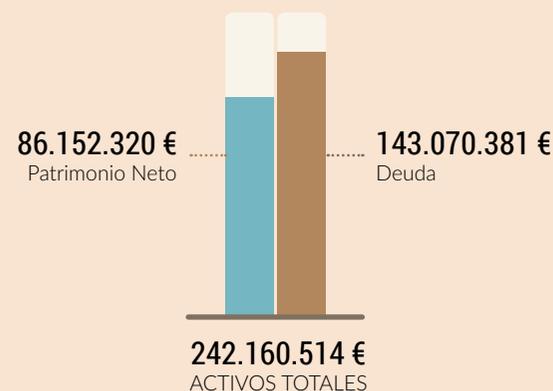


186.154.133,80 €	Valor Económico Directo Creado (VEC)
185.196.278,30 €	Valor Económico Distribuido (VED)
130.940.873,05 €	Costes Operativos
34.110.371,57 €	Salarios y Beneficios sociales
14.435.798,41 €	Pagos a proveedores de capital
5.176.497,27 €	Pagos a gobiernos
820.626,74 €	Inversiones en la comunidad
19.063.564,17 €	Valor Económico Retenido (VER)

MAGNITUDES ECONÓMICAS 2014



7.192.689 €
INVERSIÓN TOTAL



Ayudas financieras recibidas,
subvenciones

TOTAL: 758.362,80 €

El precio del agua

El precio del agua no es el mismo para todas las poblaciones ya que influyen una serie de factores 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.

El proceso para fijarlo comienza con una solicitud por parte de la empresa suministradora para 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.

3.4 Lo más destacado de 2014

Los fondos sociales

Hidrogea ha hecho una apuesta muy importante por potenciar y ampliar las ayudas a los más necesitados y muestra de ello son los casi 800.000 euros que destinó en 2014 a dotar a los fondos sociales. No solo se ha ampliado la cuantía destinada a ayudar a las familias sin recursos, sino que además se han unido a esta iniciativa los municipios de Beniel y Alcantarilla. En el municipio de Murcia se puso en marcha una segunda iniciativa que consiste en la posibilidad de acogerse a una tarifa plana de 5 euros si se cumplen una serie de requisitos económicos.

El plan de igualdad

En 2014 Hidrogea siguió avanzando en equiparar las oportunidades entre hombres y mujeres, así como lograr la no discriminación por razón de sexo. Incrementar el número de mujeres contratadas y su mayor presencia en puestos de responsabilidad son algunas de las medidas que la empresa ha puesto en marcha. Además, se hace un seguimiento profesional de las mujeres durante y al regreso de la maternidad y se les permite la adecuación de jornada, tanto para embarazadas como para padres y madres con niños de hasta 3 años.



Rendimiento hidráulico

A lo largo del 2014 se continuó con la puesta en marcha de los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada. 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, se necesitan menos reactivos. El Rendimiento técnico de las redes gestionadas por Hidrogea está en el 83,28%, destacando la mejora de tres puntos en el último año en municipios como Jumilla y San Javier.

Reducción de la carga contaminante

El trabajo de los últimos años para controlar los vertidos está dando sus frutos con una reducción importante de la carga contaminante del agua

residual de los colectores. En los últimos quince años se ha reducido a la cuarta parte gracias al continuo control y seguimiento de la contaminación aportada por el tejido industrial, lo que garantiza que los vertidos se realicen siguiendo la normativa vigente.

Inversión en I+D+i

Hidrogea sigue apostando por la Innovación. En 2014 destinó 558.262 euros para el desarrollo de 43 proyectos y estudios de I+D+i, de los cuales tres están orientados a la optimización de los procesos de captación y producción de agua potable, siete a distribución tanto de redes de abastecimiento como de saneamiento y 33 a depuración, gestión de lodos y eficiencia energética.





4 Los grupos de interés

Hidrogea entiende como grupos de interés todos aquellos colectivos que de manera particular o profesional utilizan el servicio de abastecimiento de agua y tienen un interés legítimo en la compañía. Por ello, se considera de vital importancia establecer vías de comunicación con estos grupos para poder satisfacer sus necesidades y expectativas.

Para identificarlos se ha usado la selección publicada en el IDS de Agbar como base: <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. Con ellos ha establecido los siguientes compromisos:

COMPROMISOS



- Grupos de interés estratégicos, con participación continua
- Grupos de interés importantes, con participación periódica

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
 CLIENTES
 EMPLEADOS
 PROVEEDORES
 SOCIEDAD COMUNIDAD LOCAL
 SOCIEDAD MEDIO AMBIENTE



- Agrupaciones profesionales
- Asociaciones de consumidores
- Asociaciones de vecinos
- Comunidad académica
- Instituciones financieras
- Líderes de opinión
- Medios de comunicación
- ONGs
- Partidos políticos
- Sindicatos y patronal
- Socios estratégicos

Grupos de interés

- Administración local y autonómica de la Región de Murcia
- Policía local, bomberos y protección civil
- Administración central
- 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
- 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

Diálogo con los grupos de interés

Para hacer realidad la sostenibilidad es necesario mantener un diálogo abierto con los grupos de interés, 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 los grupos de interés es el Informe de Responsabilidad Corporativa (IRC). Por eso, con el objetivo de poder recibir opiniones, 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: dsostenible@hidrogea.es o, en papel, a la sede central: Hidrogea, C/ Nuestra Sra. de los Buenos Libros, nº 3, 1º. 30008 MURCIA

Otras iniciativas

- Puesta en marcha de nuevos soportes de comunicación más modernos y abiertos a un sector de nuestros grupos de interés que reclama una información ágil, actual e interactiva. Hidrogea y Aguas de Lorca han abierto sus respectivas cuentas Twitter y se ha puesto en marcha el Canal YouTube. La presencia en las redes sociales se une a la ya existente y renovada página web de la compañía.
- Se firman convenios de colaboración con la U.C.E., con COEC (como socio protector de la Confederación), la Fundación Instituto Murciano de Consumo, la Fundación Universidad Empresa y el Foro Empresarial de la Región de Murcia, entre otros.
- Reuniones con diversas asociaciones y colectivos como la Asociación ThaderConsumo, la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Cartagena o la Federación de Asociaciones de Vecinos de Cartagena y Comarca, con quienes se colabora y se mantiene una comunicación fluida.
- Aguas de Murcia apoya 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, con el objeto 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.



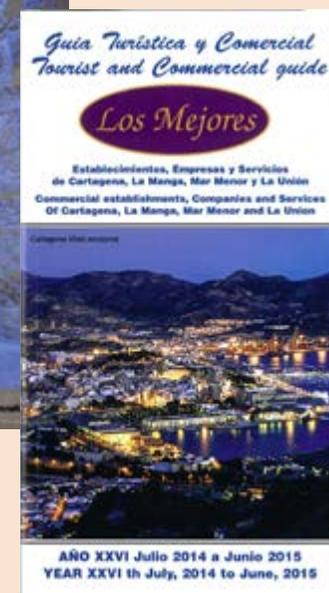
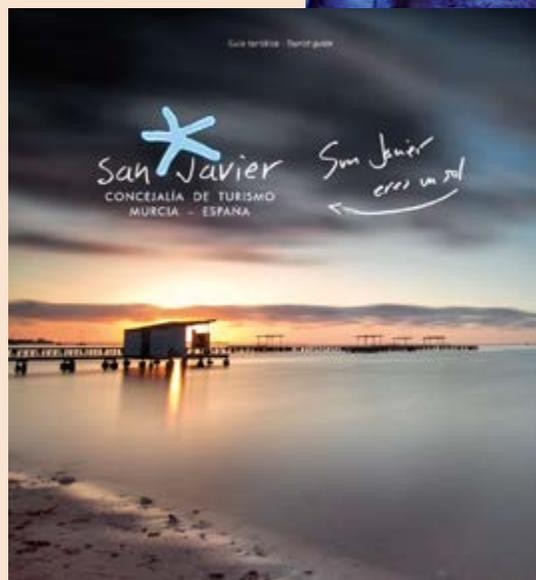
de donde se seleccionan seis proyectos siguiendo unos criterios de valoración.

- Aguas de Lorca participa en las jornadas “Lorca Resiliente”, que recopila las lecciones aprendidas del terremoto de Lorca para compartirlas a través de la participación de los distintos agentes que intervinieron en la recuperación de la ciudad de Lorca. Especialmente dirigidas a profesionales de Protección Civil y Emergencias. Los vídeos de las ponencias se pueden ver en <http://www.lorcaresiliente.com/>

Publicaciones

Hidrogea colabora en la edición 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, las guías de turismo de San Javier, Cieza y Cartagena, el callejero de Abanilla, el anuario de Águilas, así como con los libros que se publican con motivo de las fiestas de El Jimenado (Torre Pacheco), Carthagineses y Romanos (Cartagena), Virgen de La Salud (Alcantarilla), Abanilla o Las Torres de Cotillas.

PERTENENCIA A ASOCIACIONES	
AEAS	Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
AEC	Asociación Española para la Calidad
AEMA-rm	Asociación de Empresas de Medio Ambiente de la Región de Murcia
AGA	Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones
AGEAS	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
CETENMA	Centro Tecnológico de la Energía y del Medio Ambiente de la Región de Murcia
FREMM	Federación Regional de Empresarios del Metal de Murcia
CROEM	Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia
AEDYPE	Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (colaboración)
FUEM-ENAE	Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia
AEDIMUR	Asociación Española de la Alta Dirección
ASELIPMUR	Asociación de empresas de limpieza pública de la Región de Murcia
CECLOR	Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Lorca
COCIN	Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Murcia, Cartagena y Lorca
COEC	Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena
	Asociación de Dirección Humana de la Región de Murcia
IbSTT	Asociación Ibérica de Tecnología sin Zanja



4.1 Nuestros clientes

Los clientes componen uno de los grupos de interés más relevantes para la actividad de la empresa, por lo que se les intenta dar la mejor respuesta posible a sus necesidades y requerimientos.

Dar el mejor servicio y facilitar todos los trámites son los dos pilares de la gestión con los clientes. Algunas de las herramientas más avanzadas que se han puesto a su servicio están en la gestión de lecturas, la facturación y cobros, el servicio de atención al cliente y la oficina virtual.

COMPROMISOS



CALIDAD

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.



COMUNICACIÓN

Establecer una comunicación efectiva, mejorando los canales de relación con el cliente.



DISPONIBILIDAD

Fomentar los canales no presenciales que permitan una mejor disponibilidad.



INNOVACIÓN

Innovar en la oferta, ofreciendo un plus de comodidad y fiabilidad.

Diálogo con los clientes

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

ENCUESTADOS
QUE HABLARÍAN
POSITIVAMENTE
DE SU COMPAÑÍA
DE AGUA
2014

83%



Monumento a los héroes de Cavite y Santiago de Cuba.

El servicio prestado durante 2014 ha cubierto las expectativas del 78% de los clientes. El 83% de los clientes encuestados hablaría positivamente a un tercero de su compañía de agua.

Aspectos como la continuidad del suministro o la calidad de la atención recibida obtienen valoraciones medias superiores a los 8 puntos en una escala del 1 al 10.

En general, los clientes están muy satisfechos con el servicio y con varios aspectos de la factura, como son su precisión, claridad y regularidad.

El factor que un año más se repite como peor valorado es el relativo a las condiciones organolépticas del agua.

En el municipio de Jumilla un 35% de los clientes contactaron con la compañía en los últimos 12 meses (8 puntos porcentuales más que el año pasado). De éstos, el 74% fueron presencialmente a la oficina y el 20% eligieron el teléfono. El 84% de los clientes no quiere recibir la factura por internet. De éstos, el 48% indica que le gusta disponer de la factura en papel y un 40% afirma no tener internet en casa.

El porcentaje de clientes que no quiere recibir la factura por internet asciende al 84% en Lorca. De éstos, el 42% indica que le gusta disponer de la factura en papel y un 40% afirma no tener internet en casa. El 19% de los encuestados estaría interesado en poder fraccionar su gasto anual en pagos fijos mensuales.

En Cartagena el porcentaje de los interesados en fraccionar el pago asciende al 22% y el 83% de los clientes no quiere recibir la factura por internet.

Las tarifas especiales

Hidrogea no es ajena a la realidad social de muchos de los ciudadanos de los municipios en los que gestiona un servicio tan básico como es el suministro de agua, por lo que ha adoptado medidas que facilitan el pago de los recibos y garantizan el acceso a este derecho fundamental, sea cual sea la situación económica de los abonados.

El 72%
de los
encuestados
valoran la
atención
recibida por
encima de
los 8 puntos



El trabajo con estos colectivos va a más cada año y son muchas las explotaciones en las que, además de las tarifas especiales para colectivos como pensionistas y minusválidos, se han puesto en marcha fondos sociales.

DEL FONDO SOCIAL A LA TARIFA PLANA

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 y Cieza. En 2014 se han unido Beniel y Alcantarilla, pudiendo así subsanar esta necesidad entre sus vecinos.

El éxito de estos fondos sociales ha dado lugar a que cada año aumenten su dotación. En Aguas de Murcia fue de 300.000 euros y se ha puesto en marcha una iniciativa completamente novedosa al sacar una tarifa plana de cinco euros al mes para familias necesitadas. La cuantía total asciende a 800.000 euros.

TARIFAS ESPECIALES

10.733 pensionistas	6.273 familias numerosas	270 minusválidos
-------------------------------	------------------------------------	----------------------------

TOTAL: 17.276 abonados

Para poner en marcha las tarifas y fondos sociales, desde Hidrogea se trabaja en estrecha colaboración con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos de Alcantarilla, Cartagena, Cieza, Beniel 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 2014 se han tramitado más de 2.008 quejas. 1.385 corresponden a Hidrogea y las empresas mixtas menores, cifra que se ha reducido a la mitad en comparación con el pasado año.

Hidrogea, a través de Agbar, ha implantado la figura del defensor del cliente o 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.



Durante 2014 han llegado dos quejas al Defensor del Cliente. Una en Murcia y otra en San Javier.

La queja del cliente de Murcia versaba sobre problemas técnicos para conectarse a la e-factura. Tras darle traslado a Aguas de Murcia quedó solucionado el problema técnico. La queja de San Javier fue por un exceso de consumo con la que el cliente no estaba de acuerdo, pero desde la oficina del Customer Counsel comprobaron que el procedimiento de Hidrogea había sido el correcto y que no procedía la reclamación.

Atención telefónica y comunicación

En todas las localidades donde Hidrogea está presente existe un servicio de atención telefónica (CAT). Hidrogea ha puesto al servicio de sus clientes un teléfono para las gestiones comerciales (con un horario de 8.00 a 21.00 horas) y otro para las averías (que funciona 24 horas y es gratuito desde el pasado año). Así, con una sola llamada de teléfono se pueden gestionar trámites como avisar de una avería, altas telefónicas, dejar lecturas, pedir información, etc. En 2014 el CAT recibió 201.457 llamadas.

La apuesta online y la Oficina Virtual

Existe a disposición de los clientes una página web 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. La página web da acceso a la oficina virtual desde la que se pueden realizar ciertas operaciones, como solicitar un cambio de domiciliación, dejar la lectura del contador o dar un aviso de avería y darse de alta en la factura electrónica.

Aguas de Murcia, en 2014, se modernizó y actualizó la Oficina Virtual, se implantó la cita previa, el pago con tarjeta y una línea 900 para gestión de averías. También se han puesto en marcha las cuentas en Twitter @EMUASA_Clientes, @hidrogea y @Aguas de Lorca.

Factura Electrónica

Aguas de Murcia fue la pionera en implantar la factura electrónica en todas sus explotaciones. Gracias a la factura sin papel en 2014 se dejaron de emitir 114.672



facturas, lo que produjo un ahorro de cerca de 1.100 kg de papel. En 2014 se realizaron 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

Gracias al sistema de Telelectura se ha reducido a cero el margen de error en la lectura de los contadores. Consiste en la recogida a distancia, sin necesidad de desplazarse físicamente, de los datos registrados sobre el consumo de agua del abonado. Este sistema permite, además, actuar 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). 1.917 clientes disponen de contadores gestionados con este sistema de Telelectura en Cartagena y Torre Pacheco, a los que hay que sumar los más de 15.000 clientes que disponen de Telelectura en el municipio de Murcia.

Las brigadas especiales

Entre las medidas que Hidrogea está tomando para controlar el Agua No Registrada (ANR) destacan desde el año 2014, las brigadas especializadas de inspección que operan en el territorio para minimizar estas pérdidas. Se realizan inspecciones con microcámaras en la red de conducción de agua potable que detectan cualquier derivación previa al contador y permiten realizar fotografías y grabaciones de vídeo.

Renovación de contadores

Otra de las medidas adoptadas consiste en la renovación del parque de contadores por otros de calidad metrológica superior, que ya se vienen instalando desde el año 2013, pues existe una correlación alta entre el Rendimiento Técnico Hidráulico y la antigüedad media del parque de contadores.

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:

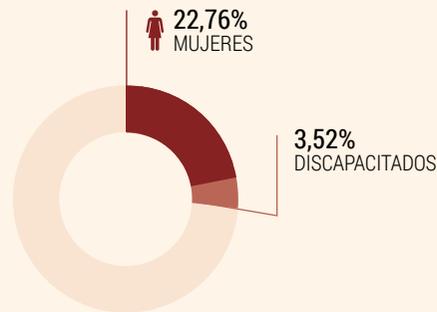


Equipo busca-fugas

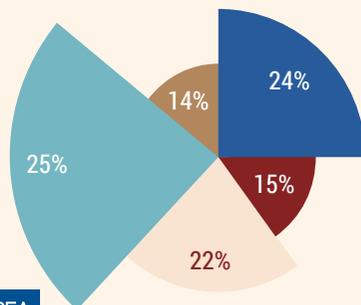
- Conversaciones con los consistorios y las concejalías de consumo y de servicios sociales para la puesta en marcha de los fondos sociales.
- Contactos periódicos con asociaciones de vecinos y amas de casa, tanto a nivel local como regional, también con asociaciones profesionales. En estas reuniones se les explica nuestra forma de trabajar, se les presentan campañas, como la de la factura sin papel, se concertan visitas a las instalaciones...

4.2 Nuestros empleados

Para asegurar el desarrollo de la empresa, su estabilidad y pervivencia, es necesario apostar por el desarrollo personal y profesional de los empleados. El desarrollo del talento va unido al éxito de nuestro servicio. 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 pilares básicos en Hidrogea.



DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA



25%	Resto Plantilla
24%	Oficiales Administrativos
22%	Titulados Grado Medio, Mandos Intermedios y Encargados
15%	Directivos y Titulados Superiores
14%	Oficiales Operarios

COMPROMISOS

FORMACIÓN Y DESARROLLO
 Establecer planes de formación y seguimiento del desarrollo que ofrezcan posibilidades de promoción y mejora, tanto en el ámbito personal como profesional.

COMUNICACIÓN
 Impulsar y mejorar los canales de comunicación y las herramientas de diálogo para favorecer la participación de la pantalla en la consecución de los objetivos.

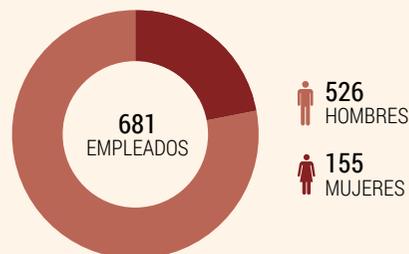
SEGURIDAD Y SALUD
 Integrar de forma efectiva la seguridad y la salud laboral en las actividades mediante el fomento de la formación y la participación en este ámbito.

CONCILIACIÓN
 Implantar medidas que permitan las conciliación de la vida profesional y personal, de modo que se facilite el reparto equilibrado de responsabilidad en ambas esferas.

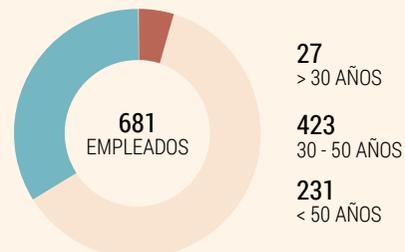
IGUALDAD Y DIVERSIDAD
 Contemplar medidas preventivas que fomenten la igualdad y la diversidad evitando discriminaciones por motivos de sexo, raza, cultura, religión o cualquier otra causa que pudiera existir.

NÚMERO DE EMPLEADOS

DESGLOSE POR SEXO



DESGLOSE POR EDAD



DESGLOSE POR MODALIDAD DE CONTRATO Y SEXO



		HOMBRES	MUJERES
1,61%	Circunstancias de la producción	9	2
3,82%	Obra y servicio	19	7
22%	Prácticas	3	0
15%	Formación	0	0
14%	Interinidad	6	5
0%	Relevo	0	0

La Ley 13/82, de 7 de abril de integración social de los minusválidos, concretamente en su artículo 38, establece que el 2% de la plantilla deben ser minusválidos. En Hidrogea el 3'52% de la plantilla, 19 hombres y 5 mujeres, son discapacitados, por lo que se supera el límite establecido en dicha ley.

DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO



DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES

	> 30	30 - 50	< 50
Hidrogea	1	38	5
Aguas de Lorca		9	1
Aguas de Cieza			1
Sermubeniél		2	
Aguas de Jumilla		2	
Ute intersa Aq. Levante		1	
TOTAL	1	52	7

Índice de rotación y ocupación neta

ÍNDICE DE ROTACIÓN Y OCUPACIÓN NETA

	ALTAS		BAJAS	
	61 HOMBRES	28 MUJERES	56 HOMBRES	22 MUJERES
> 30 AÑOS	15	15	7	10
30 - 50 AÑOS	19	7	28	11
< 50 AÑOS	3	0	21	1

CREACIÓN OCUPACIÓN NETA*



ÍNDICE DE ROTACIÓN**



Política de relaciones laborales

Todos los empleados de Hidrogea 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.

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.

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



VIGENCIA DE CONVENIOS COLECTIVOS			
	DESDE	HASTA	ESTADO
C.C. Inst. deportivas	01/01/2014	31/12/2015	VIGENTE
C.C. Aguas de Lorca	01/01/2011	31/12/2014	Fase de negociación
CC. Estatal de Jardinería	01/01/2013	31/12/2014	Fase de negociación
CC. Aquagest Levante Cartagena	01/01/2014	31/12/2016	VIGENTE
C.C. Estatal de aguas	01/01/2011	31/12/2014	Fase de negociación
CC Limpieza Edif. y Locales	01/01/2009	31/12/2010	PRORROGADO
C.C. EMUASA	01/01/2013	31/12/2015	VIGENTE
CC. Provincial de Aguas	01/01/2012	31/12/2014	Fase de negociación
CC. Limpieza Viaria	01/01/2013	31/12/2017	VIGENTE

Formación

La formación es 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

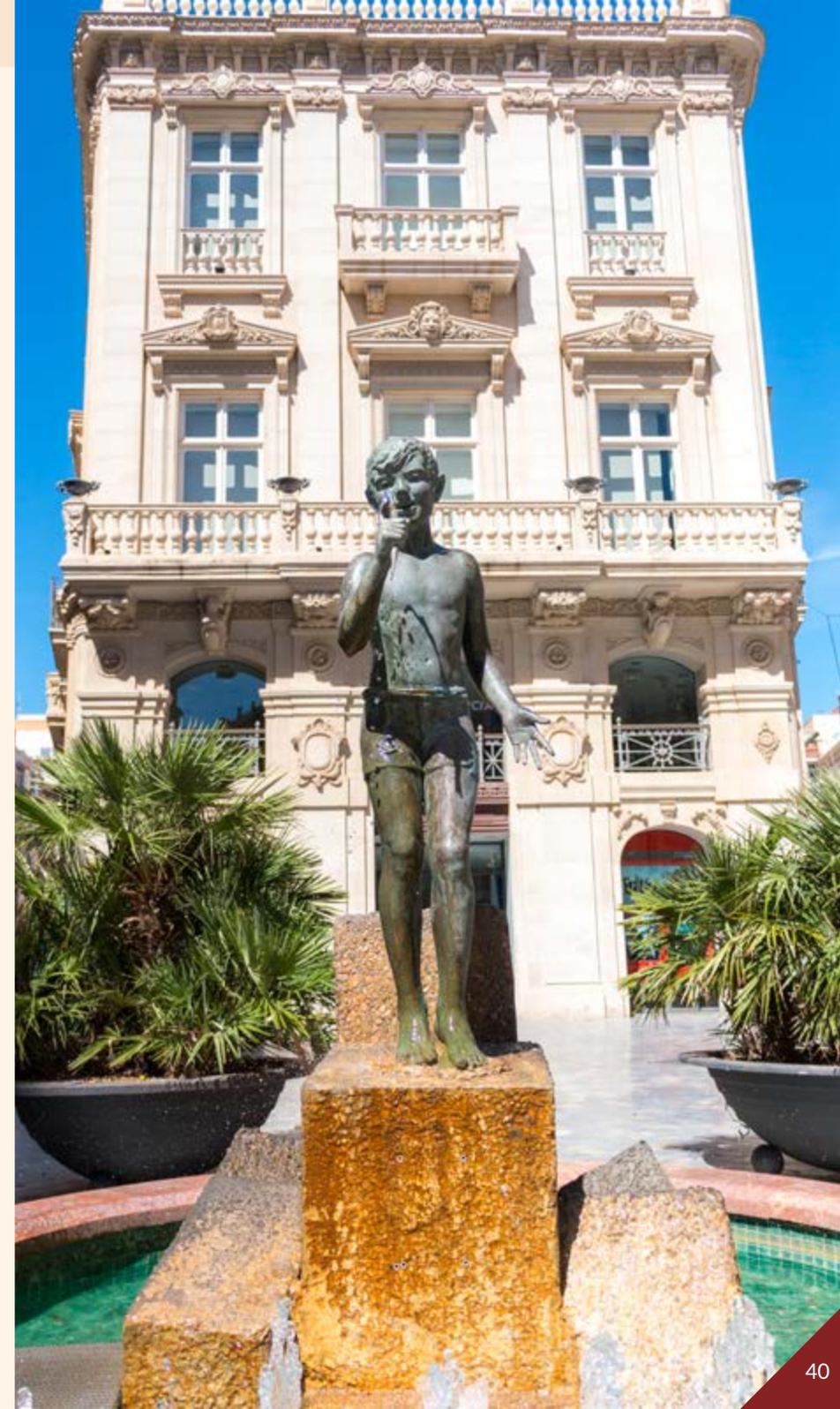


En 2014 se han impartido casi 600 horas más de formación a los empleados, lo que equivale a 26 horas por empleado al año.

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 2014 se han impartido un total de 4.904 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 y Básico de PRL. Además, se ha hecho formación sobre conducción segura usando simuladores.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO, CATEGORÍA Y SEXO

DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	GRADO MEDIO, MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES OPERARIOS	RESTO DE PLANTILLA
40,25 HORAS	31,59 HORAS	13,66 HORAS	24,44 HORAS	16,67 HORAS
14,5 HORAS	71,76 HORAS	6,62 HORAS	0,00 HORAS	5,67 HORAS



DESGLOSE DE FORMACIÓN POR MATERIAS	H	M
Actividad propia de la empresa	5.374,50	1.274
Administración y finanzas	102	49
Calidad	1.292	1.053
Materia Medioambiental	143	93
Materia de Riesgos Laborales	4.505	409
Idiomas	1.760	285
Informática	166,50	17,50
Competencias genéricas	1.215	112
RR.HH.	24	20
TOTAL	14.582	3.312,5

Desarrollo Profesional y Personal

Para potenciar el talento de los trabajadores en Hidrogea se usa el Sistema de Gestión de Desempeño, SGD, una herramienta que permite identificar las potencialidades y áreas de desarrollo de cada profesional, así como la elaboración de un plan de formación.

En 2014 un total de 124 trabajadores, 86 hombres y 38 mujeres, están incluidos en este sistema.

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.

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. Los participantes de la evaluación 360° del año 2014 han sido seleccionados por su perfil profesional y por su grado de potencial obtenido en la evaluación del SGD 2013, siempre teniendo en cuenta que no hayan realizado dicha evaluación en los dos años anteriores. En 2014 se ha realizado a 9 personas.



La seguridad y la salud en el trabajo

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.

La siniestralidad en Hidrogea en su conjunto muestra unos valores muy reducidos, situándose el índice de incidencia en el 0,88 % ((accidentes totales con baja/plantilla)*100) y el de frecuencia ((accidentes con baja/total de horas trabajadas)*1.000.000) en un 4,33. En valores absolutos, el número de accidentes con baja ha sido de 6, todos hombres, de ellos 1 ha sido in itinere.

La siniestralidad se ha reducido en 2014 rebajando el índice de frecuencia en casi dos puntos en relación a 2013

TASAS DE ABSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES



ACCIDENTES DE TRABAJO



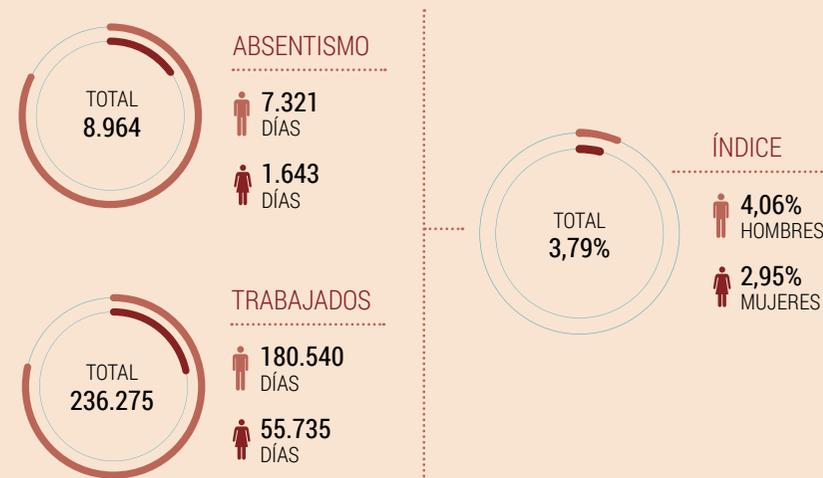
0,88%
ÍNDICE DE INCIDENCIA

4,33
ÍNDICE DE FRECUENCIA

0
ACCIDENTES PROFESIONALES CON BAJA

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.

Este último, 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:

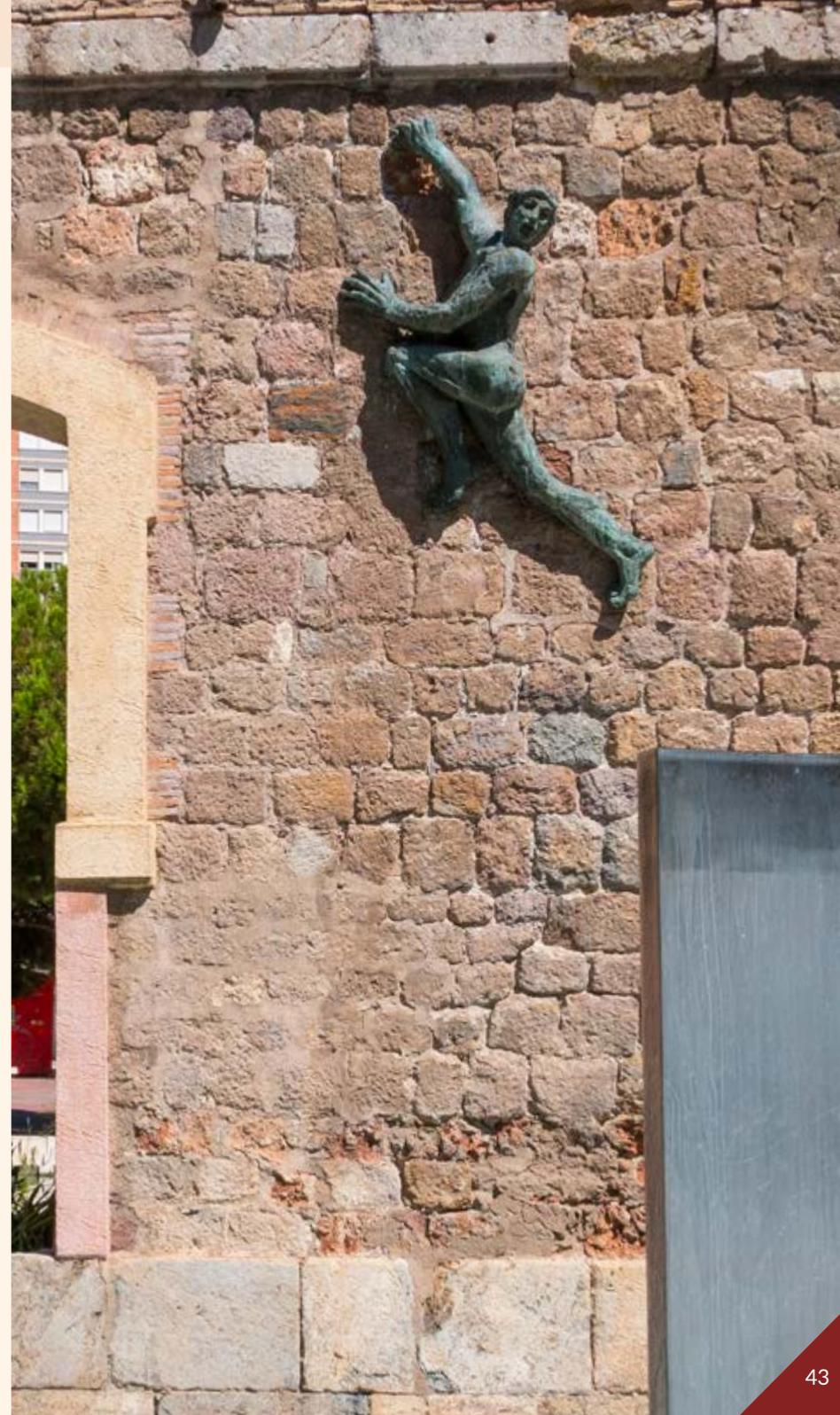
- Presentación y discusión de la memoria 2013 y la Planificación anual de PRL 2014.
- Análisis de los accidentes e incidentes que se van produciendo para evitar su repetición e información de los resultados de las evaluaciones de riesgos.
- Se distribuyeron los dípticos informativos sobre diferentes temas de PRL.
- Los delegados de prevención trasladan riesgos que se detectan en algunas actividades.
- Desarrollo de la iniciativa “Nuestras reglas que salvan”, encaminada a la prevención de accidentes muy graves o mortales.

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 tabloneros de Seguridad y Salud.
- Visitas de seguridad de mandos y directivos. Mejora orientada a potenciar el intercambio con los trabajadores durante las visitas.

DATOS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Reuniones del Comité de Seguridad y Salud	28
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)	536
Simulacros	18



Programas de Salud

La empresa ofrece revisiones médicas a toda la plantilla y es decisión del trabajador someterse a ella o no. Durante 2014 se han continuado con los 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.

OHSAS 18000

En 2014 se ha realizado auditoría de seguimiento del certificado OHSAS y otra interna en Hidrogea, verificándose la adecuada implantación del Sistema de Gestión de PRL con arreglo a esta norma según la valoración del equipo auditor.

Evaluaciones Psicosociales

En 2014 se han realizado distintas acciones derivadas de la evaluación psicosocial desarrollada en el año anterior.

Artículos divulgativos en la boletín electrónico interno

Una de las secciones fijas de la revista es la de “Más vale prevenir”; en ella se despliegan temas sobre prevención, difusión de buenos hábitos y promoción de la salud, etc.

Otras actividades de divulgación

- Las Jornadas Técnicas sobre BUENAS PRÁCTICAS EN EL CONTROL DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES llevada a cabo el 23-10-2014. Se impartió una ponencia bajo el título “Gestión de riesgos psicosociales en empresas del Grupo Agbar en la Región de Murcia”.
- Reparto a los trabajadores de un juego de dípticos divulgativos sobre riesgos psicosociales y estrés con buenas prácticas de seguridad y salud.



Plan de movilidad vial

Durante 2014 se ha desarrollado un “Plan de movilidad vial” que tiene como objetivo aumentar la seguridad vial laboral a través de un plan que permita regular y gestionar la movilidad en todas las empresas participadas por Hidrogea, garantizando su integración en la gestión global de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades, como en todos los niveles jerárquicos de la misma. Es una herramienta con la que se pretende disminuir la incidencia que el traslado al lugar de trabajo o los desplazamientos que se deben hacer en el desarrollo de las actividades, genera en la salud de sus trabajadores, entendiendo esta como el estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad.

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. Esta iniciativa, se inició en 2013 y se ha completado en 2014.

Smart Protection 2014

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 2014 han sido:

- Plan de promoción de la salud y hábitos saludables:
- Desarrollo de 2 charlas dirigidas a todos los trabajadores bajo el título "Cómo conseguir estar sano".
- Edición de vídeos y monográficos.

Igualdad y conciliación

En 2014 Hidrogea actualizó su Plan de Igualdad, el cual se puso en marcha en 2009, para seguir avanzando en equiparar las oportunidades entre hombres y mujeres, así como la no discriminación por razón de sexo. Incrementar el número de mujeres contratadas por la empresa, así como su presencia en puestos de responsabilidad, son algunas de las medidas que la empresa ha puesto en marcha. Otras medidas que se han incorporado han sido el seguimiento profesional de las mujeres durante y al regreso de la maternidad (así como de mujeres y hombres en caso de adopción) y la adecuación de jornada tanto para embarazadas como para padres y madres con niños hasta 3 años, sin tener que reducirla y por tanto sin ninguna pérdida económica.

Hidrogea ha concretado estos objetivos iniciales con la firma de un convenio con interlocutores sociales europeos en el que se plantea que, en 2015, el 30% o más de las contrataciones indefinidas anuales sean a mujeres y el 25% de la plantilla de cargos de responsabilidad estén ocupados por mujeres con contrato indefinido.

Además, el acogimiento a este convenio europeo incluye el citado Seguimiento Profesional, antes y al regreso del periodo de descanso por maternidad, derivado tanto de parto natural como en los supuestos de acogimiento o adopción.

En Hidrogea existe una Comisión Paritaria de Igualdad, formada por 10 trabajadores y trabajadoras, que velan por el cumplimiento de las medidas adoptadas y que se reúnen anualmente. Ellas son las encargadas de velar por el cumplimiento y la correcta aplicación del Plan de Igualdad y realizar su seguimiento.

Por otro lado, 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. Existe una dirección de correo electrónico 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.

PERMISO POR PATERNIDAD 		PERMISO POR MATERNIDAD 	
Con derecho	19	Con derecho	9
Solicitado	19	Solicitado	9
Reincorporados	19	Reincorporados	8
Continuidad al cabo de 12 meses	19	Continuidad al cabo de 12 meses	9

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

Los beneficios sociales y su aplicación están definidos en los diferentes convenios colectivos. 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, prótesis y similar, ayuda por hijos/as con minusvalía, seguros de vida o accidentes... La cuantía consignada en 2014 por este capítulo ha sido de 251.295,04 €.

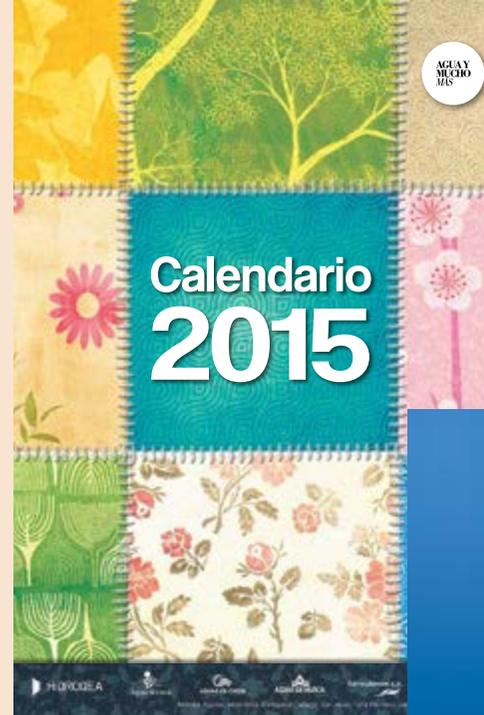
Los aportes a planes de pensiones sólo están contemplados en dos de ellos: C.C. Aguas de Murcia y C.C. Aguas de Lorca, mientras que en el resto de convenios no se contemplan.

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.

Comunicación interna

Acciones con los empleados

- Convocatoria de dibujo para hijos de empleados. Con todos los trabajos presentados se elabora el calendario corporativo.
- Fiesta infantil con Pupaclown (payasos de hospital): se convoca a los trabajadores con niños entre 0 y 12 años para que acudan con sus hijos a un espectáculo en el Centro Escénico de Integración Social de Pupaclown. Allí se organiza una exposición de los dibujos presentados por los niños, se representa una función infantil a cargo de los payasos de hospital y se entregan diplomas a los participantes en el concurso de dibujo.
- Campaña de recogida de alimentos para el Banco de Alimentos.
- Celebración de fechas señaladas: la empresa mantiene la celebración de fechas significativas para realizar actividades que permitan afianzar lazos entre los trabajadores fuera de la rutina del trabajo. De tal manera, se organizan jornadas de convivencia con motivo de la celebración de la Patrona del Agua, que congrega a todos los trabajadores por zonas.



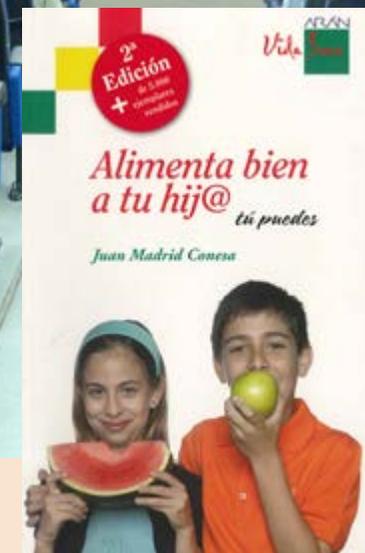
- Igualmente, la comida de Navidad permite reunir a todos los compañeros en torno a tan señalada ocasión, donde se pone en valor todo un año de trabajo en equipo.
- Concursos: los trabajadores tienen oportunidad de participar en concursos que se organizan desde los Servicios Centrales de la organización, tanto a nivel nacional, como internacional.
- Charlas alimentación saludable y libro nutrición para niños: se organizan charlas de nutrición para los trabajadores de Hidrogea, con el fin de enseñarles a llevar una vida más sana. Para ello se contó con la colaboración del doctor Juan Madrid, que impartió sesiones, tanto en Murcia como en Cartagena, donde los participantes aprendieron más sobre la alimentación adecuada y recibieron consejos prácticos sobre información nutricional.

Los asistentes recibieron un libro que completa lo impartido en las charlas.

- Boletín interno de noticias "News&magazine": el boletín interno desarrollado por Hidrogea incluye noticias relevantes de ámbito regional, campañas de prevención de riesgos laborales, así como actividades y ofertas para empleados. Se distribuye a todos los trabajadores por correo electrónico.

Otras publicaciones del grupo

- Aqua Magazine: revista digital con la actualidad del Grupo Agbar a través de entrevistas y reportajes.
- +DS Desarrollo Sostenible: publicación digital que proporciona un conocimiento global de la actividad del Grupo y especialmente de su compromiso por garantizar la viabilidad del negocio, integrando en los procesos de decisión las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y laborales, más allá de los factores estrictamente económicos.
- Newsletter de la Fundación Aquae: la Fundación Aquae nace con la voluntad de ser un foco de referencia nacional e internacional en torno al agua, apoya la transferencia y transfiere el talento innovador, la actitud emprendedora y la infatigable dedicación a difundir los avances en la innovación e investigación científica, la mirada cultural, el respeto al medio ambiente y la gestión solidaria,



para contribuir a co-crear un nuevo modelo social y económico sostenible, respetuoso con el medio ambiente y la biodiversidad.

- AqueaScoop: comunicación digital para que los trabajadores estén informados de la actualidad de la compañía en las redes sociales. En ella también se pueden encontrar recursos de interés para interactuar y difundir contenidos en perfiles sociales.
- Knowledge Suite: portal de conocimiento clave sobre agua y medio ambiente, una herramienta que ofrece al usuario información en un formato paquetizado y optimizado para su consulta desde cualquier punto con conexión a internet.
- El nuevo portal engloba Dominios de Conocimiento, Comunidades de Práctica, Portal Bitá, Wikis, Paquetes de Conocimiento, etc... Servicios tan diversos como redes de expertos, acceso a bibliotecas digitalizadas, espacios de debate y trabajo colaborativo, servicios de vigilancia tecnológica y servicios de información especializada.
- Health and Safety: cápsulas informativas sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- NEXIA: novedades en innovación en formato newsletter, de la mano de Aqualogy.
- Comunicaciones internas: además de los citados boletines y publicaciones, se envían comunicados internos a través de correo electrónico sobre temas puntuales que, por su carácter relevante o urgente, no pueden esperar a su inclusión en el boletín mensual: avisos, recordatorios, convocatorias, fallecimientos, etc. Durante 2014 se remitieron 18 comunicados con diferentes motivos.
- Para aquellos trabajadores que no disponen de cuenta de correo corporativa, se cuelgan carteles en los tablones de anuncios y zonas de paso, con el fin de que la información llegue a todos.
- La seguridad y el correcto uso de las tecnologías es un tema que se cuida especialmente, por lo que los trabajadores reciben mensajes con avisos y alertas sobre virus detectados y otras normas de uso.



- Todos los trabajadores disponen de acceso a la intranet de Aquadom, donde pueden consultar sus datos personales y laborales, nóminas, políticas y material corporativo imprescindibles para el desarrollo de su actividad, así como ofertas especiales para empleados.
- COPS: las Comunidades de Práctica (CoPs) emergen de necesidades detectadas desde diferentes áreas y niveles de la organización. Son espacios de colaboración donde personas con un interés común comparten su conocimiento, debatiendo y creando colectivamente para transferir un aporte importante al negocio.

Dentro del sistema de Gestión del Conocimiento, las CoPs son el complemento a los dominios de conocimiento, al construir comunidades transversales donde se encuentran personas con el mismo expertise o con un interés común, que apoyan y enriquecen con sus resultados el trabajo de los dominios.



4.3 Administraciones públicas

Las administraciones públicas son uno de los grupos de interés más importantes para Hidrogea debido a su triple faceta de principales clientes, reguladores y socios en las empresas mixtas. Por ello, es obligado mantener un diálogo constante y continuo para desarrollar proyectos conjuntos.

Además de la administración local, hay colaboraciones con:

- Confederación Hidrográfica del Segura.
- Mancomunidad de Canales del Taibilla.
- AcuaMed, Aguas de la 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.

En el último año la implicación de HIDROGEA con las universidades ha aumentado tanto en forma de becas de colaboración como en participación conjunta en proyectos de I+D+i.

COMPROMISOS



TRANSPARENCIA

Mantener una política de transparencia en las relaciones, mediante un dialogo fluido que busque las mejores alternativas para las personas usuarias de sus servicios.



ANTICIPACIÓN

Actuar proactivamente respecto a la evolución normativa de cada sector, anticipándose a los futuros requerimientos, para ofrecer garantía y seguridad en el suministro de servicios y productos.



COLABORACIÓN

Colaborar activamente con las administraciones locales para favorecer el desarrollo de las comunidades donde se prestan servicios.

Universidad de Murcia: por medio de Aguas de Murcia se ha firmado un convenio de colaboración con la Cátedra de Desarrollo Sostenible para un estudio sobre tarifas a colectivos desfavorecidos.

Universidad Politécnica de Cartagena: Hidrogea participa en la Red de Cátedras de Empresas Tecnológicas de la UPCT becando a tres investigadores titulados por las Escuelas de Caminos, Industriales o Telecomunicaciones. Estas becas impulsan actividades de colaboración en los campos de formación y prácticas del alumnado, con el objetivo principal de fomentar la investigación y el desarrollo de tecnologías relacionadas con el ciclo integral del agua, así como su posible aplicación en “Smart Cities”.



4.4 Los proveedores

Los compromisos de Hidrogea con sus proveedores se resumen en la tabla adjunta:

Más información en: www.masdesarrollosostenible.com/es/informe-ds-2013/comunidad/proveedores

El empeño de Hidrogea por realizar una actividad responsable y comprometida no tendría sentido si ese esfuerzo no se le trasladara también a los proveedores con los que trabaja.

Por ello, se lleva a cabo un procedimiento de contratación en el que se pone de manifiesto el compromiso de que todo servicio, de principio a fin, sea lo más transparente, eficiente y respetuoso posible.

Para conseguirlo, 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 en el 64,13% del volumen de éstas.

COMPROMISOS



DIÁLOGO

Fomentar el diálogo activo con los proveedores.



SELECCIÓN EQUITATIVA

Desarrollar procesos de selección y evaluación de proveedores basados en la equidad y sostenibilidad en el tiempo.



PRÁCTICAS SOSTENIBLES

Desarrollar y difundir los principios del Pacto Mundial y el desarrollo sostenible en la cadena de suministro.



COMPRA DE VALOR SOCIAL

Sensibilizar la compra con valor social.

Gastos e inversiones de los 25 principales proveedores:

96.896.919,87 €

Total de Gastos e Inversiones de los 25 principales proveedores.

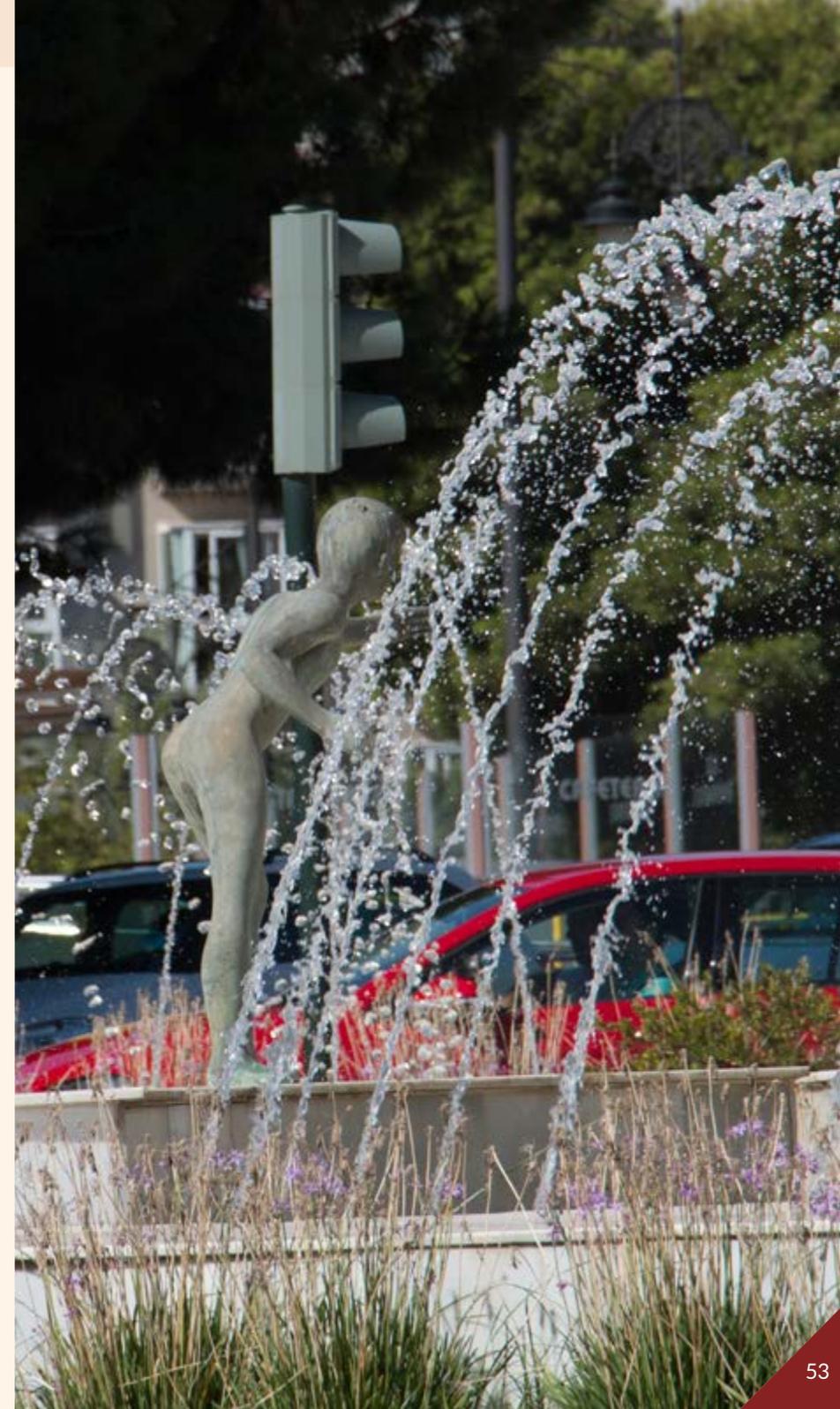


**PROVEEDORES
GASTOS E
INVERSIONES**

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



PROVEEDOR	SERVICIOS
MANCOMUNIDAD CANALES TAIBILLA	Suministro agua
EXCAV Y MONTAJES VIGUERAS SL	Mantenimiento redes y obras
CONSTRUCCIONES Ma GARCIA MARTI	Mantenimiento redes y obras
HNOS. ESPIN, S.L.	Mantenimiento redes y obras
DESALADORA DE ESCOMBRERAS, S.A	Suministro agua
INSTALACIONES HERGASA 2006,S.L	Mantenimiento redes y obras
CONSTRUC.RUIZ ALEMAN, S.A.	Mantenimiento redes y obras
MOMPEAN Y MATEO, S.L.	Lectura contadores y reparto de facturas
AGUAS DE CARTAGENA, S.L.	Mantenimiento redes y obras
HNOS.ALCARAZ, S.L.	Mantenimiento redes y obras
ESPINAGUA,S.L	Mantenimiento redes y obras



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 a 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,...

Los contratos en las empresas mixtas

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 y Sermubeniél, y en 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, 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:

- Publicidad
- Concurrencia
- Transparencia
- Confidencialidad



unicef 

únete por la infancia

Igualdad y no discriminación

Además, se incluye en los contratos con proveedores una cláusula de Impacto Ambiental y Código Ético. En ella el proveedor garantiza un alto nivel de conducta ambiental en la ejecución de su contrato, maximizando la eficiencia energética y la correcta eliminación de los residuos. También les comunica que es su responsabilidad conocer los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Código Ético corporativo de conducta de los profesionales de las empresas del grupo, por lo que su comportamiento deberá ir en consonancia con ambos documentos.

Existe otra cláusula de Gestión Ambiental, Sistemas de Calidad y Seguridad Alimentaria más específica, que deben cumplir los proveedores cuyos ámbitos de actuación estén relacionados con ella.



4.5 La comunidad local

Hidrogea hace un gran esfuerzo por potenciar acciones que contribuyan al desarrollo social, cultural y medioambiental.

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 2014 la contribución estimada de Hidrogea a la comunidad local ascendió a 264.418€. Como la fórmula de cálculo no incluye los fondos sociales establecidos en 2014, la contribución total estimada sería la suma de ambas cantidades: 820.626,74 €.



ESTRUCTURA ÉTICA

CÓDIGO ÉTICO DE GRUPO AGBAR



COMPROMISOS

DERECHO AL AGUA



Impulsar activamente el derecho humano al agua en colaboración con otras organizaciones públicas o privadas.

DIÁLOGO



Fomentar el diálogo activo con las comunidades.

USO SOSTENIBLE DEL AGUA



Fomentar el uso sostenible del agua, ofreciendo la experiencia y conocimientos del Grupo.

DESARROLLO LOCAL



Contribuir al desarrollo local a través de la inversión social.

EXCELENCIA



Lograr la excelencia en la gestión de las contribuciones sociales.

Este compromiso con la comunidad local hace que cada año se desarrollen una serie de acciones que apuestan por el medio ambiente, por los grupos más desfavorecidos o por la lucha contra el cambio climático.

Algunas de estas acciones se detallan a continuación:

- Adhesión al Pacto por la infancia de UNICEF: UNICEF España pone en marcha una iniciativa relacionada con la posibilidad de alcanzar un Pacto de Estado por la Infancia que blinde los derechos de niños y niñas en nuestro país. Hidrogea y sus empresas participadas se acogen al llamamiento con motivo del Día Mundial de la Infancia.
- Patrocinio de premios INNPULSA promovidos por CETENMA: Hidrogea patrocina la II Edición de los premios INNPULSA, que tienen por objeto premiar y reconocer públicamente la labor que realizan estudiantes e investigadores de la UPCT, UM Y UCAM en el desarrollo de Proyectos Fin de Carrera, Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster, cuyos contenidos estén relacionados con

las Tecnologías de Tratamiento de Aguas, la Bioenergía, la Eficiencia Energética, las Energías Renovables y la Gestión, Tratamiento y Valorización de Residuos.

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 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, 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.



EXPLOTACIÓN	INSTALACIONES EN ESPACIO PROTEGIDO	FIGURA DE PROTECCIÓN	PRINCI-PALES IMPACTOS	M2 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 Pérez I	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 2 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

EXPLOTACIÓN	INSTALACIONES EN ESPACIO PROTEGIDO	FIGURA DE PROTECCIÓN	PRINCI-PALES IMPACTOS	M2 OCUPADOS EN ESPACIO PROTEGIDO
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 listan las especies de fauna de interés para su protección y sus hábitats, las cuales están disponibles en la página Web del Ministerio de Agricultura, Agua 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:

 <p>11 ESPECIES Estatus LC ⁽¹⁾</p>	 <p>1 ESPECIE Estatus NT ⁽²⁾</p>	 <p>1 ESPECIE Estatus V ⁽³⁾</p>
---	---	--

⁽¹⁾ **Least Concern:** Preocupación Menor, ésta es la categoría con menor riesgo de amenaza.

⁽²⁾ **Near Threatened:** Casi amenazada, mayor amenaza que la anterior pero también de bajo riesgo..

⁽³⁾ **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:

 <p>4 ESPECIES DE AVES Estatus LC ⁽¹⁾</p>	 <p>1 ESPECIE DE AVE Estatus E ⁽⁴⁾</p>
--	---

⁽¹⁾ **Least Concern:** Preocupación Menor, ésta es la categoría con menor riesgo de amenaza.

⁽⁴⁾ **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: menor riesgo de amenaza.



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:



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:

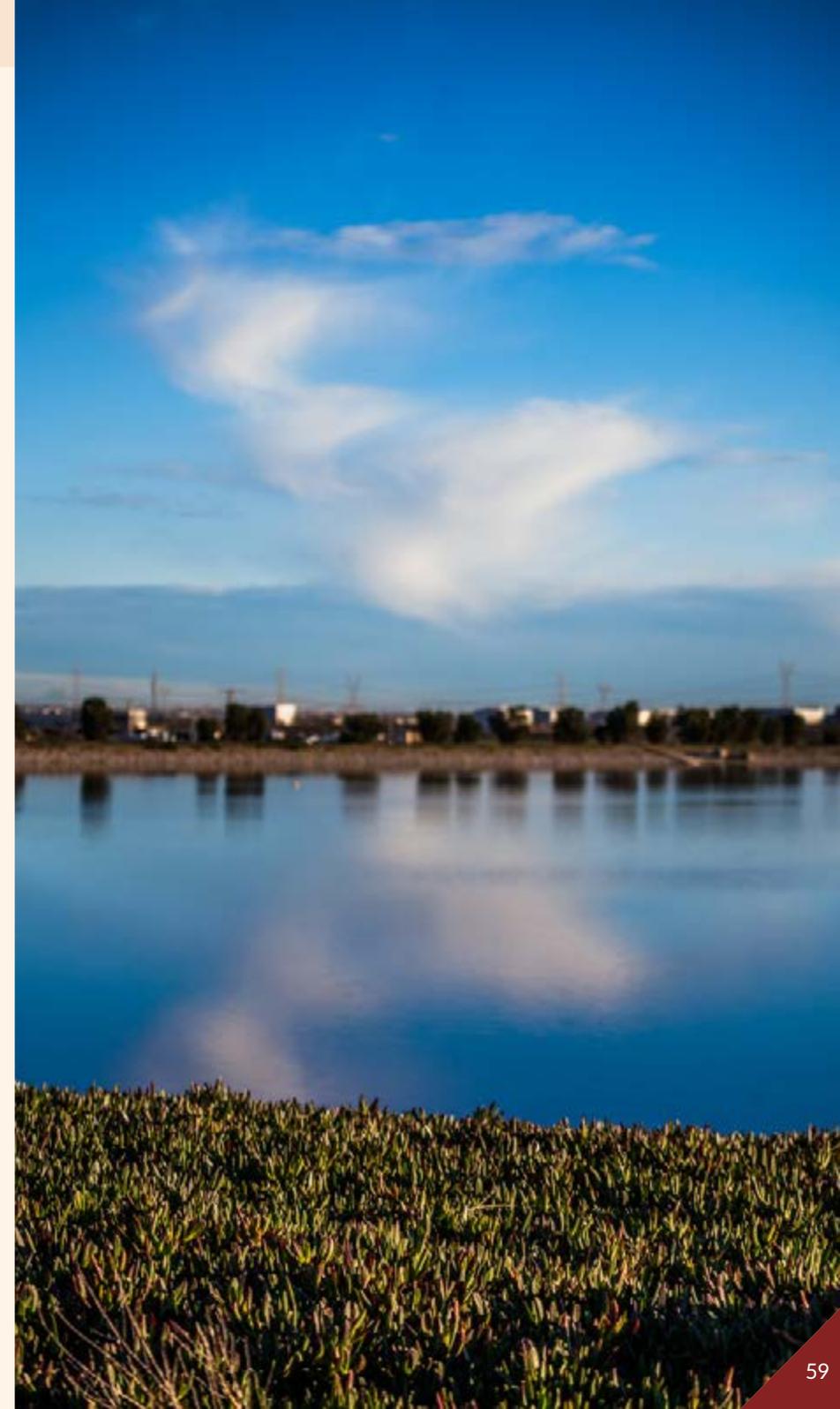


LIC Calblanque, Monte de las Cenizas y Peña

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 Cabeciblanca, 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.

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 –Hieraetus 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
Estatus LC

5
ESPECIES
Estatus NT

2
ESPECIES
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

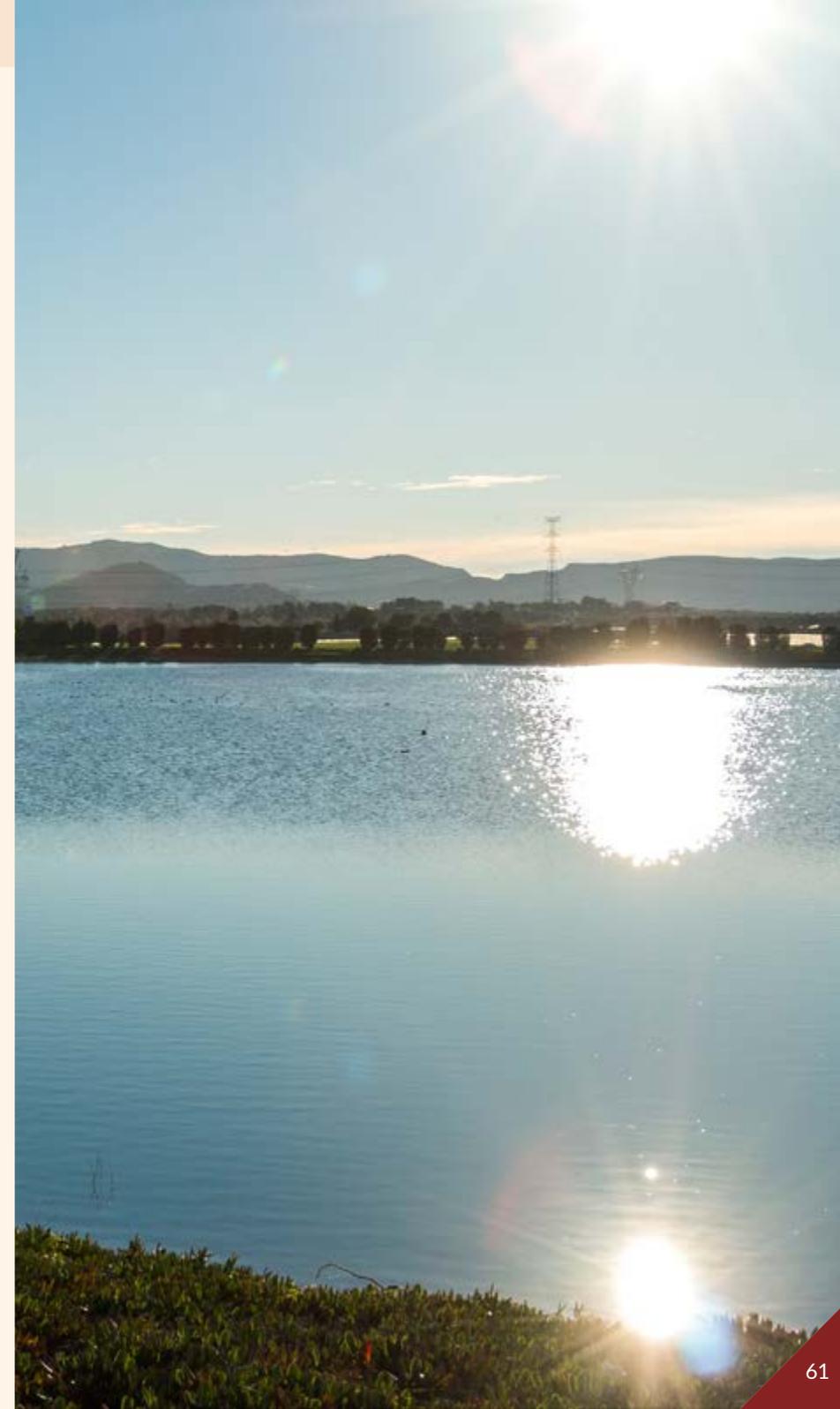
En el Anexo II del catálogo figuran especies cuyo aprovechamiento puede ser objeto de medidas de gestión.

LIC Y ZEPA Carrascoy y el Valle

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



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



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:



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:



LIC y ZEPA Sierra de la Muela y Cabo Tiñoso

Para la obtención del número de especies de flora de este Espacio Natural se ha 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:

ANEXO I



Especies incluidas en el Anexo II:

ANEXO II



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



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 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:



Considerar también las especies incluidas en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas, R.D. 139/2011, de 4 de febrero, todas con categoría de interés especial:



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”.

Hábitats protegidos o restaurados

Conservar, proteger y restaurar los hábitats en los que Hidrogea realiza sus actividades es una prioridad. El principal objetivo es conservar los ecosistemas en un estado lo más parecido posible a su condición natural y sin que necesiten en el futuro intervenciones humanas. Para ello han de estar integrados en el entorno y ser autosuficientes.

La mejor forma de lograr este propósito es reducir al mínimo el impacto que provocan las actividades de la empresa, para ello resultan muy útiles las estaciones de control remoto, con las que se consigue disminuir el acceso motorizado a determinados lugares. Además, cuando no existe red eléctrica en las proximidades, para evitar el impacto de instalar una nueva red, siempre que sea posible, se colocan 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. Algunas de las actividades que Hidrogea realiza en esta dirección se describen a continuación:

Lagunas depuradora Cabezo Beza

La Estación Depuradora de Aguas Residuales Cabezo Beza se localiza al Este de la ciudad de Cartagena. Las instalaciones depuran las aguas residuales urbanas generadas en el núcleo urbano, en el polígono industrial anexo y otros pequeños núcleos de población cercanos.

Situada en la llanura agrícola del Campo de Cartagena, se ha convertido, gracias a la calidad de su agua, 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 por esta asociación, han puesto de manifiesto la importancia de la zona para la malvasía cabeciblanca, *Oxyura leucocephala*, especie en peligro de extinción. Esta especie se instala en humedales, naturales o artificiales, de aguas limpias y algo salobres y profundas, lo que dice mucho de la calidad de las aguas. Se trata de un pato buceador, que necesita zambullirse en el agua para obtener su alimento. Durante el periodo reproductor precisa de una buena cobertura de abundante vegetación periférica, como carrizos o eneas.

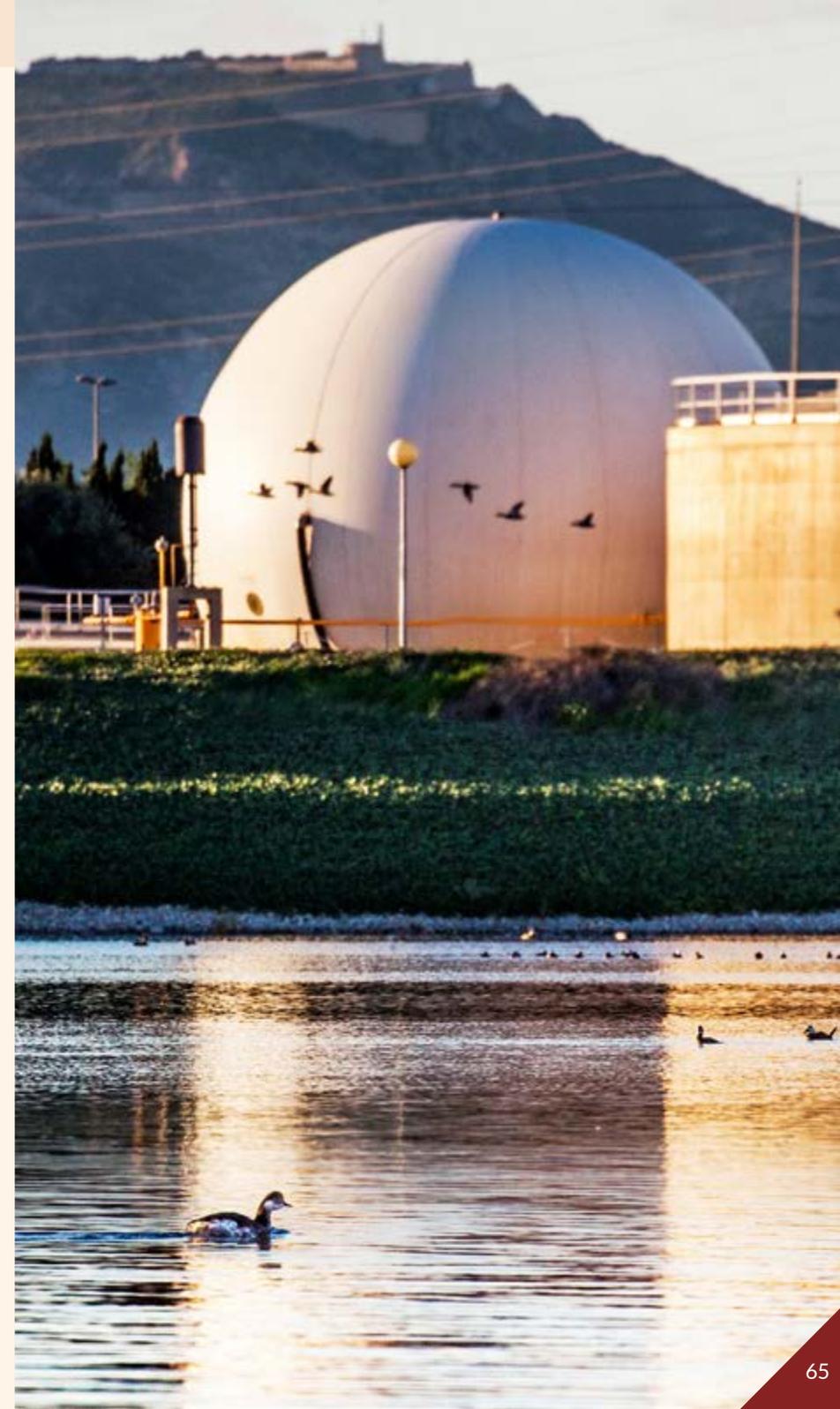
Las lagunas de la EDAR del Cabezo de Beaza resultan ideales para las necesidades de este pato, por lo que Hidrogea contribuye al mantenimiento de esta especie protegida y amenazada, colaborando con ANSE en las acciones que ésta realiza en este humedal artificial: mejoras de las condiciones de reproducción, revegetación de taludes y seguimiento de la población de aves acuáticas mediante censos periódicos, entre otras.

Durante el 2014 se han realizado dos censos, uno en febrero y otro en marzo, y en ambos meses se han localizado abundantes especies propias de humedales además de la malvasía.

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.



Minimización de impactos: reducción de olores

En la línea de las actuaciones anteriores, y como siempre, con el objetivo de minimizar el impacto de sus actividades y de preservar las condiciones originales de los lugares en los que interviene, durante el 2014, en las Depuradoras de Agua Residual gestionadas por Hidrogea se han realizado una serie de actuaciones relacionadas con la reducción de olores.

En la EDAR Cabezo Beaza se ha estudiado cómo se inhibe la formación de sulfuros (precursores de olores) mediante la dosificación del reactivo comercial NC 24 en estaciones de bombeo de agua bruta. Por otro lado, se han realizado pruebas para la prevención y eliminación de olores en redes de saneamiento mediante la inyección de aire en la impulsión de los bombeos.

En la EDAR de Águilas se realizaron pruebas mediante la dosificación de reactivos suministrados por GE Water & Process Technologies, con una base nitrogenada, que reaccionan específicamente con el SH₂ para dar lugar a una nueva molécula termodinámicamente muy estable y soluble, evitando así su emisión a la atmósfera.

En la EDAR Murcia Este se han realizado varias actuaciones relacionadas con la minimización de posibles malos olores:

- Sellado de arquetas de la cámara de fangos mixtos.
- Inserción de válvulas de corte en los flotadores.
- Cerrar las arquetas de rebose de digestión anaerobia.
- Poner válvulas de tipo drenolor.
- Dosificación de reactivos para mejorar la percepción de los olores en EDAR.
- Dosificación de reactivos para prevenir la formación de olores en EDAR.





5

Comprometidos con la sociedad

En el último año Hidrogea ha desarrollado numerosas acciones sociales y medioambientales cuyo objetivo no es otro que concienciar e impulsar hábitos sostenibles, mantener y mejorar el patrimonio medioambiental, contribuir al desarrollo de actividades culturales, al fomento de las tradiciones y, en definitiva, promover el desarrollo local.

Acciones Solidarias

Colaboración con Protección Civil:

- Hidrogea ha colaborado con la adquisición de un vehículo ambulancia para Protección Civil de Torre Pacheco.

Hermanitas de los Pobres:

- Encuentro con las Hermanitas de los Pobres para materializar una donación de Hidrogea y sus trabajadores de Cartagena.

Donación de equipos informáticos:

- Hidrogea colabora donando a la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/u orgánica, quince equipos informáticos completos, además de tres equipos para escaneo, que permiten la realización de cursos de informática y administración.

Capacha Hospital de la Caridad:

- Se realiza un donativo a los miembros de la Junta de Gobierno del Santo y Real Hospital de Caridad de Cartagena que anualmente pasan por las oficinas en su ancestral 'capacha'.

Firma convenio con Cáritas:

- Hidrogea, Aguas de Murcia y Aguas de Lorca han firmado convenios de colaboración con las escuelas de verano y campamentos para niños en riesgo de exclusión social.

Donación de sangre:

- Patrocinio de maratones de sangre organizados por Cadena SER, en Lorca y Cartagena.



Equipos informáticos donados a FAMDIF

Recogida de alimentos:

- Campaña de recogida de alimentos para el Banco de Alimentos en oficinas de Hidrogea, Aguas de Lorca, Aguas de Jumilla, Aguas de Cieza y Sermubeni.

Colaboración con Prometeo:

- Adquisición de obras realizadas por miembros de Prometeo, Asociación de padres de discapacitados psíquicos, físicos y sensoriales de Torre Pacheco.

Colaboración con Pupaclown.**Patrocinio Travesía a nado en playas de San Javier.****Cross benéfico San Leandro en Cartagena.****Colaboración con Comercio Justo:**

- En la cesta de navidad a los trabajadores, se incluyen productos de comercio justo.

Acciones Formativas y de Sensibilización**Concurso Papiroflexia:**

- Concurso para promocionar la factura electrónica en el que se regalaban bicicletas. Campaña de publicidad en medios y acto de entrega de las bicis a los ganadores.

Patrocinio Día Mundial del Árbol:

- Hidrogea se suma a la celebración del Día Mundial del Árbol patrocinando la entrega de un pino a los lectores del periódico La Opinión.

Hora del Planeta:

- Participación en la Hora del Planeta que con un apagón simbólico, pretende concienciar de la importancia del uso racional de la energía y el cuidado al medio ambiente.

Plantación de árboles en Cartagena y Lorca:

- Jornada de plantación de 600 árboles y arbustos en una amplia zona verde de Cartagena, por las altas en la factura sin papel de 2013.



- Campaña Lorca Repuebla, consistente en la repoblación forestal en montes públicos y privados.

Día Mundial del Agua:

- Evento celebrado en Murcia, Lorca y Cartagena con la organización de unos talleres de papiroflexia para promocionar la factura sin papel. Campaña para promocionar el evento en prensa escrita, radio y medios digitales. La Verdad, La Opinión, Murciaeconomia.es, Cope, Onda Cero, Kiss y SER. Banner en página web.

Foros de Empleo Universitario:

- Participación en los Foros de Empleo Universitario organizados por la Fundación Universidad Empresa, en colaboración con ENAE Business School y celebrados en Murcia y Cartagena.

Campaña Gotagotham:

- Se finaliza la campaña educativa Gotagotham, con actuaciones en 42 centros de Cartagena, Alcantarilla, Abanilla, Las Torres de Cotillas, San Javier y Torre Pacheco, llegando a 1.935 alumnos de primaria.

Día sin coches en Cartagena:

- Con motivo del Día sin coches, Hidrogea organizó en Cartagena un taller de papiroflexia. Más de mil personas visitaron el stand que llegó a hacer más de 600 figuras de origami.

Evento "Cartagena enclave de futuro":

- Encuentro impulsado por Hidrogea para poner en común ideas y proyectos sobre Cartagena y su futuro.

Firma de Convenio con la UPCT:

- Adhesión a la Red de Cátedras de la UPCT para apoyar a los becarios e impulsar la investigación.

Patrocinio de Jornadas Técnicas Esamur:

- El pasado 13 de noviembre se celebraron las Jornadas Técnicas de Esamur, patrocinadas por Hidrogea y Aguas de Murcia. En el mismo entorno y con Esamur, se firmó un convenio para la puesta en marcha del proyecto SIAM.



Certamen Literario “Relatos de Agua Inteligente”:

- Lanzamiento de la I edición del concurso.

Jornadas “Lorca resiliente”:

- Aguas de Lorca participó en estas jornadas sobre la capacidad de los lorquinos para recuperarse ante desastres y perturbaciones, la ponencia “la gestión de los activos del Servicio Municipal de Aguas de Lorca” fue la expuesta por la empresa municipal.

Colaboración con el Museo Arqueológico de Cieza:

- Con la conservación del patrimonio histórico del municipio con dos acciones, el tratamiento fitosanitario de unos árboles en el museo Siyasa y el tratamiento de malas hierbas en el despoblado de Medina Siyasa.

Visitas a las instalaciones de:

- Contraparada de Aguas de Murcia.
- Depuradora Cabezo Beaza de Cartagena.

Actividades Deportivas

Patrocinio de la “Ruta de las Fortalezas”:

- Hidrogea patrocina la Ruta de las Fortalezas de Cartagena, que mueve a 4.000 participantes en una prueba de resistencia de 53 kilómetros, recorriendo los castillos y fortalezas de la ciudad.

Patrocinio de Festrijump:

- Aguas de Jumilla patrocina este evento deportivo de Triatlón en Jumilla.

Patrocinio de evento en La Manga:

- Hidrogea colabora con COPE patrocinando el evento deportivo La Manga Xperience, que aúna deportes acuáticos y música durante tres días.



Patrocinio Liga Nacional de Fútbol Playa en La Manga:

- Firma de convenio con la Concejalía de Deportes de Cartagena para la promoción del deporte en el municipio.

Apoyo a La Hoya FC, al Águilas CF, FC Cartagena y a la escuela deportiva de Beniel.

Encuentros deportivos de colectivos de mujeres de Lorca.

Patrocinio Juegos Deportivos del Guadalentín.

Patrocinio de programas de tecnificación y promoción de deportistas jóvenes de la RM desarrollados por C.A.R. Región de Murcia.

Camisetas media maratón Torre Pacheco.

Apoyo a Día Regional de la petanca en Alcantarilla.

Frontenis en Torre Pacheco.

Torneo de golf Hacienda del Álamo.

Trofeo Open Internacional Dominó.

Colaboración con el Club Ajedrez de Lorca.

Actividades Sociales

Romería El Cañar:

- Colaboración con la Federación de Asociaciones de Vecinos de Cartagena y Comarca (FAVCAC) en la celebración de sus fiestas tradicionales.

Patrocinio 50 Aniversario de COPE:

- Hidrogea firma un convenio de patrocinio con COPE por la celebración de su 50 aniversario. Durante mayo se realizan dos acciones enmarcadas en el aniversario que ya cuentan con nuestra imagen: emisión del programa “La



Linterna” desde el Casino de Murcia y concierto acústico “El pop que llevas dentro”. En octubre concierto de Chenoa. Libros en acústico (evento de música y literatura) y concierto de Parrandboleros, ambos de COPE.

Otros patrocinios:

- Emisión del programa La ventana de CADENA SER desde Cartagena.
- Gala cartageneros en la Onda de ONDA CERO.
- La Mar de Músicas de Cartagena.
- Festival de Jazz de San Javier.
- Festival de Teatro y Danza de San Javier.
- Patrocinio de Programación de Teatro Apolo de El Algar.

Patrocinio de Jóvenes Hermandades y Cofradías, organizado por la Cofradía California de Cartagena

Patrocinio Juegos Florales Jacobeos en Cartagena.

Patrocinio del Festival Internacional de Cine de Cartagena.

Patrocinio de Fericab, Feria del Caballo de Lorca.

Patrocinio Revista Alberca de Lorca.

Patrocinio de la Semana del Ganado Porcino de Lorca.

Colaboración con la Federación de Peñas de Carnaval de Águilas.

Patrocinio de las Fiestas de la Invasión de Cieza.

Colaboración con la Asociación de Amigos del Ferrocarril de Águilas.



Colaboración con Cartagena Sabor.

Colaboración con Hostecar, Asociación de Hosteleros de Cartagena.

Premios y distinciones

- **Premio Servicio de Atención al Cliente del año 2014:** la elección del Servicio de Atención al Cliente del Año es una iniciativa pionera e independiente que identifica a las empresas que ofrecen la mayor calidad de atención al cliente por sector de actividad. Hidrogea lo recibió por su gestión en la distribución y suministro de agua en el Certamen de Líderes en Servicios, impulsado por la consultora Sotto Tempo Advertising.
- **Premio Sociedad de la Información:** Hidrogea fue distinguida con el premio "Región de Murcia 2014 Sociedad de la Información", que pone en valor la trayectoria de la empresa en el ámbito de las tecnologías aplicadas a la comunicación.
- **Entidad Adherida a la estrategia de emprendimiento y empleo joven:** el Ministerio de Empleo y Seguridad Social concede a Hidrogea el sello de "Entidad adherida a la estrategia de emprendimiento y empleo joven", por su plan de formación para mejorar la educación y formación, favoreciendo la futura incorporación de los jóvenes al mercado de trabajo mediante el fomento de prácticas en la empresa.
- **Premio Bioenergía de Plata:** Premio a Aguas de Lorca entregado por la Asociación Técnica para la Gestión de Residuos (ATGRUS) por las mejoras para el aprovechamiento del biogás en la EDAR La Hoya, que cuenta con un proceso de fangos activos de doble etapa, lo que permite incrementar la generación de energía eléctrica a partir de biogás en un 163%.
- **Premio Bioenergía de Oro:** Aguas de Murcia ha sido reconocida por segundo año consecutivo con el Premio Bioenergía de Oro, dentro de los Premios Bioenergía que otorga anualmente la Asociación Técnica para la gestión de residuos (Ategrus) por las actuaciones realizadas en la EDAR Murcia Este para mejorar la energía producida en Cogeneración.



Mejora para el aprovechamiento del Biogás en la EDAR La Hoya (Lorca)

AGUAS DE LORCA

INTRODUCCIÓN
 Aguas de Lorca inicia la EDAR La Hoya en el municipio de Lorca, con una inversión de 10 millones de euros. El proyecto se enmarca en el Plan de Infraestructuras de Aguas de Lorca para el periodo 2014-2017. El objetivo principal es mejorar la calidad del agua potable y reducir el consumo de energía en el tratamiento de aguas residuales.

PROYECTOS DE I+D+i
 Desarrollo de tecnologías innovadoras para el tratamiento de aguas residuales, como el uso de bioproductores y la optimización de los procesos de depuración.

PROYECTO PARA EL APROVECHAMIENTO DEL BIOGÁS
 Instalación de un sistema de digestión anaerobia para la producción de biogás, que se utiliza para generar energía eléctrica y calor en la planta de tratamiento.

CONCLUSIONES

AÑO	Producción Biogás (m³/año)	Energía generada (kWh/año)
2009	0	0
2010	50.000	15.000
2011	220.000	270.000
2012	400.000	500.000
2013	460.000	580.000

Las actuaciones realizadas han permitido incrementar la generación de energía eléctrica a partir del biogás en un 163% en los dos últimos años.

- **Premio Empresa Social:** el Fondo Social de Aguas de Murcia fue merecedor en 2014 del Premio Empresa Social al mejor proyecto de RSC, galardón otorgado por la Fundación Mundo Ciudad. Estos premios están destinados a distinguir las actuaciones empresariales que ayuden a mejorar la sociedad y contribuyan a un mundo mejor. La iniciativa de Aguas de Murcia fue clasificada como pionera y de fuerte implicación social.
- **Premio a la Ecoinnovación:** Aguas de Murcia recogió el Premio a la Ecoinnovación de la Consejería de Agricultura y Agua en los Premios de Desarrollo Sostenible, por su proyecto de Optimización Energética de la Red. El Consejero de Agricultura y Agua, Antonio Cerdá, presidió la entrega de premios que galardonan a empresas, organismos, instituciones y personas que promueven iniciativas e introducen nuevas experiencias que permiten optimizar recursos en beneficio del medio ambiente.
- **Premio Empresa y Derechos Humanos a Aguas de Murcia:** la Fundación CEPAIM y la Plataforma de Acción Social de la Universidad de Murcia, ha reconocido a Aguas de Murcia con el "Premio Empresa y Derechos Humanos" en el marco del I Congreso Nacional de Investigación e Innovación sobre Empresas y Derechos Humanos. El premio ha sido otorgado gracias a la creación del Fondo Social destinado a dar cobertura a familias en riesgo de exclusión social para el pago de la deuda de los recibos.





6 Nuestro trabajo diario

El compromiso de Hidrogea y de sus empresas participadas pasa no solo por gestionar el servicio de agua, también por hacerlo de la manera más sostenible posible, sin que el medio ambiente pueda sufrir perjuicio alguno en el largo camino que se inicia con la captación del agua, su posterior llegada a los clientes y, por último, su devolución al medio natural.

Gestionar los recursos hídricos 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 agua 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.

El compromiso medioambiental se da en todas las fases del ciclo integral del agua:

- Captación
- Potabilización
- Distribución
- Alcantarillado
- Depuración y control de vertidos

La responsabilidad ambiental en Hidrogea

Hidrogea desarrolla su actividad principal, la gestión del ciclo sostenible del agua, conservando el equilibrio ecológico de la naturaleza en todas y cada una de las fases en las que interviene en el medio natural.

COMPROMISOS



GESTIÓN SOSTENIBLE

Gestionar de forma sostenible los recursos hídricos y pluviales.



GESTIÓN AMBIENTAL

Ejecutar una adecuada gestión ambiental en todas las áreas de actividad.



BIODIVERSIDAD

Preservar la biodiversidad en los espacios naturales en los que opera la compañía.



ENERGÍA SOSTENIBLE

Impulsar la energía sostenible ante el cambio climático.



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 CO₂. En ellas se proponen actuaciones para ahorrar energía, que son ejecutadas con posterioridad.

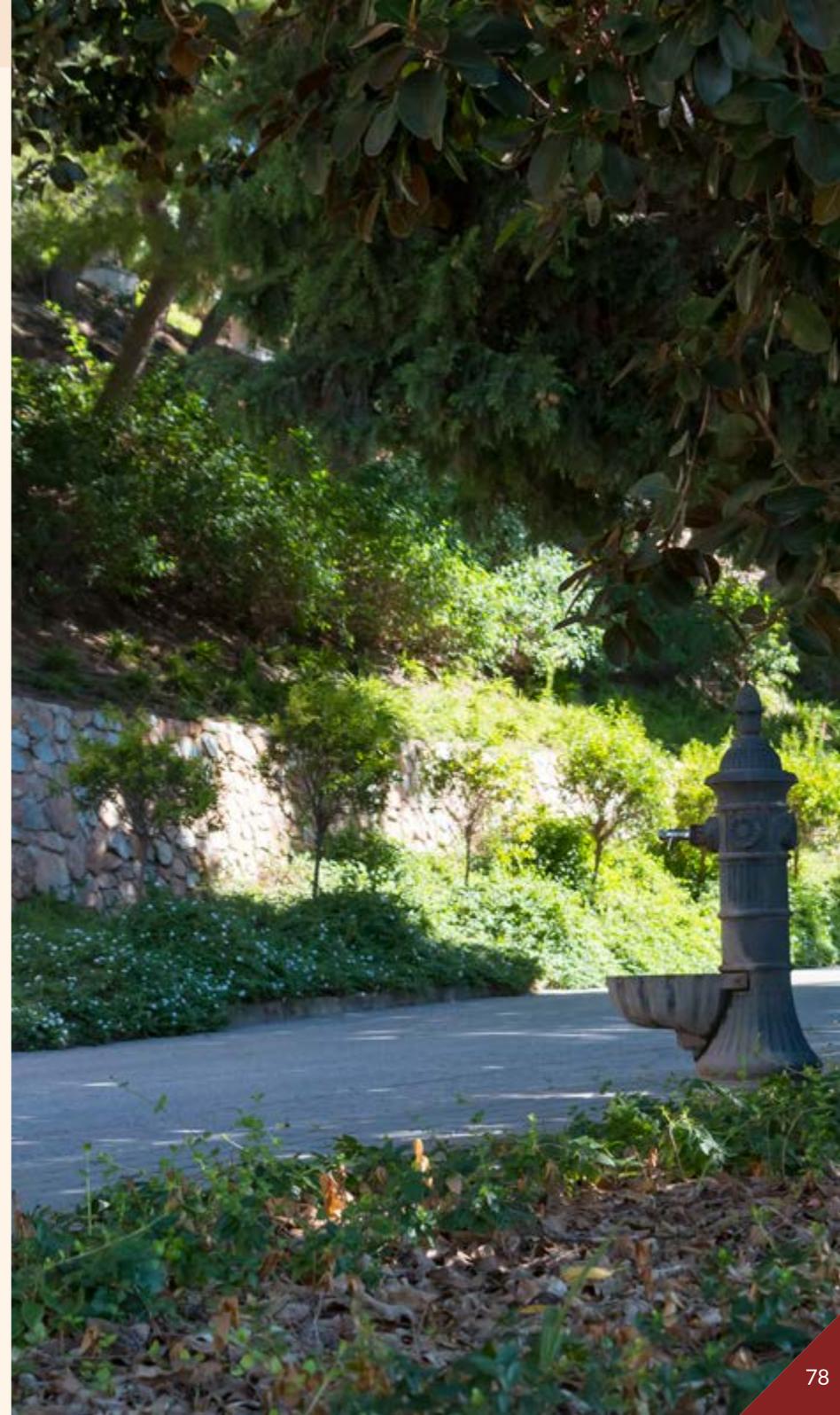
También es de destacar la promoción de la factura electrónica con la plantación de un árbol por cada alta realizada y el uso de videoconferencia o webex, así como, elementos de telecontrol y telegestión para evitar desplazamientos.

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 en pro de minimizar el 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.

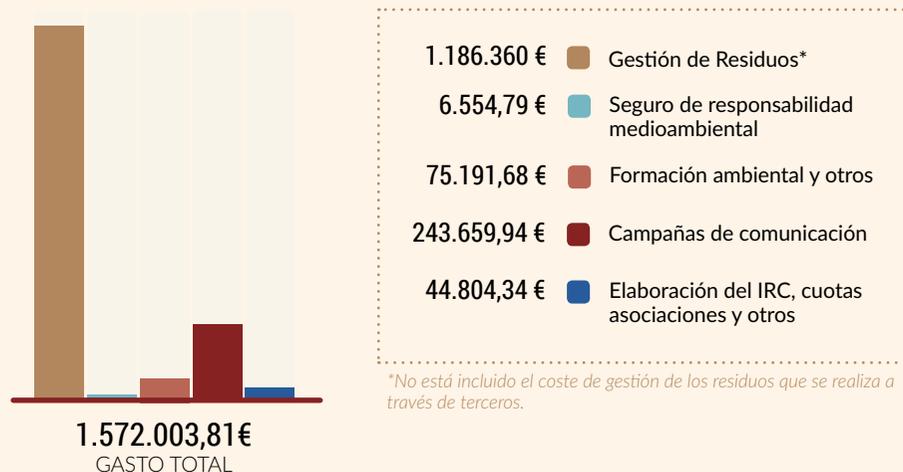


Los riesgos definidos han sido agrupados para facilitar su identificación según sobre qué variable pueden tener mayor impacto:

- Riesgo Afectación al Servicio
- Riesgo Ambiental
- Riesgo Sanitario
- Riesgo Daños Personales
- Riesgo Afectación Imagen

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

GASTOS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE



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.



6.1 Captación y potabilización

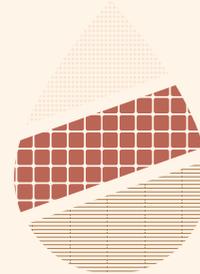
Una de las fuentes de abastecimiento de Hidrogea procede del agua captada del trasvase Tajo-Segura, que es tratada para obtener el agua que se distribuye a los hogares.

Las estaciones de tratamiento de agua potable, ETAP, son las plantas que realizan esta función.

Hidrogea gestiona las siguientes ETAP:

- La ETAP de Contraparada se localiza junto al Río Segura y tiene una producción anual de 6,56 hectómetros cúbicos, que se destinan al abastecimiento de la ciudad de Murcia y pedanías.
- La ETAP de Los Guillemos se localiza junto al trasvase Tajo-Segura y tiene una producción anual de 2,33 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 CHS, 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

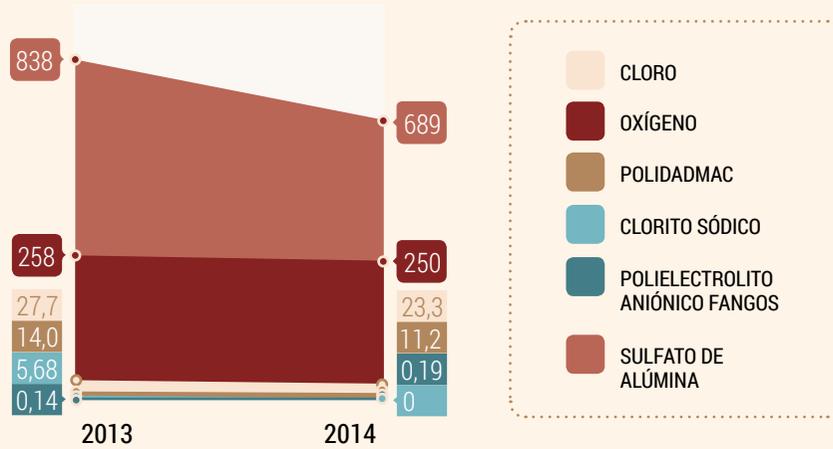
En esta etapa se añade un desinfectante al agua, cloro u ozono, que garantiza la desinfección del agua.

ETAP La Contraparada



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

CONSUMO DE LOS PRINCIPALES REACTIVOS EN ETAPs (tn)



Durante 2014 se han recibido 809 visitantes en la ETAP de La Contraparada: alumnos de bachillerato y ESO, técnicos AEMA y AcuaMed, entre otros.

FUENTES DE CAPTACIÓN DE AGUA (m3)

2%
1.868.578
Agua propia no adquirida - Subterránea

11%
8.824.527
Agua suministrada obtenida de potabilizadora

0%
25.378
Agua comprada - Subterráneo

82%
64.172.094
Agua comprada - Superficial

4%
3.206.988
Agua comprada - Origen marino

78.097.564
TOTAL



Más controles, más seguridad

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.

En 2014, para velar por la calidad del agua que suministran en la Región, se tomaron 145.902 muestras y se realizaron 264.672 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 reclaraciones automatizadas y telecontroladas, así como de analizadores de medición continua y supervisión remota.

Por otro lado, Aguas de Murcia e Hidrogea en Cartagena disponen de un Plan de Seguridad del Agua validado mediante la certificación en la norma ISO 22000. Durante 2014 Aguas de Lorca inició la implantación de esta norma.

¿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



6.2 Distribución

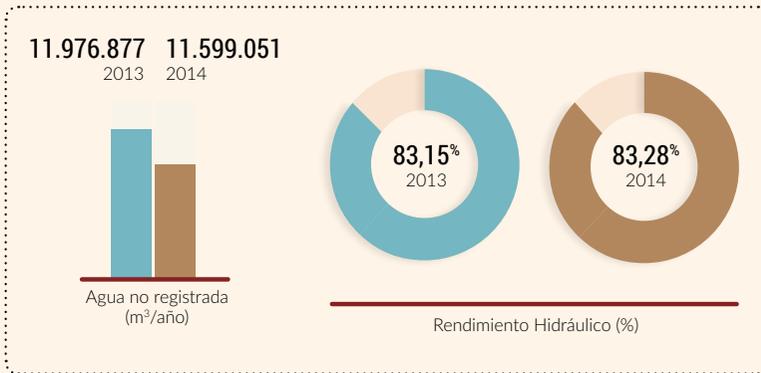
Todos los años Hidrogea lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. 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 bombeos 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 2014 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.

En los últimos años se ha logrado una mejora espectacular de la red tal y como se detalla en el cuadro siguiente:

	Agua no registrada (m ³ /año)		Rendimiento hidráulico (%)	
	2013	2014	2013	2014
Abanilla	124.267	114.091	78,10%	79,45%
Águilas	519.964	511.415	81,34%	81,54%
Alcantarilla	475.859	419.829	80,28%	81,87%
Cartagena	2.826.524	2.704.127	82,41%	82,13%
Cehegín	287.418	351.705	76,29%	72,95%
Cieza	429.469	406.993	78,00%	78,41%
EMUASA	4.397.953	4.299.802	85,04%	85,14%
Hacienda del Alamo	11.911	8.327	80,87%	85,62%
Jumilla	413.024	373.300	79,17%	80,76%
Las Torres de Cotillas	350.803	322.059	81,61%	83,34%
Lorca	900.169	892.734	84,96%	85,00%
San Javier	563.299	470.518	80,84%	83,51%
Sermubeniél	122.156	140.444	83,06%	80,75%
Torre Pacheco	554.062	583.708	81,19%	80,62%
TOTAL	11.976.877	11.599.051	83,15%	83,28%





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:

Sistemas de Telemando y Telecontrol

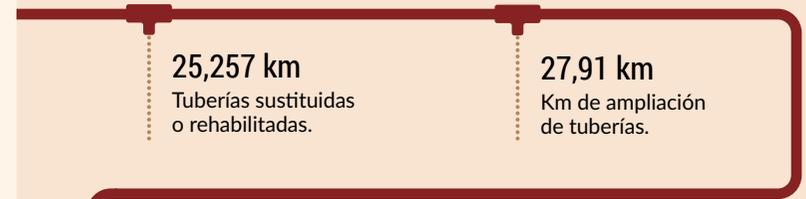
Conseguir una gestión sostenible real, pasa obligatoriamente por disponer de una visión global, en cada instante, de todas y cada una de las evoluciones y sucesos que concurren en el ciclo integral del agua. Para obtener esta imagen real de lo que está sucediendo la herramienta de gestión utilizada es el Sistema de Telemando y Telecontrol. Hidrogea, dispone de la última evolución de estos sistemas, fruto de su decisión de considerarlas el eje de su gestión diaria, avalada por más de 20 años de aplicación y desarrollo.

La evolución más actualizada ha sido implementada en Aguas de Murcia. Esta nueva evolución presenta, además de las tradicionales utilidades en tiempo real, las siguientes mejoras:

- Regulación y control de caudales circulantes por las conducciones y por zonas hidráulicas.
- Regulación y control de la presión de suministro por zonas urbanas.
- Control y regulación de reservas en depósitos y la calidad de agua potable.
- Control de carga contaminante y vertidos en alcantarillado.
- Control y regulación en bombes de alcantarillado.

En los dos últimos años Hidrogea ha conseguido ahorrar 767.101 m3 de agua en el conjunto de las explotaciones que gestiona en la Región de Murcia, lo que supone el consumo anual de una ciudad de 11.676 habitantes.

RENOVACIÓN DE REDES DE TRANSPORTE/DISTRIBUCIÓN



RENOVACIÓN DE REDES DE SANEAMIENTO



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. Sustituye a 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, incluyendo a Alcantarilla en 2014. Dados los buenos resultados obtenidos se va a seguir implantando en otros Servicios gestionados por Hidrogea y sus participadas.

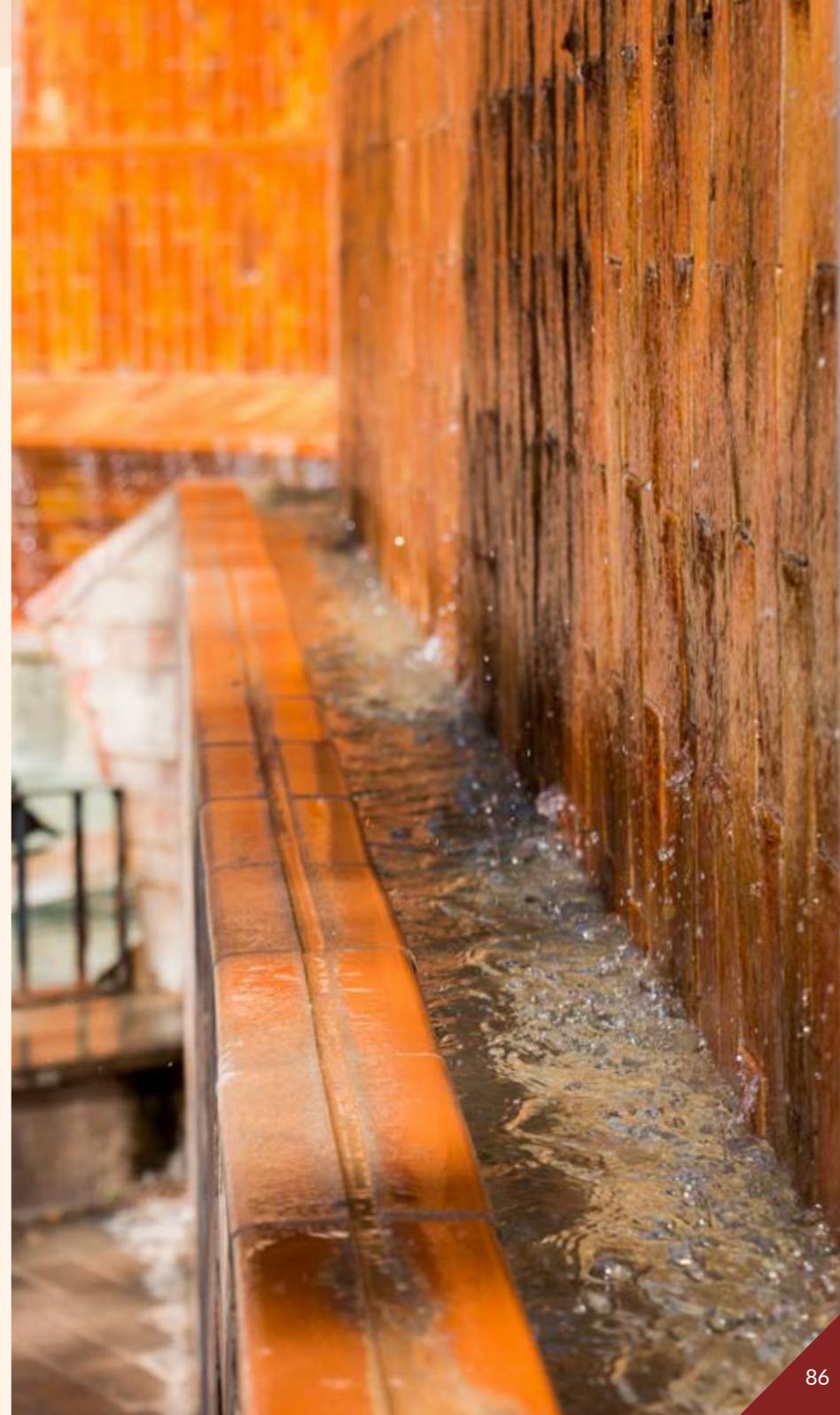
Gestión de activos

La gestión de los activos dentro de las redes de abastecimiento y drenaje es una línea estratégica en la operación para Hidrogea, fundamentalmente por los siguientes motivos:

- Garantizar la disponibilidad de los activos para asegurar la calidad del abastecimiento o el drenaje y su conservación.
- Asegurar la disponibilidad de estas infraestructuras como parte del conjunto de infraestructuras críticas identificadas en la legislación europea y nacional.
- Minimizar los riesgos operativos, desde los que afectan directamente al cliente o al medio ambiente, la calidad y la eficiencia del servicio, hasta los relacionados directamente con aspectos de seguridad y salud laboral.

Para acometer esta actividad Hidrogea ha diseñado una estrategia de aseguramiento de la correcta conservación de los activos mediante el "Plan de Mantenimientos Mínimos", que con un grado de cumplimiento para toda Hidrogea superior al 75%, contempla los siguientes hitos:

- Clasificación y catalogación de todos los tipos de activos: hidráulicos, eléctricos, electromecánicos, PRL, vehículos, analítica, software, infraestructuras civiles, oficinas, etc.
- Inventariar y cumplimentar fichas descriptivas de todos los activos.



- Elaborar y cumplir planes de mantenimiento diferenciados por actividad específica.
- Implantar modelos de gestión normalizada para todo el territorio, del mantenimiento correctivo y preventivo, apoyados en una aplicación informática específica para la gestión de los activos.

Esta aplicación informática, CONTEC, es compartida para todas las explotaciones de Hidrogea para la gestión de activos.

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.

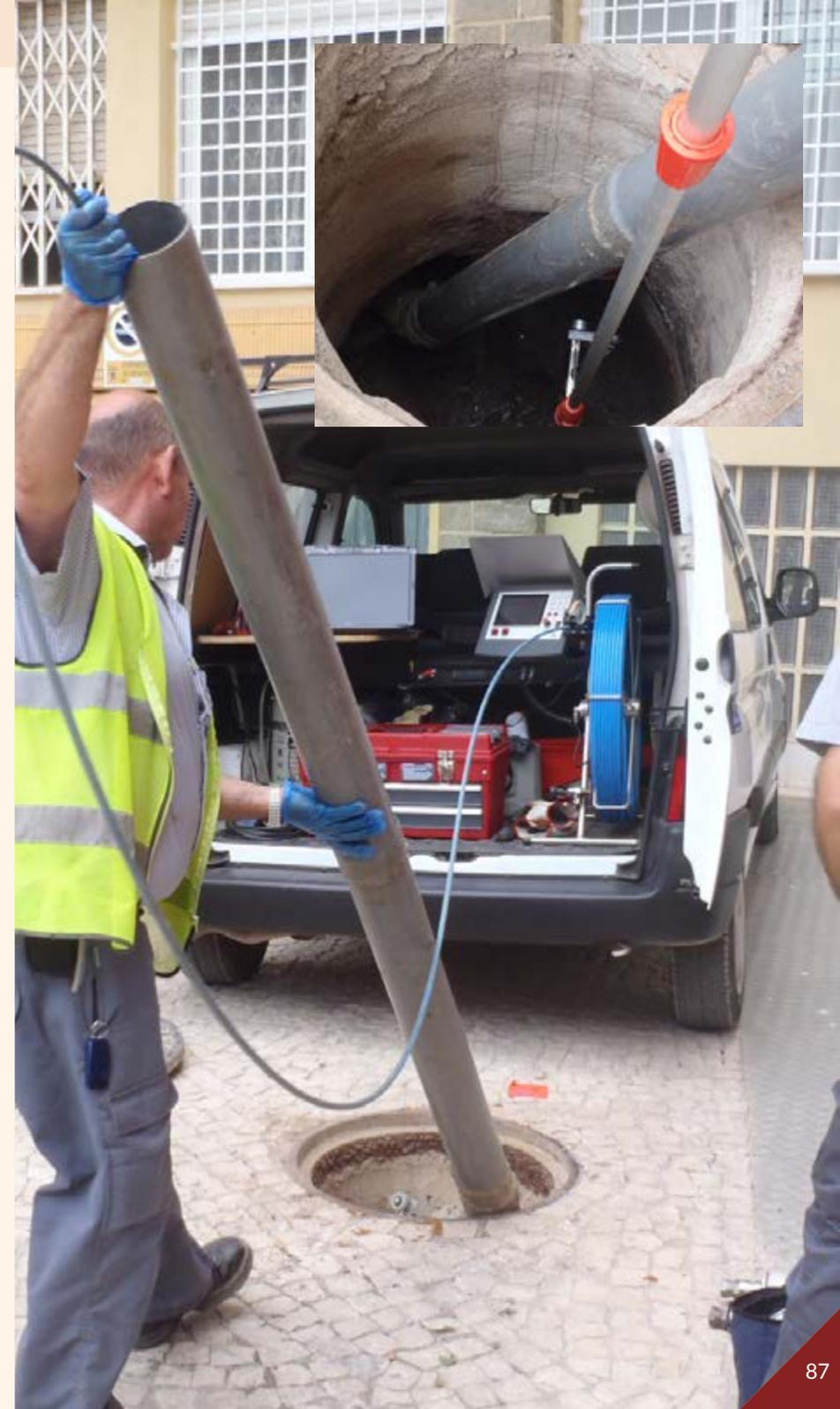
Inspección preventiva de la red de saneamiento con equipo de TV

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. Existe un calendario anual para realizar este servicio en las diferentes explotaciones de la Región de Murcia.

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.

Revisión de colectores con pértiga-TV y barco-TV

La inspección robotizada de la red de alcantarillado se completa con la revisión con cámara de TV con pértiga para revisar desde los pozos de registro. Este tipo de revisión con pértiga se utiliza en la planificación de las limpiezas selectivas de la



red para confirmar o ampliar las redes que hay que limpiar, y para la toma de datos en cuanto al estado de los colectores primarios. También se utiliza la modalidad de inspección mediante TV en barco en colectores que llevan mucho caudal y no es posible hacerlo con la cámara robotizada. Durante 2014 en Murcia se han revisado con pértiga TV más de 25 km de colectores y con Barco TV unos 4 km de colectores.

Limpeza preventiva y correctiva de la red de drenaje

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.

Limpeza de grandes colectores visitables

Los grandes colectores visitables se limpian mediante minicargadoras auxiliadas por una brigada de operarios. Durante el 2014 se ha limpiado en Murcia parte del último tramo del colector del PEIH, situado en la Avda. Reino de Murcia entre Ciudad de Aranjuez y Ciudad de Valencia. La limpieza del colector se ha realizado en más de 1.000 metros lineales y extraídos más de 300.000 Kg de fangos.

Rehabilitación y mejoras de redes

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; a esta metodología se le denomina METRESA.

También existe la metodología METRAGUA, que es una versión para las redes de abastecimiento basada en el cruce de datos de análisis de materiales, modelos matemáticos e incidencias en la red de agua potable, que permite priorizar la rehabilitación de dichas conducciones.

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.



Actuaciones 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.

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 por parte de Hidrogea en el Municipio de Murcia.

Aguas residuales de caracter industrial

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.

Las principales magnitudes que caracterizan la labor de Control de Vertidos son:

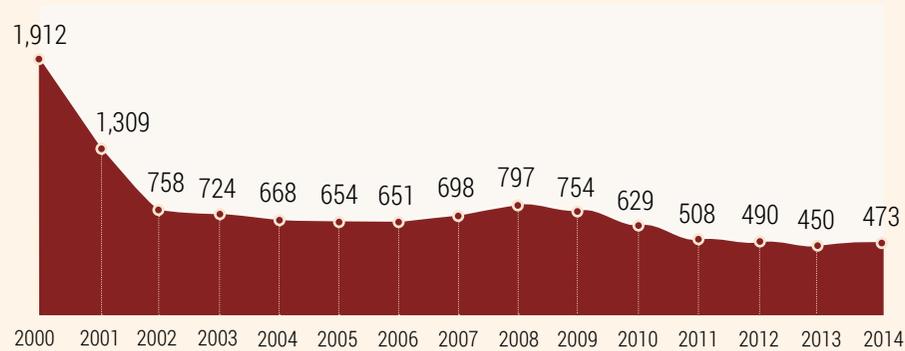
- Área total atendida: 1,230.92 Km².
- Longitud red de alcantarillado y colectores: 1.575.59 km.
- Abonados de vertidos industriales: 5.811.
- Inspecciones realizadas a empresas contaminantes o potencialmente contaminantes durante 2014: 1.453.



- Número de análisis realizados para el control de la calidad del agua residual (empresas, colectores, entradas EDARS) durante el 2014: 11.937
- Puntos de control en la red de colectores (CVR): 94
- Estaciones de control de vertidos (ECV): 21

Los resultados del control de vertidos se observan en la gráfica que muestra la disminución de la carga contaminante del agua residual en los colectores:

REDUCCIÓN DE LA CARGA CONTAMINANTE EN COLECTORES



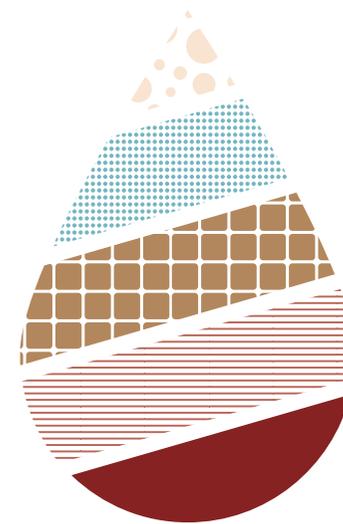
6.3 Depuración

La depuración de las aguas residuales y pluviales consiste en la separación de los elementos perjudiciales, 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 fases indicadas (ver ilustración):

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.

FASES DE DEPURACIÓN DEL AGUA RESIDUAL



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.

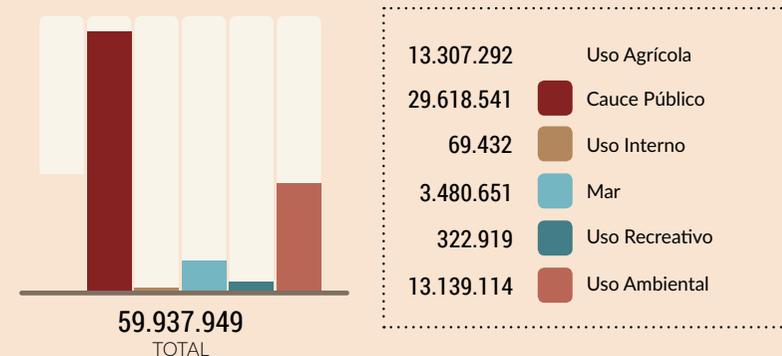
Consumo de los principales reactivos en las EDAR (Tn)	2013	2014
LÍNEA DE AGUA		
Cloruro férrico	561,895	582,035
Hipoclorito sódico	104,316	130,7285
Sulfato de aluminio	10,3	6,4
Poliectrolito aniónico	11,5	12
Hidróxido de cal	155,7	254,86
Otros	0	0
LÍNEA DE FANGOS		
Poliectrolito catiónico	138,5	136,375
Cloruro férrico	451,618	397,434
Otros	10,945	10,7
DESODORIZACIÓN		
Ácido Sulfúrico	12,475	3,75
Hidróxido de sodio	8,38	6,93
Hipoclorito	13,346	12,04
Carbón Activo	0,6	3,715
Cloruro férrico (bombeo)	267,466	213,83
TERCIARIO		
Cloruro Férrico	-	1,45
Polímero aniónico	0,85	2,09
Hipoclorito	120,35	126,90

Agua residual tratada, reutilizada y reciclada

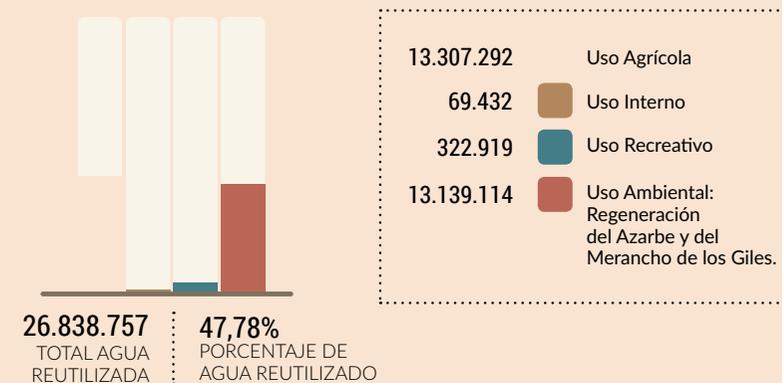
El agua residual, una vez depurada, puede volver a usarse para riego agrícola, procesos industriales y usos urbanos no potables como el riego de zonas verdes, zonas deportivas o limpieza viaria. También puede ser devuelta al medio para mantener los caudales ecológicos de los ríos y humedales. Este es el caso del 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 (m³)



PORCENTAJE Y VOLUMEN DE AGUA REICLADA Y REUTILIZADA (m³)



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 en valorizarlos, siempre que sea posible.

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 poco significativo 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.

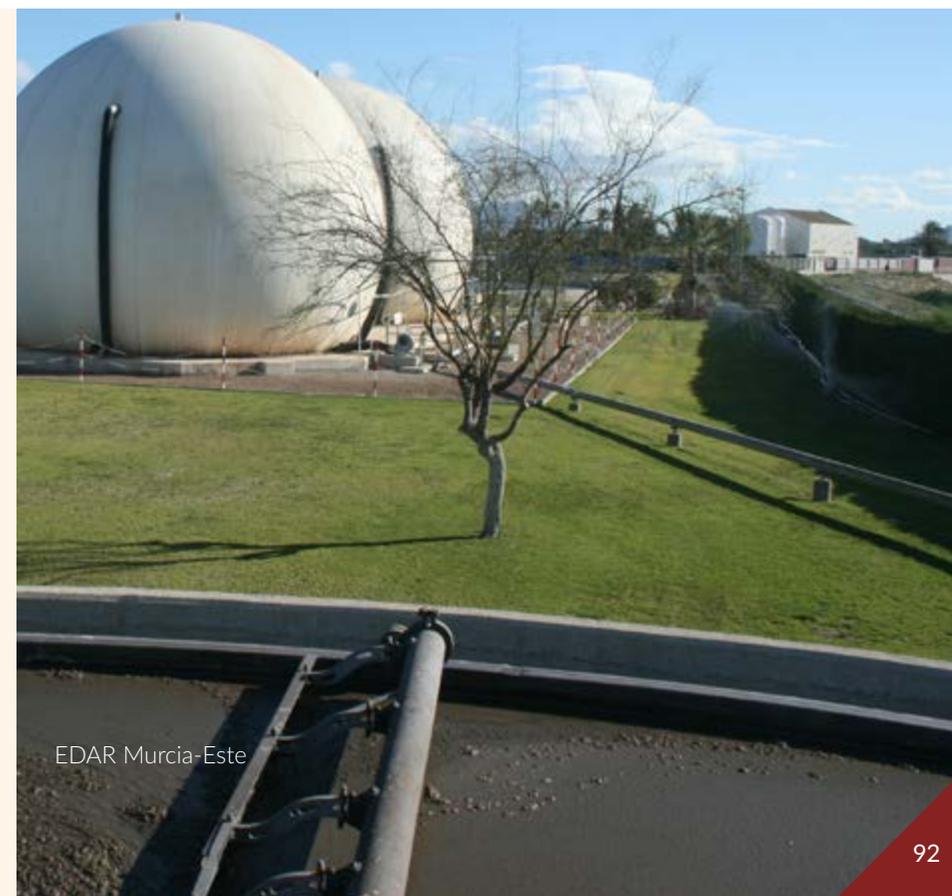
Optimización de la gestión de fangos

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 2014 se han destinado casi 7.638 toneladas, un 58,3%, a la aplicación directa en agricultura, de acuerdo con la Orden Ministerial 26/1993, 4.116 (31,5%) a compostaje y sólo 1.336 a vertedero, lo que supone un 10,2%.

Solo el 10% de los fangos ha ido a vertedero, el 90% restante se ha reutilizado para la agricultura.

Principales Residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento (Tn)			
RESIDUO	Tratamiento / Destino	2013	2014
Arena	Vertedero	1.025	1.322
Basuras	Vertedero	3.040	2.838
Grasas	Inertización	158	95
MS Fango	Uso agrícola	8.442	7.641,6
MS Fango	Compostaje	3.106	4.117
MS Fango	Vertedero	1.467	1.336
Fango Limpieza alcantarillado	Vertedero	329	642
Residuos de la construcción	Vertedero	3.024	4.803,39
Limpieza viaria (asimilable a RSU)	Vertedero	383	548
Parques y jardines (restos de poda, asimilable a RSU)	Valorización	136	139,39



EDAR Murcia-Este

6.4 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 18000. 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:

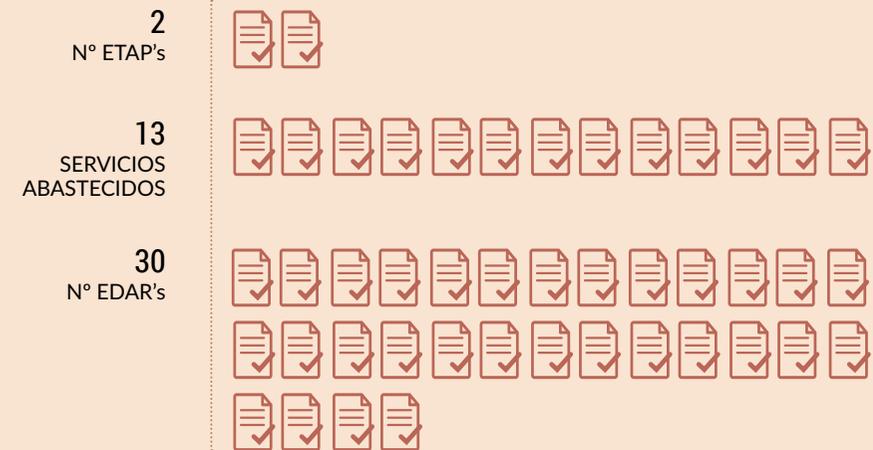
- Comité de la Dirección de Operaciones: se realiza periódicamente y en él se informa a todo el personal funcional de las estrategias y objetivos de la dirección y su seguimiento.
- Comités de Gestión: engloba los aspectos de los Sistemas de Calidad y MA en las empresas certificadas.
- Comités de PRL: engloba los aspectos del Sistema de Gestión de PRL según OHSAS 18000.
- 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.
- Comités para los Sistemas de Inocuidad según ISO 22000 y Eficiencia Energética, según ISO 50001.

Certificación en Hidrogea. Datos globales.

Como hechos destacables, durante 2014 se ha realizado la implantación de la ISO 14000 en el abastecimiento de Aguas de Jumilla, la ampliación de alcance al servicio de Limpieza Viaria bajo la ISO 9001 en Sermubeniel y la implantación de la ISO 50001 en Aguas de Murcia. Se sigue trabajando en la implantación de la ISO 22000 en Aguas de Lorca.

Durante 2014 culmina la certificación de la ISO 22000 en la explotación de Cartagena.

CERTIFICACIÓN HIDROGEA DATOS GLOBALES



CERTIFICADOS	Nº ETAP's	SERVICIOS	Nº EDAR's
Certificado ISO 9001	2	13	21
Certificado ISO 14001	2	3	14
Certificado ISO 22000	1	2	N.A.
Certificado OHSAS 18000	2	13	30
Certificado ISO 50001	0	1	0

Durante 2014 se llevaron a cabo tanto auditorías externas como auditorías internas de seguimiento de todos los sistemas implantados. 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.

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. Esta implantación se culminó en el año 2014.

Hidrogea en Cartagena y Aguas de Murcia se encuentran entre las 10 primeras empresas del Grupo Aquadom en obtener esta certificación.

Implantación ISO 50001 Aguas de Murcia

Tras el resultado positivo del estudio de viabilidad para la implantación de un Sistema de Gestión de la Eficiencia Energética en Aguas de Murcia, en 2014 la Dirección tomó la decisión de implantar dicho Sistema.

Los principales objetivos son:

- Mejorar el desempeño energético, incluyendo la eficiencia energética y el uso y consumo de la energía.
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

La implantación de este sistema contribuye a:

- El uso más eficiente de las fuentes de energía disponibles
- Mejorar la competitividad y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y otros impactos ambientales relacionados
- Reducir los costes en cadena asociados al consumo de energía

Se ha establecido un conducto para que cualquier empleado de la organización pueda realizar sugerencias en materia de eficiencia energética, a través del buzón de correo electrónico sersostenibles@emuasa.es.

Además, se ha impartido formación a gran parte del personal de la empresa sobre sensibilización en materia de eficiencia energética.



6.5 Eficiencia Energética

Los objetivos de la política energética de Hidrogea son:

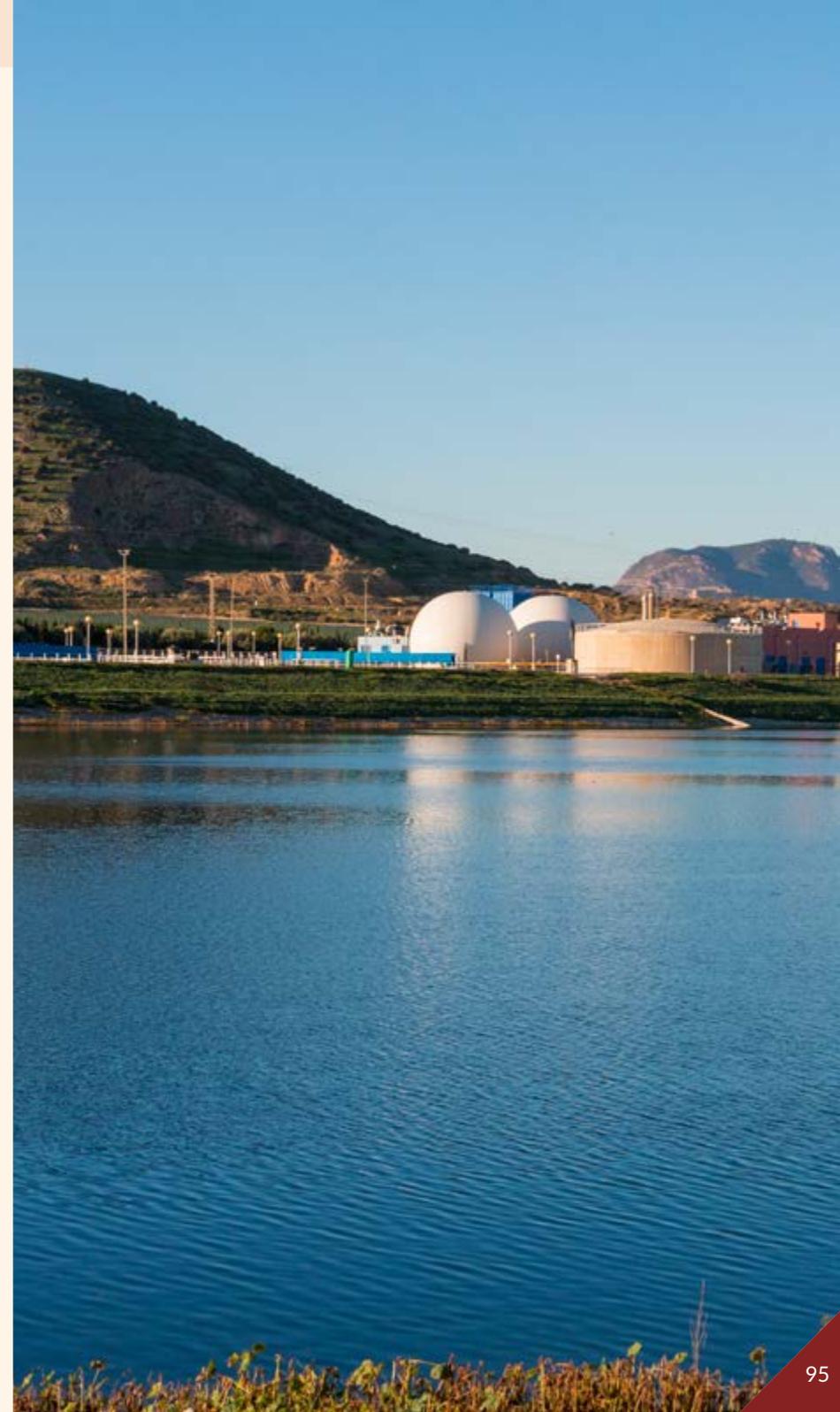
- Ahorro energético mediante la optimización del consumo de las instalaciones: estudiando propuestas para la mejora del rendimiento de los equipos existentes, adecuación de la tarifa eléctrica contratada y optimización del régimen de explotación de las instalaciones.
- Reducción de la emisión de gases efecto invernadero y, en concreto, del CO₂.
- 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.

En la Región de Murcia, en el año 2014, se ha conseguido un ahorro en el consumo de energía eléctrica de 112,93 MWh que representa un 0,23% de reducción con respecto al consumo registrado en 2013. Dicha disminución se debe fundamentalmente a las mejoras realizadas y a la reducción de la actividad.

CONSUMO DE ENERGÍA (MWh)



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, quienes nos han ofrecido garantías de dicho origen renovable para todos los kWh consumidos.



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 CO² de estos suministros por consumo de energía eléctrica es 0.

Auditorías de Eficiencia Energética

AUDITORÍAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

10 AUDITORÍAS ENERGÉTICAS REALIZADAS	173.502 KW/AÑO EVITABLES DETECTADOS
--	---

Las auditorías energéticas realizadas en la Región de Murcia durante el 2014, 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 10 auditorías, donde se han detectado unos posibles ahorros de 173.502 kW/año, lo que supondría a su vez una reducción de las emisiones anuales a la atmósfera de 38 Tm CO₂/año.

Además, entre otras acciones, para mejorar la eficiencia energética, se han realizado las actuaciones indicadas en la tabla adjunta.

Obras de mejora en instalaciones y sustitución de equipos por otros más eficientes

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

ACTUACIONES EFICIENCIA ENERGÉTICA

CLIENTE	INSTALACIÓN	TIPO	ACTUACIÓN	AHORROS PREVISTOS	
				€/año	kWh/año
AGUAS DE MURCIA	EBAP La Ladera	Mejoras sobre equipos	Sustitución bomba 2	1.155	11.624
	EBAP Los Martínez del Puerto	Mejoras sobre equipos	Cambio de bombas	1.953	8.319
		Mejoras sobre equipos	Sustitución de las dos bombas existentes por otras de mejor rendimiento	1.343	8.319
	EBAR Puente Tocinos	Mejoras sobre equipos	Sustitución de la bomba No 2	168,58	1.336
	Tanque Tormenta Nueva Condomina	Mejoras sobre equipos	Disposición de un variador de frecuencia	2.166	23.129
Optimización de tarifa		Modificación del término de potencia	1.342	0	
HIDROGEA Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A	EBAP La Algodonera Vertedero	Mejoras sobre equipos	Sustitución de 2 bombas y modificación del sistema de control de velocidad	2.203	24.375
		Optimización de tarifa	Modificación de la potencia contratada	3.146	0
	EBAP La Torre	Mejoras sobre equipos	Modificación del sistema de control de velocidad	1.549	17.198
		Optimización de tarifa	Modificación de la potencia contratada	1.163	0
	EBAP Perín Flores	Mejoras sobre equipos	Sustitución de bombas y sistema de arranque	345	2.643
		Optimización de tarifa	Modificación de la potencia contratada	367	0
EBAP Roldán	Mejoras sobre equipos	Sustitución de dos bombas y sistema de regulación	5.598	56.347	
EBAR La Chara	Mejoras operativas	Mejoras sobre equipos	Sustitución de una bomba en elevación La Torre	331	3.333
		Optimización de tarifa	Optimización del régimen de funcionamiento	391	4.494
	Optimización de tarifa	Modificación de la potencia contratada	1.906	0	
EBAR San Ginés	Optimización de tarifa	Revisión y reparación de la bomba no 3	1.069	12.385	
		Modificación de la potencia contratada	2.488	0	
				28.515	173.502

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.

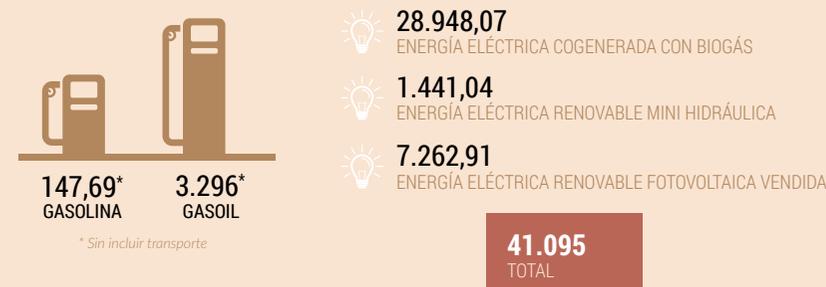
Aguas de Murcia pretende sustituir gradualmente la flota de vehículos por otra que use combustibles alternativos, más eficientes, silenciosos y respetuosos con el medio ambiente en comparación con los convencionales.

En la actualidad posee 29 vehículos eficientes, de los cuales 20 vehículos están adaptados para el consumo de gas licuado de petróleo (GLP), 2 vehículos están alimentados con gas natural comprimido (GNC) o biogás procedente de la digestión anaerobia de la EDAR Murcia Este, 1 coche utiliza el sistema híbrido gasolina-electricidad y 6 utilizan únicamente la electricidad (2 motos eléctricas y 4 coches eléctricos). Estos vehículos dejarán de emitir anualmente a la atmósfera 5,5 toneladas de CO2 y 35,38 Kilos de NOX.

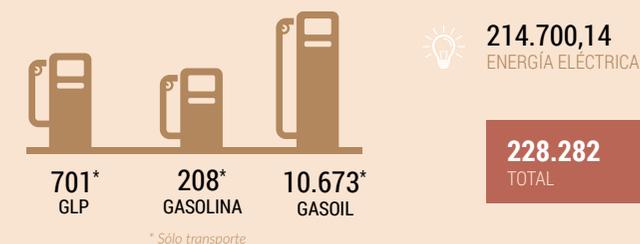
El consumo de combustible en las instalaciones de la Región de Murcia ha aumentado un 2.93%, tal y como se puede apreciar en la siguiente tabla:



CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS



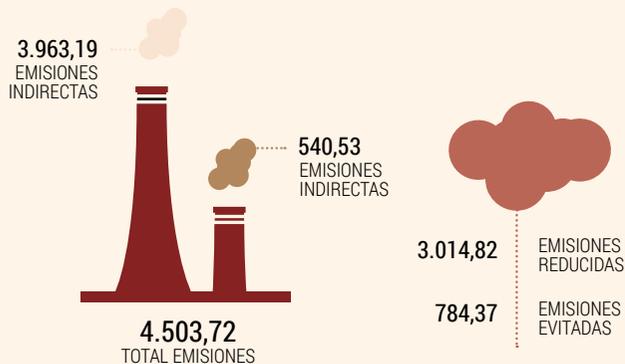
CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS



** Fuente de los factores de conversión: PCI del Anexo 8 del Inventario nacional de emisiones y densidades de combustibles especificadas en el RD 1088/2010

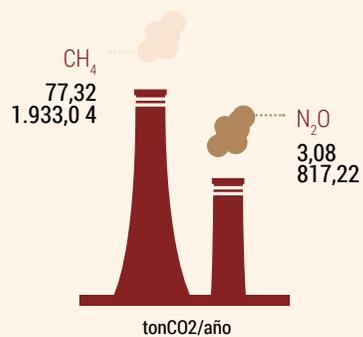
Inventario de emisiones

EMISIONES DE GEI
(Tm equiv CO2/año)*



* Emisiones obtenidas del cálculo de la Huella de Carbono más mediciones realizadas por ECA. En 2014 se han considerado las emisiones hasta el Alcance 2.
 ** Los factores de emisión considerados para el cálculo de las emisiones derivadas del consumo de combustibles fósiles han sido los publicados por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (Abril 2015).

EMISIONES GEI
POR TIPO Y PESO*



* En 2014 se han considerado las emisiones hasta el Alcance 2

EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTORA
DE LA CAPA DE OZONO EN EDARs



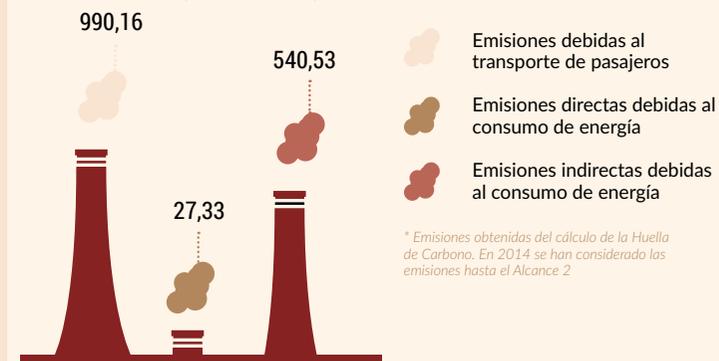
* Emisiones realizadas por ECA

EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTORA
DE LA CAPA DE OZONO EN EDARs



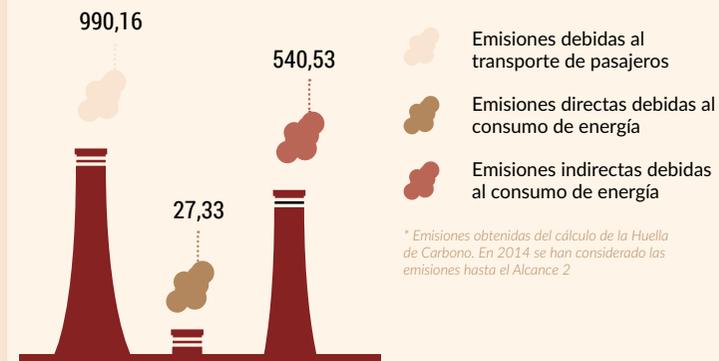
* Emisiones realizadas por ECA

EMISIONES DE CO² (Tm)
Tm equiv (Tm/año)



* Emisiones obtenidas del cálculo de la Huella de Carbono. En 2014 se han considerado las emisiones hasta el Alcance 2

EMISIONES DE CO² (Tm)
Tm equiv (Tm/año)



* Emisiones obtenidas del cálculo de la Huella de Carbono. En 2014 se han considerado las emisiones hasta el Alcance 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 2014 en Murcia ha sido de 10.553.300 kWh lo que supone una reducción de emisiones de CO₂ de aproximadamente 2.363 Tm CO₂/año y un incremento del 3,1% de energía producida con respecto al año 2013.

Las fuentes de producción han sido:

- Energía mixta 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 10.512 Kwh para equipos de telemando y analizadores, alumbrado.
- Centrales mini hidráulicas: las conducciones principales de las redes de transporte, distribución y abastecimiento, disponen de un exceso de presión estática que es disipada, en muchos casos, mediante la utilización de válvulas reguladoras de presión o cualquier otro dispositivo, que permita ajustar el nivel de presión. Este excedente de energía hidráulica es utilizada para generar energía eléctrica en dos instalaciones de agua potable del municipio de Murcia (El Quiebre y C2-bis). La energía eléctrica producida en 2014 mediante este sistema ha sido de 161.337,1 KWh.
- Plantas de Cogeneración: a través de la planta de cogeneración, se incrementa el rendimiento energético de la depuradora mediante el aprovechamiento del biogás producido en los propios procesos de depuración y permite asegurar una parte importante de los consumos eléctricos de la instalación, mediante una fuente de energía renovable. La producción total de energía en las tres plantas de cogeneración instaladas en EDAR La Hoya (Lorca), EDAR Cabezo Beaza (Cartagena) y EDAR Murcia-Este (Murcia) ha sido 8.041.130 KWh.
- Instalaciones de paneles solares fotovoltaicos: en el año 2014 se ha producido 2.101.368,10 KWh en las instalaciones de paneles solares fotovoltaicos que



Planta de Cogeneración

están situadas en 9 edificaciones de Aguas de Murcia, de los que 83.892 kwh se han producido para autoconsumo en la ETAP de Contraparada.

- Instalaciones de Recuperación Energética: a través de la recuperación energética se impulsa los caudales de agua tratada a coste energético cero, aprovechando las características de altura y caudal del agua a través de acoples bomba-turbina.

Existen dos instalaciones en Aguas de Murcia con estos sistemas de ahorro energético ubicados en la ETAP de Contraparada y en la EBAP de Roldán del municipio de Murcia, cuya producción en el año 2014 ha sido 238.952,67 KWh.

En la siguiente tabla se detalla la energía producida en las instalaciones de la Región de Murcia:

FUENTES DE PRODUCCIÓN DE ENERGÍA	2014	2013	VARIACIÓN	
	(kWh)	(kWh)	(kWh)	(%)
Cogeneración EDAR Murcia Este (Murcia)	5.707.000	5.312.600	394.400,0	7,4%
Cogeneración EDAR Cabezo Beaza (Cartagena)	1.790.530	1.887.540	-97.010,0	-5,1%
Cogeneración EDAR La Hoya (Lorca)	543.600	627.080	-83.480,0	-13,3%
Producción Energía Fotovoltaica EDAR Baños y Mendigo (Murcia)	20.758	21.865	-1.107,0	-5,1%
Producción Energía Fotovoltaica Instalaciones gestionadas por Aqualogy	1.996.718	1.997.525	-807,0	0,0%
Producción Energía Fotovoltaica ETAP Contraparada (Murcia)	83.892	251	83.641,0	33323,1%
Producción energía Mini-Hidráulica El Quiebre (Murcia)	159.502	60.574	98.928,0	163,3%
Producción de Energía mini-hidráulica C2 Bis (Murcia)	1.835	--	--	
Recuperación Energía Bombeo Roldán (Murcia)	193.952	231.651	-37.699,0	-16,3%
Recuperación Energía ETAP Contraparada (Murcia)	45.001	87.676	-42.675,0	-48,7%
Producción de Energía Fotovoltaica en Zarandona (Murcia)	--	--	--	
Energía Mixto solar-eólica (Jumilla)	10.512	10.512	0	
	10.553.300	10.237.274	316.026	3,1%



Planta de Cogeneración

Obras de inversión. Mejoras de la eficiencia energética

Instalación SFV Zarandona

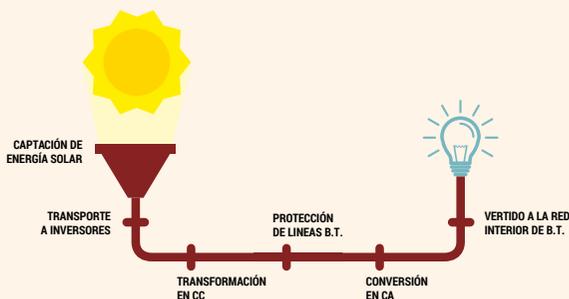
Durante 2014, como única inversión financiada por Servicios Generales en materia de mejora de la eficiencia energética, se ha realizado la instalación de placas solares fotovoltaicas en la cúpula del digester de la antigua EDAR de Zarandona.

La instalación fotovoltaica para autoconsumo, con una potencia nominal de 30,10 kW, se compone principalmente de 124 módulos policristalinos de 225 Wp, estructura soporte, 9 inversores de 3 kW + 2 inversores de 1,55 kW, instalación eléctrica, cuadros y sistema de monitorización.

El objetivo de esta instalación SFV es la producción de energía eléctrica por medio de placas fotovoltaicas captadoras de energía solar, siendo esta vertida a la red de baja tensión propiedad de Aguas de Murcia, para su autoconsumo en los distintos bombeos de aguas pluviales, residuales y de riego presentes en la instalación, exportando el excedente, si lo hubiese, a la red de media tensión de la distribuidora de energía eléctrica Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.

Características técnicas:

- Potencia nominal 30,10 kW.
- Potencia pico 27,90 kWp.
- Esquema de la instalación:
- Producción anual y reducción de emisiones (según proyecto)



- 44.318,87 kW/h**
ENERGÍA ANUAL PRODUCIDA
- 17.727,55 kg**
EMISIONES DE CO₂ (kg ahorrados)
- 130,41 kg**
EMISIONES DE SO_x (kg ahorrados)



Durante el año 2014 no se ha contabilizado producción de energía, no se ha puesto en marcha, pues se está en proceso de legalización.

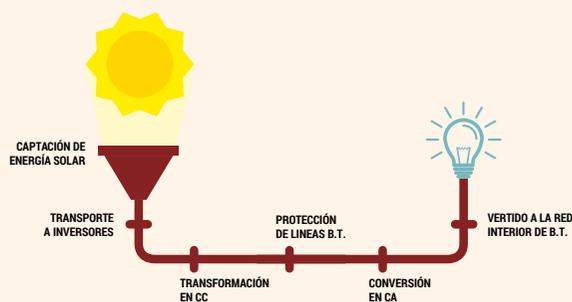
Instalación SFV ETAP La Contraparada

Instalación fotovoltaica para autoconsumo, situada en el Camino de Contraparada s/n, Javalí Nuevo, Murcia, con una potencia nominal de 87,50 kW. Se compone principalmente de 438 módulos policristalinos de 255 Wp, estructura soporte, edificio para 7 inversores de 12,5 kW, instalación eléctrica, cuadros y sistema de monitorización.

El objetivo de esta instalación SFV es la producción de energía eléctrica por medio de módulos fotovoltaicos captadores de energía solar, siendo esta vertida a la red de baja tensión propiedad de la empresa titular, para su autoconsumo en los distintos bombeos y equipos de tratamiento, presentes en la instalación, exportando el excedente, si lo hubiese, a la red de media tensión de la distribuidora de energía eléctrica IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U.

Características Técnicas:

- Potencia nominal 87,50 kW.
- Potencia pico 111,69 kWp.
- Esquema de la instalación:
- Producción anual y reducción de emisiones:



- 158.102,40 kW/h**
ENERGÍA ANUAL PRODUCIDA
- 61.780,69 kg**
EMISIONES DE CO₂ (kg ahorrados)
- 454,49 kg**
EMISIONES DE SO_x (kg ahorrados)



ETAP La Contraparada



7

Innovación

HIDROGEA y sus empresas 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 del grupo, a través de la excelencia en la gestión.

Sólo a través de una política de I+D consolidada es posible ofrecer un servicio acorde a los más altos estándares de calidad.



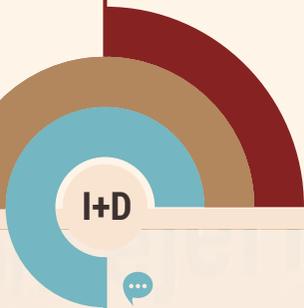
¿PARA QUÉ?

Mejora de procesos.
Generación de nuevos productos y mercados.
Ahorro de costes.
Satisfacción del cliente.
Comunicación e imagen.



¿POR QUÉ?

Cultura innata de la empresa.
Estrategia del grupo: potenciar la I+D+i a nivel territorial.



¿CÓMO?

Fuentes de inspiración.
Procedimiento de gestión.
Búsqueda del equilibrio financiero.

Acuerdos y Colaboraciones

La innovación se lleva a cabo gracias al Know-How interno y en colaboración con los más prestigiosos centros de investigación y universidades de dentro y fuera de la Región y así como con técnicos de las administraciones públicas competentes.

Creación de la Cátedra HIDROGEA-UPCT

Con el objetivo prioritario de investigar y desarrollar tecnologías relacionadas con el ciclo integral del agua y su aplicación en las smart cities (ciudades inteligentes), se ha firmado un convenio entre Hidrogea y la UPCT que prevé la colaboración en programas de I+D.



La Red de Cátedras de Empresas Tecnológicas de la UPCT incrementa con Hidrogea las oportunidades laborales a las que pueden acceder sus estudiantes. La compañía de gestión integral del agua contratará a tres becarios durante diez meses para llevar a cabo labores de investigación y se compromete a incorporar a su plantilla a alumnos de la UPCT. Cada año, una decena de estudiantes de la Politécnica hacen prácticas en Hidrogea. La empresa también convocará un Premio Fin de Carrera al que podrán concurrir los alumnos de la Escuela de Caminos y Minas y los de Industriales.

El acuerdo potencia la investigación aplicada en campos como la Hidráulica y la Ingeniería Sanitaria y dará a los estudiantes la oportunidad de continuar su formación práctica y de acercarse al mundo laboral de forma tutelada.

Hidrogea contribuirá además con la formación del alumnado de la Politécnica, y en especial de los estudiantes del grado en Ingeniería Civil y del Máster en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, con la organización de programas de formación a través de talleres, seminarios y cursos de posgrado.

Ubicada en el nuevo Edificio de Laboratorios, Docencia e Investigación (ELDI) del Campus Muralla del Mar, la Red de Cátedras de Empresas Tecnológicas ha sido premiada por aumentar las relaciones entre investigadores y empresas.

Proyectos desarrollados en 2014

Asimismo, las labores de investigación realizadas estos años se resumen en 6 grandes Líneas de Investigación.

Los proyectos de investigación se han desarrollado gracias a fuentes de financiación pública (CDTI,ESAMUR, MCT, EPA, etc.), financiación privada procedente del grupo (R+i Alliance, Innotech, Task Force), y fondos propios.

En 2014 se han invertido un total de 558.262 euros para el desarrollo de 43 proyectos y estudios de I+D+i de los cuales 3 están orientados a la optimización de los procesos de captación y producción de agua potable, 7 a distribución tanto de redes de abastecimiento como de saneamiento y 33 a depuración, gestión de lodos y eficiencia energética.

GESTIÓN DE LA DEMANDA DEL AGUA

Control de la demanda. Tarifas, agua virtual, percepción pública, consumidor.

RECURSOS ALTERNATIVOS

Reutilización de aguas regeneradas y pluviales.

IMPACTO DEL CAMBIO GLOBAL

Gestión integrada de recursos hídricos. Predicción del impacto del cambio. Huella de carbono.

AGUA Y ENERGÍA

Eficiencia y valorización energética de recursos, hidrógeno, reducción de CO2. Reutilización de Aguas Regeneradas pluviales.



MEDIO AMBIENTE Y SALUD

Contaminantes Emergentes, olores, riesgo sanitario. Tecnologías y procesos de mejora de calidad del agua potable. Valorización de aguas residuales, fangos y biogás.

GESTIÓN EFICIENTE INFRAESTRUCTURAS

Control y gestión de infraestructuras. Redes de distribución, alcantarillado y drenaje urbano. Integración y optimización de los sistemas de control.

Uno de los proyectos estrella iniciados en 2014, es el **PROYECTO SIAM:**

Sistema integrado de reactor anaerobio metanogénico y biorreactor de membranas (SIAM) para la eliminación de materia orgánica y nitrógeno.

Los procesos tradicionales de tratamiento de aguas residuales en su mayoría necesitan oxígeno, para lo que se hace necesaria la aireación por medio de soplantes que consumen electricidad. Conseguir los mismos resultados o incluso mejores con tecnologías que depuren sin necesidad de oxígeno, supondría un avance mucho más eficiente, tanto ambiental como energéticamente.

Con este objetivo se ha firmado un Acuerdo de Colaboración entre las empresas del grupo ADN, Hidrogea y Aguas de Murcia con la Entidad Regional de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales ESAMUR, para llevar a cabo la demostración de un nuevo sistema de depuración biológico en ausencia de oxígeno, combinado con otros procesos que permitan obtener un agua depurada de mucha mejor calidad para su reutilización.

Consiste en el desarrollo y construcción de un piloto demostrativo de 7 m³ de la novedosa tecnología SIAM para la eliminación de materia orgánica y nitrógeno de las aguas residuales urbanas. Este sistema será capaz de tratar agua residual urbana en condiciones anaerobias a temperatura ambiente, eliminando el nitrógeno presente en el agua residual y reduciendo las emisiones de metano asociadas al tratamiento anaerobio con un post-tratamiento anóxico/aerobio. Además, el uso de una membrana de ultrafiltración otorgaría al sistema la capacidad de producir un agua tratada apta para determinadas aplicaciones de reutilización en agricultura/regadío.

Transferencia tecnológica

Identificar, evaluar y proteger los resultados obtenidos del esfuerzo innovador es otra de las actividades que se desarrollan en el departamento de I+D.

En este sentido Hidrogea cuenta con distintos grados de protección intelectual tanto de productos como de procesos obtenidos a lo largo de estos años.



PATENTES (6+2)

Procedimiento de regeneración en las operaciones de intercambio iónico con reducción del consumo de regenerante.

Procedimiento para la eliminación y destrucción de nitrato de agua.

Planta para el compostaje de lodos.

Actuador hidráulico.

Dispositivo y procedimiento para tratar agua por electrocloración.

Dispositivo para la recirculación de agua en conducciones (SANATUB).

*APF System o Falsos Fondos.
Garra para la extracción de bombas sumergidas.*

MARCAS REGISTRADAS (6)

HIDRONITREX

SULFOCAT

FORONIS

BIOBATCH

SANATUB

PRODUCTOS (5)

Actuadores para válvulas.

Drenolor.

Levantador de tapas.

Hidronitrex

Concentración de residuos con alto contenido salino.

MODELOS UTILIDAD (3)

Armario de intemperie perfeccionado para contadores de agua y similares.

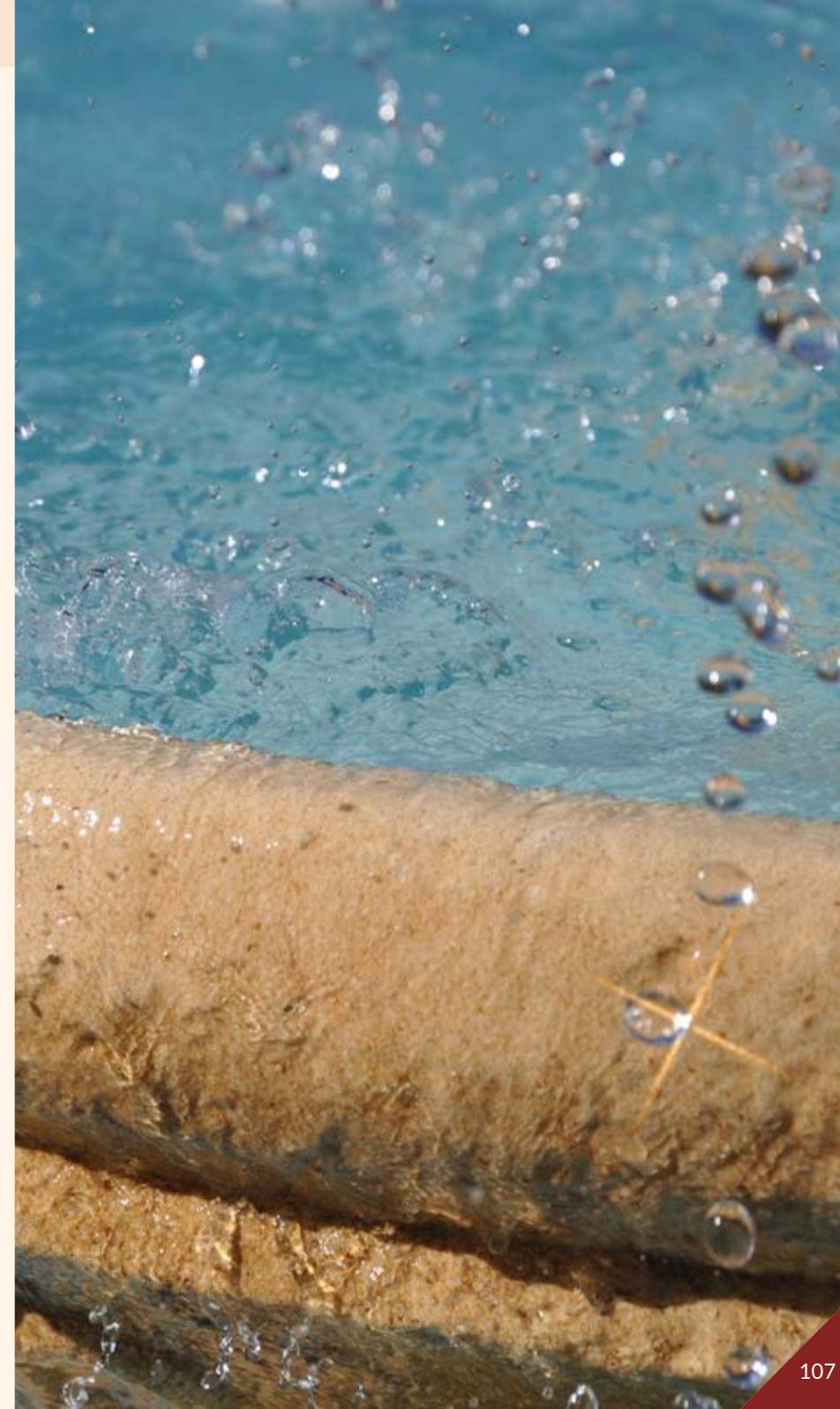
Precinto perfeccionado para válvulas de corte de redes de agua y similares.

Precinto inviolable perfeccionado aplicable en contadores de agua.

Difusión de resultados

Los resultados obtenidos en los proyectos de investigación desarrollados por nuestra empresa se han difundido en eventos y publicaciones de alcance nacional e internacional.

TIPO	TÍTULO	EVENTO	
PONENCIA	Valorization of biogas produced in WWTP by means of PEM fuel cells	European Hydrogen Energy Conference (EHEC)	SEVILLA
PÓSTER	Study of a codigestion process for anaerobic digestion of Murcia Este WWTP	10th International Conference on Renewable Resources and Biorefinery (RRB-10)	VALLADOLID
PÓSTER	Description of a pilot plant for biogas valorization by means of PEMFC	10th International Conference on Renewable Resources and Biorefinery (RRB-10)	VALLADOLID
PÓSTER	Description of a pilot plant for biogas valorization by means of PEMFC	International Congress on Water, Waste and Energy Management (W,W&EM)	OPORTO
PÓSTER	Technosols manufacturing from sewage sludge to recover degraded soils.	9th Conference on Organic Resources and Biological Treatment (ORBIT 2014)	BUDAPEST
PREMIO	Bioenergía 2014	Conferencias sobre Bioenergía y Tratamientos energéticos de residuos	Feria Genera MADRID
PONENCIA	Smart Cities		MURCIA
ABSTRACT	Sostenibilidad energética de la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Iniciativas para el aprovechamiento energético del biogás generado en EDAR	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Tecnosuelos a partir de lodos EDAR para la recuperación de suelos degradados	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Pruebas de codigestión en la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
ABSTRACT	Experience of Aguas de Murcia on biogas valorization R&D projects	REGATEC 2015	MADRID
ABSTRACT	Towards energy self-sufficiency at Murcia Este WWTP	REGATEC 2015	BARCELONA
TRABAJO FIN DE MÁSTER / FIN DE CARRERA	Tratamiento de aguas residuales mediante reactor anaerobio con decantación y recirculación de biomasa	Lectura proyecto fin de carrera	BARCELONA
PÓSTER	Sostenibilidad energética de la EDAR Murcia Este	CONAMA 2014	MADRID
PÓSTER	Iniciativas para el aprovechamiento energético del biogás generado en EDAR	CONAMA 2014	MADRID





Application Level
Hidrogea, Gestión Integral de
Aguas de Murcia, S.A.

Dec 2015
Service



Estrategia y Análisis

1.1

Página 8

Mensaje del director general.

1.2

Páginas 26 y 56

Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Perfil de la Organización

2.1

Página 11

Nombre de la organización.

HIDROGEA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.

2.2

Páginas 12 y 22

Principales marcas, productos y servicios.

2.3

Página 11

Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios.

2.4

Página 6

Localización de la sede principal de la organización.

Ntra. Sra. de los Buenos Libros, 3
30008 Murcia



2.5

Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se 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, España.

2.6

Página 11

Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

Perfil de la Organización

2.7

Páginas 11 y 22

Mercados servidos.

2.8

Páginas 22, 25 y 37

Dimensiones de la organización informante, incluido:

- Número de empleados.
- Número de operaciones.
- Ventas netas.
- Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).
- Cantidad de productos o servicios prestados.

2.9

Página 4

Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos:

- La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y
- 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).

2.10

Página 74

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Parámetros Memoria

Perfil de la memoria

3.1

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).

Año natural 2014.

3.2

Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).

2013

3.3

Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)

Anual

3.4

Página 6

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.

Parámetros Memoria

Alcance y cobertura

3.5

Páginas 4, 26 y 29

Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido:

- Determinación de la materialidad
- Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria
- Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.

3.6

Página 4

Cobertura de la memoria (por ejemplo: países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).

3.7

Página 4

Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.

3.8

Páginas 4 y 11

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.

3.9

Páginas 4 y 55

Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.

3.10

Página 4

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).

3.11

Página 4

Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

Parámetros Memoria

Índice del GRI

3.12

De página 109 a página 127

Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.

Parámetros Memoria

Seguridad

3.13

Páginas 5 y 6

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.

Gobierno, Compromiso y Participación de Grupos de Interés

Gobierno

4.1

Página 11

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.

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

Página 12

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.

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 2014. Apartado 16.3, pag 43 (...Durante el ejercicio 2014 no se ha retribuido, por ningún concepto, a los Administradores de la Sociedad. Asimismo, al 31 de diciembre de 2014 no existen remuneraciones, créditos o anticipos concedidos a los Administradores de la Sociedad, ni tampoco planes de pensiones u otros contratos similares suscritos por la Sociedad a su favor)

4.6

Página 24

Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.

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

Página 23

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.

4.9

Página 24

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.

4.10

Página 93

Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.

Gobierno, Compromiso y Participación de Grupos de Interés

Compromiso con iniciativas externas

4.11

Página 84

Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

Uso de EVAM Y GRO.
Creación red EO.

4.12

Página 55

Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

4.13

Página 31

Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y:

- Esté presente en los órganos de gobierno.
- Participe en proyectos o comités.
- Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.
- Tenga consideraciones estratégicas.

4.14

Páginas 29 y 55

Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

4.15

Página 29

Base para la identificación y selección de grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés

4.16

Páginas 29, 48 y 51

Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés con los que la organización se compromete.

4.17

Páginas 30, 32, 37 y 52

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.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Desempeño Económico

EC1 tipo P

Página 25

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.

EC2 tipo P

Páginas 56 y 86

Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para actividades de la empresa debido al cambio climático.

EC3 tipo P

Página 47

Cobertura de las obligaciones de la empresa debidas a programas de servicios sociales.

EC4 tipo P

Página 25

Ayudas financieras recibidas de gobiernos.

Presencia en el Mercado

EC5 tipo A

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar, desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Salario Mínimo: 9.034,2 €/año.

Salario Mínimo en Aguas de Cieza y Sermubeniél 14.960,62 €/año (convenio de limpieza de edificios). No hay diferencia por sexo, véase comentario LA 14.

EC6 tipo P

Página 53

Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

EC7 tipo 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 tipo P

Página 25

Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

EC9 tipo A

Página 34

Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Materiales

EN1 tipo C

Páginas 81 y 90

Materiales utilizados, por peso y volumen.

EN2 tipo C

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

No se han identificado consumos relevantes.

AMBIENTAL Energía

EN3 tipo C

Página 97

Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

EN4 tipo C

Página 97

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

EN5 tipo A

Páginas 95 y 96

Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

EN6 tipo A

Páginas 96 y 99

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.

EN7 tipo A

Páginas 95 y 96

Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Agua

EN8 tipo C

Página 81

Captación total de agua por fuentes.

EN9 tipo A

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Ninguna de la fuentes de agua se vé afectada según los criterios del indicador.

EN10 tipo A

Página 91

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

AMBIENTAL Biodiversidad

EN11 tipo A

Páginas 56 y 90

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.

EN12 tipo A

Página 56

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.

EN13 tipo C

Página 64

Hábitats protegidos o restaurados.

EN14 tipo C

Página 64

Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

EN15 tipo C

Páginas 56 y 58

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.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Emisiones, Vertidos y Residuos

EN16 tipo C **Página 98**

Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN17 tipo C **Página 98**

Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

EN18 tipo A **Página 96**

Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

EN19 tipo C **Página 98**

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

EN20 tipo C

NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

El gasóleo A se utiliza como alternativa y el gasóleo B no contiene azufre.

EN21 tipo C **Página 91**

Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

EN22 tipo C **Página 92**

Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

El peso de residuos peligrosos gestionados no es significativo.

EN23 tipo C

Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

No se han producido derrames significativos.

EN24 tipo 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 tipo A **Página 56**

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.

No se producen afecciones significativas.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

AMBIENTAL Productos y Servicios

EN26 tipo C **Páginas 66, 84 y 89**

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

EN27 tipo 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.

AMBIENTAL Cumplimiento Normativo

EN28 tipo C

Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No hubo.

AMBIENTAL Transporte

EN29 tipo A **Página 98**

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.

AMBIENTAL General

EN30 tipo A **Página 79**

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Empleo

LA1 tipo C

Página 37

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.

LA2 tipo C

Páginas 37 y 39

Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

LA3 tipo A

Página 48

Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

LA15 tipo C

Página 47

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Relaciones Empresa/Trabajadores

LA4 tipo C

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

100%

LA5 tipo C

Página 39

Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos. Incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Salud y Seguridad en el Trabajo

LA6 tipo A

Página 42

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.

LA7 tipo C

Página 42

Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.

LA8 tipo C

Páginas 40 y 44

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.

LA9 tipo A

Página 42

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

Formación y Educación

LA10 tipo C

Página 40

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.

LA11 tipo A

Página 40

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.

LA12 tipo A

Página 41

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Prácticas Laborales y Ética del Trabajo

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

LA13 tipo C

Páginas 12, 37 y 38

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

Igualdad de retribución entre hombres y mujeres

LA14 tipo C

Página 38

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

DERECHOS HUMANOS

Prácticas de Inversión y Abastecimiento

HR1 tipo C

Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

<http://desarrollosostenible.agbar.es/indicadores>

Las inversiones realizadas en la Región se rigen por la legislación estatal que garantiza los derechos humanos.

HR2 tipo C

Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

<http://desarrollosostenible.agbar.es/fomento-de-la-rc>

Los principales distribuidores son locales.

HR3 tipo 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.

<http://desarrollosostenible.agbar.es/indicadores>

Hidrogea se rige por la legislación estatal que garantiza los derechos humanos. Además, el Código ético está a disposición de todos los empleados en www.hidrogea.es.

No Discriminación

HR4 tipo C

Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

No se ha producido ninguna.

Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

HR5 tipo C

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.

Explotación Infantil

HR6 tipo C

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.

DERECHOS HUMANOS

Trabajos Forzados

HR7 tipo C

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.

Evaluación

HR10 tipo C

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

Prácticas de Seguridad

HR8 tipo A

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.

Medidas Correctivas

HR11 tipo C

Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

No hubo.

Derechos de los Indígenas

HR9 tipo A

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.

SOCIEDAD

Comunidad Local

SO1 tipo C **Página 55**

Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

SO9 tipo C **Página 77**

Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

SO10 tipo C **Página 77**

Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

Políticas Anticorrupción

SO2 tipo C **Página 24**

Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Anualmente, las cuentas de todas las empresas son audi-tadas externamente.

SO3 tipo C **Página 24**

Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

SO4 tipo C

Medidas tomadas en respuestas a incidentes de corrupción.

Ninguna, ya que no hubo incidentes de corrupción.

SOCIEDAD

Política Pública

SO5 tipo C

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.

SO6 tipo A

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.

Política de Competencia Desleal

SO7 tipo A

Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Ninguna.

Cumplimiento Normativo

SO8 tipo C

Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

2.000 euros.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y Seguridad del Cliente

PR1 tipo C

Página 82

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.

PR2 tipo C

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

PR3 tipo C

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.

PR4 tipo A

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.

PR5 tipo A

Página 32

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Comunicaciones de Marketing

PR6 tipo C

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.

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.

PR7 tipo A

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.

No hubo.

Privacidad del Cliente

PR8 tipo A

Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

No hubo.

Complimiento normativo

PR9 tipo C

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.

No hubo.



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 2014**. 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 2014.

Como Anexo al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2014** 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

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Responsabilidad Corporativa 2014** 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 2014 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.

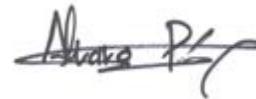
•Exhaustividad, **HIDROGEA** dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Interés e identificar la información de relevancia para incorporar al **Informe de Responsabilidad Corporativa 2014**

•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 2014 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 2012del 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

13 de Julio de de 2015

SGS

Cuestionario

1. ¿Cuánto ha leído del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014 de Hidrogea?

1. Tod 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 2014 de Hidrogea?

	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 2014 de Hidrogea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Mejoría del Informe 2014 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?							
	HOMBRE	MUJER	CLIENTE	EMPLEADO	PROVEEDOR	ACCIONISTA	CIUDADANO	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
EDAD								
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
968 24 98 09

CORREO POSTAL
HIDROGEEA RSC. C/Nuestra Sra. de los Buenos Libros, 3 bajo.
30008 Murcia.

E-MAIL
dsostenible@hidrogea.es

Glosario

Ácido Sulfhídrico, H₂S

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

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, CH₄, dióxido de carbono, CO₂, y trazas de otros elementos como H₂S, N₂, H₂O. 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.

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.

Comunidad local

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

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.

Deuda

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

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.

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.

Gas de efecto invernadero, GEI

Gas cuya emisión a la atmósfera provoca el efecto invernadero. Entre los más importantes, destacan el CO₂ —dióxido de carbono— CO —monóxido de carbono—, CH₄ —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, se presentó en 2006.

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.

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_x

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

Pagos a Gobiernos

Tributos más el impuesto de Beneficio

Patrimonio neto

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

SO_x

Cada uno de los gases resultantes de la oxidación del azufre y del H₂S 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.

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.

Las imágenes aquí mostradas corresponden a instalaciones y personal de Hidrogea y sus empresas participadas. Todas las localizaciones están ubicadas en la Región de Murcia.

EDITA

HIDROGEA, GESTIÓN INTEGRAL DE AGUAS DE MURCIA, S.A.

Ntra. Sra. de los Buenos Libros, 3

30008 Murcia

Tlf. 968 270 661 / www.hidrogea.es

Octubre 2015

DISEÑO, FOTOGRAFÍA Y MAQUETACIÓN

BRANDart



Informe de Responsabilidad Corporativa 2014



Abanilla - Alcantarilla - Águilas - Cartagena - Cehegín - Las Torres de Cotillas - San Javier - Torre Pacheco

