



Informe de Sostenibilidad
2020-2021

INDICE

Pág. 5 Carta del Consejero Delegado

Pág. 7 Contenidos Generales

Pág. 43 Enfoque de Gestión

Pág. 61 Desempeño Económico

Pág. 72 Desempeño Medioambiental

Pág. 90 Desempeño Social.

Pág. 95 Índice GRI. Relación con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y ODS

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO DE HIDROGEA

LA GESTIÓN DEL AGUA COMO MOTOR DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y DESARROLLO LOCAL.

En HIDROGEA la transformación digital, la economía circular y un arraigado compromiso social son nuestras claves para hacer de la gestión del agua motor de recuperación y transición ecológica en la Región de Murcia.

Esta condición esencial ha quedado reflejada de manera más clara, si cabe, durante los dos últimos años en los que la pandemia ocasionada por la Covid-19 ha cambiado nuestra forma de vivir y relacionarnos. El recurso hídrico, fundamental para la higiene, se convirtió en un mecanismo primordial para la prevención del virus. Por ello, realizar una gestión sostenible, eficiente y digital del agua como la que desde HIDROGEA llevamos años impulsando en los 13 municipios de la Región de Murcia en los que estamos presentes fue una cuestión de primer nivel en todo el país.

Así mismo, la pandemia no nos ha impedido continuar materializando nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Nuestra contribución a la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) es una muestra más de nuestro sólido compromiso por la sostenibilidad.

Nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible (Rewater Global Plan) ha seguido su camino obteniendo logros vinculados a la lucha contra el cambio climático con la generación de energía verde, el fomento de la economía circular y de la movilidad sostenible, entre otros muchos. También nos hemos adaptado al contexto sanitario y social, digitalizando nuestras acciones de formación y sensibilización medioambiental como el programa educativo Aqualogía por el que ya han pasado miles de escolares de Primaria. Y, como no podía ser de otra manera, hemos redoblado esfuerzos para contribuir con el fin de la pobreza y no dejar a nadie atrás, consolidando las ayudas y fondos sociales y forjando alianzas con entidades del tercer sector y asociaciones locales para ayudar a las personas más golpeadas por la crisis económica. Este avance, sin duda, ha sido posible gracias a la colaboración de los ayuntamientos con los que trabajamos.

Si algo hemos aprendido en estos dos años que comprende el Informe de Desarrollo Sostenible es que las empresas y el modelo de colaboración público-privada que promovemos junto a las administraciones públicas juegan un papel fundamental en la recuperación económica y social pero también en la reconstrucción verde y la transición ecológica de los municipios. Los fondos Next Generation y el PERTE para la digitalización del sector del agua son oportunidades para alcanzar esa transición hacia un modelo más sostenible y una recuperación solidaria e inclusiva.

Por eso, el 2021 ha sido el año de la transformación en el seno de nuestra compañía. Hemos consolidado la tendencia digital para situar a las personas en el centro de nuestro modelo de atención al cliente, apostando por canales digitales como el WhatsApp, el área de clientes o el chatbot de nuestra página web, la cita previa presencial y telefónica al mismo tiempo que hemos adaptado nuestras soluciones a las necesidades de clientes en situación de vulnerabilidad, como personas mayores, con discapacidad o con cualquier otro tipo de barrera.

Del mismo modo, la transformación ha ido ligada a la innovación con el desarrollo de proyectos de economía circular y eficiencia energética, para los que apostamos.

Por último, transformación en acción social, un pilar estratégico que cobra en estos momentos todavía más relevancia, con nuestros Pactos Sociales, iniciativas relacionadas con la solidaridad, la formación y el empleo, orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde HIDROGEA presentamos el Informe de Desarrollo Sostenible 2020-2021 con la voluntad de realizar un ejercicio de transparencia y compartir con la sociedad todas las acciones llevadas a cabo en 2020 y 2021 para que la gestión del agua sea sinónimo de sostenibilidad, salud, innovación y desarrollo local.

Juan José Alonso Sanz
Consejero Delegado de Hidrogea

CONTENIDOS GENERALES

102-1 NOMBRE DE LA ORGANIZACION

HIDROGEA, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A., en adelante HIDROGEA.

102-2 ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

HIDROGEA forma parte de Suez Water Spain, desarrollando nuestra actividad en diferentes áreas, todas ellas relacionadas con la gestión del agua y los residuos.

En HIDROGEA ejercemos nuestra actividad en la zona de la Región de Murcia dividiendo el trabajo en trece municipios con trece explotaciones diferentes.

Aguas de Cieza
Aguas de Jumilla
Aguas de Lorca
Aguas de Murcia
Sermubeniél

HIDROGEA posee el 49% de estas empresas mixtas, mientras que el 51% restante pertenece a los Ayuntamientos



Todas las empresas que en sí engloba están focalizadas en el sector del agua y en las áreas relacionadas con ésta como la captación, potabilización, distribución, gestión de la demanda, alcantarillado, depuración, reutilización y retorno al medio; y de soluciones innovadoras para la gestión del agua y los residuos.

Junto a esto y de forma adicional, se oferta:

- ✚ Gestión de instalaciones de regadío.
- ✚ Gestión privada del ciclo integral del agua.
- ✚ Servicios ambientales: recogida, transporte y tratamiento de RSU, gestión de instalaciones de RSU.
- ✚ Conservación y mantenimiento de alumbrado público.
- ✚ Conservación y limpieza de edificios públicos.
- ✚ Conservación y mantenimiento de fuentes ornamentales.
- ✚ Conservación y mantenimiento de cualquier vía (aceras, calzadas).
- ✚ Higienización, desinfección, desinsectación y desratización.
- ✚ Gestión y mantenimiento de instalaciones deportivas y recreativas.
- ✚ Producción y comercialización de energía eléctrica.
- ✚ Diseño y ejecución de infraestructuras hidráulicas de captación y depuración, producción, distribución y tratamiento.
- ✚ Control analítico de agua potable y agua residual.
- ✚ Tecnología del agua.

102-3 UBICACIÓN DE LA SEDE

Calle Condes de Barcelona nº 5

30007 Murcia

968 980 324 / 900 110 066

<https://www.hidrogea.es/>

102-4 UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

HIDROGEA y sus empresas participadas desarrollan su actividad únicamente en la Región de Murcia, España.

Se distingue entre concesiones administrativas, empresas mixtas con participación municipal y U.T.E.

Esto es función del tipo de gestión acordado con el Ayuntamiento, obtenida a través de licitación pública.

Concesión administrativa

La selección del operador para la realización de la gestión indirecta del servicio se realiza por la Administración mediante licitación pública, en la que se garantizan los principios de objetividad y transparencia en el momento de la elección. Las acciones de la empresa son enteramente privadas y por lo tanto todos los consejeros son nombrados por la Junta de accionistas de HIDROGEA

Empresas mixtas

Es la unión entre un ente público y uno privado con vistas a realizar una actividad de servicio público. La elección del socio privado tiene que hacerse mediante licitación pública. La empresa mixta es una fórmula de colaboración que Hidrogea considera coherente con el modelo de participación público-privada que defiende. En ellas, el 51% de sus acciones son de participación pública municipal y el 49% restante corresponde a la sociedad privada Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia S.A, perteneciente al grupo Suez Water Spain

U.T.E.

Hidrogea e INTERSA han establecido una unión temporal para prestar el servicio en el Club Deportivo Las Torres de Cotillas. Existe una escritura de constitución de la UTE, con unos estatutos que fijan su composición, funcionamiento y organización.

A continuación, se describen los Consejos de Administración de HIDROGEA y de las empresas mixtas en las que participa.

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN HIDROGEA 2020 | |
|--|----------------------------|
| PRESIDENTA | Inmaculada Serrano Sánchez |
| CONSEJERO | Antonio Garví Castillo |
| SECRETARIO CONSEJERO | Jorge Ferrándiz Leal |
| Consejera Delegada | Inmaculada Serrano Sánchez |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN HIDROGEA 2021 | |
|--|------------------------|
| PRESIDENTE | Juan José Alonso Sanz |
| CONSEJERO | Antonio GarvÍ Castillo |
| SECRETARIO CONSEJERO | Jorge Ferrándiz Leal |

| | |
|---------------------------|-----------------------|
| Consejero Delegado | Juan José Alonso Sanz |
|---------------------------|-----------------------|

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE CIEZA 2020 | | |
|--|-------------------------------|----------------------------|
| PRESIDENTE | Pascual Lucas Díaz | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTA | Inmaculada Serrano Sánchez | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Antonio A. Moya Morote | Ayuntamiento |
| | Francisco Martínez Martínez | Ayuntamiento |
| | Francisco Saorín Rodríguez | Ayuntamiento |
| | Óscar Verdejo Sánchez | Ayuntamiento |
| | Francisco J. Balsalobre Muñoz | Hidrogea |
| | Antonio GarvÍ Castillo | Hidrogea |
| | Jorge Ferrándiz Leal | Hidrogea |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO | Bartolomé Buendía Martínez |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE CIEZA 2021 | | |
|--|-------------------------------|----------------------------|
| PRESIDENTE | Pascual Lucas Díaz | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTE | Juan José Alonso Sanz | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Antonio A. Moya Morote | Ayuntamiento |
| | Francisco Martínez Martínez | Ayuntamiento |
| | Francisco Saorín Rodríguez | Ayuntamiento |
| | Óscar Verdejo Sánchez | Ayuntamiento |
| | Francisco J. Balsalobre Muñoz | Hidrogea |
| | Antonio GarvÍ Castillo | Hidrogea |
| | Jorge Ferrándiz Leal | Hidrogea |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO | Bartolomé Buendía Martínez |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE LORCA 2020 | | |
|--|--------------------------------------|-------------------|
| PRESIDENTE | Diego J. Mateos Molina | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTA | Inmaculada Serrano Sánchez | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Fulgencio Gil Jódar | Ayuntamiento |
| | Juan de la Cruz Arcas Martínez-Salas | Ayuntamiento |
| | Pedro Sosa Martínez | Ayuntamiento |
| | Francisco Morales González | Ayuntamiento |
| | José Martínez García | Ayuntamiento |
| | Jose M. Casalduero Jodar | Rep. trabajadores |
| | Antonio Garví Castillo | Hidrogea |
| | Oscar Martínez Guzmán | Hidrogea |
| | Marcos Martín González | Hidrogea |
| Jorge Ferrándiz Leal | Hidrogea | |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO Pedro J. Martínez Marín | |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE LORCA 2021 | | |
|--|--------------------------------------|-------------------|
| PRESIDENTE | Diego J. Mateos Molina | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTE | Juan José Alonso Sanz | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Fulgencio Gil Jódar | Ayuntamiento |
| | Juan de la Cruz Arcas Martínez-Salas | Ayuntamiento |
| | Pedro Sosa Martínez | Ayuntamiento |
| | Francisco Morales González | Ayuntamiento |
| | José Martínez García | Ayuntamiento |
| | Jose M. Casalduero Jodar | Rep. trabajadores |
| | Antonio Garví Castillo | Hidrogea |
| | Oscar Martínez Guzmán | Hidrogea |
| | Francisco J. Balsalobre Muñoz | Hidrogea |
| Jorge Ferrándiz Leal | Hidrogea | |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO Pedro J. Martínez Marín | |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE JUMILLA 2020 | | |
|--|---|--------------|
| PRESIDENTA | Juana Guardiola Verdú | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTA | Inmaculada Serrano Sánchez | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Francisco González González | Ayuntamiento |
| | Severa González López | Ayuntamiento |
| | Ginés Pedro Toral Pérez | Ayuntamiento |
| | Francisco J. Balsalobre Muñoz | Hidrogea |
| | Jorge Ferrándiz Leal | Hidrogea |
| SECRETARIA CONSEJERA | NO Josefa Torres Molina | |
| VICESECRETARIO CONSEJERO | NO Arturo García-Balibrea Ramírez | |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE JUMILLA 2021 | | |
|--|---|--------------|
| PRESIDENTA | Juana Guardiola Verdú | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTE | Juan José Alonso Sanz | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Francisco González González | Ayuntamiento |
| | Severa González López | Ayuntamiento |
| | Ginés Pedro Toral Pérez | Ayuntamiento |
| | Antonio Garvía Castillo | Hidrogea |
| | Jorge Ferrándiz Leal | Hidrogea |
| SECRETARIA CONSEJERA | NO Josefa Torres Molina | |
| VICESECRETARIO CONSEJERO | NO Arturo García-Balibrea Ramírez | |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SERMUBENIEL 2020 | | |
|---|--------------------------------------|--------------|
| PRESIDENTA | María del Carmen Morales Ferrando | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTA | Inmaculada Serrano Sánchez | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | José A. Franco Campillo | Ayuntamiento |
| | Francisco J. González Manzanera | Ayuntamiento |
| | Francisco J. Balsalobre Muñoz | Hidrogea |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO José A. López Campuzano | |

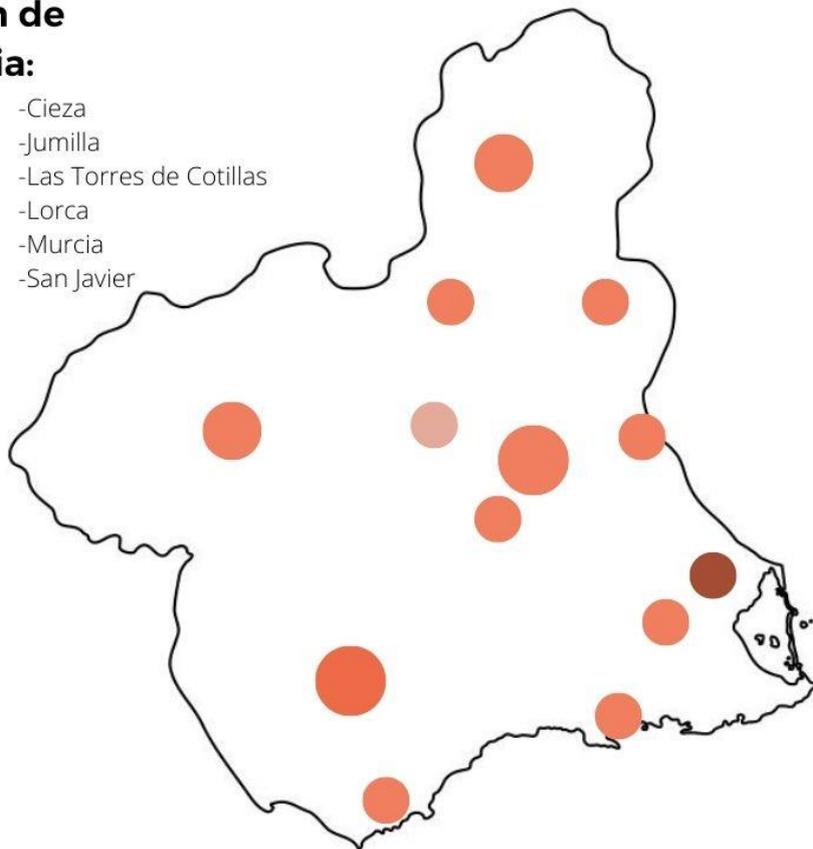
| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SERMUBENIEL 2021 | | |
|---|--------------------------------------|--------------|
| PRESIDENTA | María del Carmen Morales Ferrando | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTE | Juan José Alonso Sanz | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | José A. Franco Campillo | Ayuntamiento |
| | Francisco J. González Manzanera | Ayuntamiento |
| | Antonio Garví Castillo | Hidrogea |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO José A. López Campuzano | |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE MURCIA 2020 | | |
|---|----------------------------------|---------------|
| PRESIDENTE | José F. Ballesta Germán | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTA | Asunción Martínez García | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Antonio Navarro Corchón | Ayuntamiento |
| | José Guillén Parra | Ayuntamiento |
| | José A. Serrano Martínez | Ayuntamiento |
| | Mario Gómez Figal | Ayuntamiento |
| | Antonio Benito Galindo | Ayuntamiento |
| | Inmaculada Ortega Domínguez | Ayuntamiento |
| | Ginés Ruiz Maciá | Ayuntamiento |
| | Javier Segovia Pastor | Hidrogea |
| | Guillermo González de Olano | Hidrogea |
| | Oscar Martínez Guzmán | Hidrogea |
| | Inmaculada Serrano Sánchez | Hidrogea |
| | Manuel A. Broseta Dupré | Independiente |
| | Juan Roca Guillamón | Independiente |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO Antonio Marín Pérez | |
| INTERVENTORA | Cecilia Milanés Hernández | |

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AGUAS DE MURCIA 2021 | | |
|---|----------------------------------|---------------|
| PRESIDENTE | José A. Serrano Martínez | Ayuntamiento |
| VICEPRESIDENTA | Asunción Martínez García | Hidrogea |
| CONSEJEROS/AS | Antonio Navarro Corchón | Ayuntamiento |
| | Carmen Fructuoso Carmona | Ayuntamiento |
| | José F. Ballesta Germán | Ayuntamiento |
| | Mario Gómez Figal | Ayuntamiento |
| | Enrique Lorca Romero | Ayuntamiento |
| | Inmaculada Ortega Domínguez | Ayuntamiento |
| | Ginés Ruiz Maciá | Ayuntamiento |
| | Javier Segovia Pastor | Hidrogea |
| | Jordina Fabregues García | Hidrogea |
| | Oscar Martínez Guzmán | Hidrogea |
| | Juan José Alonso Sanz | Hidrogea |
| | Manuel A. Broseta Dupré | Independiente |
| | Juan Roca Guillamón | Independiente |
| SECRETARIO CONSEJERO | NO Antonio Marín Pérez | |
| INTERVENTORA | Cecilia Milanés Hernández | |

Región de Murcia:

- Abanilla
- Águilas
- Alcantarilla
- Beniel
- Cartagena
- Cehegín
- Torre Pacheco
- Cieza
- Jumilla
- Las Torres de Cotillas
- Lorca
- Murcia
- San Javier



En HIDROGEA y el resto de empresas que la integran, gestionan de manera sostenible el ciclo integral del agua y dan servicio a más de un millón de ciudadanos.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA.

HIDROGEA y sus empresas participadas

| AÑO | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|------|---------|---------|-------|
| 2021 | 580 | 176 | 756 |
| 2020 | 603 | 184 | 787 |
| 2019 | 555 | 171 | 726 |

2020

Se suministró **85.217.227** m³
de agua y se trataron
64.466.250 m³ en las
depuradoras

2021

Se suministró **85.495.533** m³
de agua y se trataron
62.432.768 m³ en las
depuradoras

| VENTAS NETAS/INGRESOS NETOS | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------------------------|--------------|-----------------|-----------------|
| HIDROGEA Y EMPRESAS PARTICIPADAS | 186.334.542€ | 190.799.564,00€ | 188.712.927,00€ |

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|----------------|--------------|-----------------|-----------------|
| Capitalización | 207.323.367€ | 194.817.275,00€ | 187.900.023,00€ |
| Deuda | 126.594.555€ | 131.145.541,00€ | 126.572.418,00€ |
| Patrimonio | 80.728.812€ | 63.671.734,00€ | 61.327.605,00€ |

Se llevan a cabo los servicios de abastecimiento de agua a poblaciones, gestión del alcantarillado municipal y servicios asociados (elaboración de presupuestos y ejecución

de acometidas de agua potable y saneamiento, así como la ejecución de obras con infraestructuras de agua potable, agua reutilizada, saneamiento).

También nos encargamos del mantenimiento de las fuentes ornamentales, de los hidrantes contra incendios y de la red urbana de riego de jardines, entre otros.

102-8 INFORMACION SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

La igualdad de oportunidades está integrada en nuestra cultura corporativa. Promovemos la igualdad entre hombres y mujeres y prevenimos cualquier manifestación de discriminación.

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL) Y POR SEXO

| TIPO DE CONTRATO | Hombres | | | Mujeres | | | Total | | |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Indefinidos | 484 | 526 | 509 | 157 | 160 | 162 | 641 | 686 | 671 |
| Jubilación parcial | 31 | 29 | 25 | 0 | 0 | 1 | 31 | 29 | 26 |
| Circunstancias producción | 23 | 12 | 9 | 4 | 5 | 3 | 27 | 17 | 12 |
| Interinidad | 10 | 17 | 20 | 5 | 6 | 4 | 15 | 23 | 24 |
| Prácticas | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| Obra o servicio | 6 | 18 | 14 | 4 | 10 | 4 | 10 | 28 | 18 |
| TOTAL | 555 | 603 | 580 | 171 | 184 | 176 | 726 | 787 | 756 |

NÚMERO DE EMPLEADOS REGIÓN TIEMPO COMPLETO Y POR SEXO

| TIPO DE CONTRATO | Hombres | | | Mujeres | | | Total | | |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Indefinidos | 482 | 524 | 506 | 137 | 142 | 144 | 619 | 666 | 650 |
| Jubilación parcial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Circunstancias producción | 23 | 12 | 9 | 4 | 1 | 1 | 27 | 13 | 10 |
| Interinidad | 9 | 17 | 20 | 4 | 5 | 4 | 13 | 22 | 24 |
| Prácticas | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| Obra o servicio | 4 | 14 | 11 | 1 | 5 | 3 | 5 | 19 | 14 |
| TOTAL | 519 | 568 | 549 | 147 | 156 | 154 | 666 | 724 | 703 |

NÚMERO DE EMPLEADOS REGIÓN TIEMPO PARCIAL Y POR SEXO

| TIPO DE CONTRATO | Hombres | | | Mujeres | | | Total | | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Indefinidos | 2 | 2 | 3 | 20 | 18 | 18 | 22 | 20 | 20 |
| Jubilación parcial | 31 | 297 | 25 | 0 | 0 | 1 | 31 | 29 | 15 |
| Circunstancias producción | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 4 | 2 |
| Interinidad | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Prácticas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Obra o servicio | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 9 | 4 |
| TOTAL | 36 | 35 | 31 | 24 | 28 | 22 | 60 | 63 | 41 |

Una parte, no significativa, de la actividad principal de nuestra corporación y de sus empresas participadas se apoya en empresas locales para actividades no continuadas, campañas de limpieza, obras, etc., de esta forma se contribuye de manera muy positiva a la creación de valor y al mantenimiento y generación de puestos de trabajo y de empresas en la Región.

Se ha contado de forma excepcional a trabajadores pertenecientes a una ETT como refuerzo, sin que sea relevante la estacionalidad. A su vez, se cuenta con algún trabajador de un centro especial de empleo contribuyendo a su integración en el mundo laboral.

| | HOMBRE | | | MUJER | | |
|----------------------------------|--------|------|------|-------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| ETT | 3 | 2 | 1 | 8 | 6 | 4 |
| CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Todos los datos han sido recopilados a través de los informes generados por el programa de Administración de Personal Meta 4.

102-9 CADENA DE SUMINISTRO

El 100% de los proveedores nuevos y que cumplen requisitos para homologación son evaluados en relación con los impactos sociales. Todas las evaluaciones realizadas han sido positivas por lo que los proveedores han sido aprobados.

La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social.

El Grupo establece las siguientes pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la Estructura Ética y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo:

- ❖ En todos los ámbitos y niveles de actuación se deberá cumplir estrictamente con la legalidad vigente.
- ❖ Las relaciones de las empresas con sus proveedores han de basarse, en todo momento, en los criterios de integridad, confidencialidad, honestidad y transparencia.
- ❖ Adicionalmente, las personas que realicen funciones de compra y aprovisionamiento de las empresas del Grupo han de actuar de acuerdo con lo establecido en el Código Ético y siguiendo las políticas de Estructura Ética. Así mismo deberán cumplir con los procedimientos de los sistemas de gestión que les sean de aplicación.
- ❖ La actuación con los proveedores debe orientarse preferentemente a largo plazo, asegurar que se cumplan los compromisos adquiridos por las partes contratantes y permitir la trazabilidad del proceso de compra.
- ❖ Para la selección de proveedores, se aplicarán los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplicarán criterios de sostenibilidad, y se priorizará a los proveedores que tengan un mejor comportamiento en esta materia.

- ❖ En el momento de la evaluación, se tendrá en cuenta a los proveedores con una función social (Centros Especiales de Trabajo o empresas de inserción laboral acreditadas como tales) y/o que tengan una mayor proximidad geográfica a las actividades del Grupo.
- ❖ Los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio...) y con el mínimo impacto ambiental, y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores.
- ❖ La contratación de bienes, productos y servicios se ajustará en todo momento a los criterios de necesidad, idoneidad y austeridad.
- ❖ Las condiciones generales de los contratos deberán recoger claramente el compromiso de los proveedores de respetar y actuar según los principios del Pacto Mundial, los principios rectores de derechos humanos de Naciones Unidas, el Código Ético y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo. Finalmente, no se admitirá la inclusión de cláusulas abusivas o que sean contrarias a la buena fe.
- ❖ Esta Política de Compras es de cumplimiento obligatorio para todos los centros de actividad y empleados de las empresas o sociedades del Grupo que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.

102-10 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO

En 2020 y en 2021 no se han producido cambios significativos en la organización, ni en nuestra cadena de suministro.

102-11 PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

La Organización realiza diferentes acciones para evaluar la situación y poder anticiparse a posibles problemas que se puedan presentar en el ámbito económico, ambiental y social dentro y fuera de la organización:

1. **Nombramiento de un responsable de cumplimiento normativo** (Compliance Officer):
 - a. Se implantan nuevos controles en la gestión económica de proveedores.

- b. Se aprueba e implanta el Protocolo Disciplinario.
 - c. Se implanta la difusión y concienciación de la altura ética de la compañía la información en los centros de trabajo, a los empleados y a través de la intranet corporativa.
 - d. Se realiza y revisa anualmente un Mapa de Riesgos o risk assessment para analizar y evaluar el riesgo de comisión de delitos y poder así prevenirlos en el seno de la organización.
2. **Auditorías internas y externas** se realiza un seguimiento de las acciones desarrolladas y se detectan y corrigen no conformidades en las diferentes áreas de aplicación:
- a. Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015.
 - b. Gestión Medioambiental según ISO 14001:2015.
 - c. Gestión de la Energía según ISO 50001:2018.
 - d. Gestión de la Inocuidad según ISO 22000:2018.
 - e. Gestión de la continuidad del Negocio ISO 22301:2012.
 - f. Gases de efecto invernadero ISO 14064-1:2012, certificación del cálculo de la huella de carbono.
3. **Seguimiento de los temas de interés de los GG.II** también ayudan a detectar posibles puntos conflictivos con antelación y poder actuar antes de que se produzca el problema. Este seguimiento se realiza a través de diferentes canales:
- a. Reuniones directas con los directores y responsables de la empresa
 - b. Redes sociales: Twitter, Instagram.
 - c. Teléfono, correo electrónico de contacto.
 - d. Páginas web.
 - e. Directamente en las oficinas de atención al cliente.

Todas estas comunicaciones son recogidas, analizadas y transmitidas a través de la estructura jerárquica hasta llegar al órgano superior de gobierno si fuera necesario para tomar las medidas necesarias.

4. **Revisión de las políticas implantadas y generación de nuevas políticas**, si fuese necesario, que rijan el modelo de operación y de actuación de la empresa. Por ejemplo:
- Política de Gestión Integrada
 - Política de cumplimiento Ambiental
 - Política de relaciones con autoridades y funcionarios públicos

- Política de actuación en el sector privado y conflictos de intereses
 - Política de conflictos de interés.
 - Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.
 - Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - Política de cumplimiento fiscal.
5. **Procedimiento de Gestión de Riesgos Operativos** que nos permite determinar, identificar y evaluar los riesgos asociados a la operativa de las instalaciones del Ciclo Integral del Agua, definir las acciones a llevar a cabo a fin de disminuir el impacto y efectuar un seguimiento de la efectiva ejecución de las acciones definidas en los planes de acción y comprobar la disminución del índice de riesgo.
 6. **Procedimiento de evaluación inicial de riesgos** y planificación de la actividad preventiva para la identificación y evaluación de riesgos laborales.
 7. **Procedimiento de identificación de aspectos ambientales** y requisitos legales para la identificación y evaluación de riesgos medioambientales, bajo el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001.

Al margen de la incorporación de innovaciones y mejoras en la prestación del servicio, que vayan en la línea de aumentar la eficacia y reducir su impacto ambiental, la actividad fundamental de la Organización tiene un carácter continuista.

102-12 INICIATIVAS EXTERNAS

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

Pacto social por el medio ambiente



London Benchmarking Group



Un Millón de Compromisos por el Clima



Pacto de los Alcaldes



Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Iniciativa española Empresa y Biodiversidad



Carta de Posicionamiento de Lucha contra el Cambio Climático, como apoyo a la Cumbre de París COP21,

ADHESIÓN DECLARACIÓN DE LUXEMBURGO- RED DE EMPRESAS SALUDABLES

Los 17 ODS de la Agenda 2030 de las NNUU

Iniciativa de colaboración con el Ayuntamiento de Murcia para el desarrollo de “Estrategia de Ciudad de Murcia 2020”

Adhesión a la Plataforma EsAgua

Adhesión a la declaración internacional de posicionamiento del sector sobre los productos no aptos para desechar por el inodoro y aquellos etiquetados como aptos promovida en España por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)

PATROCINIO DE LA PLATAFORMA DE ACCIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

PERTENENCIA AL GRUPO DE TRABAJO DEL AGUA DE EUROCITIES

PERTENENCIA AL GRUPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LA AGENDA URBANA DEL AGUA 2030 CORE GROUP

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

PERTENENCIA A LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIOAMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA AEMA

CÁTEDRA HIDROGEA-UPCT



CATEDRA DEL AGUA Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

CÁTEDRA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA UCAM



CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

ADHESIÓN AL CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN EN PLAN CRUZ ROJA RESPONDE

CONVENIO COLABORACIÓN ACCIONES DIRIGIDAS PARA PROMOVER LA PLENA INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CARTAGENA

CONVENIO COLABORACIÓN REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS NO LABORALES EN EMPRESAS. SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

CONVENIO COLABORACION FUNDACION PROYECTO FIBROMATOSIS

CONVENIO COLABORACIÓN FEDERACIÓN ASOCIACIONES MURCIANAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA FAMDIF-COCEMFE/MURCIA

CONVENIO COLABORACIÓN ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y /U ORGÁNICA DE JUMILLA AMFIJU

CONVENIO COLABORACIÓN ASOCIACIÓN DE ALCOHÓLICOS REHABILITADOS DE JUMILLA (ARJU)

CONVENIO COLABORACIÓN FUNDACIÓN PROMETEO

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

CONVENIO MARCO PARA ESTABLECER PROYECTOS DE COLABORACIÓN CONSENSUADOS A FAVOR DE LOS FINES Y OBJETIVOS DE LA FUNDACIÓN HOSPITALIDAD SANTA TERESA

CONVENIO COLABORACIÓN PARA CAMPAÑAS: CONSUMO RESPONSABLE- EDUCATIVAS PARA HOSTELEROS-FERIA DEL SOL. ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE HOSTELEROS DE LORCA-HOSTELOR.

CONVENIO COLABORACIÓN EMPRESARIAL EN ACTIVIDADES DE INTERÉS GENERAL CÁRITAS TORRE PACHECO

INVESTIGACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS -PROYECTO SHOWCASE ASISTENTE VIRTUAL PARA EL SHOWROOM DE DINAPSIS REGIÓN DE MURCIA. FUNDACION CENTRO ANDALUZ DE INVESTIGACION DEL AGUA

CONVENIO PARA LA ADHESIÓN AL PROGRAMA AULA ETSIT-EMPRESA. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA (UPCT)

CONVENIO COLABORACIÓN CON AECC- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

RSC. CONTRATO COLABORACIÓN CON ASPERSOLOR PARA 3 FESTIVAL DE CORTOMETRAJE EN LENGUA DE SIGNOS. ASOC. DE PERSONAS SORDAS LORCA Y COMARCA

ACUERDO COLABORACIÓN CON ASTEMUR

CONVENIO DE COLABORACIÓN CÍRCULO DE ECONOMÍA DE LA REGIÓN DE MURCIA

CONVENIO DE COOPERACIÓN ADENDA ENTRE HIDROGEA Y LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS Y PATROCINIO DE BECAS

CONVENIO COLABORACIÓN EDUCATIVA. UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE (UMH)

CONVENIO DE COLABORACIÓN FUNDACION EDYDE

CONVENIO COLABORACIÓN PROGRAMA DE COOPERACIÓN EDUCATIVA COLEGIO OFICIAL DE QUÍMICOS PRÁCTICAS FORMATIVAS

Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.

CONVENIO COLABORACIÓN ACCIONES DIRIGIDAS PARA PROMOVER LA PLENA INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CARTAGENA. FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES MURCIANAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA FAMDIF-COCEMFE/MURCIA

CONVENIO COOPERACIÓN INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO DE TECNOLOGÍAS RELACIONADAS CON EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA, ASÍ COMO SU APLICACIÓN EN SMART CITIES. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN SOCIAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL MARCO DE LA INICIATIVA "EMPRESAS POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO". CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CONVENIO COLABORACION FUNDACION PROYECTO FIBROMATOSIS

CONVENIO COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD CATDESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y LA FORMACIÓN EN INNOVACIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. UCAM

CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN DE NATURALISTAS DEL SURESTE (ANSE)



CONVENIO CON LA ENTIDAD DE SANEAMIENTO DE LA REGIÓN DE MURCIA



Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional

CLÚSTER DE SMART CITIES DE LA REGIÓN DE MURCIA (CITIZEM)

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC)

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO (AEAS)

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS GESTORAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA A POBLACIONES (AGA)

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA (AEMA-RM)

CIRCULO DE ECONOMIA DE LA REGION DE MURCIA

CONFEDERACIÓN REGIONAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CROEM)

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA REGIÓN DE MURCIA (FUEM-ENAE)

ASOCIACIÓN IBÉRICA DE TECNOLOGÍAS SIN ZANJA (IBSTT)

RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE LA REGIÓN DE MURCIA (ADIMUR)

ASOCIACIÓN DE NATURALISTAS DEL SURESTE (ANSE)

CÁMARAS OFICIALES DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE MURCIA, CARTAGENA Y LORCA (COCIN)

CONFEDERACIÓN COMARCAL DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES DE CARTAGENA (COEC)

FEDERACIÓN REGIONAL DE EMPRESARIOS DEL METAL DE MURCIA (FREMM)

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APYD)

ASOCIACIÓN DE JÓVENES EMPRESARIOS DE CARTAGENA

Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional

**CENTRO TECNOLÓGICO DE LA ENERGÍA Y EL
MEDIO AMBIENTE (CETENMA)**



**ORGANIZACIÓN MURCIANA DE MUJERES EMPRESARIAS Y PROFESIONALES -
OMEP**

102-14 DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

Reflejado en la carta del Consejero Delegado (Pág. 5)

102-16 VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA

En HIDROGEA entendemos que, en las relaciones con el personal, entre empresas del grupo, con contratistas o proveedores, con clientes, administraciones públicas, la competencia y la sociedad en su doble vertiente medioambiental y de comunidad siempre deben estar presentes los principios éticos enunciados por el Grupo.

Así, para cumplir con los objetivos que persigue la estrategia, todas las decisiones efectuadas ya sea a nivel organizativo o personal, se rigen de acuerdo a la Estructura Ética Corporativa. Dicho Código Ético, por el que se ponen en conocimiento de los grupos de interés los valores y principios generales de la organización integrándolos en la toma de decisiones, las estrategias, los procesos y las actuaciones; sirve de guía para regir la actividad laboral de nuestros profesionales dentro de la compañía.



Asimismo, cuatro **Principios Fundamentales** guían los comportamientos de las empresas integrantes del Grupo:

- Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- Arraigar la cultura de la integridad.
- Dar muestra de equidad y honradez.
- Respetar a los demás.

Estos cuatro principios fundamentales se aplican específicamente a los **tres ámbitos** en los cuales el grupo lleva a cabo sus actividades:

- ❖ El ámbito de la Organización, formado por el equipo humano, las empresas participadas y el accionariado.
- ❖ El ámbito del mercado, dentro del cual se mantienen relaciones con la competencia, las empresas proveedoras y la clientela.
- ❖ El ámbito del entorno, formado por el mundo que rodea a las empresas del grupo en los países en los que están presentes: la comunidad local y el medio ambiente.

Los principios y valores forman parte de la cultura organizativa y, por tanto, son compartidos por todos los empleados. 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.

Por otro lado, todos los documentos relativos a los valores, principios, estándares y normas de la organización están publicados dentro del apartado “CONÓCENOS” de la web de HIDROGEA en el apartado “Ética y Cumplimiento”:

<https://www.hidrogea.es/etica-y-cumplimiento>

102-18 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

La sociedad está regida por el Consejo de Administración, que constituye el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. En el contenido 102-5 figuran los Consejos de Administración tanto de las empresas mixtas, donde el 49% del capital social pertenece al socio privado y el 51% al socio público, como de las concesiones, cuyo capital es íntegramente privado.



El Comité responsable de la toma de decisiones atendiendo a lo acordado en los Consejos es el Comité de Dirección cuya estructura y funcionamiento es la siguiente:

- **Dirección General:** Dirige, planifica y coordina el correcto funcionamiento de toda la Organización, aprueba las políticas y directrices que resultan de aplicación en la misma, ejerciendo asimismo las principales funciones de representación de la Empresa
- **Dirección de Operaciones:** Es responsable de planificar, implantar y gestionar las actividades de carácter técnico y operacional dentro de la organización, así como, impulsar acciones de I+D+i y coordinar las actuaciones en el campo de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente.
- **Dirección de Recursos Humanos:** Responsable de diseñar, desarrollar y potenciar la estrategia de Recursos Humanos, administración de personal y formación.

- **Dirección Económico-Financiera:** Responsable de implantar y gestionar la política económico-financiera, planificando y dirigiendo las operaciones.
- **Dirección de Sistemas de Información:** Responsable del desarrollo e implantación de los sistemas de información y comunicaciones de la Empresa y el correspondiente soporte a usuarios.
- **Dirección Jurídica:** Responsable de todas las actuaciones en materia jurídica de la empresa.
- **Dirección de Clientes:** Responsable de ejecutar los procesos comerciales de lectura, facturación, cobros y atención al cliente.
- **Dirección de Seguridad Corporativa:** Responsable de desarrollar, gestionar y asegurar la implantación de las normas y procedimientos necesarios para proporcionar seguridad a las personas y bienes del Grupo, de acuerdo a la estrategia establecida en las diferentes unidades de negocio, evitando daños y perjuicios a personas, bienes e intereses de la compañía.
- **Dirección Desarrollo Sostenible:** Responsable del desarrollo e implantación de la estrategia de I+D+i del Grupo. Deberá liderar la investigación, innovación y desarrollo dentro del Grupo para posicionar al Grupo como un referente en el sector.
- **Compliance Officer:** Responsable del funcionamiento del sistema de prevención de riesgos penales de la sociedad.
- **Delegada de Protección de Datos (D.P.O):** Responsable de facilitar y controlar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales dentro de la sociedad, figura obligatoria a partir del 25 de mayo de 2018.

| CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA |
|---|---|
| Entidades sociales y ambientales | ONGs sociales |
| | ONGs Ambientales |
| | ONGs otras |
| | Caritas |
| | Unicef |
| | Cruz Roja |
| Asociaciones/Federaciones/Juntas | Administradores de Fincas |
| | Asociaciones de empresarios |
| | Asociaciones del ciclo Integral del Agua: |
| | Asociaciones de Vecinos |
| | Clubs deportivos |
| | Otras asociaciones |
| | Grupos anti-desahucios |
| | Amas de casa |
| | Asociaciones de discapacitados |
| | Organizaciones comunitarias |
| | Asociaciones de usuarios/consumidores |
| | Asociaciones profesionales |
| | Asociaciones Juveniles |
| | Asociaciones de empleadores/patronales |
| Administradores de Fincas | |
| Administraciones públicas y partidos políticos | Consistorios |
| | Asuntos sociales |
| | CARM |
| | Confederación Hidrográfica |
| | Juntas de arbitraje |
| | Defensor del Pueblo |

| CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA |
|----------------------------------|--|
| | Autoridades reguladoras independientes |
| | Organismos consultivos |
| | PP |
| | PSOE |
| | IU |
| | Ciudadanos |
| | Podemos |
| | Otros |
| | 112 |
| | Protección Civil |
| | Bomberos |
| | Cuerpos de Policía |
| | Empresas y particulares |
| Hostelería | |
| Comercios | |
| Grandes clientes | |
| Bancos y Cajas | |
| Socio Privado | |
| Abonados | |
| Empresas del sector: Competencia | |
| Medios de Comunicación | Radio |
| | Periódicos en papel o digitales |
| | Revistas en papel o digitales |
| | Medios Sociales |
| | Blogs, redes sociales |
| | Líderes opinión en webs |
| | Televisiones |
| Empleados y sindicatos | Empleados de cada centro |
| | Comité de Empresa |

| CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA |
|---|--|
| | Empleados subcontratados |
| Colegios profesionales y Comunidad académica | Colegios |
| | Institutos |
| | Universidades |
| | Centros tecnológicos |
| | OPIs |
| | Fundaciones e Institutos tecnológicos |
| | Laboratorios, centros de investigación |
| | Laboratorios de ideas (think-tanks) |
| Proveedores | Subcontratas Servicios |
| | Subcontratas Obras |
| | Proveedores nacionales |
| | Constructores/Promotores |
| | Proveedores locales |
| | Proveedores internacionales |

102-41 ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El 100% del personal está cubierto por convenio

| 2020 | CARTAGENA | LIMPIEZA VIARIA | FUNCIONARIOS | CARTAGENA PROVINCIAL | AGUAS | AGUAS DE LORCA | JARDINES | LIMPIEZA EDIFICIOS | INSTALACIONES DEPORTIVAS | EMUASA | TOTAL |
|------------------|-----------|-----------------|--------------|----------------------|---------|----------------|----------|--------------------|--------------------------|--------|---------|
| HIDROGEA | 28,01% | 9,93% | 6,74% | 55,32% | | | | | | | 100,00% |
| AGUAS DE LORCA | | | | | 100,00% | | | | | | 100,00% |
| AGUAS DE CIEZA | | 44,26% | | 29,51% | | 26,23% | | | | | 100,00% |
| AGUAS DE JUMILLA | | | | 100% | | | | | | | 100,00% |
| SERMUBENIEL | | 31,82% | | 18,18% | | 11,36% | 38,64% | | | | 100,00% |
| UTE | | | | | | | | 100% | | | 100,00% |
| EMUASA | | | | | | | | | | 100% | 100,00% |

| 2021 | CARTAGENA | LIMPIEZA VIARIA | FUNCIONARIOS | CARTAGENA PROVINCIAL | AGUAS | AGUAS DE LORCA | JARDINES | LIMPIEZA EDIFICIOS | INSTALACIONES DEPORTIVAS | EMUASA | TOTAL |
|------------------|-----------|-----------------|--------------|----------------------|---------|----------------|----------|--------------------|--------------------------|--------|---------|
| HIDROGEA | 27,61% | 10,82% | 4,48% | 57,09% | | | | | | | 100,00% |
| AGUAS DE LORCA | | | | | 100,00% | | | | | | 100,00% |
| AGUAS DE CIEZA | | 43,86% | | 33,33% | | 22,81% | | | | | 100,00% |
| AGUAS DE JUMILLA | | | | 100% | | | | | | | 100,00% |
| SERMUBENIEL | | 36,36% | | 20,45% | | 11,36% | 31,82% | | | | 100,00% |
| UTE | | | | | | | | 100% | | | 100,00% |
| EMUASA | | | | | | | | | | 100% | 100,00% |

102-42 IDENTIFICACION Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERES

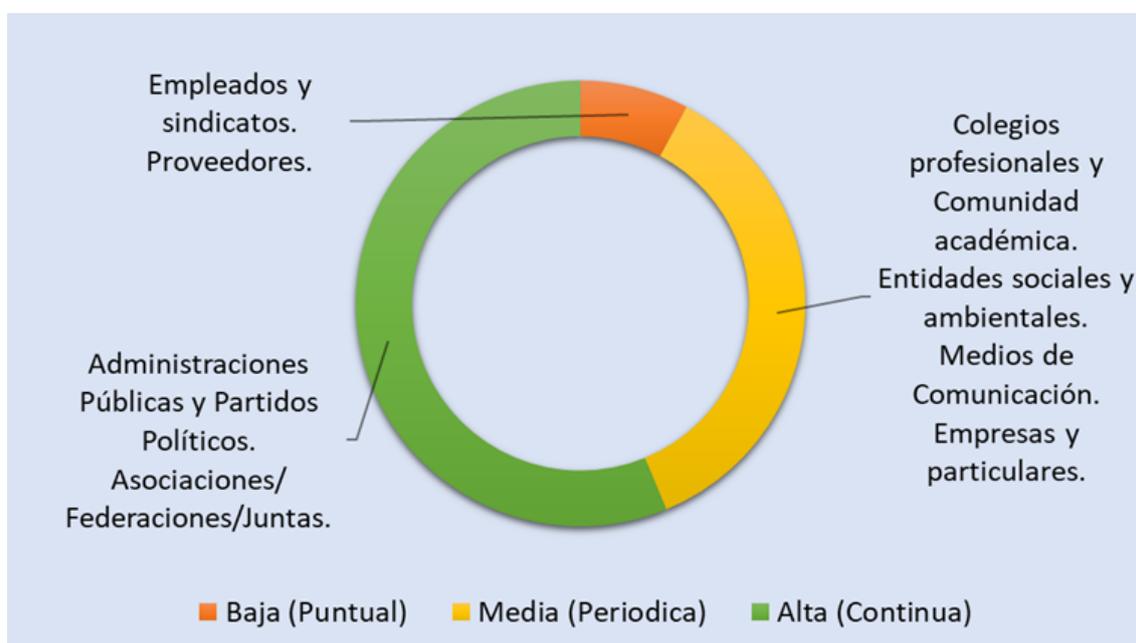
Atendiendo a la descripción general, los grupos de interés son todos aquellos individuos o colectivos que afectan o se ven afectados por la actividad de la empresa. De ellos, tienen distinta relevancia los que se relacionan de manera particular o profesional con algún aspecto de la gestión sostenible del ciclo integral del agua, por ser su principal actividad, aunque a todos ellos hay que prestarles la atención adecuada que garantice la adecuada respuesta a sus intereses, expectativas y demandas.

102-43 ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El compromiso de HIDROGEOA y sus empresas participadas con los grupos de relación es incorporar su visión en la estrategia empresarial, la escucha activa, la implicación de todas las áreas, seguridad y comunicación.

Todo esto asegurará la continuidad del negocio, diferenciará a HIDROGEOA de las demás marcas de su sector, minimizará riesgos, mejorará la comunicación y procesos internos y mejorará la reputación.

FRECUENCIA DE COLABORACIÓN



GRI 102-44 TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS

Aunque la crisis sanitaria ha impedido la colaboración de los grupos de interés en la elaboración de este informe, desde HIDROGEOA continuamos con la política de reuniones individuales con los distintos grupos de interés. Dada la necesidad de estar permanentemente en contacto e informados de sus necesidades y expectativas respecto de la empresa.

Las reuniones más significativas por no ser parte de nuestra gestión diaria entre GG.II. y los departamentos de la empresa son recogidas en una ficha donde además del nombre de la organización y el tema a tratar, se recoge la impresión sobre la reunión,

así como los responsables de cada departamento que han participado en dicho encuentro, el cual puede celebrarse fuera o dentro de las instalaciones de HIDROGEA y a petición propia o de los GG.II. Estas fichas se recopilan en un Excel anual que cuyo resumen se presenta en los Comités de Dirección.

| CATEGORÍA | TEMÁTICA/S DE INTERÉS |
|---|---|
| Entidades sociales y ambientales | Colaboración en acciones desarrolladas por cada una de ellas, ayuda a los colectivos más desfavorecidos, protección del medio ambiente, ética, Gobernanza, uso eficiente de los recursos |
| Asociaciones/ Federaciones/ Juntas | Transparencia, nuevas formas de comunicación, agilización de trámites, ayuda a colectivos desfavorecidos, facilidades de pago, tecnología e innovación, respeto por el medio ambiente, ética y gobernanza, comunicación y planificación de obras, aviso de cortes programados, comunicación de avería |
| Administraciones públicas y partidos políticos | Transparencia, gobernanza, ayuda a colectivos desfavorecidos, protección del medioambiente, colaboración, colaboración planes de emergencias, tecnología, innovación, comunicación de cortes de agua o de tráfico (si fuera necesario), Uso eficiente de los recursos naturales |
| Empresas y particulares | Facilidades de pago, bonificaciones, nuevos canales de contacto, impagados, beneficios, saber hacer, tecnología, Innovación, Comunicación cortes programados, aviso de cortes por avería, planificación de obras que puedan afectar a las zonas comerciales, uso eficiente de los recursos naturales |
| Medios de Comunicación | Convenios, información, transparencia, gobernanza |
| Empleados y sindicatos | Medidas de conciliación, de igualdad, Seguridad y Salud, cláusulas particulares, convenio, cláusulas contratos obra y servicios |
| Colegios profesionales y Comunidad académica | Convenios de colaboración, becas, retos, cátedras, transferencia de conocimiento, I+D+i |
| Proveedores | Contratación, gobernanza, transparencia, comunicación, seguridad y salud, medioambiente |

GRI 102-45 ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

En 2020 y 2021, desde HIDROGEA y sus empresas participadas, no hemos realizado estados financieros consolidados.

GRI 102-46 DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES Y LAS COBERTURAS DEL TEMA

El estudio de los asuntos materiales de HIDROGEA se ha llevado a cabo teniendo en cuenta los siguientes factores para la valoración de los asuntos:

1. Asuntos materiales relevantes: se ha valorado la relevancia de cada asunto identificado para la Compañía, teniendo en cuenta, en un contexto de sostenibilidad, los impactos de los asuntos sobre los objetivos de negocio, la generación de riesgos, la posibilidad de crear oportunidades de negocio y su impacto en la marca y la reputación de la Compañía.
2. Identificación de los subtemas de relevancia para los Grupos de interés: se han identificado las expectativas de los GGII de la Compañía. Esta identificación se ha realizado a partir de encuestas internas.

De todos ellos damos cuenta en nuestro Informe de Sostenibilidad elaborado siguiendo los Estándares GRI, bajo los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad.

Proceso de estudio de materialidad:

| | | | | |
|--|--------------------|---|--|--|
| FASE I IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES | ETAPA 1 | IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA COMPAÑÍA | ANÁLISIS DE MATERIALIDAD IDS SUEZ | LISTADO DE ASUNTOS DE MATERIALES |
| | ETAPA 2 | VALIDACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES | VALIDACIÓN INTERNA DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS | LISTADO DE ASUNTOS MATERIALES VALIDADO |
| FASE II DAFO | ETAPA 1 | IDENTIFICACIÓN DE DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (DAFO) | TRABAJO EN GRUPO PARA IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS | LISTADO DE DEBILIDADES, AMENAZAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES |

| | | | | |
|---|----------------|--|--|---|
| FASE III VALORACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS E IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS GG.II. | ETAPA 1 | VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS MATERIALES PARA LA COMPAÑÍA POR PERSONAL EXPERTO DE TODAS LAS ÁREAS | TALLER MATERIALIDAD Y CUMPLIMENTACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS EN LA COMPAÑÍA | VALORACIÓN DE LA RELEVANCIA DE LOS ASUNTOS PARA LA COMPAÑÍA |
| | ETAPA 2 | IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS GG.II. A PARTIR DE LOS ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS | TALLER MATERIALIDAD Y CUMPLIMENTACIÓN DE CUESTIONARIOS SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS ASUNTOS PARA LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA | RECOGIDA DE LAS EXPECTATIVAS EN RELACIÓN CON LOS ASUNTOS DE RELEVANCIA PARA LOS GG.II. DE LA COMPAÑÍA |
| FASE IV | ETAPA 1 | ANÁLISIS DETALLADO | CONSOLIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA FASE ANTERIOR ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS | CONCLUSIONES DEL ESTUDIO |

GRI 102-47 LISTA DE TEMAS MATERIALES

A continuación, se expone un listado de aspectos materiales relevantes, puntuado por expertos de la Compañía, según orden de relevancia.

| POSICIÓN | ASPECTO MATERIAL | PROMEDIO |
|----------|--|----------|
| 1 | Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio | 4,767 |
| 2 | Ética e integridad | 4,667 |
| 3 | Buen Gobierno y Transparencia | 4,533 |
| 4 | Seguridad y salud laboral | 4,500 |
| 5 | Colaboración y alianzas entre el sector público y privado | 4,467 |
| 6 | Transparencia en las tarifas | 4,333 |
| 7 | Eficiencia en las redes de distribución de agua: | 4,333 |
| 8 | Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos | 4,300 |
| 9 | Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones | 4,300 |
| 10 | Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento | 4,267 |

No se han determinado los aspectos materiales fuera de la organización.

GRI 102-48 REEXPRESION DE LA INFORMACION

No se ha producido.

GRI 102-49 CAMBIOS EN LA ELABORACION DEL INFORME

No ha habido cambios significativos en el Alcance y Cobertura de cada tema con respecto a Memorias anteriores.

GRI 102-50 PERIODO OBJETO DEL INFORME

2020-2021

GRI 102-51 FECHA DEL ULTIMO INFORME

2018-2019

GRI 102-52 CICLO DE ELABORACION DE INFORMES

Bienal.

GRI 102-53 PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME

Las dudas relacionadas con el Informe de Desarrollo Sostenible se pueden dirigir a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

notificaciones@hidrogea.es

GRI 102-54 DECLARACION DE ELABORACION DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTANDARES GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción ESENCIAL

GRI 102-55 INDICES DE CONTENIDO GRI

Pág. 96

GRI 102-56 VERIFICACION EXTERNA

El informe de verificación externa se encuentra en la página 98

ENFOQUE DE GESTIÓN

Los diez aspectos materiales, identificados y priorizados son la base sobre la que se va a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros propios Grupos de Interés.

ASPECTO MATERIAL – DÓNDE OCURRE EL IMPACTO – IMPLICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN EN LOS IMPACTOS – LIMITACIONES

1. Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio (*D y F*): La organización es responsable de velar por que todos los procesos de acondicionamiento y distribución del agua potable se desarrollen en condiciones para poder servir al ciudadano un agua dentro de los mayores estándares de calidad establecidos, de manera continuada y segura.
2. Ética e integridad (*D y F*): La organización es responsable de que el equipo humano que la compone cumpla con los principios éticos establecidos en todas las circunstancias y sean cuales sean su cargo, su nivel de responsabilidad y sus interlocutores.
3. Buen Gobierno y Transparencia (*D y F*): La organización tiene que rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones estén alineados con las prácticas de buen gobierno e incluyan aspectos de sostenibilidad.
La cultura ética de la organización tiene unos principios fundamentales que guían sus comportamientos: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la justicia, la honradez y el respeto por las personas.
4. Seguridad y salud laboral (*D y F*): La organización es responsable de proteger, en el desarrollo de sus actividades, la seguridad y salud de sus empleados, subcontratistas y terceros, y de poner a su disposición todos los medios materiales necesarios para conseguirlo.
5. Colaboración y alianzas entre el sector público y privado (*D y F*): La organización fomenta las colaboraciones y asociaciones entre el sector privado y el sector público para mejorar la calidad de los servicios. Se construyen alianzas para alcanzar objetivos globales.
6. Transparencia en las tarifas (*F*): La organización expone públicamente, en su página web correspondiente, el detalle de las tarifas de su servicio para cada municipio en el que presta servicio.

Además, en el canal de YouTube “HIDROGEA RM” puede encontrar un video explicativo:

https://www.youtube.com/watch?v=25ShzfkOgec&ab_channel=HIDROGEARM

7. Eficiencia en las redes de distribución de agua (*D y F*): Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).
La organización pone todos los medios materiales y humanos a su alcance para conseguir obtener la máxima eficiencia en las redes de distribución de agua potable para optimizar al máximo el uso del recurso natural tanpreciado y escaso como es el agua.
8. Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos (*D y F*): La organización es responsable de que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la Estructura Ética y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo para todos los centros de actividad y empleados que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.
9. Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones (*F*): La organización es responsable de poner al alcance de los clientes los medios para que pueda presentar sus reclamaciones, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las mismas, así como de realizar una evaluación periódica de su satisfacción respecto al servicio que la organización está prestándole con el objetivo de mejorar el servicio.
10. Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento (*F*): La organización es responsable de garantizar el acceso al agua y al saneamiento a todos los ciudadanos que pertenecen a los municipios donde prestan su servicio, así como realizar el mantenimiento de las infraestructuras que gestiona para poder prestar el servicio.

**D=Dentro de la organización; F= Fuera de la organización.*

No se identifican limitaciones en el enfoque Gestión.

Desde HIDROGEOA somos conscientes de que nuestra actividad está directamente relacionada con la calidad de vida de las personas. Por tanto, en cada una de nuestras decisiones intentamos aplicar los siguientes **PRINCIPIOS**:

- ✚ Excelencia
- ✚ Innovación
- ✚ Diálogo
- ✚ Desarrollo de negocio sostenible
- ✚ Desarrollo local

Para conseguir este objetivo tenemos una política de gestión integrada basada en los tres ejes del desarrollo sostenible: social, ambiental y eficiencia.

Las principales **ACTIVIDADES** (incluidas en el alcance de los SS.GG) desarrolladas por nuestra organización serían:

- El tratamiento de agua potable (potabilización), abastecimiento y los servicios de gestión asociados (compra, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento, contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente).
- La gestión de la red de saneamiento (mantenimiento, inspección y rehabilitación).
- La recolección, depuración, control de vertidos de las aguas residuales y control analítico del agua residual.
- La elaboración de estudios, anteproyectos, y proyectos de ingeniería básica y de detalle del ciclo integral del agua.
- La construcción de obras.
- Los servicios de servicios de limpieza viaria, el mantenimiento de parques y jardines y limpieza de edificios públicos en determinados municipios.

A partir de nuestro Sistema de Gestión se implementan los controles y acciones necesarias para lograr la eficacia y mejora continua en nuestras actividades, se definen las responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo según la organización y la asignación de recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas definidos en nuestro programa anual de mejoras.

Además de todo ello, con carácter anual, se convoca el **Comité de Revisión del Sistema de Gestión** liderado por la Dirección donde se contemplan y revisan los siguientes puntos:

- Idoneidad de Políticas de Gestión
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de gestión
- Cambios en las necesidades y expectativas de los grupos de relación, incluidos los requisitos legales y otros requisitos
- Resultados de la evaluación de aspectos ambientales (Sistema ISO 14001)
- Resultados de la evaluación de peligros y gestión de riesgos (Sistema APPCC-ISO 22000)
- Resultados de la Revisión de los usos energéticos y oportunidades de mejora (Sistema ISO 50001)
- Cambios en los riesgos y oportunidades
- Grado de cumplimiento de objetivos y metas y eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Evaluación Satisfacción Clientes y retroalimentación de los grupos de relación
- Informes, Indicadores (Seguimiento y medición), Desempeño de los procesos y conformidad de los productos o servicios
- Desempeño de Proveedores y Contratistas
- Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
- No Conformidades y Acciones Correctivas
- Situaciones de Emergencia y Retirada del producto (Sistema APPCC- ISO 22000)
- Adecuación de los recursos
- Comunicaciones Externas e Internas
- Oportunidades de Mejora continúa

Contamos con **CERTIFICACIONES** alineadas con nuestros esfuerzos por dar un servicio de calidad y proveer de un ambiente de trabajo óptimo y seguro a nuestros empleados.

- Gestión de la Calidad, según [ISO 9001:2015](#).
- Gestión Ambiental, según [ISO 14001:2015](#).
- Prevención de Riesgos Laborales, [OHSAS 18001/ISO 45001:2018](#) (a partir de noviembre de 2019).
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según [ISO 22000:2018](#)
- Gestión Energética, según [ISO 50001:2018](#).
- Continuidad de Negocio, según [ISO 22301:2012](#).

Destacar también la realización de distintos **INFORMES DE CARÁCTER VOLUNTARIO**, que pone de manifiesto el compromiso de la organización con la transparencia, el desarrollo sostenible y el medio ambiente como son:

- Cálculo y Verificación Huella de Carbono, según ISO 14064-1:2012. Identificación de aquellas áreas/fuentes más intensivas en emisiones para trabajar en su reducción de forma más efectiva.
- Elaboración, Verificación por empresa externa y Publicación del Informe de Desarrollo Sostenible. Ejercicio de transparencia donde rendimos cuentas a los grupos de interés tales como empleados, proveedores, clientes, sociedad, etc.
- Auditorías legales financieras.

Existen diferentes **APLICACIONES** utilizadas para ayudar en la gestión, de entre todas ellas podemos destacar:

- ✓ **EVAM**: Evaluación de aspectos ambientales
- ✓ **GRO**: Gestión de riesgos Operativos
- ✓ **PRG**: Programa de Gestión
- ✓ **PANDORA**: Evolución y control de Indicadores
- ✓ **GESDOCAL**: Programa de Gestión Documental
- ✓ **Aplicación de Evaluación de Proveedores**: Evaluación de la satisfacción de los proveedores
- ✓ **Continuity Risk Assessment**: Evaluación de riesgos relacionados con Continuidad de Negocio

Sabemos que todas y cada una de las acciones que realizamos tienen un impacto en el medio ambiente y en el día a día de cada uno de los ciudadanos a los que servimos. Por eso trabajamos para que nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible crezca año tras año, y nuestros servicios vayan más allá de la gestión del ciclo integral del agua.

Con el fin de hacer realidad la sostenibilidad medioambiental y desarrollar un mayor compromiso social con los colectivos más vulnerables, hemos elaborado un nuevo plan estratégico de desarrollo sostenible, con unos objetivos generales que guían nuestras actuaciones.

REWATER GLOBAL PLAN (2017-2021), es una hoja de ruta que nos permitirá avanzar a nivel de Grupo dando respuesta a nuestra responsabilidad ambiental, social y económica como empresa, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

A través del REwater Global Plan hemos establecido compromisos firmes y cuantificables a nivel Grupo dirigidos a reforzar el modelo de economía circular y sostenibilidad ambiental en toda nuestra actividad:

1. Luchar contra el cambio climático: alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO2 derivadas de nuestro consumo eléctrico.

2. Preservar el agua como fuente de vida: reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante mediante soluciones dirigidas a la reutilización y la minimización de pérdidas en la red.

3. Alcanzar la autosuficiencia energética: Re-definición de nuestras plantas de tratamiento en biofactorías que permiten, además de tratar el agua recuperando la vida biológica de los ríos y mejorando la salud de las personas, ser generadoras de energía y recursos para otros sectores industriales.

4. Proteger los espacios naturales: Por ello, hemos incorporado el compromiso de preservar y recuperar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.

5. Trabajar con proveedores sostenibles: seleccionar al 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible y responsabilidad social y medioambiental

6. Garantizar el acceso al agua: No solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de accesibilidad. Garantizando el acceso al agua a las familias en situación de dificultad económica, impulsando fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

7. Garantizar la igualdad y la diversidad: alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de personas con discapacidad en la compañía.

8. Concienciar a la ciudadanía: Sensibilizar y concienciar a los ciudadanos sobre el buen uso y cuidado del agua y del medio ambiente con campañas, programas educativos y visitas a nuestras instalaciones dirigidas a fomentar el uso responsable del agua a más de 14,5 millones de personas.

9. Conseguir 0 accidentes laborales: Nuestros profesionales son el motor de nuestra compañía. Y cuidarlos, una prioridad. Por ello, estamos comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales.

Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio.

En HIDROGEA y sus empresas participadas trabajamos día a día para la prestación de un servicio seguro y de calidad, es por eso, que se implantan distintas acciones de mejora para aumentar el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés:

✚ **Cuidamos la calidad de tu agua.** El control de la calidad del agua es nuestro principal objetivo. Hemos desarrollado un Plan de Control Analítico Anual consensuado con la Autoridad Sanitaria, en el que se establece la frecuencia y los diferentes parámetros a analizar, siempre asegurando el total cumplimiento de la normativa (Real Decreto 140/2003 y Real Decreto 902/2018, que regulan criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano, Real Decreto 314/2016 que incorpora los criterios básicos para la protección de la salud en contra de los peligros derivados de las radiaciones ionizantes en las aguas destinadas a consumo humano y el Real Decreto 865/2003, que regula los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionela) y otros criterios establecidos por la Dirección General de Salud Pública perteneciente a la Consejería de Salud de la Región de Murcia.

✚ Todas las **analíticas son realizadas por un laboratorio externo certificado** que garantiza los máximos estándares de fiabilidad en cuanto a los resultados obtenidos. Estos resultados son posteriormente enviados al Ministerio de Sanidad y volcados en el Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC).

✚ **Análisis de Control en red de distribución:** caracteres fisicoquímicos, organolépticos y microbiológicos del agua.

✚ **Análisis Completo de la red y depósitos:** caracteres organolépticos, fisicoquímicos, metales, trihalometanos, plaguicidas, hidrocarburos aromáticos policíclicos y caracteres microbiológico.

✚ **Análisis de Radiactividad**

✚ **Análisis de Boro y PVC**

✚ **Análisis de Legionela**

✚ Asimismo, disponemos de **sistemas de control automático**, que nos permiten, mediante nuestros sistemas de telemando y telecontrol, controlar y corregir en continuo los indicadores de calidad del agua: Cloro Residual, pH, Conductividad y Turbidez.

Estos controles automáticos vienen a complementar los controles efectuados en Laboratorio en cumplimiento del Plan de Control de Calidad del Agua Potable por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

✚ Se pueden **consultar los informes de calidad** de agua suministrada en la página web de la empresa.

✚ **Compromisos de servicio al cliente.** Herramienta utilizada para aumentar la calidad y satisfacción de nuestros clientes. Se adquieren cinco compromisos:

❖ Efectuar la instalación del contador antes de 48 horas a partir de la formalización del contrato.

❖ Dar respuesta a tu queja o reclamación en un plazo no superior a diez días laborables.

❖ Corregir en un plazo de seis días laborables las lecturas incorrectas.

❖ Comunicarte de forma inmediata, o a través de la factura, los consumos excesivos verificados por nuestro servicio de lecturas.

❖ Ejecutar de forma inmediata una serie de gestiones comerciales

✚ **Averías e Incidencias:** Mediante un adecuado mantenimiento de las conducciones y tuberías de abastecimiento y saneamiento, así como de todas las infraestructuras que las componen, damos servicio a la población del Municipio de Murcia 365 días al año 24 horas al día, con una filosofía donde la

atención al cliente, el respeto de los procesos con el medio ambiente, y la eficiencia hidráulica y energética son nuestros principales objetivos.

- ✚ La principal herramienta de control se realiza a través del **Sistema de Telemando** que nos proporciona en tiempo real el estado de funcionamiento de la red. Desde el Centro de Control se operan las válvulas reguladoras que estabilizan y modulan la presión en función de las necesidades del suministro y nos aporta información de caudales en cada una de las zonas en las que se divide la red.
- ✚ Además, se dispone de la **aplicación SCADA**, consistente en una plataforma de visualización y registro de la información procedente de las estaciones remotas, que permite la visualización de las señales de cada estación. Este programa permite la interacción con los actuadores vía remota por los Operadores de Telemando en el Centro de Control. El Centro de Control es la columna vertebral de la operación, desde allí se realiza el monitoreo y/o detección de situaciones o incidencias que pueden afectar a la continuidad de suministro y a la calidad del agua.

ACCIONES ESPECÍFICAS:

- Actualización y digitalización datos cliente
- Plan estratégico telelectura
- Gestión contactos canal Whatsapp
- Página Web accesible y bilingüe
- Reducción de quejas no conformes
- Charlas sobre “Cultura de Calidad del Agua”
- Análisis y selección de propuestas de mejora operativa de las instalaciones hidráulicas
- Plan de mejora de acometidas críticas de saneamiento por continuos atranques
- Definición de propuestas de renovación de grandes infraestructuras
- Reducción de olores procedentes del alcantarillado en vía pública
- Evolución mobility en GIOT. Desarrollo de versión de GIOT Móvil o similar, que permita reportar al cliente el estado de cualquier avería o queja, situación de expediente y aviso de obra en tiempo real
- Adaptación a los Planes de Seguridad del Agua (R.D. 902/2018)
- Implementación de terminales de atención a clientes
- Mejora del sistema de Cita Previa
- Buen Gobierno y Transparencia. Rendir cuentas y actuar de forma transparente, asegurando que la estructura de los órganos de gobierno de la organización y

los mecanismos establecidos para la toma de decisiones sean alineado con las prácticas de buen gobierno e incluye aspectos de sostenibilidad.

- Se dispone de un Departamento Jurídico con distintos profesionales, los cuales velan por el cumplimiento de la ley en toda la organización. Asimismo, los distintos Directores de Departamento aplican el cumplimiento de dicha ley en cada una de sus competencias.
- También, con la implantación del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (Compliance Officer) se fortalece el esfuerzo realizado por la organización para el cumplimiento de la ley.

De esta forma y como consecuencia del compromiso adquirido con el cumplimiento de la Ley, se desarrollan distintos **DOCUMENTOS Y POLÍTICAS**:

1. Políticas para dar cumplimiento al Nuevo Reglamento de Protección de Datos.
2. Política de Igualdad
3. Política de Biodiversidad
4. Política de salud y bienestar para empleados/as
5. Política de movilidad sostenible
6. Política de Sostenibilidad o Responsabilidad Social Corporativa
7. Política de derechos humanos
8. Política de diversidad y no discriminación
9. Política medioambiental
10. Política de lucha contra el cambio climático
11. Política de innovación
12. Política de Privacidad
13. Política de Ejercicio de Derechos
14. Política de Cumplimiento Fiscal
15. Política de Actuación en Sector Privado y Conflictos de Interés
16. Código de Conducta.
17. Estatuto Compliance Officer

Además, se disponen de diferentes **APLICACIONES INFORMÁTICAS** usadas para su gestión y control como:

- **GESTRAI**: Programa de gestión de normativa y de requisitos legales.
- **APLICACIÓN DE SOLICITUDES DE CONTRATO**: Aplicación utilizada para reportar la documentación técnica y jurídica para la licitación de contratos.
- **APLICACIÓN DE CONTRATOS**: Seguimiento de los contratos de la organización
- **APLICACIÓN DE FACTURAS**: Control de las facturas de la empresa vinculadas con el contrato correspondiente

ACCIONES ESPECÍFICAS:

- Acercamiento de la Gerencia, reuniones abiertas con Grupos Políticos
- Campañas y acciones de comunicación con los Grupos de Relación
- Actualización y Mantenimiento de la Página Web
- Reuniones presenciales de las mesas sectoriales e individuales con los Grupos de Relación
- Proyecto Centro de Atención al Visitante (CAV) en ETAP La Contraparada

ETICA E INTEGRIDAD

En HIDROGEA disponemos de un **Código Ético** que define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

Estos valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de la empresa.

En el contexto actual se hace más indispensable que nunca para la empresa, actuar con responsabilidad y ética en sus actividades, de cara a todos los grupos de relación.

Se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código Ético y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

Asimismo, debe emplearse este canal para notificar posibles incumplimientos del Código Ético y sus políticas y procedimientos a través del formulario de consulta y del formulario de notificación de irregularidades.

1.- **Sistema de Riesgos Penales** (Compliance): Sistema implantado en la organización en el cual se definen distintas políticas y se desarrolla el código de conducta que proporciona directrices claras a sus profesionales en la realización de todas sus actividades, tanto dentro de la Sociedad como en las actuaciones con clientes, proveedores y/o colaboradores externos.

Se designa la figura del Compliance Officer, órgano unipersonal con competencias en el ámbito de la ética, la prevención y cumplimiento legal que se encargará del control y la ejecución de las normas contenidas en el Código de Conducta.

2.- **Distintos Contenidos en la Página Web Corporativa:**

- **Portal de Transparencia:** a través de este portal la ciudadanía podrá obtener información actualizada de las actuaciones desarrolladas por la empresa y de los resultados de su gestión, y en el que se establecerán los canales de comunicación necesarios para dar respuesta a las demandas de información de esta.

- **Perfil del Contratante:** espacio creado para permitir el acceso público a la información relativa a su actividad contractual, tal como licitaciones abiertas o en curso y la documentación relativa a las mismas, las contrataciones programadas, los contratos adjudicados, los procedimientos anulados y cualquier otra información útil de tipo general, como puntos de contacto y medios de comunicación que pueden utilizarse para relacionarse con el órgano de contratación
- **Empleo:** en este apartado se pueden consultar las ofertas de empleo de Aguas de Murcia, la documentación necesaria para acceder a las mismas, así como el estado del proceso de selección.
- **Código de Conducta:** define los valores de nuestra organización, constituyendo una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. Estos valores éticos son una parte central de la estrategia y el desarrollo (<https://www.emuasa.es/codigo-de-conducta>).

3.- **Plan de Igualdad:** El objetivo es la promoción de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres dentro de la organización, así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral. Para ello se ejecutan una serie de acciones, fruto de las negociaciones de la Comisión de Igualdad, en cada uno de los ámbitos objeto de análisis en el diagnóstico de la situación de la organización, realizado previamente. Dentro de la documentación desarrollada podemos encontrar la Política de Igualdad, la Guía de Buenas Prácticas de Igualdad, el Reglamento de Funciones de la Comisión de Igualdad, el Compromiso de la Dirección con la Igualdad, el protocolo de Acoso, etc.

Acciones específicas:

- Consolidación del Sistema Compliance

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Políticas y medidas puestas en marcha por la compañía en materia de seguridad y salud laboral en su sentido más amplio con el objetivo de prevenir accidentes laborales.

Acciones específicas:

- Consolidación de los Planes de Seguridad aprobados por el CNPIC
- Consolidación del Plan de Protección Especifico (PPE)
- Implantación de las “10 reglas que salvan”.
- Realización de planes de evaluación de riesgos en las instalaciones
- RGP, objetivo de reducción de accidentes.
- Planes de formación en seguridad y salud

COLABORACION Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

En HIDROGEA somos conscientes de la importancia de apostar por la colaboración público-privada para superar la inseguridad, la inestabilidad y las posibles crisis. Por ello, trabajamos con el lema de no dejar a nadie atrás. Como empresa socialmente responsable, desde hace años, colaboramos con los ayuntamientos de los municipios en los que gestionamos el servicio de agua, implantando medidas sociales dirigidas a colectivos vulnerables.

El proyecto H2O30 Cartagena Sostenible es una iniciativa impulsada por HIDROGEA, con la que pretende unir esfuerzos para lograr el progreso, la modernización y la igualdad social de Cartagena. Basado en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que dice que un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Con la firma del Manifiesto H2O30, “se comprometen a trabajar colectivamente para impulsar un cambio responsable que permita el desarrollo de Cartagena en igualdad, accesibilidad y sostenibilidad”, que ayude a convertirla, durante los próximos años, en una ciudad referente en innovación y respeto al medio ambiente.

Acciones específicas:

- Plan de dialogo con los Grupos de Relación.
- Seguimiento de los temas de interés de los GG.II a través de diferentes canales:
- Reuniones directas con los directores y responsables de la empresa
- Redes sociales: Twitter, Instagram.
- Teléfono, correo electrónico de contacto.
- Páginas web.
- Directamente en las oficinas de atención al cliente.

TRANSPARENCIA EN LAS TARIFAS

Transparencia de la compañía acerca de los costes operacionales necesarios para asegurar el aprovisionamiento del agua y su capacidad para repercutirlos adecuadamente al consumidor final.

Acciones específicas:

- Inclusión en la página web de la explicación del contenido de cada factura por municipios.

EFICIENCIA EN LAS REDES DE DISTRIBUCION DE AGUA

Plan de acción y medidas para lograr un consumo eficiente de recursos a lo largo de la cadena de valor de la compañía y asegurar la incorporación de criterios de eficiencia en todos los proyectos en los cuáles participamos (consumo de energía, agua, etc.), incluyendo objetivos y medición del grado de avance alcanzado (consumo de agua, consumo de energía, etc.).

Acciones específicas:

- Reducción del Agua No Registrada (ANR)
- Reducir el consumo de energía debido a acciones de eficiencia y sostenibilidad.
- Incrementar % Energías Renovables.
- Implantación Sistemas Gestión de Activos (AQUACIS GA)
- Implantación Funcionalidades de Movilidad en GIS (WICOT)
- Campañas publicitarias.

CONTRATACION – ADJUDICACION Y ESTABLECIMIENTOS DE ACUERDOS

Asegurar la transparencia en la adjudicación de concesiones, licitaciones y contratos y acuerdos públicos y privados para la prestación de servicios de la compañía persiguiendo la excelencia social y medioambiental en la prestación de los mismos.

Acciones específicas:

- Cumplimiento de la nueva Ley de Contratos del Sector Público
- Licitaciones de servicios
- Evaluación de proveedores

SATISFACCION DE LOS CLIENTES Y GESTION DE SUS RECLAMACIONES

Transparencia en las relaciones con clientes, establecimiento de mecanismos de gestión y resolución de las reclamaciones de los clientes finales, medición de su satisfacción y acciones con el objetivo de mejorar el servicio.

Independientemente del tema material al que se refiera, en HIDROGEA disponemos de distintos mecanismos formales para la recogida de quejas y/o reclamaciones ya sean tanto a nivel interno como externo:

- Presencialmente en las Oficinas mediante Registro de Entrada.
- A través de la página web en:
 - Reclamaciones
 - Canales de Contacto
- A través del teléfono de Atención al Cliente
- A través del Buzón de Sugerencias
- A través de las redes sociales

Acciones específicas:

- Implantación de gestiones on-line “Oficina Virtual”:
- Facturas y pagos.
- Lecturas y consumos.
- Nuevos contratos.
- Modificación de datos.
- Incidencias y reclamaciones.
- Establecimiento en la web de un área específica de clientes.
- Autolectura de tu consumo de agua, supondrá que la facturación se corresponda con tu consumo real.
- Avisos de todas las interrupciones en el servicio con una anticipación de más de 24 horas.
- El cliente puede comunicar anomalías o posibles fraudes

INFRAESTRUCTURAS – ACCESO UNIVERSAL AL AGUA POTABLE Y SERVICIOS DE SANEAMIENTO

Actuaciones para compatibilizar el rápido crecimiento de la población y la escasez del agua con la provisión sostenible de los servicios de acceso al agua y saneamiento.

Acciones específicas:

- Implantación de un Plan de Gestión Integral de Mantenimiento de alcantarillado (GIMA)
- Plan de pago “12 gotas”.
- Tarifas Bonificadas que suponen la reducción de las cuotas de servicio para grupos específicos con circunstancias de necesidad o en peligro de exclusión social.
- Fondos Sociales para proporcionar ayudas a los sectores de la población más necesitados.

GRI 103-3 EVALUACION DEL ENFOQUE DE GESTION

Se realizan reuniones del comité de evaluación del sistema de gestión donde se analiza la evolución de cada una de las medidas establecidas para cada una de las áreas o departamentos en los que se divide el servicio y en los que están incluidos todos los temas materiales.

Anualmente se realizan auditorías ambientales, como la norma ISO 14001:2015 sobre sistemas de gestión ambiental, el cálculo de la huella de carbono bajo la norma ISO 14064-1:2012, ISO 50001:2018 por eficiencia energética, ISO 9001:2015 sobre calidad e ISO 22000:2018 por inocuidad, ISO 22301:2012 para la Gestión de la continuidad del Negocio; así como auditorías legales financieras, de Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019) y verificación de la memoria de Desarrollo Sostenible (en el presente informe se realiza una evaluación bienal debido a que no se presentó la memoria en 2018). A través de estas auditorías se evalúa el enfoque de gestión en cada uno de los temas materiales.

En la página web www.hidrogea.es, así como en las correspondientes páginas web de sus empresas participadas, se puede encontrar respuesta a la evaluación de cada uno de los temas materiales.

ACCIONES ESPECÍFICAS CON RESPECTO A LOS TEMAS MATERIALES

- **Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio:** análisis constantes y su publicación en las diferentes webs de los municipios. La calidad del agua que HIDROGEA suministra cumple siempre con todos los estándares y normativas. No ha sufrido ningún cambio en el enfoque de gestión. Continuamente se realizan cursos de formación y se mejoran instalaciones para ofrecer el mejor servicio. En HIDROGEA se mantienen vigentes los certificados de calidad y sistemas de gestión, de momento no hay ningún cambio en el enfoque de gestión. Sistema APPCC-ISO 22000 para la evaluación de peligros y gestión de riesgos. Canales presenciales y no presenciales. Servicio tanto de atención al cliente como control y monitorización del servicio 24/7, Adaptación al R. D. 1290/2012, Control de Aliviaderos. Implantación de la cita previa.

- **Ética e integridad:** Implantación del Sistema Compliance, código de Conducta, portal de Empleo, portal de Proveedores, portal de Transparencia, comunicación Externa (Twitter, Instagram, Notas de Prensa, etc.). En los informes anuales del Compliance Officer no se han detectado incumplimientos en la ética o la falta de integridad del personal perteneciente a la organización.

- **Buen Gobierno y Transparencia:** publicación del informe de sostenibilidad, transparencia, publicación de datos en webs (www.hidrogea.es). Actualización Portal de transparencia. Implantación del Sistema Compliance, comunicación Externa (Twitter, Instagram, Notas de Prensa, etc.), auditorías externas.

- **Seguridad y salud laboral:** Aplicación de política de seguridad y salud específica aparte y seguimiento y control mediante un sistema implantado y certificado en base a la norma internacional OSHAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019. Auditorías externas del sistema implantado.

- **Colaboración y alianzas entre el sector público y privado:** Creación de cátedras con las universidades de la Región, convenios de colaboración, proyectos, con universidades, centros de investigación, empresas, administración, asociaciones, etc. (Ver GRI 102-12: Iniciativas externas, y GRI 102-13: Afiliación a asociaciones).

- **Transparencia en las tarifas:** En la página web de HIDROGEA, www.hidrogea.es aparece una explicación, para cada municipio de las tarifas y el contenido de las facturas. Las tarifas tienen en cuenta las características específicas del municipio y la legislación vigente actual. Acceso a diferentes tipos de facturaciones (tarifa social, 12 gotas, factura digital, etc.).

- **Eficiencia en las redes de distribución de agua:** Implantación de la telelectura, microsectorización de las redes de distribución, actuaciones rápidas de reparación de las posibles roturas, digitalización del trabajo de mantenimiento de redes, monitorización en continuo de las redes y sus elementos, búsqueda de fugas, mínimos nocturnos, panel ANR, etc. Seguimiento en continuo de objetivos y medidas adoptadas a través de la aplicación PRG.

- **Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos:** Portal de contratación, adaptación de la Organización a la nueva Ley de contratos del Sector Público y al Reglamento RGPD, Reducción de la documentación para la contratación. Cumplimiento con la política de compras y la ley de contratación del sector público. No existencia de no conformidades en las auditorías externas del sistema de gestión (ISO 9001)

- **Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones:** encuestas periódicas de atención al cliente. Periódicamente se realizan estas encuestas para conocer la opinión de los clientes. Continuamente se trabaja para optimizar los servicios. Tanto a nivel interno como externo, existen distintos mecanismos para la recogida de quejas y/o reclamaciones. Bien a través de la oficina, página Web, buzón de sugerencias (sersostenibles.es) o a través de las distintas reuniones mantenidas con los Grupos de Relación y mesas sectoriales. Canales presenciales y no presenciales. Servicio tanto de atención al cliente como control y monitorización del servicio 24/7. Implantación de la cita previa.

- **Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento:** Nuevas tarifas para familias en riesgo de exclusión. Aumento del fondo social. Cada año se realiza la renovación y ampliación de las redes de distribución y saneamiento. Aprobación bajada de tarifas.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI 201-1 VALOR ECONOMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

| CREACIÓN DE RIQUEZA (MILES DE EUROS) | 2020 | 2021 |
|---|---------------------|---------------------|
| A) VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO | 190.799.564€ | 188.712.927€ |
| a) INGRESOS | 190.799.564€ | 188.712.927€ |
| B) VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (a+b+c+d) | 185.892.365€ | 188.105.396€ |
| a) COSTES OPERATIVOS | 137.470.543€ | 137.206.914€ |
| b) SALARIO Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS | 38.565.952€ | 38.648.471€ |
| c) PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL | 7.019.463€ | 8.113.895€ |
| d) IMPUESTOS | 2.836.407€ | 4.136.116€ |
| VALOR ECONÓMICO RETENIDO = (A)-(B) | 4.907.199 | 607.531 |

El 100% de los valores mencionados se generan en España

GRI 201-4 ASISTENCIA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

| | Importe Total 2020 | Importe Total 2021 |
|------------------|--------------------|--------------------|
| Aguas de Cieza | 10.282,78 € | 7.715,19 € |
| Sermubeniél | 16.946,83 € | 22.308,03 € |
| Aguas de Lorca | 3.114,36 € | 4.613,51 € |
| Aguas de Jumilla | 0,00 € | 0,00 € |
| Hidrogea | 15.374,05 € | 22.260,34 € |
| Aguas de Murcia | 3.202,53 € | 13.591,00 € |

El 100% de las actividades desarrolladas por las empresas se realizan en España

GRI 203-1 INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS APOYADOS

El grueso de las inversiones de la empresa se ha dirigido a la construcción de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua), sustitución e instalación de nuevos contadores, etc.

a. HIDROGEA y empresas mixtas pequeñas

| Año | Inversiones en redes de abastecimiento y saneamiento | Otras | Inversión total |
|------|--|----------------|-----------------|
| 2020 | 1.451.878,61 € | 2.926.573,53 € | 4.635.501,35 € |
| 2021 | 2.305.735,39 € | 2.198.841,69 € | 4.504.577,08 € |

EMUASA

| Año | Inversión total | Inmovilizado material | Inmovilizado intangible |
|------|-----------------|-----------------------|-------------------------|
| 2020 | 3.241.805,53 € | 3.147.745,61 € | 94.059,92 € |
| 2021 | 3.383.999,50 € | 3.289.939,58€ | 94.059,92 € |

En EMUASA el grueso de las inversiones y actuaciones se han dirigido a la ampliación y renovación de redes de agua potable, saneamiento y pluviales (ciclo integral del agua). En 2018, se aprobaron las actuaciones correspondientes al Plan de actuaciones de la Empresa para ejecutar durante los años 2018-2019 que han continuado ejecutándose en 2020 y 2021.

Los impactos en las comunidades afectadas por las inversiones son múltiples:

- Por un lado, se les mejoran las condiciones de acceso al servicio de agua potable de los ciudadanos pertenecientes a los municipios donde HIDROGEA y sus empresas participadas desarrollan su actividad.

- Por otro, se mejoran las condiciones del saneamiento o se dota de ese servicio a comunidades que no lo tienen. En este último caso hay un fuerte efecto de mejora medioambiental.

- En aquellas zonas en las que se ejecutan mejoras en las redes de pluviales, se reducen los riesgos frente a inundaciones y se mejoran las condiciones de drenaje superficial.

- Habitualmente, las inversiones llevan aparejadas reformas en los servicios urbanísticos afectados, por lo que hay una renovación del entorno de las inversiones.

Todas estas inversiones realizadas y planificadas tienen fuertes impactos en la dinamización económica y social, así como en la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

Impacto económico indirecto de proyectos y obras:

- ❖ Dinamización del sector de la construcción.
- ❖ Mejoras de las condiciones medioambientales.
- ❖ Sostenimiento del empleo en proveedores de obras y servicios.
- ❖ Inversión que implica la utilización de bienes y servicios realizada a contra ciclo

Estas inversiones son compromisos adoptados con las corporaciones locales de cada ciudad.

GRI 203-2 IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

Destacan como impactos económicos significativos indirectos las Tarifas Especiales y los Fondos Sociales. Los municipios que ponen a disposición de sus clientes ayudas para las familias que no pueden hacer frente al recibo del agua son:

| FONDO SOCIAL | Nº Contratos | | Importes | |
|---------------------|--------------|--------------|-----------------------|-----------------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| AGUILAS | 167 | 172 | 35.631,78 € | 33.286,44 € |
| ALCANTARILLA | 110 | 61 | 24.715,60 € | 52.490,46 € |
| BENIEL | 7 | 19 | 4.444,33 € | 4.523,58 € |
| CARTAGENA | 642 | 193 | 31.186,82 € | 34.790,38 € |
| CIEZA | 167 | 149 | 58.023,71 € | 49.705,05 € |
| LORCA | 581 | 623 | 154.143,99 € | 175.061,16 € |
| EMUASA | 5.347 | 5.567 | 698.219,39 € | 800.138,97 € |
| TOTAL | 7.021 | 6.784 | 1.008.036,09 € | 1.149.996,04 € |

También se ha beneficiado a familias numerosas, pensionistas, comedores sociales, clientes vulnerables, parados de larga duración y personas discapacitadas. Para todos ellos existen las tarifas especiales que se muestran en la siguiente tabla:

| TARIFAS BONIFICADAS | 2020 | 2021 |
|---------------------------|---------------|---------------|
| FAMILIAS NUMEROSAS | 8.048 | 8.516 |
| PENSIONISTAS | 13.164 | 12.229 |
| MINUSVALÍA | 308 | 307 |
| COMEDOR SOCIAL | 19 | 18 |
| OTROS COLECTIVOS | 30 | 31 |
| TOTAL | 21.572 | 21.103 |

Para aplicar estas medidas se colabora con los Servicios Sociales de los Ayuntamientos, que son los que conocen la realidad de las familias de sus municipios y garantizan que el destino de estas ayudas llega a los que realmente más lo necesitan.

Por otro lado, el negocio que desarrollamos genera una actividad económica paralela que de manera indirecta lleva asociada la creación de empleo, mejorando la economía familiar de los ciudadanos de las áreas con operaciones significativas y promoviendo, al mismo tiempo, el consumo.

Para facilitar el pago se ha creado una nueva modalidad de pago, denominada 12 gotas, en la que cada mes el ciudadano paga el mismo importe en la factura del agua. Este valor se calcula en base al histórico de facturación, se propone una cuota mensual, y una vez al año se realiza una regularización.

En el año 2020 hay un total de 339 contratos adheridos a la modalidad de pago 12 gotas, y en 2021 un total de 385 contratos.

En el resultado obtenido de la encuesta de materialidad los temas más relevantes y que más preocupan en general son los de índole social.

Por este motivo, en línea con la estrategia de la empresa y con motivo de la preocupación común, desde HIDROGEOA seguimos la estrategia de implementar acciones en esa línea de enfoque hacia las personas y el planeta, por eso siguiendo la Estrategia Europea 2020 cuyo objetivo es “garantizar que la recuperación económica reciba el apoyo de una serie de reformas para construir unas bases sólidas para el crecimiento y la creación de ocupación en la Unión Europea hasta 2020” se han implantado acciones como ampliación de fondos sociales, modalidad de pago “12 gotas”, programas de ayuda y colaboración con ayuntamientos para la creación de empleo y para la integración social. Europa 2020 es la estrategia decenal de la Unión Europea para el crecimiento y el empleo. Se puso en marcha en 2010 con el fin de crear las condiciones requeridas para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador.

La UE tiene hasta 2020 inclusive para alcanzar cinco objetivos principales en los ámbitos de empleo, investigación y desarrollo, clima y energía, educación, inclusión social y reducción de la pobreza, desde HIDROGEOA orientamos nuestros esfuerzos para colaborar en la ejecución de los objetivos marcados.

Algunas de las tarifas especiales disponibles para los usuarios son:

- ✚ Tarifa para Viviendas con más de 4 miembros, se pondera el consumo en función de las personas empadronadas en la vivienda, estableciendo una escala tarifaria dependiendo de las personas que lo habitan. Es requisito que en el domicilio de suministro estén empadronadas más de 4 personas, con la excepción de las Familias con título de Familia numerosa (monoparentales, con algún miembro con discapacidad, etc.)
- ✚ Tarifa para pensionistas. Los primeros 15 m³ de consumo son totalmente gratuitos. Hasta los siguientes 25 m³, el precio por consumo de agua es muy reducido.
- ✚ Tarifa industrial. Para industrias cuya materia prima principal es el agua. Un tramo de consumo único a un precio reducido.
- ✚ Tarifa especial de fuga. Precios más reducidos para los consumos excedidos de la media provocado por fugas en la instalación del cliente. Como novedad se aumenta a dos fugas al año espaciadas en un bimestre.

- ✚ Tarifa social, para clientes en situación de vulnerabilidad económica y con nota positiva de los Servicios Sociales. Una tarifa sin limitación presupuestaria de 5€/mes para consumos no superiores a 110 litros/persona/día, cantidad superior a la recomendada por la Organización Mundial de la Salud, que como novedad posibilita la incorporación de viviendas tuteladas y cedidas a ONGs. Además, se soluciona la deuda superior a 6 meses hasta la fecha de aprobación del expediente.
- ✚ Tarifa Social para otros colectivos, dirigida a clientes en otras situaciones personales no contempladas en la Tarifa Social:
 - pensionista o más de 4 miembros,
 - Familias con todos sus miembros en situación de desempleo;
 - Familias con Personas con Discapacidad a su cargo.
 - Víctimas de violencia de género.
- ✚ Tarifa para comedores sociales. Tarifa muy reducida y a tramo único para Organizaciones sin ánimo de lucro que dispensen comidas o presten servicio de banco de alimentos en sus instalaciones.

GRI 205-1 OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCION

No se han realizado evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción ya que no ha sido detectado ningún tipo de riesgo en relación con la corrupción durante 2020 y 2021.

GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACION SOBRE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCION

Dado el compromiso que llevamos implícito con un desarrollo sostenible y responsable, la compañía dispone de un conjunto de documentos que introducen el concepto de Estructura Ética y que describen los valores y principios que deben guiar el comportamiento de toda la plantilla. Éstos incluyen:

- El Código Ético o de Conducta en el caso de las mixtas.
- El protocolo de Prevención, Detección y Gestión de Riesgos Penales.
- Las políticas, que proporcionan pautas de actuación en pro de un comportamiento ético, en concreto:
 - ❖ En las relaciones con funcionarios públicos.
 - ❖ En la actuación en el sector privado.
 - ❖ En la gestión de conflictos de interés.

- ❖ En la promoción de acciones de patrocinio, mecenazgo y colaboración académica.
- ❖ En el desempeño de actividades con potencial impacto en el medio ambiente.
- ❖ En la gestión de la información de modo seguro y en el uso de los sistemas de información.

De este modo, se ha distribuido a todas las personas trabajadoras el Protocolo de Prevención de Riesgos Penales y las Políticas que proporcionan pautas de actuación y de comportamiento ético.

Todos los documentos de estructura Ética están a disposición de la plantilla de forma íntegra.

Los códigos y políticas se aprueban en el órgano de gobierno que tenga la potestad según se consigna en los estatutos de cada sociedad.

El 100% de los miembros de los órganos de gobierno han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. No procede realizar desglose ya que todos los miembros del órgano de gobierno han recibido formación sobre anticorrupción.

El 100% de los empleados han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. No procede realizar desglose ya que todos los empleados han recibido formación sobre anticorrupción.

Nuestros socios son sólo públicos en el caso de las empresas mixtas. A los socios públicos se les propuso la implantación de un sistema específico de Compliance para cada sociedad mixta, llevándose al Consejo de Administración de cada una de las sociedades la aprobación del correspondiente sistema, semejante al de HIDROGEA, y nombramiento del respectivo Compliance Officer. De este modo, todos nuestros socios públicos (100%) han sido informados sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción y han adoptado en distintas fechas los correspondientes acuerdos para implantar sistemas propios y específicos de prevención de riesgos penales. Durante 2020 y 2021 se ha profundizado sobre estos temas y se ha actualizado el sistema y procedimientos. No procede realizar desglose ya que todos los socios de negocio han recibido formación sobre anticorrupción.

El 100% de los miembros de los órganos de gobierno han recibido capacitación sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. Esta información se ha trasladado mediante charlas presenciales y online, siendo su realización obligatoria. La formación presencial ha sido impartida periódicamente por personal experto del Área Jurídica o de Compliance del Grupo Suez. Del mismo modo, se ha formado a las nuevas incorporaciones. No procede realizar desglose ya que todos los miembros del órgano de gobierno han recibido formación sobre anticorrupción.

El 100% de los empleados han sido informados sobre las políticas y procedimientos de la organización para la lucha anticorrupción. Se ha formado de manera presencial a la totalidad de directivos, mandos y técnicos. La difusión, conocimiento y sensibilización de personal administrativo y de oficios se ha realizado a través de medios digitales (correo electrónico y aplicaciones informáticas). No procede realizar desglose ya que los planes de difusión y formación se ha contemplado a todo el personal, independientemente de su categoría y centro de trabajo.

GRI 205-3 CASOS DE CORRUPCION CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS

Durante los años 2020 y 2021 no se ha dado ningún caso de corrupción.

GRI 207-1 ENFOQUE FISCAL

- La estrategia fiscal de la empresa se basa en la planificación fiscal y el cumplimiento estricto de la normativa tributaria, reduciendo al mínimo el riesgo fiscal y fomentando relaciones fundadas en el respeto, transparencia y confianza mutua con las autoridades fiscales.
- Involucración de la Dirección de la empresa en la aprobación y seguimiento periódico de las políticas fiscales tendente al correcto cumplimiento de la legalidad fiscal.
- Compromiso con el cumplimiento normativo. Cumplimiento de la ley, respetando tanto su letra como su espíritu.
- Alineamiento de la Política y Estrategia fiscal con la realidad del negocio y el compromiso de sostenibilidad.
- Pago responsable de impuestos como contribución al desarrollo sostenible del país.

GRI 207-2 GOBERNANZA FISCAL, CONTROL Y GESTION DE RIESGOS

La Dirección de empresa es responsable en el cumplimiento de la estrategia y gestión fiscal de la empresa.

El enfoque fiscal se integra a través de la formación continua, la especialización y la orientación para el personal responsable de la gestión fiscal sobre la relación entre la estrategia fiscal, la estrategia empresarial y el desarrollo sostenible.

La tolerancia al riesgo es baja. Hay una serie de revisiones internas y externas que supervisan y garantizan el adecuado cumplimiento normativo y apoyo continuo asesorías especializadas externas.

La Organización dispone de un Código Ético, en su apartado 8, se describe el canal ético, mecanismo a través del cual pueden comunicarse las inquietudes relacionadas con conductas poco éticas o ilegales, estas pueden comunicarse utilizando el buzón codigoetico@hidrogea.es, o contactando con el Compliance Officer.

En 2021, se realizó la última revisión fiscal por la empresa Price Waterhouse Cooper.

GRI 207-3 PARTICIPACION DE GRUPOS DE INTERES Y GESTION DE INQUIETUDES EN MATERIA FISCAL

Relaciones fundadas en el respeto, transparencia y confianza mutua con las autoridades fiscales y de total colaboración en todo aquello que se nos requiere.

La empresa se posiciona en defensa de las políticas públicas en materia fiscal, aplicando la normativa, que supone la aportación de la empresa a los recursos necesarios para que el Estado pueda desarrollar todas sus actividades necesarias para el bien común.

Los procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés son varios:

- Buzón en las distintas webs, o contactando con el Compliance Officer
- Reuniones mantenidas con los grupos de interés
- Mesas Sectoriales
- Mecanismos definidos en el portal de transparencia para la relación con la ciudadanía

La organización expone públicamente, en su página web correspondiente, el detalle de las tarifas de su servicio para cada municipio en el que presta servicio. Además, en el canal de YouTube "HIDROGEA RM" puede encontrar un video explicativo: https://www.youtube.com/watch?v=25ShzfkOqec&ab_channel=HIDROGEARM

Cualquier estudio de formación o actualización de tarifas debe estar constituido por tres bloques de información y justificación:

1.- Una **Memoria explicativa** del servicio, sus infraestructuras y procesos de explotación, su estado actual y las previsiones contempladas en los programas de mejora o Planes Directores del servicio, los caudales abastecidos, drenados y depurados, así como los facturados y cobrados y sus proyecciones.

2.- Una **justificación presupuestaria** de los gastos o costes previsibles en los que el servicio va a incurrir en función de los niveles de calidad establecidos para el desarrollo de este, los criterios de explotación (operación y mantenimiento) fijados y los procesos y procedimientos de trabajo considerados.

3.- De acuerdo con las previsiones de suministro, **proponer una estructura tarifaria** y una aplicación de precios unitarios, índices de progresividad y una adecuada asignación según la priorización de los diferentes usos.

Los ingresos tarifarios no deben en ningún caso limitarse a recuperar los costes de explotación; deben cubrir los costes reales del ciclo integral del agua, todos aquellos que contribuyan al desarrollo de la actividad y posibiliten la autofinanciación, mantenimiento, conservación y modernización de los sistemas.

Las tarifas de abastecimiento y saneamiento del agua son objeto de aprobación por el Pleno del Ente Local. El servicio de abastecimiento de agua potable en España está sometido, en la actualidad, a un doble control político-administrativo, ya que se trata de un servicio de competencia exclusiva de las Entidades Locales y a la vez, está incluido en el Régimen de Intervención de Precios de las Comunidades Autónomas.

Así pues, los pasos a seguir para aprobar la tarifa de agua serían:

- ✓ Elaboración de la memoria económica por parte del gestor, sea este público o privado.
- ✓ Someter el expediente a la aprobación del Pleno Municipal, que habrá de emitir certificado al respecto. - El expediente se remitirá a la Comisión de Precios de la Comunidad Autónoma que corresponda. - Las tarifas serán definitivamente aprobadas por la Comisión de Precios correspondiente y ésta ordenará la publicidad requerida, entrando en vigor dichas tarifas al día siguiente al de su publicación, salvo que se indique expresamente una fecha posterior o anterior.

DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL

GRI 302-4 REDUCCION DEL CONSUMO ENERGETICO

Si tomamos como referencia el año 2019, debido a que el año 2020 por la pandemia COVID -19 no es año representativo, la disminución total fue de:

| |
|------------------|
| 2021-2019 |
| 57,25 TJ |

Las iniciativas se describen en la tabla de oportunidades de mejora.

| Tabla Oportunidades de Mejora 2020 | | Tabla Oportunidades de Mejora 2021 | |
|------------------------------------|--|------------------------------------|--|
| EDAR Águilas | Instalación de sondas de amonio en biológicos de línea convencional | Cartagena | Sustitución 2 vehículos de gasolina por vehículos eléctricos |
| EDAR Águilas | Instalación de sondas de cloro y REDOX en salida de terciario línea convencional | Cartagena | Instalación de arrancadores estáticos EBAR CUBANITOS |
| EDAR Águilas | Remodelación del colector para uso de válvula de arranque en vacío soplantes línea convencional. | EDAR MMS | Limpieza química difusores cerámicos en reactor biológico nº3 – en curso |
| Águilas | Sustitución de Equipo de Climatización en Oficinas Hitecsa, con gas refrigerante R22 por MITSUBISHI ELECTRIC inverter con gas refrigerante R410A | EDAR MMS | Sistema de aireación avanzada |
| Jumilla | Instalación soplante nueva que sustituya la existente | EDAR MMS | Reposición agitador reactor biológico nº2 (2 uds) |
| EDAR La Hoya | Instalación de sensores de movimiento en las distintas salas de la EDAR para el encendido de luces | EDAR MMS | Reposición bomba alimentación fangos a centrifuga |
| Torre Pacheco | Auditoría energética global RD56/2016 – | EDAR MMS | Reposición bomba polielectrolito |

| | | | |
|---------------------------|---|------------------|--|
| Cartagena | Instalación de paneles solares en EBAR El Algar 15 kWp – | Cartagena | Instalación de paneles solares en EBAR El Albuñón 15 kWp |
| Cartagena | Instalación de paneles solares en EBAR Lengua de la Vaca 4 kWp – | Cartagena | Instalación de paneles solares en EBAR Los Urrutias 15 kWp |
| Cartagena | Sustitución de las 3 bombas de la EBAR Mar de Cristal Depuradora – | Cartagena | Instalación de paneles solares en EBAR Alumbres 15 kWp |
| Cartagena | Sustitución de las 2 bombas de la EBAR El Borricen – | Cartagena | Instalación de paneles solares en Centro Operacional RDAB 30 kWp |
| Cartagena | Sustitución de las 2 bombas de la EBAR La Puebla – | Cartagena | Sustitución de la bomba EBAR Pescadería |
| Cartagena | Sustitución de 6 vehículos Gas-oil antiguos por otros nuevos de gas-oil | Cartagena | Sustitución Caudalímetro EBAR Alumbres |
| Cartagena | Auditoría energética global RD56/2016 – | Cartagena | Instalación caudalímetro EBAR Playa Honda III |
| Cartagena | Sustitución 1 Bomba en EBAR Mar Menor (XYLEM) – | Cieza | Mejorar regimen de funcionamiento de la EBAR de Los Prados |
| EDAR CABEZO BEAZA | Mejorar la recuperación de calor de los gases de escape de los motogeneradores para aumentar la producción de energía eléctrica para autoconsumo. | Jumilla | Instalacion de Equipo de Renovacion de aire en oficina de atencion al publico con intercambiador de calor. |
| EDAR MAR MENOR SUR | Sustitución de iluminación interior por Led en nave de pretratamiento y nave de espesamientos | | |
| EDAR MAR MENOR SUR | Mejora en actualización SCADA Edar en programación aireación | | |

Los tipos de energía incluidos en dicha reducción son: Combustibles y electricidad.

El año base se actualiza al 2021 debido a que se actualiza el cálculo de Huella de Carbono de la norma ISO UNE EN 14064:2019-1 donde es obligatorio considerar todas las emisiones indirectas. Adicionalmente, se actualiza también el procedimiento de cálculo de las emisiones de proceso (depuración) a la última edición publicada por el Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC), en su versión “2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories”.

Se dispone de un procedimiento que establece la metodología para determinar las emisiones de GEI atribuibles a las actividades de HIDROGEA.

GRI 303-1 INTERACCION CON EL AGUA COMO RECURSO COMPARTIDO

El agua es el producto de consumo humano que más garantías sanitarias tiene, porque se llevan a cabo múltiples analíticas diarias en la red, para garantizar su calidad y su garantía sanitaria.

Desde HIDROGEA gestionamos el ciclo integral del agua: una vez que el organismo competente nos la proporciona, en las plantas potabilizadoras que gestionamos directamente, se lleva a cabo el tratamiento de potabilización. A continuación, la transportamos por distintas redes a los diferentes puntos de suministro - viviendas, empresas, etc. -, con la presión necesaria y la calidad y garantía sanitaria (según RD 140/2003).

También nos encargamos de la recogida de aguas residuales a través de la red de saneamiento, que gestionamos. Se conducen a las estaciones depuradoras que gestionamos, donde se realiza el proceso de depuración para que prácticamente el 100% de las aguas tratadas se reutilicen, con la calidad suficiente, para el riego en el sector agrícola.

Conocedores de la gran preocupación que ocupa la escasez de agua en la Región de Murcia, la estrategia empresarial de la organización está enfocada hacia el máximo aprovechamiento de este recurso. Es por ello que la empresa posee una política medioambiental y de biodiversidad, en la que se promueve el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, fomentando la biodiversidad y mejorando el comportamiento medioambiental. Además de la realización del Cálculo de la Huella Hídrica, a lo largo del año, se realizan distintos programas de mejora y sensibilización, tanto externa como internamente, donde se promueven medidas de prevención y mitigación de riesgos, así como acciones de rehabilitación, conservación y compensación ambiental.

GRI 303-2 GESTION DE LOS IMPACTOS RELACIONAOS CON LOS VERTIDOS DE AGUA

En la siguiente tabla se identifican las distintas fuentes en m³ de captaciones y compra de agua utilizadas, una vez acondicionada, para el abastecimiento de agua de los municipios donde HIDROGEA y las empresas participadas prestan servicio:

| FUENTES DE AGUA | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Agua propia no adquirida - Subterránea | 2.040.760,47 | 2.141.872,84 | 2.184.830,04 |
| Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora | 8.435.902 | 8.267.123 | 8.767.313 |
| Agua propia no adquirida - Superficial | 69.021,10 | 95.079,90 | 68.646,00 |
| Agua comprada - Subterráneo | 9.613,87 | 9.041,39 | 8.899,31 |
| Agua comprada - Superficial | 72.290.022,30 | 74.581.224,13 | 74.356.905,58 |
| Agua comprada origen marino | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL, Volumen agua potable suministrada (m³) | 82.845.320 | 85.094.341 | 85.386.594 |

Para su cálculo utilizamos las medidas de los contadores de control propios, como los proporcionados por el suministrador de agua superficial, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

GRI 303-3 EXTRACCION DE AGUA

En la siguiente tabla se identifican las distintas fuentes en m³ de captaciones y compra de agua utilizadas, una vez acondicionada, para el abastecimiento de agua de los municipios donde HIDROGEA y sus empresas participadas prestan servicio:

| FUENTES DE AGUA | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Agua propia no adquirida - Subterránea | 2.040.760,47 | 2.141.872,84 | 2.184.830,04 |
| Agua propia suministrada obtenida de potabilizadora | 8.435.902 | 8.267.123 | 8.767.313 |
| Agua propia no adquirida - Superficial | 69.021,10 | 95.079,90 | 68.646,00 |
| Agua comprada - Subterráneo | 9.613,87 | 9.041,39 | 8.899,31 |
| Agua comprada - Superficial | 72.290.022,30 | 74.581.224,13 | 74.356.905,58 |
| Agua comprada origen marino | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| TOTAL, Volumen agua potable suministrada (m³) | 82.845.320 | 85.094.341 | 85.386.594 |

Para su cálculo se utilizan las medidas de los contadores de control propios, como los proporcionados por el suministrador de agua superficial, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea.

GRI 303-4 VERTIDOS DE AGUA

En la siguiente tabla se identifica el volumen total de agua que la organización ha reutilizado en m3:

| VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | | | |
| Caudal Tratado (m3/año) | 60.932.424 | 64.965.226 | 62.766.543 |
| Total agua reutilizada (m3)_OLD | 17.279.639 | 18.114.991 | 18.505.839 |
| Uso agrícola (m3) | 12.954.105 | 13.319.462 | 13.900.246 |
| Uso recreativo (m3) | 177.594 | 141.184 | 229.439 |
| Uso ambiental (m3) | 3.965.098 | 4.389.762 | 4.197.114 |
| Caudal reutilizado uso interno EDAR (m3) | 156.530 | 210.144 | 134.182 |
| Uso urbano (m3) | 26.312 | 54.439 | 44.858 |
| % Agua Reutilizada por Caudal Tratado | 28,36% | 27,88% | 29,48% |
| TOTAL, Volumen agua potable suministrada (m³) | 82.983.305 | 85.217.227 | 85.494.826 |
| % Agua Reutilizada por Agua Suministrada | 20,82% | 21,26% | 21,65% |

Para su cálculo se utilizan las medidas de los contadores de control propios, como los proporcionados por el suministrador de agua superficial, así como los contadores de control de las captaciones de agua subterránea y contadores propios en EDAR's.

GRI 303-5 CONSUMO DE AGUA

| 2020 | 2021 |
|--|--|
| TOTAL Consumo total de agua (en megalitros) | TOTAL Consumo total de agua (en megalitros) |
| 74.713 | 74.474 |

No se realiza consumo en zonas con estrés hídrico, ni hay cambio en el almacenamiento de agua identificado con impacto significativo.

Se realiza medición directa a través de caudalímetros del proveedor en Alta.

GRI 304-1 CENTROS DE OPERACIONES EN PROPIEDAD, ARRENDADOS O GESTIONADOS UBICADOS DENTRO DE O JUNTO A ÁREAS PROTEGIDAS O ZONAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD FUERA DE ÁREAS PROTEGIDAS

En HIDROGEA contamos con instalaciones situadas dentro de espacios de interés natural por lo que en estas ubicaciones es máximo el control de las medidas de prevención de impacto ambiental y restauración en caso de afección al entorno.

| Ubicación | Explotación | Tipo de operación y denominación de la instalación | Ubicación geográfica (X) | Ubicación geográfica (Y) | Subsuelo o subterráneo | Superficie instalación (m ²) | Valor Biodiversidad (Terrestre / Marino / Agua Dulce) | Figura de protección donde está ubicada |
|-----------|-------------|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| CARTAGENA | | EDAR "Mar Menor Sur" | 700640,988 | 4166357,745 | Gestionados por la organización | 46.950 | Ecosistema Terrestre | LIC Calblanque |
| CARTAGENA | | Depósito "El Portús" | 670513,216 | 4161824,329 | Gestionados por la organización | 340 | Ecosistema Terrestre | ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | | Depósito "Galifa" | 668480,253 | 4164750,426 | Gestionados por la organización | 140 | Ecosistema Terrestre | ZEPA La Muela- |

| | | | | | | | |
|------------------|---|----------------|-----------------|--|-----|-------------------------|---|
| | | | | organizaci ón | | | Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito Rincón de Tallante” | 662381,85 1 | 4165903,3 52 | Gestionad os por la organizaci ón | 75 | Ecosistema Terrestre | LIC y ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito “Torre de Nicolás Pérez I” | 666295,93 2 | 4163533,8 39 | Gestionad os por la organizaci ón | 200 | Ecosistema Terrestre | LIC y ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito “Perin Los Chorrillos y EBAP Perin II” | 666715,77 7 | 4166243,5 11 | Gestionad os por la organizaci ón | 180 | Ecosistema Terrestre | ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito “Perin Flores” | 665508,68 6 | 4165784,4 3 | Gestionad os por la organizaci ón | 160 | Ecosistema Terrestre | ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito “La Azohía” | 662181,25 3 | 4158152,3 99 | Gestionad os por la organizaci ón | 510 | Ecosistema Terrestre | LIC y ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito “El Mojón” | 657460,90 5 | 4160897,4 24 | Gestionad os por la organizaci ón | 565 | Ecosistema Terrestre | LIC y ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Depósito “Mar de Cristal” | 697822,18 5 | 4166056,9 74 | Gestionad os por la organizaci ón | 375 | Ecosistema Terrestre | LIC Calblanqu e, Monte de Las Cenizas y Peña del Águila |
| CARTAGENA | EBAP Perin I” | 665514,31 | 4165789,4 6 | Gestionad os por la organizaci ón | 5 | Ecosistema Terrestre | ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | EBAP “Tallante” | 662621,43 5 | 4168974,0 12 | Gestionad os por la organizaci ón | 15 | Ecosistema Terrestre | ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | EBAP “Torre de Nicolás Pérez I” | 668177,42 1 | 4164966,6 | Gestionad os por la organizaci ón | 20 | Ecosistema Terrestre | LIC y ZEPA La Muela- Cabo Tiñoso |

| | | | | | | | |
|------------------|-------------------------------------|---|---|---------------------------------|-------|----------------------|--|
| CARTAGENA | EBAP "Torre de Nicolás Pérez II" | 665502,891 | 4163635,344 | Gestionados por la organización | 55 | Ecosistema Terrestre | LIC y ZEPA La Muela-Cabo Tiñoso |
| CARTAGENA | Aliviadero "Playa Paraíso" | 699684,958 | 4167307,295 | Gestionados por la organización | 650 | Ecosistema Terrestre | LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA |
| CARTAGENA | EBAR "Playa Paraíso" | 700487,331 | 4167539,547 | Gestionados por la organización | 105 | Ecosistema Terrestre | LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA |
| CARTAGENA | EBAR "Playa Honda II" | 700105,392 | 4167372,638 | Gestionados por la organización | 35 | Ecosistema Terrestre | LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA |
| CARTAGENA | EBAR "Cubanitos-La Manga" | 701904,468 | 4168211,013 | Gestionados por la organización | 1.380 | Ecosistema Terrestre | LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA |
| CARTAGENA | EBAR "Mar de Cristal" (Puerto) | 697547,661 | 4168595,391 | Gestionados por la organización | 5 | Ecosistema Terrestre | ZEPA Mar Menor |
| CARTAGENA | Impulsión "Cubanitos" | origen 701904,468 final 700640,988 | origen 4168211,013 final 4166357,745 | Gestionados por la organización | 3.750 | Ecosistema Terrestre | LIC Espacios Abiertos e Islas del Mar Menor y ZEPA |
| ÁGUILAS | Depósito "Los Arejos" | 617432,6414 | 4147250,702 | Gestionados por la organización | 250 | Ecosistema Terrestre | LIC Sierra de La Almenara |

| | | | | | | | |
|---------------|--|---|---|--|-------|-------------------------|---|
| LORCA | Depósito "Campo López" (fuera de servicio) | 609471,69 31 | 4171905,8 88 | Gestionad os por la organizaci ón | 120 | Ecosistema Terrestre | ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope |
| LORCA | Depósito "El Consejero" | 626128,78 68 | 4161645,2 13 | Gestionad os por la organizaci ón | 200 | Ecosistema Terrestre | ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla |
| LORCA | Depósito "Embalse de Puentes" | 604098,93 55 | 4177149,4 59 | Gestionad os por la organizaci ón | 200 | Ecosistema Terrestre | ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla |
| LORCA | Depósito "Ramonete " | 635439,09 99 | 4157321,6 67 | Gestionad os por la organizaci ón | 600 | Ecosistema Terrestre | ZEPA Sierra de La Almenara, Moreras y Cabo Cope |
| LORCA | Depósitos Polígono Industrial Saprelorca | 608608,46 12 | 4163340,4 49 | Gestionad os por la organizaci ón | 4.200 | Ecosistema Terrestre | ZEPA Sierras del Gigante, Lomas del Buitre y La Torrecilla |
| MURCIA | Bombeo "La Pinada" | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones | Gestionad os por la organizaci ón | 30 | Ecosistema Terrestre | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES000026 9 Monte |

| | | | | | | | |
|---------------|-----------------------|---|---|---------------------------------|-------|----------------------|---|
| | | de seguridad. | de seguridad. | | | | El Valle y Sierras de Altaona y Escalona |
| MURCIA | Depósito "El Valle" | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad. | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad. | Gestionados por la organización | 3552 | Ecosistema Terrestre | Parque Regional El Valle y Carrascoy ZEPA ES000026 9 Monte El Valle y Sierras de Altaona y Escalona |
| MURCIA | Depósito "La Pinada" | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad. | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad. | Gestionados por la organización | 400 | Ecosistema Terrestre | Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle |
| | | | | | | | |
| MURCIA | Depósito "Torre Guil" | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad. | No se informa de la Ubicación geográfica por cuestiones de seguridad. | Gestionados por la organización | 1.200 | Ecosistema Terrestre | Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle |
| MURCIA | Depósito "Carrascoy" | No se informa de la Ubicación geográfica | No se informa de la Ubicación geográfica | Gestionados por la organización | 150 | Ecosistema Terrestre | Parque Regional El Valle y Carrascoy Lugar de |

| | | | | | | | |
|--|--|------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|
| | | por cuestiones de seguridad. | por cuestiones de seguridad. | | | | Interés Comunitario ES620002 de Carrascoy y El Valle |
|--|--|------------------------------|------------------------------|--|--|--|--|

GRI 304-2 IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN LA BIODIVERSIDAD

Contamos con instalaciones situadas en espacios de interés natural, por lo que minimizan el impacto ambiental en la práctica de operaciones y contribuyen 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 y reversible; 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.

Conscientes de la importancia de la protección de estos espacios naturales, Las actividades se desarrollan minimizando las visitas in situ usando avanzados sistemas de telecontrol, reduciendo así las emisiones a la atmósfera y el nivel de ruido.

Además, se dispone de convenios firmados con ANSE para el desarrollo de medidas adicionales de mejora de la biodiversidad, tanto por la parte de HIDROGEA como por la de Aguas de Murcia.

| Explotación | Tipo de operación y denominación de la instalación | Principales Impactos | Medidas adoptadas que han corregido los impactos identificados | Propuesta de medidas adicionales |
|--------------------|---|--|---|---|
| CARTAGENA | EDAR “Mar Menor Sur” | Vertido de aguas tratadas. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “El Portús” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “Galifa” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito Rincón de Tallante” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “Torre de Nicolás Pérez I” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “Perin Los Chorrillos y EBAP Perin II” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “Perin Flores” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “La Azohía” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “El Mojón” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Depósito “Mar de Cristal” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAP Perin I” | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |

| | | | | |
|------------------|---|--|--|-------------|
| CARTAGENA | EBAP "Tallante" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAP "Torre de Nicolás Pérez I" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAP "Torre de Nicolás Pérez II" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Aliviadero "Playa Paraíso" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAR "Playa Paraíso" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAR "Playa Honda II" | Vertido por fuertes lluvias. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAR "Cubanitos-La Manga" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | EBAR "Mar de Cristal" (Puerto) | Vertido por fuertes lluvias. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| CARTAGENA | Impulsión "Cubanitos" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| ÁGUILAS | Depósito "Los Arejos" | Vertido por fuertes lluvias. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| LORCA | Depósito "Campo López" (fuera de servicio) | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| LORCA | Depósito "El Consejero" | Vertido por fuertes lluvias. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| LORCA | Depósito "Embalse de Puentes" | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |

| | | | | |
|---------------|--|---|--|--|
| LORCA | Depósito "Ramonete" | Vertido por fuertes lluvias. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| LORCA | Depósitos Polígono Industrial Saprelorca | Ruido, polvo y emisiones del tráfico rodado por tareas de mantenimiento. | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| MURCIA | Bombeo "La Pinada" | Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento | Infraestructura pintada para su integración en el paisaje Funcionamiento mediante control remoto y telemando | No requiere |
| MURCIA | Depósito "El Valle" | Impacto visual Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento | Infraestructura pintada para su integración en el paisaje. Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Convendría crear un seto de matorrales autóctonos en su perímetro |
| MURCIA | Depósito "La Pinada" | Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento Algo de basura en su entorno exterior por pasar una senda que atraviesa la sierra | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Petición a la Administración de señalización informativa que los senderistas no tiren basura. Así como limpieza anual Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies. Creación de bebedero con agua permanente. Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo |

| | | | | |
|---------------|-----------------------|--|--|--|
| MURCIA | Depósito "Torre Guil" | Ruido tráfico rodado por tareas de mantenimiento | Funcionamiento mediante control remoto y telemando | Instalación de cajas nido para aves insectívoras |
| MURCIA | Depósito "Carrascoy" | No se han detectado impactos por estar fuera de servicio | - | Adecuación del depósito abandonado como refugio de murciélagos y otras especies. Instalación de cajas nido para aves insectívoras y autillo |

GRI 305-5 REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI

El dato de las emisiones de Huella de Carbono en la última anualidad ha sido de 16.770,04 toneladas de CO2. No se contabiliza reducción pues el año base es 2021.

El único gas incluido en el cálculo ha sido el CO2.

El año base se actualiza al 2021. Se actualiza el cálculo a la norma ISO UNE EN 14064:2019-1 donde es obligatorio considerar todas las emisiones indirectas. Adicionalmente, se actualiza el procedimiento de cálculo de las emisiones de proceso (depuración) a la última edición publicada por el Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC), en su versión "2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories".

Aunque no se han contabilizado las reducciones, sí se llevan a cabo medidas para reducir las emisiones. En el caso de medidas de eficiencia energética, no se contabilizan ya que el 100% del consumo energético proviene de fuentes renovables.

En el caso de emisiones directas de categoría 1 (alcance 1 en GHG Protocol), se reducen la flota de vehículos y se planifica la sustitución de otros tantos por vehículos híbridos.

Se siguen las directrices de la norma ISO UNE EN14064:2019-1.

La metodología adoptada para la cuantificación de las emisiones GEI consiste en el cálculo a partir de datos de actividad multiplicados por factores de emisión.

Emisiones GEI = Datos de actividad x Factor de emisión

Siendo el dato de actividad el parámetro que define el grado o nivel de la actividad generadora de las emisiones de GEI: consumo de combustible, electricidad, reactivos, etc., y el Factor de Emisión (FE) supone la cantidad de GEI emitidos por cada unidad del parámetro “dato de actividad”. Los factores de emisión varían en función de la actividad que se trate y son periódicamente actualizados.

Para el cálculo de las emisiones de proceso se utiliza la metodología descrita en “2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories”.

GRI 307-1 INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVA AMBIENTAL

La red de distribución de agua potable es un activo formado por diferentes materiales, de distinta edad y de gran longitud para llegar a todos los puntos de suministro a lo largo de los diferentes municipios donde se abastece de agua. Es por ello por lo que en todas las redes de distribución se producen fugas o averías, y son provocadas por varias causas, entre ellas encontramos causas geológicas y de tipología del terreno sobre el que se encuentran las conducciones; causas mecánicas referidas a las uniones de las conducciones y sus accesorios; fugas causadas por la calidad de los materiales y edad que conforman las conducciones y sus accesorios, o averías provocadas por roturas realizadas por terceros.

Las fugas se diferencian entre fugas visibles, que son apreciables a simple vista bien por hundimientos en el pavimento o por presencia de humedades, y fugas ocultas, aquellas que para localizarlas se precisa de tecnología específica que detecte cuando y donde existe una fuga, para ello, en HIDROGEA utilizamos diferentes técnicas de detección, por un lado existen sensores de presión y caudal que acotan, monitorizan y sectorizan las redes de distribución para determinar la existencia de fugas, y por otro lado, se utilizan geófonos y correladores, que realizan una escucha activa de la red de abastecimiento y permiten ubicar el punto exacto donde se encuentra la fuga.

En el año 2020 se detectaron y repararon un total de 12.148 fugas y en el año 2021 se detectaron y repararon 11.852.

No hemos tenido ninguna multa ni sanción por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental, durante el período objeto del Informe.

DESEMPEÑO SOCIAL

Se establece el derecho al agua como un derecho humano, prestándose por el Ayuntamiento correspondiente el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, saneamiento y demás servicios y actividades del ciclo integral del agua en el municipio, en condiciones de suficiencia, salubridad y accesibilidad física y económica; garantizándose la prestación del servicio en casos de necesidad o exclusión social mediante la correspondiente tarifa social o Fondo Social, y la asistencia de los servicios sociales municipales.

La Tarifa Social o el Fondo Social en cada caso se aplican mediante expediente positivo (nota positiva) de los Servicios Sociales del Ayuntamiento correspondiente y garantiza el acceso al agua y alcantarillado a las familias en situación de vulnerabilidad económica que no pueden pagar sus facturas, estando prohibida la suspensión del suministro aun produciéndose el impago de las facturas.

El procedimiento de quejas está incluido dentro del Sistema de Gestión, según la norma ISO 9001. Básicamente, las quejas y reclamaciones se recogen a través de los distintos canales de atención y se gestionan directamente o se transfieren al departamento correspondiente para su resolución y cierre. El equipo de quejas controla el cumplimiento de plazos y realiza el seguimiento de las quejas. Se establece como criterio la resolución y cierre de una queja en un período máximo de 10 días hábiles.

- Quejas recibidas 2021: 7.472
- Quejas recibidas 2020: 7.670

El procedimiento de quejas está incluido dentro del Sistema de Gestión, según la norma ISO 9001. Básicamente, las quejas y reclamaciones se recogen a través de los distintos canales de atención y se gestionan directamente o se transfieren al departamento correspondiente para su resolución y cierre. El equipo de quejas controla el cumplimiento de plazos y realiza el seguimiento de las quejas. Se establece como criterio la resolución y cierre de una queja en un período máximo de 10 días hábiles.

- Quejas recibidas 2021: 7.472
- Quejas recibidas 2020: 7.670

HIDROGEA es consciente de la importancia de apostar por la colaboración público-privada para superar la inseguridad, la inestabilidad y las posibles crisis. Por ello, trabajamos con el lema de no dejar a nadie atrás. Como empresa socialmente responsable, desde hace años, colaboramos con los ayuntamientos de los municipios en los que gestionamos el servicio de agua, implantando medidas sociales dirigidas a colectivos vulnerables.

El proyecto H2O30 Cartagena Sostenible es una iniciativa impulsada por HIDROGEA, con la que pretende unir esfuerzos para lograr el progreso, la modernización y la igualdad social de Cartagena. Basado en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que dice

que un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil.

Con la firma del Manifiesto H2O30, “*se comprometen a trabajar colectivamente para impulsar un cambio responsable que permita el desarrollo de Cartagena en igualdad, accesibilidad y sostenibilidad*”, que ayude a convertirla, durante los próximos años, en una ciudad referente en innovación y respeto al medio ambiente

Acciones específicas:

- Plan de dialogo con los Grupos de Relación.
- Seguimiento de los temas de interés de los GG.II a través de diferentes canales.
- Reuniones directas con los directores y responsables de la empresa
- Redes sociales: Twitter, Instagram.
- Teléfono, correo electrónico de contacto.
- Páginas web.
- Directamente en las oficinas de atención al cliente.

Además, tanto en HIDROGEA como en algunas de sus empresas mixtas se están impulsando los denominados Pactos Sociales, con el objetivo de contribuir a la revitalización económica de los municipios, mejorar la calidad de vida de las personas, la generación de empleo y la reconstrucción verde, favoreciendo el desarrollo de ciudades más sostenibles, resilientes, prósperas y solidarias, especialmente con los más vulnerables.

Los Pactos Sociales se apoyan en tres pilares fundamentales:

1. Solidaridad
2. Empleo
3. Reconstrucción verde

Los Pactos Sociales se llevan a cabo involucrando a las AAPP locales en la puesta en marcha y dinamización del plan de acción, incorporando partners específicos a nivel local (en el ámbito social, proveedores...) en las diferentes iniciativas y aprovechando el carácter poliédrico de las iniciativas (con impacto en la biodiversidad, la resiliencia, la ocupación, el posicionamiento tecnológico...) para aunar esfuerzos con múltiples entidades mediante propuestas de valor específicas.

Para cada uno de los pilares estratégicos se desarrollan iniciativas en coordinación con las administraciones, empresas, asociaciones, entidades del tercer sector y representantes de la sociedad que forman parte del Pacto:

1.- Solidaridad:

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

2.- Empleo:

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

3.- Reconstrucción verde:

- Inversiones para transformar el modelo económico hacia un crecimiento más seguro, sostenible y circular basado en el equilibrio hídrico
- Digitalización para la gestión integral avanzada del recurso hídrico
- Contratación con criterios de sostenibilidad (teniendo en cuenta ODS)
- Sistemas avanzados y digitales de apoyo a las ciudades y al turismo
- Promoción del ecosistema de innovación a través de nuevas actividades relacionadas con el ciclo del agua

GRI 403-1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En HIDROGEA se dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que tiene en cuenta los requisitos legales determinados por la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales. Inicialmente, la Dirección decidió adaptar dicho Sistema de Gestión al estándar OHSAS 18001. Posteriormente, una vez entrada en vigor la norma ISO 45001 “Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” en marzo de 2019, desde la Dirección se marca el objetivo de proceder a la migración del certificado OHSAS 18001 a la certificación en ISO 45001, obteniéndose la certificación con fecha 29 de noviembre de 2019.

GRI 414-1 NUEVOS PROVEEDORES QUE HAN PASADO FILTROS DE SELECCIÓN DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS SOCIALES

El 100% de los proveedores nuevos y que cumplen requisitos para homologación son evaluados en relación con los impactos sociales. Todas las evaluaciones realizadas han sido positivas por lo que los proveedores han sido aprobados.

GRI 416-1 EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS

El 100%. Para garantizar la calidad del agua potable suministrada se sigue lo establecido en el RD 140/2003 para cumplir todos los protocolos de autocontrol establecidos. Es por ello que se puede afirmar que hay una evaluación continua de este tema material.

Adicionalmente, se tiene certificado ISO 22000:2018 que establece una sistemática y un proceso de mejora continua en la inocuidad del agua de consumo humano.

Respecto a la Seguridad y Salud de los trabajadores, como ya se ha comentado, también se dispone del certificado OHSAS 18001/ISO 45001:2018 a partir de noviembre de 2019, por el cual se establecen unos procedimientos auditados en materia de prevención. Eso implica la comprobación de que todos los equipos y materiales disponen de los marcados CE y homologaciones requeridas entre otras actuaciones.

GRI 418-1 RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS RELATIVAS A VIOLACIONES DE LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE Y PÉRDIDA DE DATOS DEL CLIENTE

Ninguna.

No se han identificado filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Solo se han detectado dos posibles brechas, ninguna de relevancia. Se realizó registro e informes de ambas brechas.

GRI 419-1 INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS AMBITOS SOCIAL Y ECONOMICO

No hemos tenido multas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

ÍNDICE GRI

*Relación con los Diez Principios
del Pacto Mundial de Naciones Unidas
y ODS*

| INDICE DE CONTENIDOS GRI | | | | | |
|---|--|--|------------------|--|------------|
| Estándar GRI | CONTENIDO | PÁGINAS / RESPUESTA DIRECTA | OMISIONES | PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS | ODS |
| GRI 101: FUNDAMENTOS | | | | | |
| | Principios de elaboración de Informes | Págs. 36-38 y GRI 102-42, 102-43 y 102-44; Págs. 39-40 y GRI 102-46 | | | |
| GRI 102: CONTENIDOS GENERALES | | | | | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 102-1 | Nombre de la organización | Hidrogea, Gestion Integral de Aguas de Murcia, S.A. | | | |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | Págs. 8 y 9 | | | |
| 102-3 | Ubicación de la sede | Calle Condes de Barcelona, nº 5 30007 - Murcia | | | |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | Region de Murcia (España) | | | |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | Págs. 10 - 15 | | | |
| 102-6 | Mercados servidos | Región de Murcia. Pág. 16 | | | |
| 102-7 | Tamaño de la organización | Págs. 17 y 18 | | | |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | Págs. 18 - 20 | | 6 | |
| 102-9 | Cadena de suministro | Págs. 20 y 21 | | 2 | |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | Pág. 21 | | | |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución | Págs. 21 - 23 | | 7 y 10 | |
| 102-12 | Iniciativas externas | Págs. 24 - 27 | | | |
| 102-13 | Afiliación a asociaciones | Págs. 28 y 29 | | | |
| ESTRATEGIA | | | | | |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Págs. 5, 6 y 29 | | | |
| ÉTICA E INTEGRIDAD | | | | | |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | Págs. 29 - 31 | | 1, 2, 4, 6, 7, 8 y 10 | |
| GOBERNANZA | | | | | |
| 102-18 | Estructura de gobernanza | Págs. 31 y 32 | | | |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | | | | | |
| 102-40 | Lista de grupos de interés | Págs. 33 - 35 | | | |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | Pág. 36 | | 3 | |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | Pág. 36 | | | |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | Pág. 37 | | 3 | |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | Págs. 37 y 38 | | 3 y 7 | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Pág. 39 | | | |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | Págs. 39 y 40 | | | |
| 102-47 | Lista de los temas materiales | Pág. 41 | | | |
| 102-48 | Reexpresión de la información | No existe reexpresión de la información. Pág. 41 | | | |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | No ha habido cambios. Pág. 41 | | | |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | 2020 - 2021. Pág. 42 | | | |
| 102-51 | Fecha del último informe | 2018 - 2019. Pág. 42 | | | |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | Bienal. Pág. 42 | | | |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | Pág. 42 | | | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial. Pág. 42 | | | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | Págs. 96 y 97 | | | |
| 102-56 | Verificación externa | Hidrogea verifica externamente su Informe de Sostenibilidad 2020-2021. Pag. 98 | | | |

| GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | |
|--|---|---|--|----------|---------------------------------------|
| 103-1 | Explicación del tema material y su cobertura | Págs. 44 y 45 | | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | Págs. 46 - 53 | | 10 | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | Págs. 58 | | | |
| GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA | | | | | |
| GRI 103 | ENFOQUE DE GESTIÓN ESPECÍFICO DIMENSIÓN ECONOMICA | Aplicable a todos los aspectos materiales económicos de este Informe. Págs. 46-52 | | | 8, 9 y 11 |
| 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido | Pág. 62 | | | |
| 201-4 | Asistencia financiera recibida del gobierno | Pág. 63 | | | |
| 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | | |
| 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | Págs. 63 y 64 | | | |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos | Págs. 65 -67 | | | |
| 205 ANTICORRUPCIÓN | | | | | |
| 205-1 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | Pág. 67 | | 10 | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Págs. 67 - 69 | | 10 | |
| 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas | No se producido ningún caso en el periodo de este informe. Pág. 69 | | | |
| 207 FISCALIDAD | | | | | |
| 207-1 | Enfoque fiscal | Pág. 69 | | | |
| 207-2 | Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos | Pág. 70 | | | |
| 207-3 | Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal | Pág. 70 | | | |
| GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | |
| GRI 103 | ENFOQUE DE GESTIÓN ESPECÍFICO DIMENSIÓN AMBIENTAL | Aplicable a todos los aspectos materiales ambientales de este Informe. Disponemos de un Procedimiento de Gestión Ambiental cuyo objetivo es la disminución de la generación de residuos y la mejora de la eficiencia energética. Págs. 48-53 y 56 | | | 3, 6, 7, 11, 12, 13 y 15 |
| GRI 302 ENERGÍA | | | | | |
| 302-4 | Reducción del consumo energético | Págs. 73 - 75 | | 7, 8 y 9 | |
| GRI 303 AGUA Y EFLUENTES | | | | | |
| 303-1 | Interacción con el agua como recurso compartido | Pág. 75 | | 7, 8 y 9 | |
| 303-2 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | Pág. 76 | | 7, 8 y 9 | |
| 303-3 | Extracción de agua | Pág. 77 | | 7, 8 y 9 | |
| 303-4 | Vertidos de agua | Pág. 78 | | 7, 8 y 9 | |
| 303-5 | Consumo de agua | Pág. 79 | | 7, 8 y 9 | |
| GRI 304 BIODIVERSIDAD | | | | | |
| 304-1 | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | Págs. 79 - 84 | | 7, 8 y 9 | |
| 304-2 | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | Págs. 84 - 88 | | 7, 8 y 9 | |
| GRI 305 EMISIONES | | | | | |
| 305-5 | Reducción de las emisiones de GEI | Págs. 88 y 89 | | 7, 8 y 9 | |
| GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL | | | | | |
| 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | Pág. 89 | | | |
| GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | |
| GRI 103 | ENFOQUE DE GESTIÓN ESPECÍFICO DIMENSIÓN SOCIAL | Aplicable a todos los aspectos materiales sociales de este Informe. Págs. 46-53,55,57,58, 91-93 | | | 3, 4, 5, 6, 8, 10, 12,13, 15, 16 y 17 |
| 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | | |
| 403-1 | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | Pág. 93 | | 1 | |
| 414 EVALUACION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES | | | | | |
| 414-1 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | Pág. 93 | | 2 | |
| 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | | | | | |
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | Pág. 93 y 94 | | 1 | |
| 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE | | | | | |
| 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Pág. 94 | | | |
| 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO | | | | | |
| 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | Hidrogea no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas en materia social o económica en 2021. Pág. 94 | | | |



Grupo de Investigación
ODS conciencia
Responsabilidad Social e Innovación
UCAM

INFORME DE COMPROBACIÓN

Octubre de 2022

El Grupo de Investigación ODS conciencia Responsabilidad Social e Innovación UCAM ha realizado a petición de la HIDROGEA la comprobación del documento "Memoria de Sostenibilidad 2020-2021 de HIDROGEA". El alcance de esta comprobación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia, no incluyendo la información y/o datos referenciados y no incluidos en el documento.

La información contenida en el documento y su elaboración es responsabilidad de HIDROGEA. El Grupo de Investigación ODS conciencia Responsabilidad Social e Innovación UCAM actúa como revisor, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo al esquema general de reporte propuesto por GRI.

Para comprobar la Memoria se ha entrevistado al personal responsable de la obtención y preparación de los datos y se han revisado los documentos para analizar la realidad económica, social y medioambiental de HIDROGEA, con el fin de comprobar si el informe sigue los principios inspiradores de la metodología GRI. Se destacan como puntos fuertes del informe el importante esfuerzo en la compilación de la información. Destaca la excelencia en la prestación de servicios, los proyectos de innovación social y medioambiental, la gestión del talento y la implicación con las comunidades locales en las que opera.

Sobre la base de esta comprobación se considera que la "Memoria de Sostenibilidad 2021-2022 de la HIDROGEA" contiene la información y datos que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y se ha elaborado siguiendo los principios y criterios de la *Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative* (Estándares GRI) según la opción Esencial, descrito de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Índice de Contenidos Global Reporting Initiative (GRI). Por último, HIDROGEA dispone, en general, de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos, medioambientales y de gobierno corporativo de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a las expectativas de los grupos de interés, así como la creación de valor compartido.



UCAM
Cátedra Internacional de
Responsabilidad Social

Fdo. Víctor Meseguer Sánchez. Investigador Principal del Grupo de Investigación ODS conciencia Responsabilidad Social e Innovación UCAM. GRI Certified Training Course

Cátedra Internacional de Responsabilidad Social de la UCAM. Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa.
T: 660964213 M: catedrarsc@ucam.edu