

2025

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

En un contexto de intensificación de la crisis climática y crecientes desafíos socioeconómicos, la **Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A.** presenta su **Memoria de Sostenibilidad 2025** como testimonio de su evolución hacia una gestión ética, resiliente e innovadora del ciclo integral del agua. Este informe, elaborado conforme a los **Estándares GRI**, refleja nuestro desempeño en los ámbitos **ambiental, social y de gobernanza (ESG)**, con un enfoque especial en:

- ✓ **La transformación digital de operaciones, posicionándonos como referentes en hipervisión y análisis de datos para optimizar la gestión del ciclo integral del agua.**
- ✓ **La aceleración de la transición energética, mediante la expansión de infraestructura fotovoltaica y la mejora de eficiencia en bombeo y tratamiento.**
- ✓ **La universalización del derecho humano al agua, expandiendo programas de inclusión social, accesibilidad universal y concienciación medioambiental.**

EL AÑO EN PERSPECTIVA

2025 ha consolidado nuestra hoja de ruta 2025-2030:

- ✓ **Volatilidad climática:** respuesta mediante infraestructuras resilientes (adecuación EDAR, mejora de redes de distribución y almacenamiento).
- ✓ **Demanda de innovación tecnológica:** despliegue de soluciones digitales (Bizum, DCDC, WAVE-SGO, telectura inteligente con 6.747 contadores en total instalados).
- ✓ **Exigencia de gobernanza participativa:** coordinación interinstitucional, escucha activa con stakeholders y compromiso con la accesibilidad universal.

NUESTRA RESPUESTA DE ARTICULA EN CUATRO PILARES:

- ✓ **Digitalización operativa:** migración a sistemas de gestión avanzados, hipervisión de EDAR y expansión de telectura.
- ✓ **Infraestructuras resilientes:** obras de mejora en EDAR, redes de distribución (RDAB/RDAC) y seguridad física de instalaciones.
- ✓ **Transición energética acelerada:** ampliación de capacidad fotovoltaica, optimización de bombeo y progresiva electrificación de flota.
- ✓ **Compromiso social y ambiental:** intensificación de programas de voluntariado (BIOBSERVA), accesibilidad universal, concienciación medioambiental y colaboración con la Universidad de Huelva para proyectos de desarrollo sostenible.

CONTENIDOS

00

Resumen ejecutivo

01

Quiénes somos y cómo lo
contamos: nuestra huella

02

Gobernanza: pilares de
transparencia y ética

03

Sostenibilidad ambiental:
protegiendo el Ciclo del
Agua

04

Impacto social: comprometidos
con las personas

05

Innovación y digitalización:
hacia una Ciudad
Inteligente

06

Índice de contenidos GRI
Standards

RESUMEN EJECUTIVO

CIFRAS QUE DEFINEN NUESTRO IMPACTO



Suministro de Agua

10.996.303,00 m3
de agua
suministrados



Eficiencia

81,76% de
rendimiento técnico
hidráulico



Reducción de Gases de Efecto Invernadero

515,365 tCO2 de
emisiones evitadas



Apoyo Social

1.443
bonificaciones
concedidas
(94.687 €)



Telelectura

750 contadores
nuevos instalados

Este informe trasciende las cifras para convertirse en un manifiesto de acción colectiva. En Aguas de Huelva no nos limitamos a medir resultados, sino que estamos diseñando el modelo de gestión responsable que merece nuestra ciudad.

Cada página contiene no solo lo que hemos logrado, sino la promesa de lo que vamos a construir juntos: una Huelva más resiliente, donde el acceso al agua sea siempre un derecho garantizado, donde la transparencia guíe cada decisión, y donde la sostenibilidad no sea un objetivo sino nuestro modo de operar permanente.

Frente a los retos climáticos, sociales y económicos, este documento marca nuestra hoja de ruta 2025-2030: innovación digital y tecnológica, compromiso con los más vulnerables, alianzas estratégicas y una gestión ética que pone a las personas en el centro. Porque el futuro de Huelva no se escribe en informes, se construye con hechos. Este es nuestro compromiso, esta es nuestra responsabilidad.

METODOLOGÍA

- ✓ Frecuencia: anual
- ✓ Alcance: Enero-Diciembre 2025
- ✓ Estándares: GRI Y ODS

01

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



17 ALIANZAS
PARA LOS OBJETIVOS



QUIÉNES SOMOS Y CÓMO LO CONTAMOS: NUESTRA HUELLA

*Nuestra historia
empieza donde
Huelva necesita que
estemos*



CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

Pedro Peña Chacón:

Estimados colaboradores, instituciones y ciudadanía:

En Aguas de Huelva entendemos la sostenibilidad como una forma de gestionar, decidir y actuar pensando en las personas, en el entorno y en el futuro de nuestra ciudad. Por ello, me complace presentar el Informe de Desarrollo Sostenible 2025, un documento que refleja el trabajo realizado durante el último año para seguir avanzando hacia un modelo de gestión resiliente, eficiente y comprometido con Huelva.

El presente informe recoge los principales avances de nuestra compañía en un contexto marcado, una vez más, por importantes desafíos ambientales, sociales y tecnológicos. La escasez hídrica, los efectos del cambio climático o la necesidad de reforzar infraestructuras y servicios esenciales nos exigen actuar con responsabilidad, anticipación e innovación.

Nuestro estudio de materialidad, concebido como un ejercicio de escucha y análisis, nos ha permitido identificar los asuntos prioritarios para nuestros grupos de interés y orientar nuestra estrategia hacia aquellos ámbitos donde podemos generar un mayor impacto positivo. Entre ellos destacan cuestiones clave como la gestión eficiente de los recursos hídricos, la continuidad y resiliencia de los servicios, la calidad del agua, la reutilización del agua depurada y la descarbonización de nuestra actividad. Del mismo modo, reforzamos nuestro compromiso con la transformación digital segura, la ciberseguridad y la protección de los datos, elementos esenciales para garantizar una gestión moderna, fiable y preparada para el futuro.

Durante este ejercicio hemos impulsado importantes actuaciones de renovación de infraestructuras hidráulicas y saneamiento urbano, mejorando la eficiencia de nuestras redes y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. Asimismo, hemos avanzado en inversiones estratégicas destinadas a reforzar la resiliencia de Huelva frente a fenómenos climáticos extremos y episodios de inundaciones, entre las que destaca la adjudicación de las obras del futuro Recinto de Tormentas de Huelva, una infraestructura clave para la protección y adaptación de la ciudad.

En paralelo, hemos reforzado nuestras acciones de sensibilización y seguridad en espacios hidráulicos estratégicos como nuestro embalse de Beas, poniendo el foco en la protección de las personas y el respeto al medio natural.

La sostenibilidad y la innovación social han seguido ocupando un lugar central en nuestra estrategia. A través de la Cátedra de Innovación Social y de iniciativas como el Pacto Social por el Agua, hemos reforzado la colaboración con la Universidad, el tejido asociativo y numerosos colectivos sociales, promoviendo proyectos vinculados al desarrollo sostenible, la inclusión y la participación ciudadana.

La escucha activa y el diálogo constante continúan guiando nuestra forma de trabajar, situando siempre a las personas en el centro de nuestra actividad. En este sentido, hemos seguido impulsando acciones de concienciación y sensibilización sobre el uso responsable del agua, reforzando nuestras alianzas con entidades sociales, educativas y deportivas, y promoviendo entornos laborales cada vez más seguros, saludables e inclusivos para nuestro equipo humano.

CARTA DEL DIRECTOR GERENTE

Todos los proyectos e iniciativas presentes en este informe han sido posible gracias al compromiso, la profesionalidad y la implicación de las personas que forman parte de Aguas de Huelva, capaces de responder con eficacia y vocación de servicio ante escenarios cada vez más complejos y exigentes.

Los avances recogidos en estas páginas representan nuestra voluntad de seguir construyendo una ciudad más sostenible, innovadora y preparada para afrontar los retos del mañana. Porque estamos convencidos de que la sostenibilidad no es solo un objetivo, sino una responsabilidad compartida que debe traducirse en hechos y resultados tangibles para la ciudadanía.



“El futuro del agua requiere compromiso, colaboración y visión de largo plazo. Ése es el camino que seguimos recorriendo desde Aguas de Huelva.”

SOBRE ESTE INFORME

Transparencia con propósito

EL COMPROMISO HECHO DOCUMENTO

Este informe refleja fielmente nuestro desempeño en sostenibilidad durante 2025, documentando con rigor cada acción en los **pilares ESG (Medio Ambiente, Social y Gobierno Corporativo)**. No es solo un balance, sino nuestra herramienta de diálogo con la sociedad onubense, donde cada número tiene una historia detrás y cada decisión afecta a personas reales.



Transparencia

La transparencia es esencial cuando gestionamos recursos vitales.



Impacto Humano

Cada decisión técnica tiene un impacto en las personas.



Responsabilidad

Rendir cuentas demuestra coherencia entre lo prometido y lo ejecutado.

Junto a nuestra misión de servicio, en Aguas de Huelva creemos que rendir cuentas no es solo una obligación, es un **pacto de confianza**.

Más allá de lo visible, cuando abres el grifo, cuando paseas por unas marismas limpias o cuando recibes una factura justa, hay todo un equipo trabajando para que eso ocurra. Sabemos que tú mereces saber cómo lo hacemos.

De ahí nuestro **compromiso con la transparencia y la comunicación continua**.

Resultados verificados

Cada cifra ha sido auditada y responde a estándares exigentes de calidad y sostenibilidad.



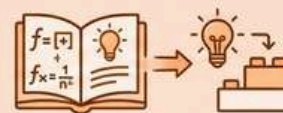
Acciones con impacto

Desde proyectos medioambientales hasta medidas sociales, explicadas con datos y contexto.



Enfoque comprensible

El lenguaje técnico se acompaña de explicaciones claras y ejemplos prácticos.



SOBRE ESTE INFORME

Construido con rigor y cercanía

Este informe nace del diálogo con Huelva: combina datos rigurosos con una mirada cercana a la realidad local. Recoge lo aprendido a través de canales de participación ciudadana, reclamaciones, encuestas y contacto directo con entidades sociales. Nuestro enfoque: escuchar con atención, medir con transparencia y mejorar cada día.

Escuchando primero:
**ANÁLISIS DE
MATERIALIDAD 2025**

- 24 temas evaluados con 9 priorizados
- Participación de 6 grupos de interés clave. Ejemplo: "Escasez hídrica" surgió como 1ª prioridad.

Siguiendo las **reglas...** pero
sin olvidar a las **personas**

Usamos los estándares GRI (el "ABC" de los informes de sostenibilidad), pero traducidos a lenguaje humano. Por ejemplo:

GRI 413 (Comunidades locales): 1.443 contratos con bonificaciones.

Una **fotografía fiel**,
construida con rigor y
vocación de servicio

Este informe es una herramienta de gestión y diálogo. Recoge los avances logrados en sostenibilidad, gobernanza y acción social, explicados con transparencia.

Cada apartado está basado en datos auditados, análisis de impacto y decisiones colectivas que reflejan nuestro compromiso con la mejora continua.

Este documento es nuestra promesa: agua como sinónimo de vida digna, salud pública y desarrollo sostenible.



QUIÉNES SOMOS

La esencia de nuestro servicio

La Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (Aguas de Huelva) no es solo una empresa de servicios. Somos un **compromiso vivo** con **143.215 personas** que cada día confían en nosotros para lo más esencial: el agua

Ayuntamiento de Huelva
51% de propiedad de la empresa



Hidralia
49% de propiedad de la empresa

Sociedad mixta cuyo alcance principal es **la gestión integral del ciclo del agua en el municipio de Huelva**, respaldada por un equipo multidisciplinar de expertos con experiencia consolidada en el sector



Sede Social en **Av. Alemania, 7 (21002 Huelva)**

QUIÉNES SOMOS

Nuestra razón de existir



Misión

Gestionar de forma eficiente y sostenible el ciclo integral del agua, mejorando la calidad de vida de los onubenses.

Ser una entidad de servicio público de referencia, satisfaciendo a los usuarios y contribuyendo al desarrollo de Huelva.

Visión



NUESTROS

VALORES



02

2 HAMBRE
CERO



5 IGUALDAD
DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS
PARA LOS OBJETIVOS



GOBERNANZA: PILARES DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA

Gestionamos el agua con datos, pero la gobernamos con valores



MODELO DE GOBERNANZA Y ÉTICA

Una estructura sólida para una gestión con propósito

En Aguas de Huelva creemos que la sostenibilidad arranca en la forma de tomar decisiones. Un **gobierno corporativo sólido, combinado con una cultura ética**, nos permite gestionar el ciclo integral del agua de manera responsable y ofrecer valor a la ciudadanía onubense.

Nuestra estructura combina la **visión pública del Ayuntamiento y la capacidad técnica de Hidralia**.

Este modelo se organiza en tres niveles complementarios:

Dirección Estratégica y Ejecutiva



Consejo de Administración: Órgano Supremo
Compuesto por 15 miembros (8 del Ayuntamiento y 7 de Hidralia).

Rol:
Supremo de decisión

Enfoque:
Decisiones estratégicas



Comité de Dirección: Brazo Ejecutivo
Encargado de las funciones departamentales de la organización.

Rol:
Ejecutivo

Enfoque:
Gestión operativa

Soporte y Áreas de Mejora



Comités Especializados de Soporte
Brindan soporte en áreas críticas de la empresa.

Rol:
Soporte técnico

Enfoque:
Monitoreo y mejora



Áreas Clave de Especialización
Enfoque en Calidad, Igualdad, Seguridad y Salud Laboral, entre otros aspectos fundamentales.

MODELO DE GOBERNANZA Y ÉTICA

Consejo de administración

El Consejo de Administración de Aguas de Huelva celebra reuniones con una **periodicidad trimestral y sus miembros son designados para un mandato de cuatro años**. Entre sus principales funciones se encuentran:

- **La aprobación de las estrategias corporativas y los presupuestos anuales.**
- **La supervisión y el seguimiento del cumplimiento normativo.**
- **El nombramiento de los miembros del Comité de Dirección.**

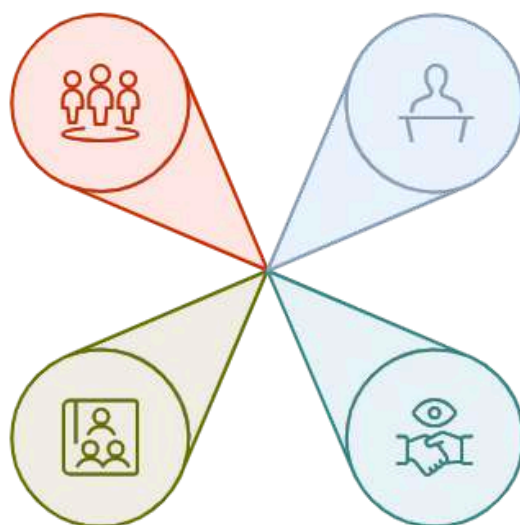
Como muestra del compromiso ético y de responsabilidad con la sostenibilidad y la buena gobernanza, todos los consejeros renuncian voluntariamente a cualquier tipo de remuneración por su participación en las reuniones.

Vocales (Hidralia)

D. Marcos Martín González, D. Ernesto Sánchez Rodríguez, Dña. Lorena García Arrabal, D. Javier Ybarra Moreno, D. José Luis Trapero Vioque, D. Jorge Felipe Palomino Morales, Dña. Mercedes Sánchez Bas.

Vocales (Ayuntamiento de Huelva)

D. Alfonso Castro Bobo, Dña. María Dolores Ponce Gómez, Dña. Elena Pacheco García, D. Wenceslao Alberto Font Briones, Dña. Mónica Rossi Palomar, D. Francisco José Balufo Ávila.



Presidencia

D. Felipe Arias Palma

Vicepresidencia

Dña. Adela de Mora Muñoz

MODELO DE GOBERNANZA Y ÉTICA

Comité de dirección

El Comité de Dirección constituye el **órgano ejecutivo** responsable de la gestión diaria de Aguas de Huelva, desarrollando y ejecutando las directrices estratégicas aprobadas por el Consejo de Administración.

Bajo la dirección del Director Gerente, D. Pedro Peña Chacón, el Comité de Dirección **coordina la actividad de las distintas áreas funcionales, asegurando la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y el avance continuo en sostenibilidad e innovación.**



MODELO DE GOBERNANZA Y ÉTICA

Comités especializados

Los Comités Especializados actúan como **órganos de soporte técnico** tanto al Consejo de Administración como al Comité de Dirección, facilitando el seguimiento, análisis y mejora continua en materias clave para la gestión responsable de la compañía.

Estos comités permiten integrar de forma transversal los **principios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza)**, **fomentando una cultura organizativa colaborativa, preventiva y adaptativa.**

Los comités activos en 2025 fueron los siguientes:



Entre sus funciones destacan la evaluación continua de los procesos, la identificación de riesgos y oportunidades, y la implantación de mejoras en ámbitos estratégicos.

MODELO DE GOBERNANZA Y ÉTICA

Código de Conducta y Canal Ético

Contamos con un **Código de Conducta**, revisado periódicamente y aprobado por el Consejo de Administración, que establece los valores éticos de la organización:

MARCO LEGAL Y ÉTICO



Cumplimiento Legal Estricto

Adhesión a la Ley de Contratación del Sector Público y la Ley 2/2023.



Integridad y Respeto Laboral

Promoción activa de la igualdad, la no discriminación y la transparencia interna.

GESTIÓN DE RIESGOS Y GOBERNANZA



Política de Conflictos de Interés

Implementación de una política específica aprobada en 2021.



Sistema de Compliance Integral

Prevención de riesgos financieros, operativos y reputacionales mediante un sistema robusto.

Este marco establece los dos pilares fundamentales que garantizan la transparencia y la legalidad institucional. Se centra en la adhesión normativa, la cultura de respeto en el trabajo y la mitigación proactiva de riesgos operativos y reputacionales.



Para garantizar la rendición de cuentas, disponemos de un **Canal Ético** accesible a empleados, proveedores y ciudadanos.

Gestión de Cumplimiento y Consultas



Reportar incidentes

Reportar incumplimientos normativos o conductas irregulares (whistleblowing).



Realizar consultas

Hacer consultas relacionadas con el Código de Conducta.

Garantías de Seguridad



Asegurar protección

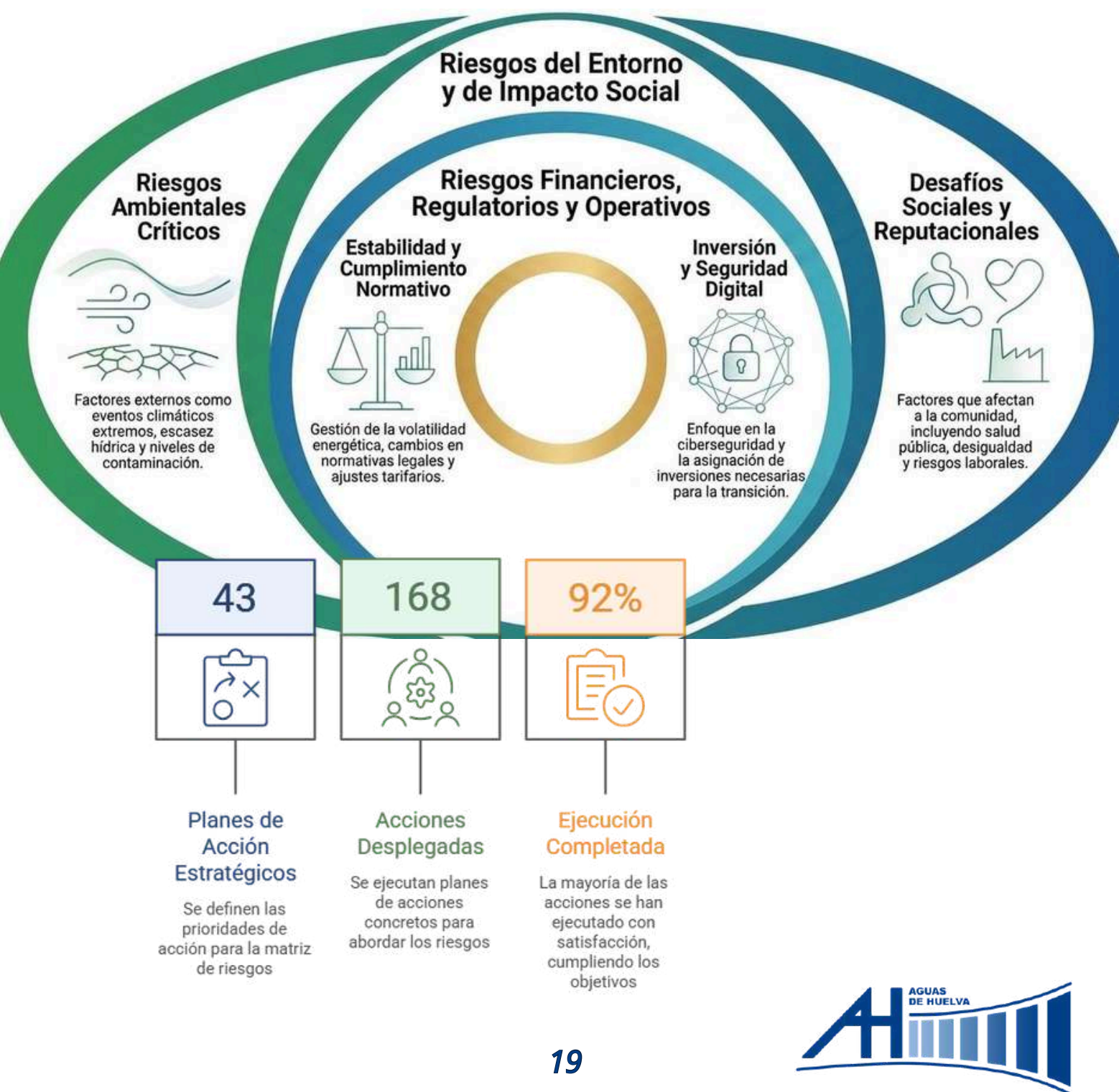
Proteger la confidencialidad y evitar represalias.

En la dirección de correo electrónico **codigodeconducta@aguashuelva.es** pueden dirigirse en caso de consultas y comunicaciones en pro de una conducta ética y lícita.

CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Gestión de riesgos ESG

Durante 2025, actualizamos y validamos nuestra Matriz de Riesgos ESG, herramienta estratégica que **identifica, evalúa y jerarquiza los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza** que pueden impactar a nuestra actividad o ser generados por ella.



CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Gestión de riesgos ESG

Todo ello en el siguiente marco de referencia:

Líneas Estratégicas



Objetivos Generales Aguas de Huelva 2025:

- Descarbonización de Instalaciones
- Preservación del agua y Regeneración de recursos
- Descontaminación y Fomento de la Biodiversidad
- Motores de Crecimiento e Innovación
- Satisfacción del cliente
- Cuenta de Resultados
- Capacidad de crear valor
- Compromiso con los empleados
- Diversidad e Inclusión
- Salud, Seguridad y Bienestar
- Apoyo a las comunidades locales
- Ética e Integridad

Planes Estratégicos Ayuntamiento de Huelva:

- Pacto Social
- Centro Andaluz de Innovación en Economía Circular (CIECA)
- Crossing Business Huelva
- Agenda Urbana de Huelva

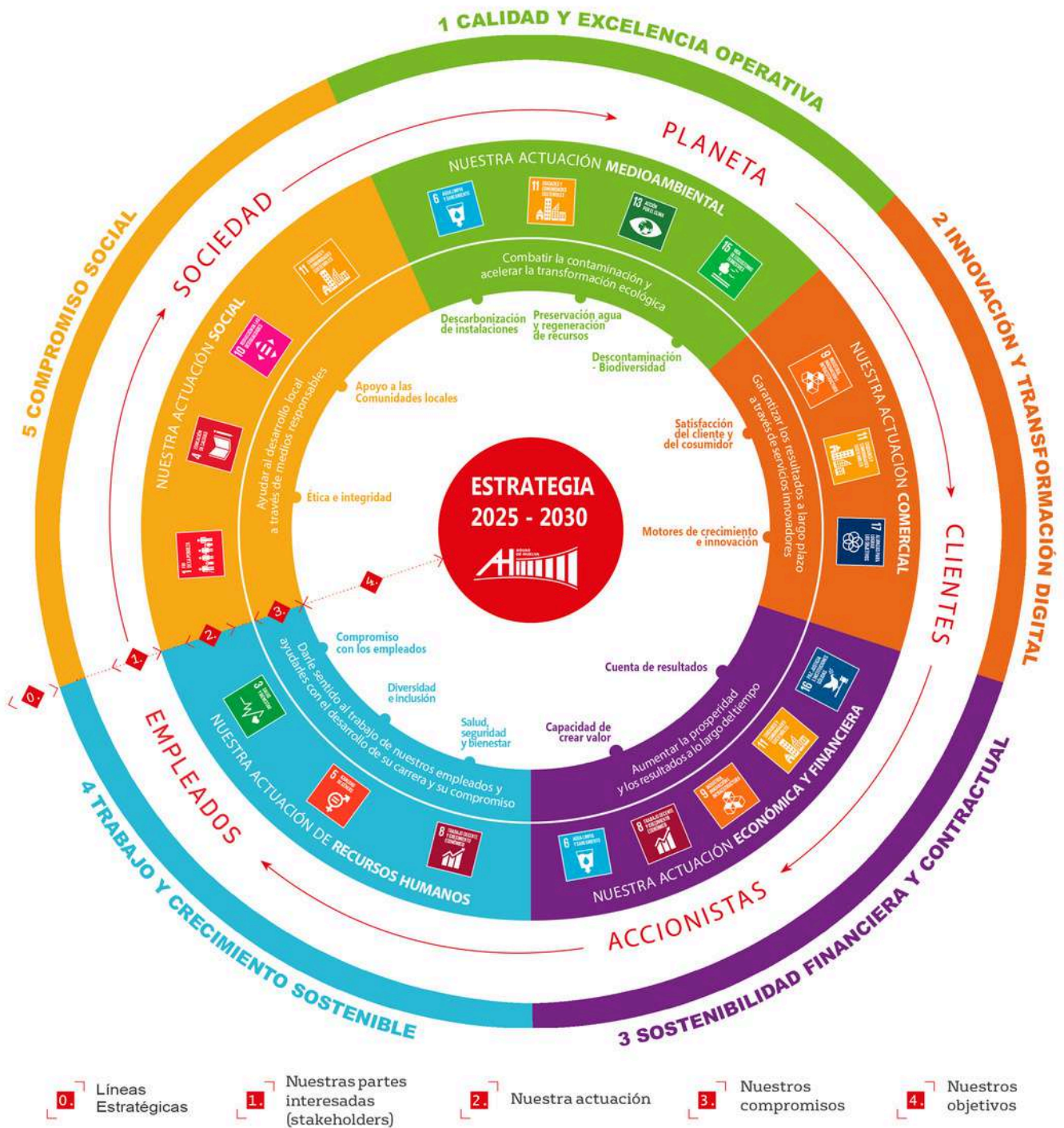
Planes Integrados:

- Plan Estratégico de Acción Social de Hidralia
- GreenUP de Veolia
- Agenda 2030 del Ministerio
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Estrategia Huelva 2025-2030



CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Pacto Social por el Agua en Huelva

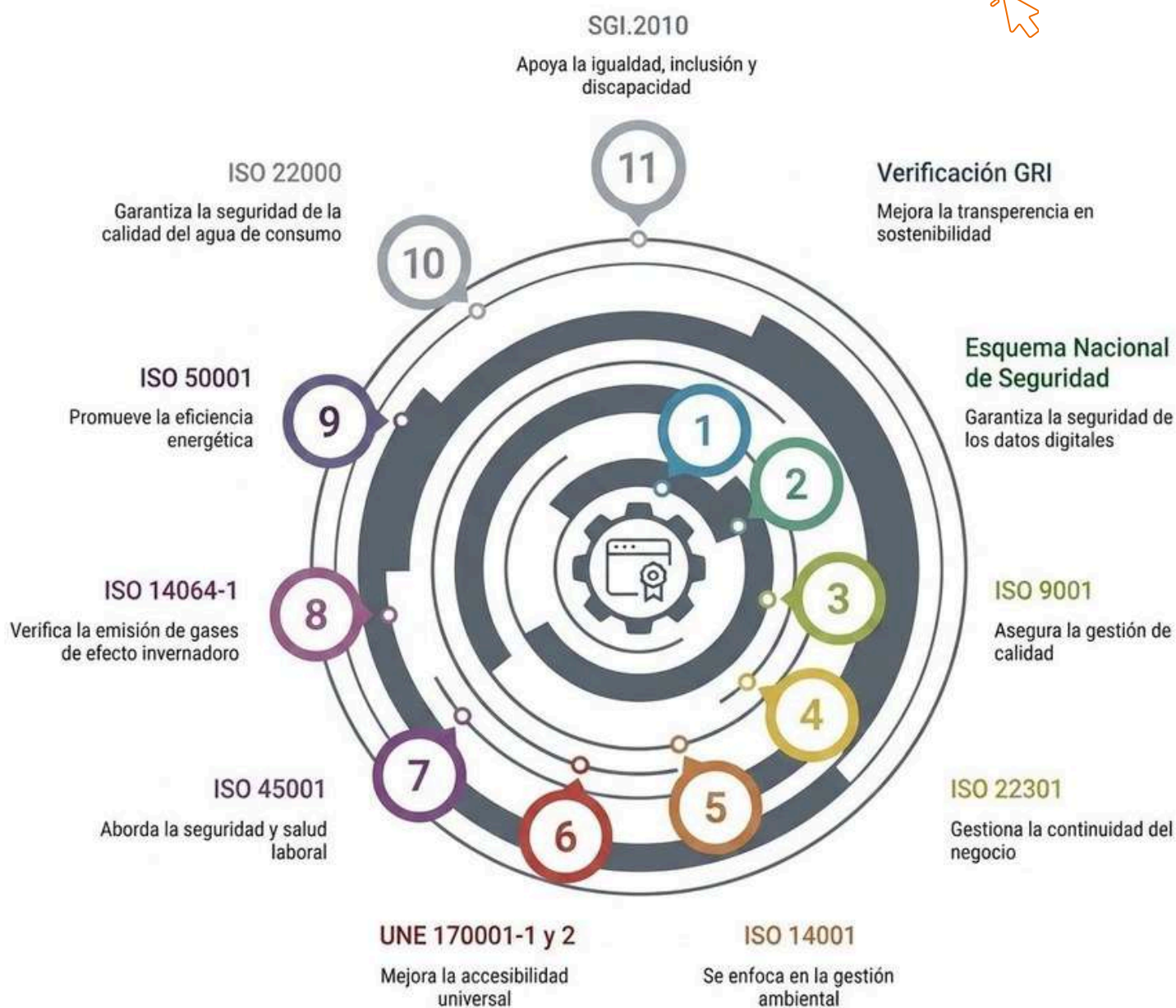
'**Pacto social por el agua en Huelva**', un proyecto estratégico para el presente y el futuro de la ciudad, que sitúa al agua como un motor de transformación no solo **ecológica**, sino también **social y económica**.



CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Sistema de gestión integrado

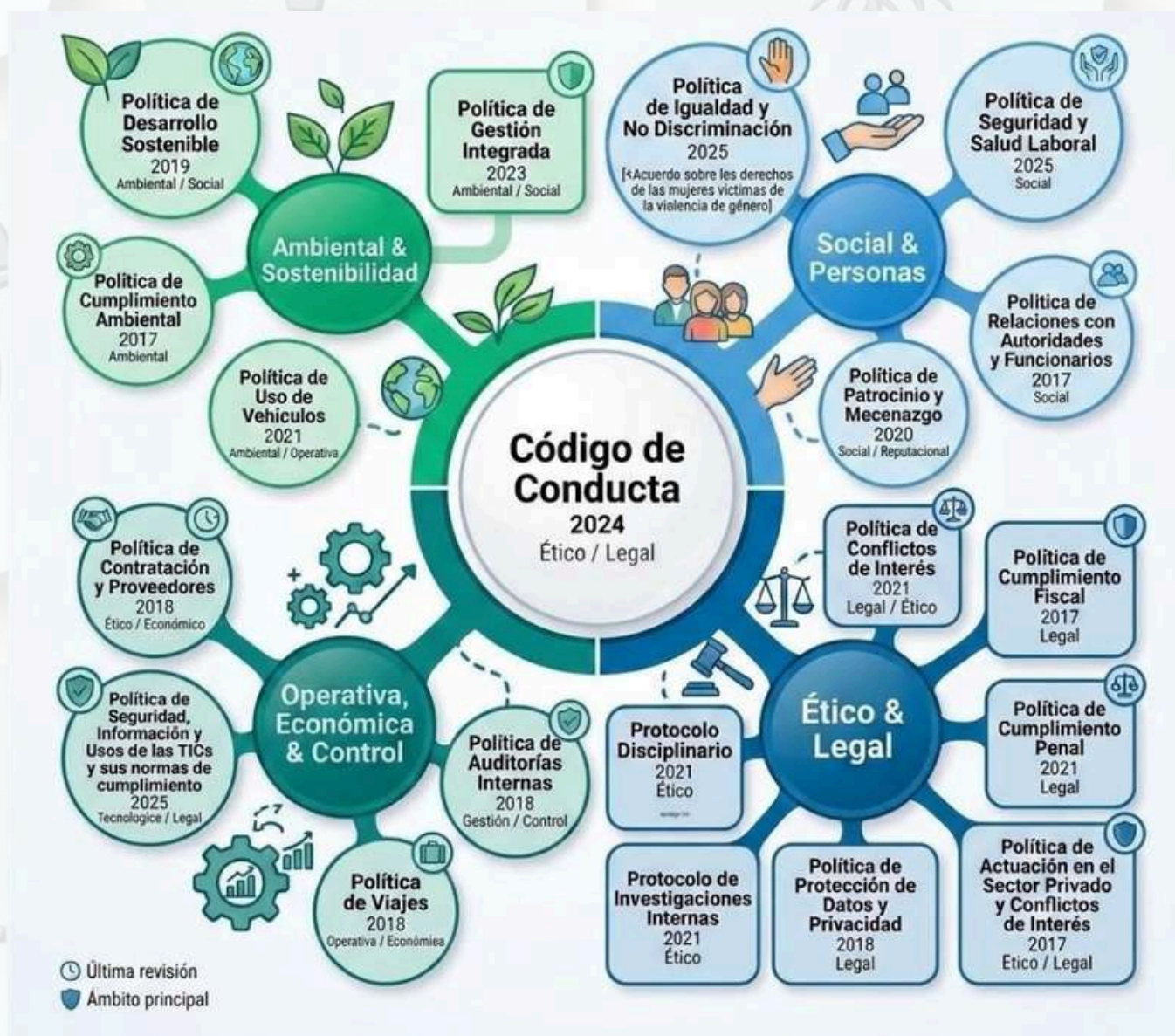
Aguas de Huelva aplica un **sistema de gestión integrado**, que permite planificar, ejecutar, revisar y mejorar nuestros procesos conforme a los estándares más exigentes. Estas certificaciones son auditadas por entidades externas acreditadas. La revisión anual del sistema se apoya en el análisis del contexto (DAFO), evaluaciones de desempeño y participación activa de la Alta Dirección. **Certificaciones activas en 2025:**



CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Marco de políticas internas

Contamos con un cuerpo normativo propio que refuerza el **cumplimiento normativo**, **previene riesgos y garantiza la coherencia entre nuestros valores y nuestras decisiones**.



CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Ciberseguridad

En Aguas de Huelva se trabaja en la estrategia de **seguridad integral** para proteger el suministro de agua y la información confidencial. El modelo se fundamenta en **tres escudos defensivos** que abarcan el cumplimiento normativo digital, la continuidad operativa del negocio y la protección física de las instalaciones.

En el ámbito de ciberseguridad focalizamos medidas para prevenir amenazas como el **malware y el phishing**, estableciendo protocolos estrictos para el manejo de contraseñas y la gestión de datos.

Trabajamos para minimizar riesgos ligados a **consecuencias legales y sanitarias**.

Implantamos Esquema Nacional de Seguridad OT en nuestras infraestructuras esenciales



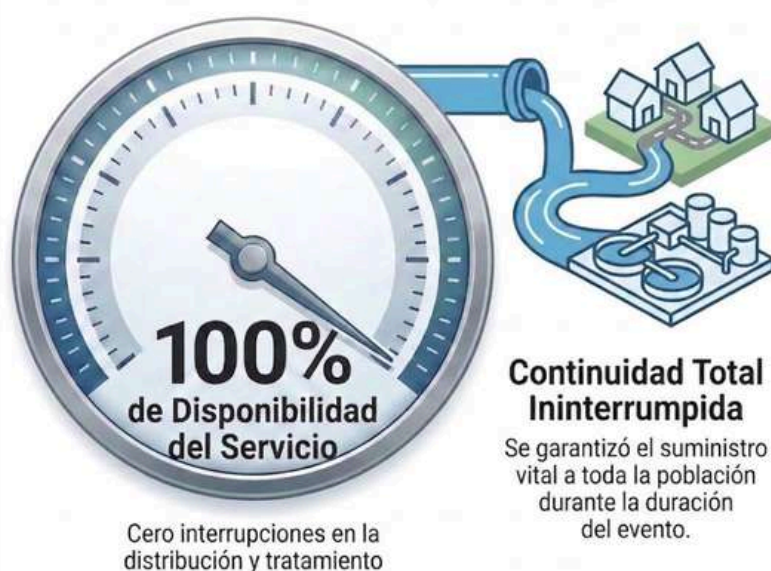
CUMPLIMIENTO, GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Continuidad ante el apagón energético nacional

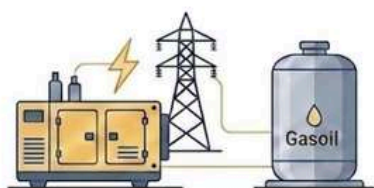
El **28 de abril de 2025** se produjo un hecho sin precedentes, el apagón energético nacional.

Ante esta situación, Aguas de Huelva respondió con **excelencia operativa**, destacando cómo la **infraestructura de respaldo y los protocolos de gestión** permitieron **mantener el servicio** de agua potable y depuración **al 100%** de capacidad sin afectar a la población.

DESEMPEÑO OPERACIONAL ANTE LA CRISIS



FACTORES CLAVE DE RESILIENCIA



Infraestructura de Respaldo Crítica

Activación inmediata de grupos electrógenos y reserva estratégica de gasoil.



Gestión y Protocolos de Emergencia

Aplicación de normas ISO 22301 y 22000 mediante un Plan de Gestión de Incidencias.



Coordinación Interinstitucional

Trabajo conjunto de equipos preparados con el Ayuntamiento y la Policía Nacional.



MATRIZ DE MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON STAKEHOLDERS

Enfoque y bases

En Aguas de Huelva, el **análisis de materialidad** es un pilar esencial para definir nuestras prioridades en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG). Este proceso nos permite identificar los temas más relevantes tanto para la organización como para nuestros grupos de interés, asegurando que nuestra estrategia de sostenibilidad esté alineada con sus expectativas y con los impactos que generamos o que pueden afectarnos.

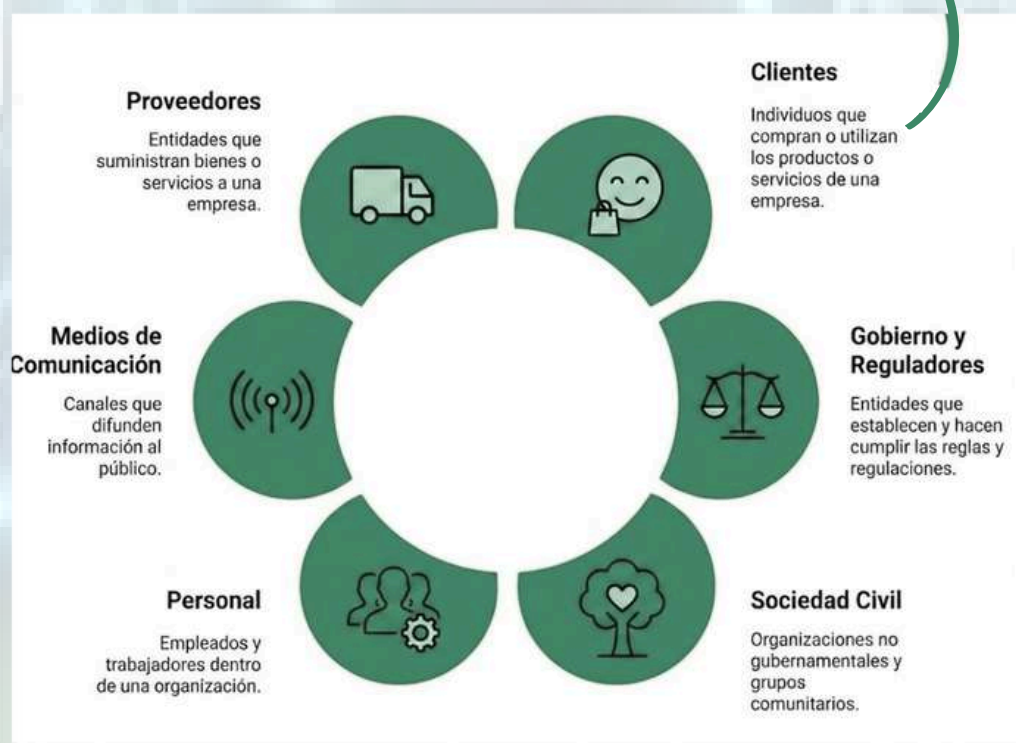
El enfoque adoptado se basa en las recomendaciones de los **Estándares Global Reporting Initiative (GRI)**, que establecen la materialidad como uno de los principios que define el contenido de los informes de sostenibilidad, junto con la inclusión de los grupos de interés, el contexto de sostenibilidad y la exhaustividad. Además, seguimos el principio de **doble materialidad**, que distingue dos dimensiones complementarias:



MATRIZ DE MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON STAKEHOLDERS

Elaboración y grupos de interés

El análisis de materialidad, **válido para el período 2025-2026**, se ha estructurado en cuatro etapas.



La identificación de los **grupos de interés** se realizó a través de un proceso interno participativo con representantes de todas las áreas de negocio, garantizando así una **amplia representación de los agentes** con los que Aguas de Huelva se relaciona y que pueden verse afectados de manera directa o indirecta por nuestra actividad.

MATRIZ DE MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON STAKEHOLDERS

Elaboración y grupos de interés

Las consultas se realizaron a través de **cuestionarios**, y se complementaron con un análisis estratégico específico del contexto de Huelva y del sector del agua.

Participaron distintos grupos con focos específicos:



En total, **se analizaron 24 temas candidatos** mediante encuestas dirigidas a los grupos de relación, tanto internos como externos. Como resultado, **se priorizaron los 9 temas con mayor puntuación** media conjunta entre las dos dimensiones de materialidad (**Ver página siguiente**).

MATRIZ DE MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON STAKEHOLDERS

Temas materiales priorizados

Los temas priorizados reflejan un **cambio significativo** respecto al informe de 2023-2024, destacando una mayor preocupación por temas materiales ambientales como la **eficiencia hídrica, la concienciación sobre el uso sostenible del agua y la eficiencia de las redes de distribución**. También cabe destacar la relevancia que adquieren temas de gobernanza como **la continuidad y la resiliencia, y la ciberseguridad**.

Los asuntos materiales estudiados e identificados como más relevantes, en clave ESG, fueron:



Otros temas relevantes también analizados fueron la eficiencia energética, la digitalización e innovación, la ética y transparencia y la accesibilidad universal, entre otros, sumando un total de **24 aspectos evaluados**.

MATRIZ DE MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON STAKEHOLDERS

Planes de acción vinculados a los temas materiales

En el marco del sistema de gestión integrado, se han definido **los planes de acción de mejora para el año 2025**, con especial atención a los temas materiales identificados como prioritarios. Estas acciones están vinculadas a sus respectivos sistemas de gestión, asegurando un seguimiento adecuado y una contribución efectiva a los compromisos de Aguas de Huelva.

ASUNTOS MATERIALES	PLANES DE ACCIÓN 2025
AMBIENTAL - Eficiencia en redes de distribución de agua - Escasez Hídrica - Calidad del agua - Reutilización del agua depurada - Descarbonización de actividades y mitigación del cambio climático - Concienciación y Sensibilización uso sostenible agua	- Implantación DCDC - Avances en la sectorización de la red de distribución - Ampliación de área de cobertura para la telelectura - Nuevas infraestructuras hidráulicas en las redes de abastecimiento y saneamiento - Ampliación placas fotovoltaicas en EDAR y ETAP - Renovación de redes con tecnologías "sin zanja" - Participación en proyectos de innovación (Proyecto Planifica / Proyecto Triathlon, Proyecto PAX Control) - Instalación clorador "Muelle del Tinto" - Adjudicación Obra de Mejora EDAR Huelva - Movilidad sostenible - Mejora calidad del agua: Instalación sistema de desorción en depósito - Instalación medidores de cloro en salida de depósitos - Instalación válvulas automáticas para la mejora del control de la aireación en reactor biológico EDAR - Proyecto Biobserva - Colaboración Huertos urbanos y casetas de pájaros en Parque Moret - Campañas y jornadas de concienciación: colegios, institutos, asociaciones, Universidad de Huelva - Concurso relatos de agua inteligente (Hazme Ver) - Campaña contra el mal uso de toallitas - Pacto Social - Plan Estratégico de Acción Social - Formación específica medioambiental para el personal
GOBERNANZA - Continuidad y Resiliencia - Ciberseguridad, gestión y protección de datos	- Seguridad física de las instalaciones - Formaciones específicas en ciberseguridad y Esquema Nacional de Seguridad para el personal - Licitación Balsa del Titán
SOCIAL - Seguridad y Salud Laboral	- Formaciones específicas de Gestión de Equipos y Liderazgo para el personal - Mejora equipos de trabajo para evitar trastornos musculoesqueléticos - Servicio de fisioterapia para el personal

MATRIZ DE MATERIALIDAD Y DIÁLOGO CON STAKEHOLDERS

Escucha activa y campañas/acciones solidarias

Durante 2025, Aguas de Huelva ha reforzado su compromiso con la escucha activa, desde campañas en redes sociales [informando sobre averías](#) en tiempo real, hasta programas colaborativos como [#EmahsaContigo](#) junto a Servicios Sociales del Ayuntamiento. [Haz click en cada imagen para saber más.](#)



NUESTRO IMPACTO EN CIFRAS

Impacto económico directo

En Aguas de Huelva, entendemos que la **sostenibilidad también se mide mediante el valor económico que generamos y compartimos con nuestros grupos de interés**. Durante el ejercicio **2025**, hemos continuado consolidando nuestro compromiso con la **creación de valor para la ciudad y su ciudadanía**, gestionando de forma eficiente nuestros recursos y contribuyendo al desarrollo económico local.



03

6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



14 VIDA
SUBMARINA



15 VIDA
DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL: PROTEGIENDO EL CICLO DEL AGUA

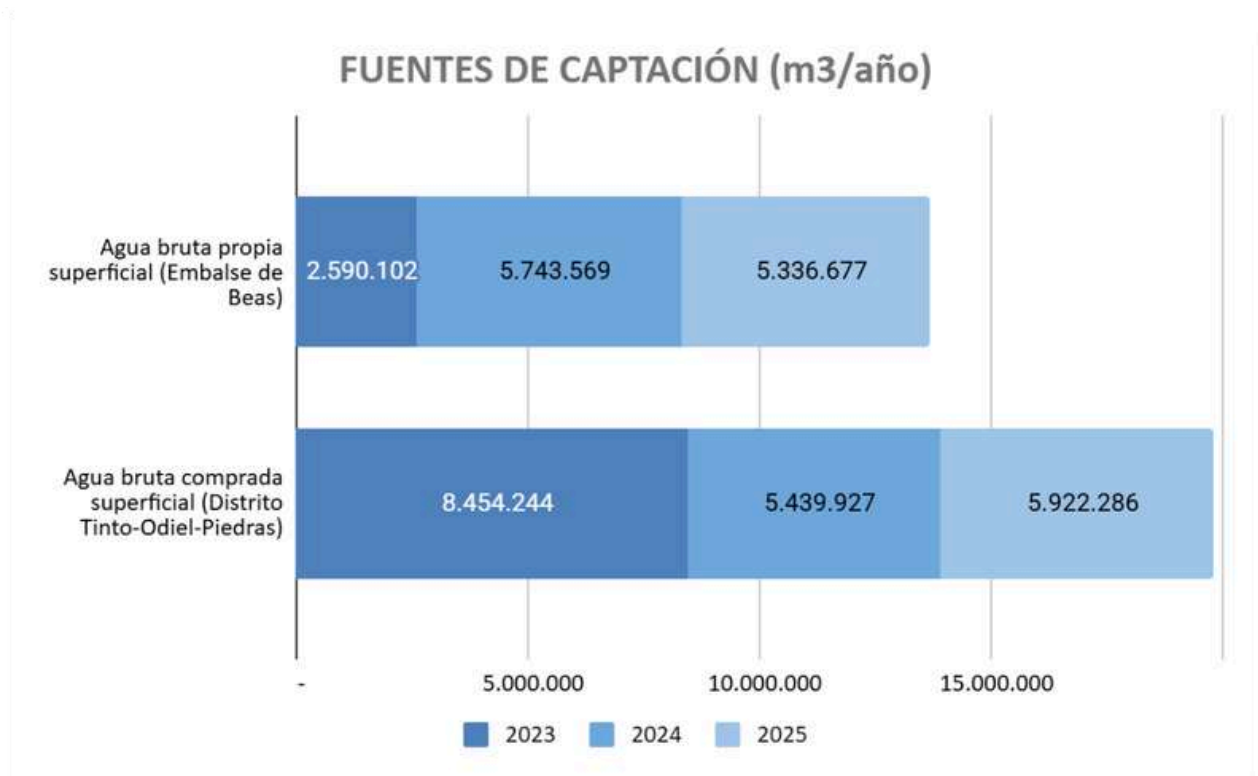
*El agua como reto, la innovación como respuesta, la
naturaleza como aliada*

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Origen del agua y volumen de captación

El agua que abastece a Huelva proviene de fuentes superficiales ubicadas en el sistema de embalses Andévalo–Chanza–Piedras y nuestro embalse de Beas.

Estas fuentes, y en particular el embalse de Beas, están sujetas a estrés hídrico debido tanto a la escasez de lluvias como al exceso de pluviosidad (que puede disminuir la calidad de agua bruta para su tratamiento). Esta situación refuerza la necesidad de una **gestión proactiva de la disponibilidad y calidad**.



47,4%

del agua captada
procedió de nuestro
embalse de Beas en 2025

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Eficiencia, calidad y seguridad en la distribución

NUESTROS INDICADORES 2025

Contratos activos

53.405

(53.091 en Huelva capital,
314 en Puerto Autónomo)

Agua
suministrada

10.996.303 m³
(incluyendo aportación
directa)

Agua
facturada

8.667.746 m³

Rendimiento
Técnico
Hidráulico

81,76%

Agua depurada y vertida
(EDAR Huelva y EDAR LA
Ribera)

15.005.701 m³

Una de nuestras principales metas operativas en 2025 es reducir el volumen de **Agua No Registrada (ANR)**. Para ello, implementamos campañas de localización de fugas, renovación de redes con tecnología sin zanja y detección avanzada con estudios de mínimos nocturnos.

Además, en 2025 hemos avanzado en la sectorización de la red de distribución.

La red de abastecimiento consta de **523,61 km (48,02 de la red de transporte y 475,59 de la red de distribución)**.

158.791 m³

ahorrados gracias a
inversiones realizadas en la
red de abastecimiento

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Eficiencia, calidad y seguridad en el agua de consumo



CUMPLIMIENTO RD 3/2023

Durante 2025, se cumplió en su totalidad con el Real Decreto 3/2023, estableciendo límites más estrictos, mayor frecuencia de muestreo y parámetros más exigentes.



INFORME Y TRANSPARENCIA

Los resultados son informados al Sistema de Información Nacional de Agua de Consumo (SINAC) para garantizar la transparencia ante la ciudadanía.



GARANTÍA DE FIABILIDAD

Análisis completos por laboratorio externo acreditado y análisis de control por laboratorio interno certificado, garantizando máximos estándares.

EL ANÁLISIS COMPLETO INCLUYE: Microbiológicos, Físico-químicos, Organolépticos, Compuestos orgánicos

- (Σ 20 PFAS; Σ n Plaguicidas; Σ 4 Hidrocarburos Policíclicos Aromáticos; Σ 2 Tricloroeteno + Tetracloroeteno; Σ 5 Ácidos Haloacéticos; Σ 4 Trihalometanos), según RD 3/2023 de 10 de enero.



Verificaciones de Calidad en Red

Existen 15 puntos de control de calidad en la red.



Informes Analíticos

Se han emitido +350 informes analíticos.

En Aguas de Huelva nos tomamos muy serio la **salud de las personas y la de nuestro entorno.**

Durante 2025 volvemos a garantizar que el agua que se recibe en cada hogar cumple con todos los requerimientos legales, ofreciendo la **máxima seguridad** de consumo y superando los más exhaustivos controles de calidad.

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Optimización de tratamientos: eficiencia química

El tratamiento tanto en la **ETAP El Conquero** como en la **EDAR Huelva** se realiza con una selección controlada de reactivos no renovables, **buscando siempre su optimización y un menor impacto ambiental**. Se trabaja de forma continua en la reducción y uso eficiente de reactivos, tanto en los procesos de potabilización como de depuración, manteniendo la calidad del agua y minimizando el impacto químico y económico siempre que es posible. Ha habido un aumento de consumo de reactivos del 24,8% en la ETAP y del 7,03% en la EDAR Huelva, debido a la gran pluviosidad del año 2025 que ha dificultado los procesos de tratamiento y depuración.

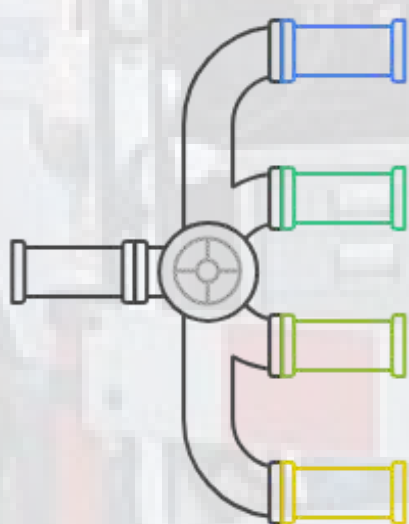
Consumo Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP El Conquero)			
Reactivo	Cantidad (Kg)		
	2023	2024	2025
Hipoclorito Sódico	211.159	233.140	209.539
Oxígeno (para formar Ozono)	100.853	134.463	155.669
Permanganato Potásico	3.095	4.175	3.200
Policloruro de Aluminio	590.260	572.500	769.850
Hidróxido Cálcico	0	0	0
Carbón activo en polvo	18.840	0	40
Carbón activo granular	79.800	0	39.900
Consumo Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR Huelva)			
Hipoclorito Sódico	15.165	13.403	10.148
Cloruro Férrico	688.319	567.248	609.301
Polielectrolito	15.150	18.625	22.000

NOTA 1: cifras ajustadas por exceso a la unidad.

NOTA 2: Ver GRI 301-1 en el apartado 6: Índice de contenidos GRI Standards.

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Alcantarillado: prevención y mantenimiento estratégico



17.544 Imbornales

Drenajes que recogen agua desde la superficie

15.277 Pozos de Registro

Puntos de acceso a las alcantarillas

7.820 Acometidas de Saneamiento

Tuberías de conexión desde las casas a la red de saneamiento

28 Estaciones de Bombeo

Bombean agua hasta la EDAR Huelva para su depuración

Aguas de Huelva gestiona 414,52 km de red de saneamiento, garantizando su correcto funcionamiento a través de un plan integral de mantenimiento preventivo, limpieza de puntos críticos, actuaciones ante lluvias intensas e inspecciones técnicas avanzadas.



GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Uso eficiente del agua en instalaciones propias

Hemos logrado importantes avances en el **uso responsable de agua en nuestras propias instalaciones**, con reducciones destacadas como resultado de campañas de concienciación interna, mantenimiento preventivo y mejora en la eficiencia de los procesos.



Instalación	2023	2024	2025
	m ³		
Riego ETAP	1.542,00	2.173,00	1.594,00
ETAP El Conquero	6.000,00	6.000,00	6.000,00
Oficinas	747,00	1.424,00	1.193,00
Riego Césped Oficinas	5.060,00	3.411,00	3.650,00
EDAR Huelva	24.168,00	27.034,00	11.678,00
Total consumo agua EMAHSA	37.517,00	40.042,00	24.115,00

NOTA 1: cifras ajustadas por exceso a la unidad.

NOTA 2: Ver GRI 2-4 en el apartado 6: Índice de contenidos GRI Standards.

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Hacia una depuración más eficiente y sostenible

La **depuración y retorno seguro al medio natural**, cierran la fase técnica del agua, garantizando la no contaminación de los cauces y la disponibilidad del recurso para futuros ciclos.

Durante 2025, la calidad del agua depurada en la **EDAR Huelva y EDAR La Ribera** cumplieron con los parámetros establecidos en sus **Autorizaciones de Vertido**, exceptuando de forma puntual los parámetros Nitrógeno total y Fósforo total en la EDAR Huelva.

La infraestructura actual es insuficiente para conseguir un efluente con una concentración de Nt y Pt inferior a lo estipulado en la normativa vigente, ya que la construcción es anterior a la modificación de la actual autorización de vertido (del 27/11/2006), cuando se declaró la zona de vertido como "Zona sensible".

Se han llevado a cabo distintas acciones en aras de reducir la concentración de estos parámetros:

01

Ajuste de las bombas de recirculación del reactor biológico para mejorar la eficiencia

02

Aumentar los niveles de oxígeno en la recirculación para mejorar la calidad del agua purificada

03

Aumentar la edad del fango para mejorar el tratamiento de las aguas residuales

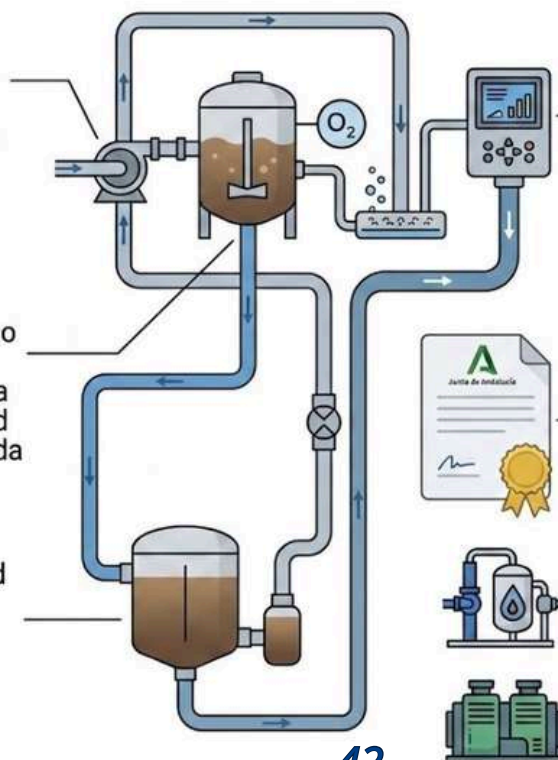
04

Continuar el Proyecto Createch controlando eficientemente la aireación del biológico

05

Adjudicación por la Junta de Andalucía de las obras de mejora de la instalación.

Está prevista la ampliación de la estación de bombeo, implantación de tecnología innovadora en los reactores biológicos, instalación de un nuevo sistema de hidrólisis térmica y duplicación del motor de cogeneración.



GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

Un ciclo que no termina en la depuración

Para que el agua pueda volver a empezar su recorrido en buenas condiciones, **necesitamos la ayuda y el compromiso de toda la ciudadanía.**

Queremos compartir contigo algunas de las iniciativas con las que te invitamos a formar parte de este círculo de sostenibilidad. Destacamos, por ejemplo, **nuestras campañas para evitar que se tiren toallitas al inodoro**, un gesto cotidiano que provoca serios problemas para el medioambiente, además de **afectar a nuestra sociedad y generar costes económicos innecesarios.**

También destacan nuestras campañas en redes sociales para fomentar el **uso responsable del agua** o la **recogida de medicamentos.**



No tires toallitas al inodoro. Con tu gesto, ayudas a proteger el agua, el medioambiente y a toda la comunidad.



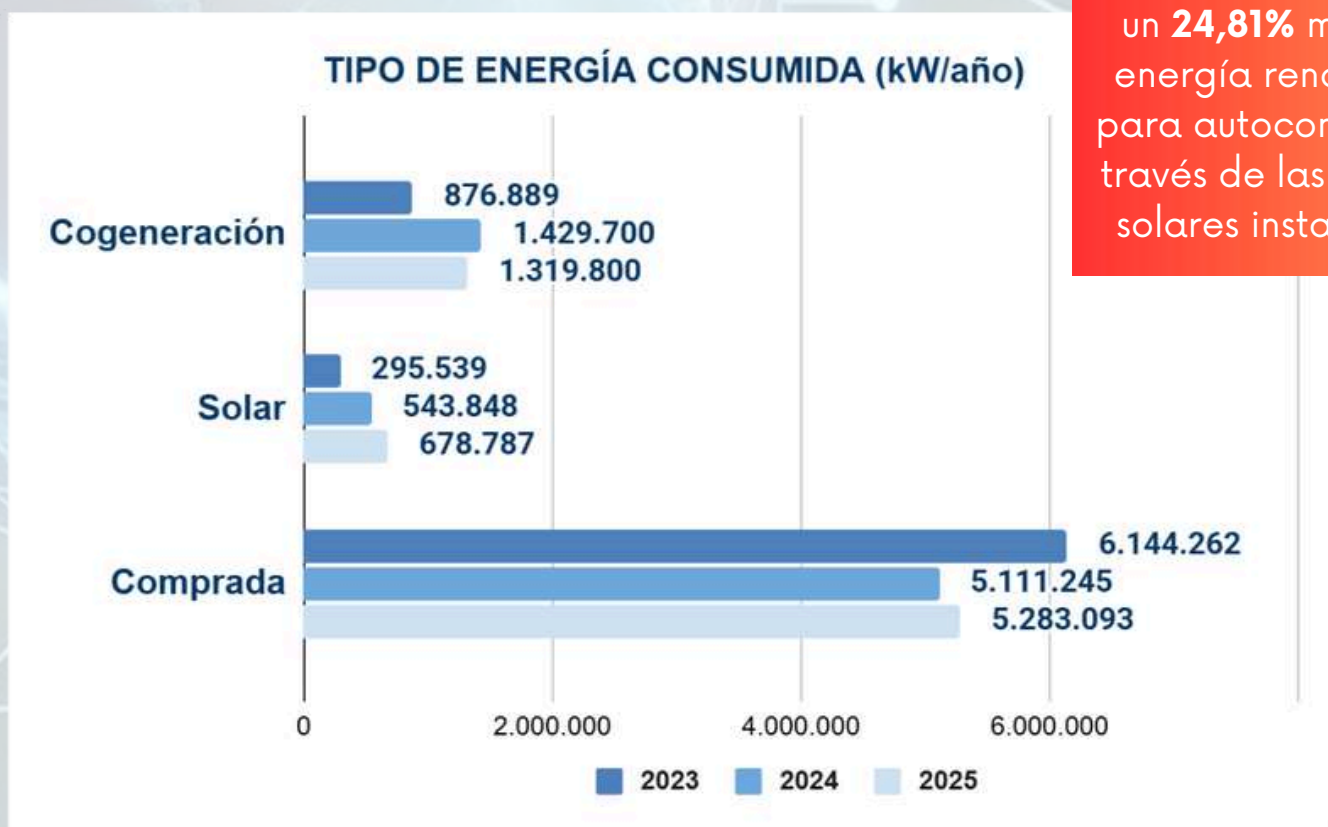
ACCIÓN CLIMÁTICA Y ENERGÍA

Generación y autoconsumo de energía renovable

Una estrategia energética adaptada al reto climático...

En Aguas de Huelva asumimos el cambio climático como un desafío estructural que condiciona la gestión hídrica y energética. Por ello, nuestra respuesta se articula en torno a una estrategia clara: **reducir emisiones, generar energía renovable, mejorar la eficiencia y sensibilizar a la ciudadanía.**

En 2025 conseguimos un **24,81%** más de energía renovable para autoconsumo a través de las placas solares instaladas.



ACCIÓN CLIMÁTICA Y ENERGÍA

Consumo energético global y eficiencia

Aguas de Huelva ha reducido de forma progresiva su dependencia energética externa, disminuyendo el consumo de electricidad comprada y fósiles:

	Unidad	2023	2024	2025
Combustibles Fósiles	kWh/año	168.855,49	158.576,94	166.230,52
B7	kWh/año	145.539,58	134.687,58	141.743,57
E5	kWh/año	23.315,91	23.889,36	24.486,95
Km total recorridos	Km	230.173,08	158.171,13	236.043,17
Instalaciones Fijas	kWh/año	25.233,84	3.442,90	67.425,40
Gasoil Grupos electrógenos en Instalaciones	litros	1.770,26	0,00	6.218,00
Gasoil Grupos electrógenos en vehículos	litros	909,64	3.442,90	552,93
Electricidad	kWh/año	7.317.368,00	7.084.793,00	7.281.680,00
Energía Total consumida	kWh/año	7.511.457,33	7.250.256,48	7.515.336,00
Intensidad energética	(Mjulio/m³)	1,17	1,10	1,04

NOTA 1: La intensidad energética expresa la cantidad de energía que se requiere por unidad de actividad. En nuestro caso, la relación entre los Megajulios/m³ de agua producida y distribuida, y de agua depurada. Nota: 1 kWh equivale a 3,6 MJ (IUPAC).

NOTA 2: Factores de conversión utilizados (Fuente: Inventarios GEI 1990-2024 edición 2026):

Factor c B7: 10,0931363

Factor c E5: 8,439178624

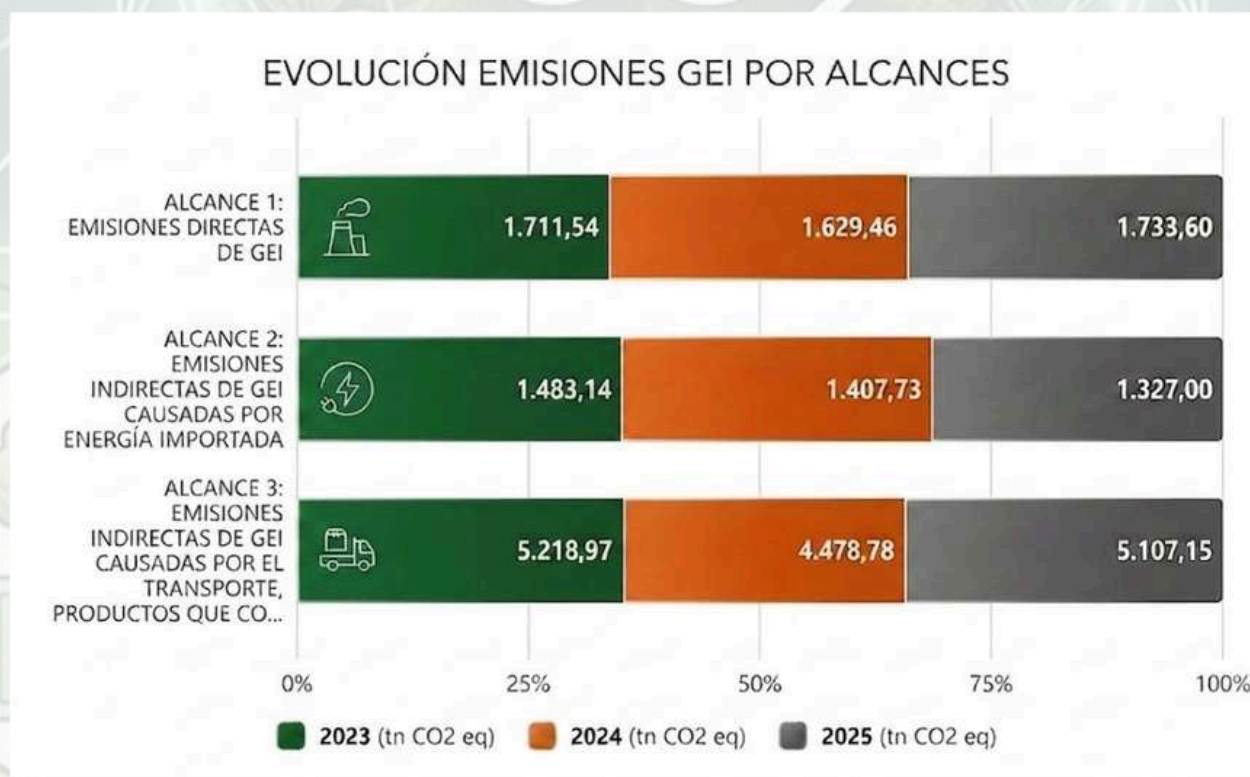
ACCIÓN CLIMÁTICA Y ENERGÍA

Huella de carbono: medición, reducción y transparencia

Nuestra huella de carbono se calcula y verifica anualmente conforme a la **norma ISO 14064-1**, siguiendo los principios del GHG Protocol.

Destacamos la **disminución de las emisiones de alcance 2 por tercer año consecutivo**, fruto del aumento en las labores de mantenimiento preventivo en la EDAR Huelva que han disminuido las averías y mejora la eficiencia en el uso de la energía.

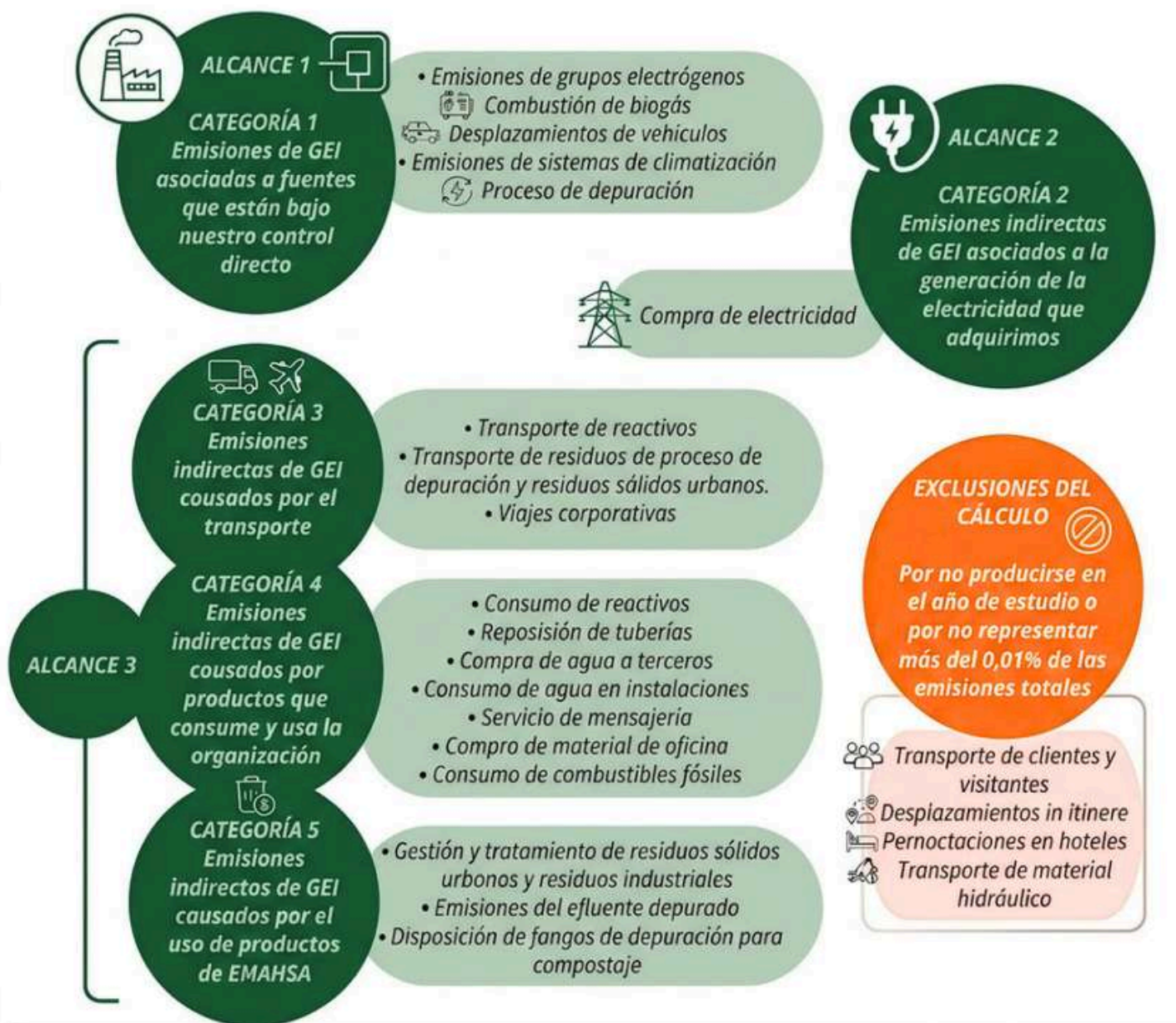
Por otra parte, han aumentado las emisiones de Alcance 3 con respecto al periodo anterior, motivadas principalmente por el incremento en el consumo de reactivos de la ETAP, al tener que tratar agua bruta con pero calidad tras las intensas lluvias.



NOTA: Ver GRI 305-1, 305-2 Y 305-3 en el apartado 6: Índice de contenidos GRI Standards.

ACCIÓN CLIMÁTICA Y ENERGÍA

Huella de carbono: detalle de los datos



NOTA: Fuente y Herramienta. Las emisiones generadas se han calculado siguiendo los criterios indicados en el GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard y la norma UNE EN ISO 14064. Los factores de emisión empleados son a través del Inventario Nacional de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de España, MITECO, fuentes procedentes de proyectos experimentales EN0705 i EN0804 R+i Alliance e IPCC (Volumen V, Cap.VII).

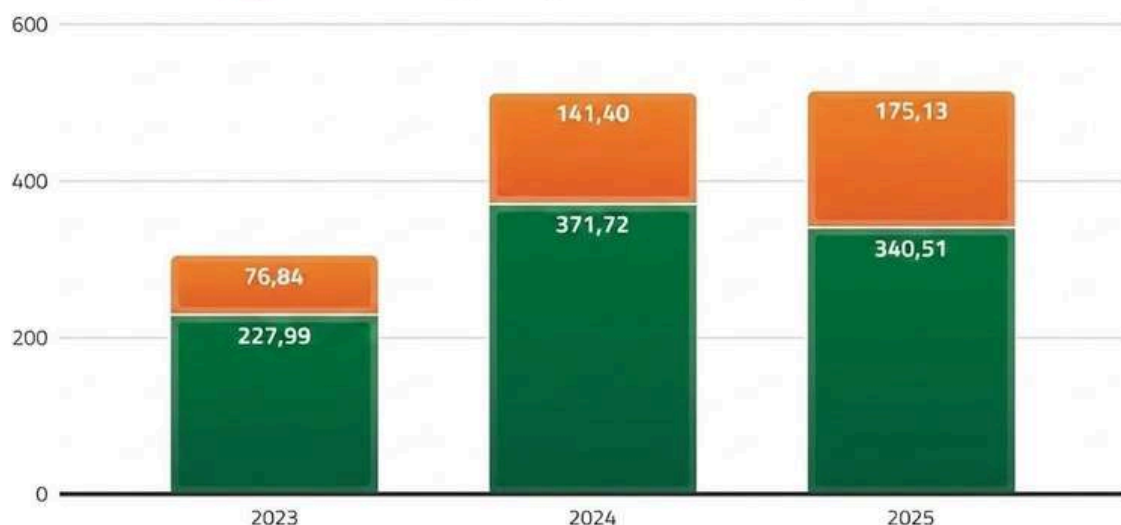
ACCIÓN CLIMÁTICA Y ENERGÍA

Huella de carbono: nuestra contribución

En 2025 y gracias al autoconsumo de energía, evitamos emitir 515,63 tCO₂, siendo algo superior que en 2024.

EMISIONES DE CO₂ EVITADAS (Tn)

☀ Emisiones evitadas por Energía Solar Autoconsumida
🌿 Emisiones evitadas por Energía Autoconsumida en Cogeneración



NOTA: Factor de emisión: 0,258 (Fuente: FE varias comercializadoras sin GdO, Calculadora de Huella de Carbono para Organizaciones 2007-2025, v32 - MITERD).

FLOTA SOSTENIBLE: NUESTRO COMPROMISO

- Trabajamos en la reducción de la huella de carbono móvil a través de una movilidad responsable apostando por la sustitución de vehículos diesel por vehículos híbridos con gasolina.
- 13 vehículos híbridos y 3 vehículos eléctricos que constituyen más del 40% de la flota

5 CARGADORES ELÉCTRICOS EN NUESTRAS INSTALACIONES

FLOTA SOSTENIBLE > 40%



ACCIÓN CLIMÁTICA Y ENERGÍA

Concienciación



DÍA MUNDIAL DE LA SEQUÍA. JORNADA DE CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL PARA ESCOLARES.



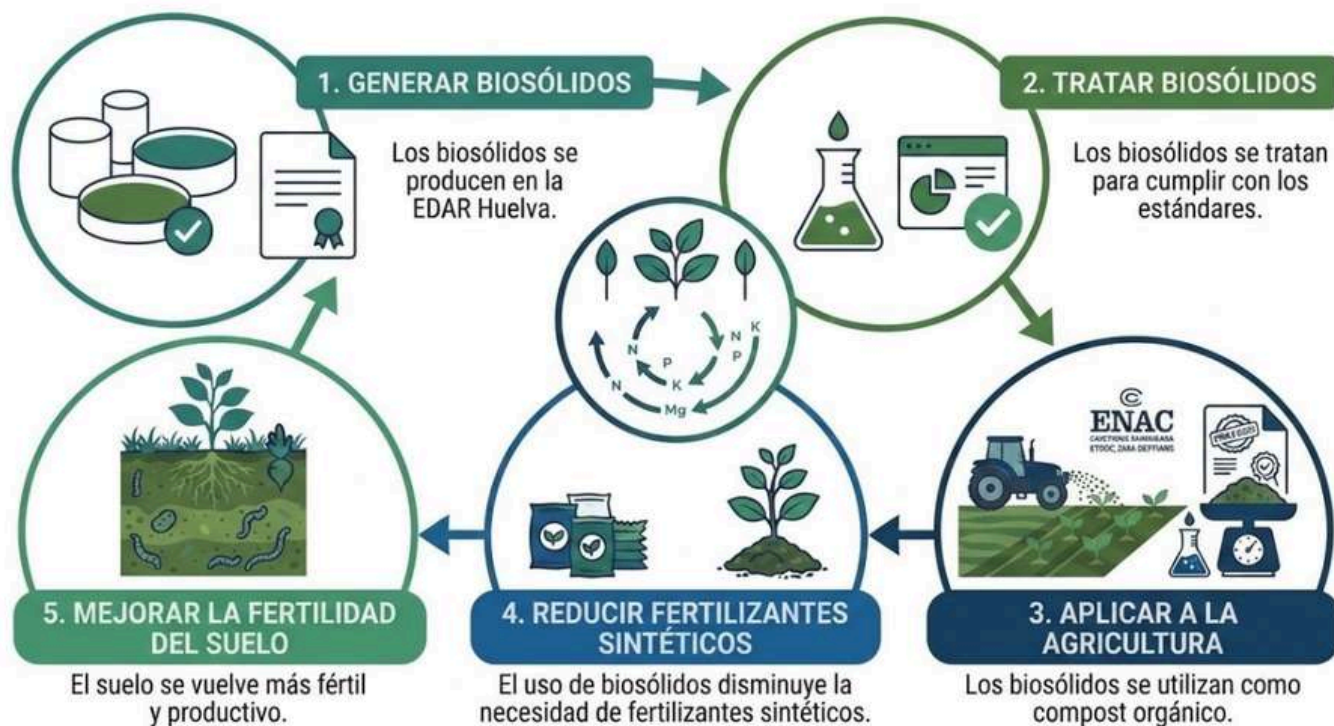
En 2025 realizamos distintas campañas medioambientales dirigidas especialmente a públicos jóvenes y escolares.

ECONOMÍA CIRCULAR Y RESIDUOS

Valorización de biosólidos: dar vida al suelo

Uno de los pilares del modelo circular de Aguas de Huelva es la valorización agrícola de los **biosólidos generados en la EDAR Huelva**, que alcanzó el **100% de valorización en 2025**.

Estos lodos tratados cumplen los requisitos higiénico-sanitarios y agronómicos para su uso en agricultura como **compost orgánico**, reduciendo el uso de fertilizantes sintéticos y fomentando suelos más fértiles.

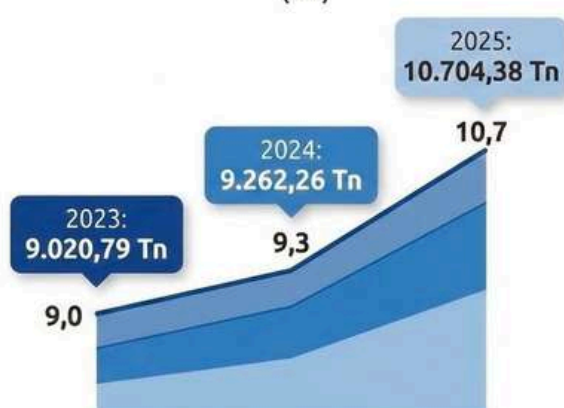


ECONOMÍA CIRCULAR Y RESIDUOS

Gestión y valorización responsable de residuos

Nuestras cifras:

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS (Tn)



RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS (Tn)



Para su correcta gestión...



Segregación de Residuos

Todos los residuos se segregan en origen y se gestionan a través de gestores autorizados, en cumplimiento con la Ley 7/2022 y el Real Decreto 553/2020.



Priorizar el Reciclaje

Se da prioridad a la valorización material y al reciclaje, siguiendo la jerarquía europea de gestión de residuos.



Zonas Internas de Reciclaje

Contamos con zonas internas de reciclaje, que refuerzan la cultura circular desde dentro.

ECONOMÍA CIRCULAR Y RESIDUOS

Acciones circulares internas: eficiencia cotidiana con impacto real

Durante 2025 se llevaron a cabo diversas medidas internas que reflejan una **visión circular en todos los niveles de la organización**, más allá de las grandes operaciones técnicas.

Estas acciones no son complementarias, sino estructurales: forman parte del enfoque integral ESG:



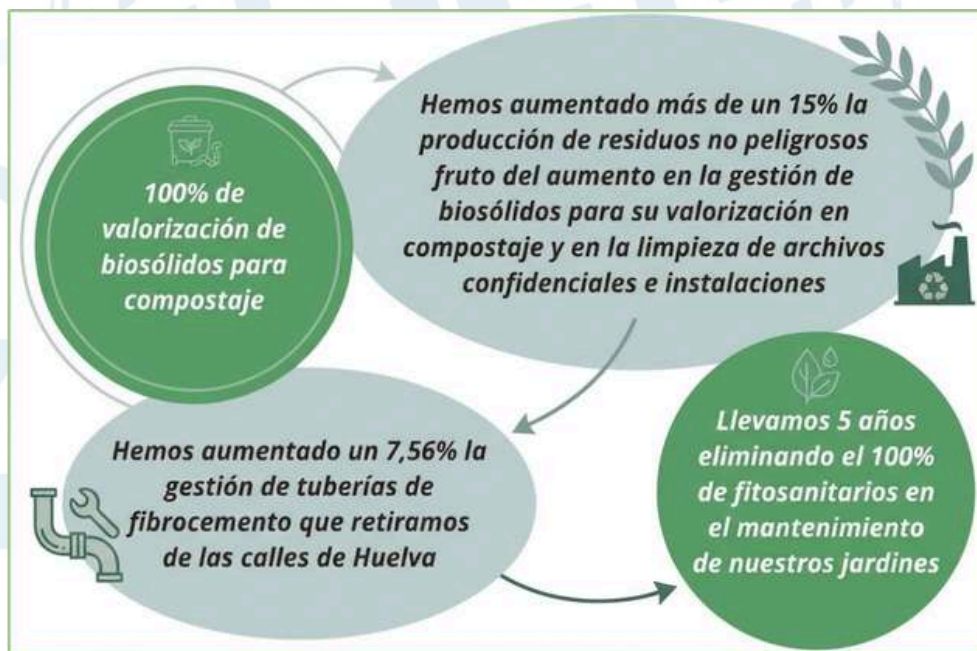
Formación al personal para fortalecer la cultura circular en el día a día laboral.

ECONOMÍA CIRCULAR Y RESIDUOS

Cultura circular e indicadores destacados

Además de actuar sobre los procesos, promovemos una **cultura circular compartida** con trabajadores, ciudadanía y entorno local, realizando diferentes campañas anuales:

- **Reutilización y Valorización de Residuos (Fangos):** Valorizar los lodos generados en la depuradora de aguas residuales (EDAR) transformándolos en compost orgánico para su uso en agricultura.
- **Educación y Sensibilización:** Programas educativos para todo tipo de público sobre el uso responsable del agua, el cuidado de la biodiversidad local y la prevención de vertidos (como arrojar toallitas al inodoro).
- **Cátedra Aguas de Huelva:** Colaboración con la Universidad de Huelva para financiar y desarrollar proyectos de innovación tecnológica, biodiversidad y economía circular social.



- Aguas de Huelva apuesta un año más por **promover el reciclaje del aceite** con fines sociales junto a la ONG para el Desarrollo Madre Coraje, fomentando prácticas circulares cotidianas y reduciendo la contaminación de las aguas residuales por vertidos inadecuados.



BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

La naturaleza como aliada en el ciclo del agua

En Aguas de Huelva entendemos la biodiversidad como un componente esencial del ciclo del agua. Aplicamos un enfoque activo de conservación y restauración ecológica que transforma nuestras infraestructuras en **espacios vivos** al servicio del entorno y la comunidad.

Integramos **soluciones basadas en la naturaleza** en la gestión de nuestras plantas, contribuyendo tanto a la **funcionalidad hidráulica como a la protección del medio ambiente**.



**Nuestro
patrimonio
natural**

BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

EDAR Huelva y EDAR la Ribera: de plantas depuradoras a humedales artificiales

La EDAR Huelva trata el 100% de las aguas residuales urbanas. Se encuentra situada en las Marismas del Pinar, espacio incluido en la **ZEC "Marismas y Riberas del Tinto"**. El agua depurada es vertida al **Estero del Rincón** bajo estrictos controles ambientales.

EDAR HUELVA



La planta cubre un área de **60.347,29 metros cuadrados**.



Volumen Depurado en 2025: 14.986.640 metros cúbicos.



Análisis Ambientales: Se realizaron un total de 257 informes ambientales (233 internos + 24 externos acreditados).



Parámetros Controlados: La planta monitorea parámetros como DBO5, DQO, sólidos en suspensión, metales pesados, bacterias fecales, entre otros.

EDAR LA RIBERA



La planta trata el agua residual de una pedanía de Huelva de menos de 1.000 habitantes.



Volumen Depurado en 2025: 19.061 metros cúbicos.



Análisis Ambientales: Se realizaron un total de 27 informes ambientales internos certificados.



Parámetros Controlados: La planta monitorea parámetros como DQO, sólidos en suspensión y bacterias fecales, entre otros.

Gracias a la gestión sostenible, los entornos de las EDAR han evolucionado hasta convertirse en "humedales artificiales" que atraen aves acuáticas como fochas, garzas, ánades y limícolas, que encuentran allí un espacio de descanso, cría y alimentación.

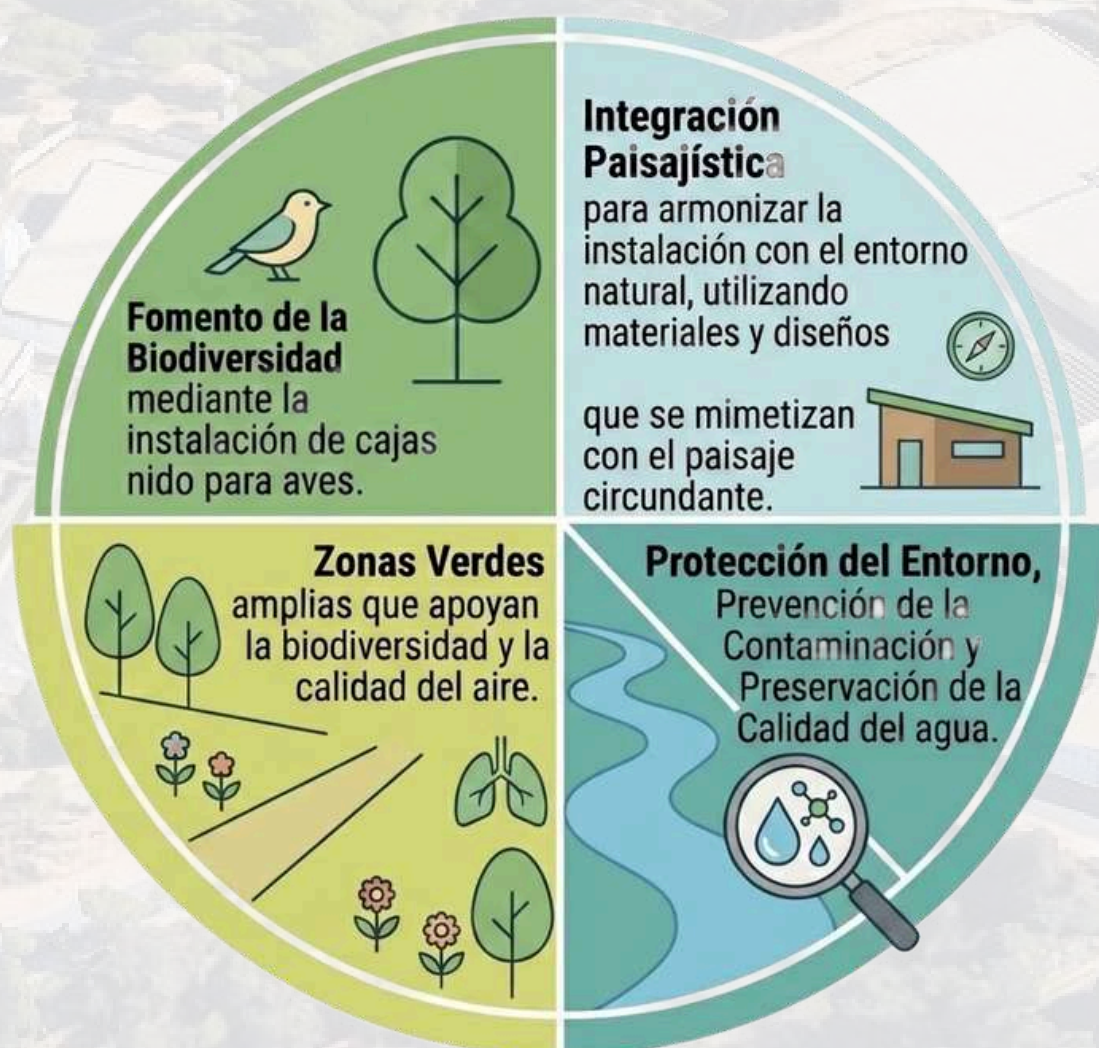


BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

ETAP El Conquero: integración ambiental y sostenibilidad

La Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) El Conquero está ubicada en la parte alta de la ciudad de Huelva, en junto al **Parque Moret**, un entorno de alto valor paisajístico.

La planta ha sido diseñada y gestionada buscando la integración con su entorno natural, minimizando su impacto ambiental y visual.



BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

Proyecto BiObserva

Desde ambas instalaciones —**EDAR Huelva y ETAP**— el personal participa en el proyecto **BiObserva**, en colaboración con **SEO/BirdLife** e **ICO**, registrando avistamientos de aves y controlando las especies de flora invasora durante su jornada laboral.

Esta iniciativa convierte nuestros espacios en **observatorios de biodiversidad**, generando datos científicos y fomentando la educación ambiental desde dentro.



**165
avistamientos
en 2025**

**34 especies
diferentes**

Diversidad de Especies
Desde las frecuentes
gaviotas reidoras,
palomas torcaces,
abubillas, mirlos y
estorninos negros, hasta
especies más singulares
como el petirrojo europeo
(*Phoenicopiterus roseus*,
NT) o el milano real
(*Milvus milvus*, EN).



BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

Zonas verdes de nuestra sede: un ecosistema urbano que genera valor

La sede central de Aguas de Huelva está **rodeada de una red de zonas verdes** que no solo embellecen el entorno, sino que también aportan un valor incalculable al **bienestar de las personas y al equilibrio del ecosistema urbano**. Estos espacios naturales son un símbolo de nuestro **compromiso con la sostenibilidad, la biodiversidad y la salud de la comunidad**. A continuación, destacamos los beneficios clave que estas áreas verdes proporcionan a nivel ambiental, social y económico.

Impacto Económico

Mejora de la imagen corporativa y valor inmobiliario



Educación Ambiental

Actividades de educación ambiental y concienciación



Salud y Bienestar

Reducción del estrés y mejora de la salud mental



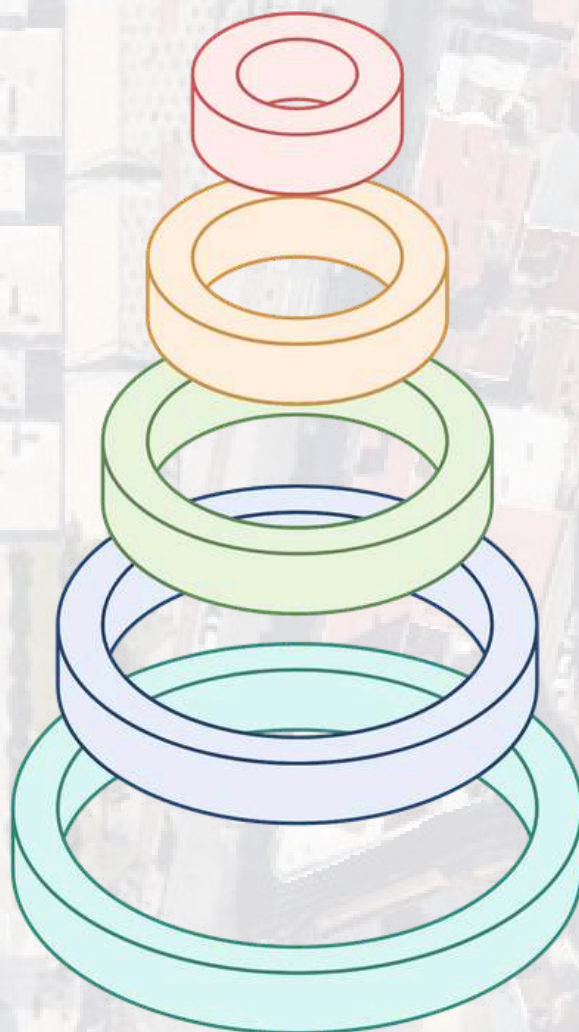
Servicios Ecosistémicos

Captura de CO₂ y regulación de la temperatura



Biodiversidad

Hábitat para aves e insectos polinizadores



BIODIVERSIDAD Y PATRIMONIO NATURAL

Embalse de Beas: fuente de agua y vida

Además de ser una fuente de abastecimiento para la ciudad, el **Embalse de Beas** constituye un ecosistema de alto valor ecológico:

Fauna y Flora

Diversidad de aves acuáticas, peces autóctonos y vegetación de ribera.



Inventario de Vegetación

Mapa detallado y análisis de vegetación del embalse en colaboración con la Universidad de Huelva.



Servicios Ecosistémicos

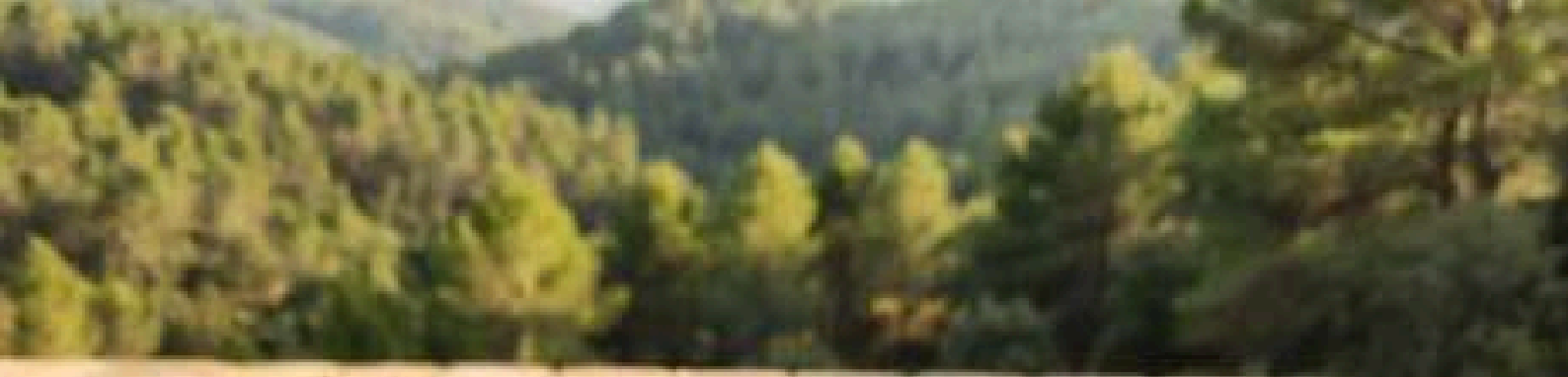
Regulación hídrica, captura de carbono y hábitat protegido.



Hoteles de Insectos

Fomento de polinizadores mediante hoteles de insectos.





BIOBSERVA

- Observación de la Biodiversidad -

CUADERNO DE CAMPO

PROPIEDAD DE: _____

04

1 FIN DE LA POBREZA



3 SALUD Y BIENESTAR



5 IGUALDAD DE GÉNERO



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS



IMPACTO SOCIAL: COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Personas que sirven a personas, agua que impulsa a Huelva



NUESTRO EQUIPO

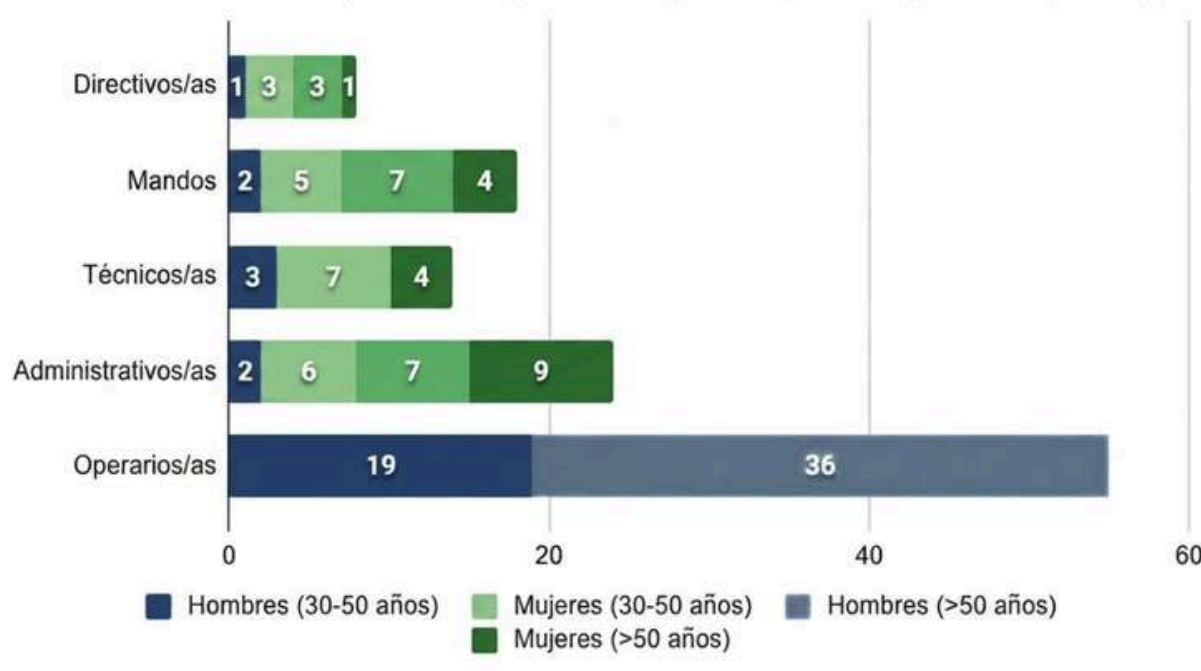
Perfil de la plantilla

Aguas de Huelva es tan sólida como el compromiso que mantiene con su equipo humano y la comunidad a la que sirve. Este eje social no es un complemento, sino un pilar estratégico para afrontar los desafíos de la sostenibilidad. A través de **políticas activas en empleo digno, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión, salud y seguridad, así como programas de colaboración social, seguimos reforzando nuestro vínculo con Huelva y sus ciudadanos.**

Comenzamos este apartado presentándonos:

En **2023**, Aguas de Huelva contaba con **121** personas en plantilla, en **2024** la cifra descendió a **119 personas**, igualando el dato a **31/12/2025**, con el **100% bajo el marco del Convenio Colectivo 2022-2025.**

Distribución del personal por categorías, edad y sexo (2025)



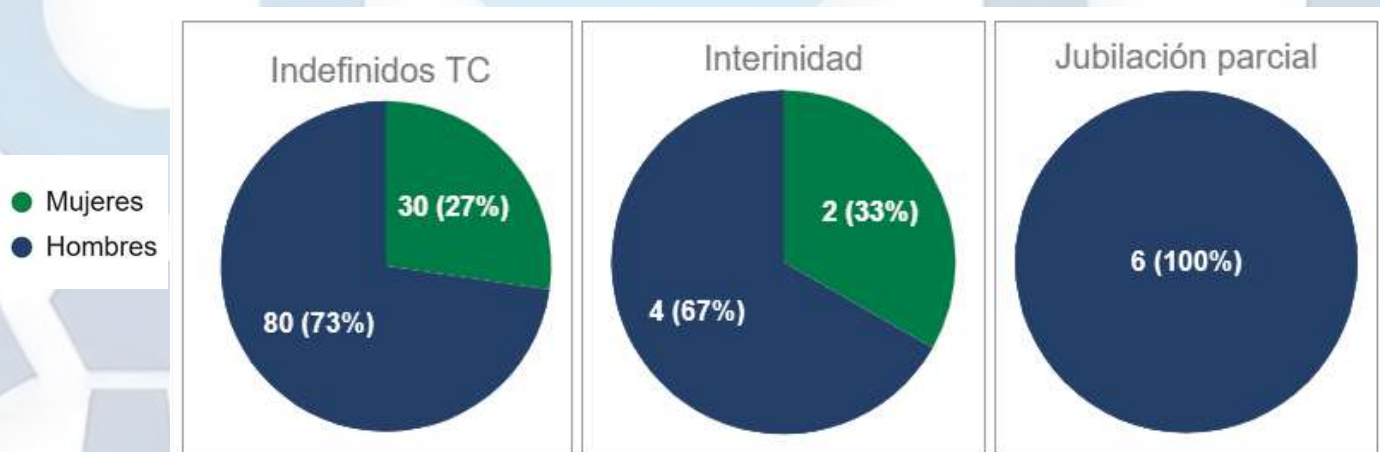
La empresa mantiene una paridad de género en los puestos directivos y de mando, con una representación equilibrada entre hombres y mujeres.

NUESTRO EQUIPO

Tipología contractual, estabilidad y bajas

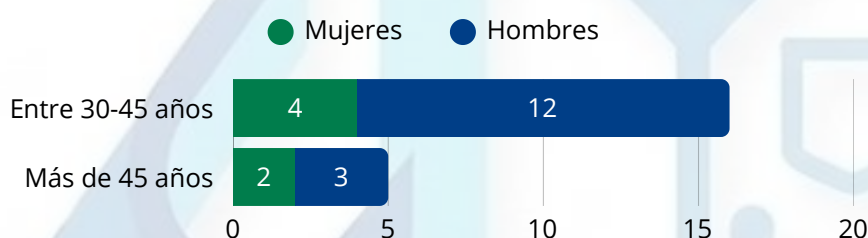
En nuestra organización apostamos por el **empleo de calidad y de larga duración**. Predominan los **contratos indefinidos**, reflejo de nuestro compromiso con la **estabilidad laboral**. Asimismo, mantenemos una **baja tasa de rotación**, lo que favorece la continuidad y el desarrollo profesional de nuestra plantilla.

En 2025, la distribución por género según tipología de contrato fue la siguiente:

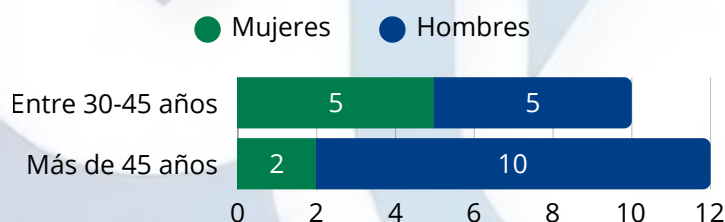


En 2025 se realizaron un total de **21 contrataciones**, de las cuales **15 fueron hombres y 6 mujeres**. Tanto la mayoría de las incorporaciones masculinas como femeninas se concentraron en el grupo de 30 a 45 años (12 hombres y 4 mujeres).

Contrataciones 2025



Bajas 2025



En 2025 se registraron un total de 22 bajas, de las cuales 15 correspondieron a hombres y 7 a mujeres, registrándose la mayoría de las bajas masculinas en el tramo de más de 45 años (10 bajas), y de las femeninas en el rango de 30 a 45 años (5 bajas).

NUESTRO EQUIPO

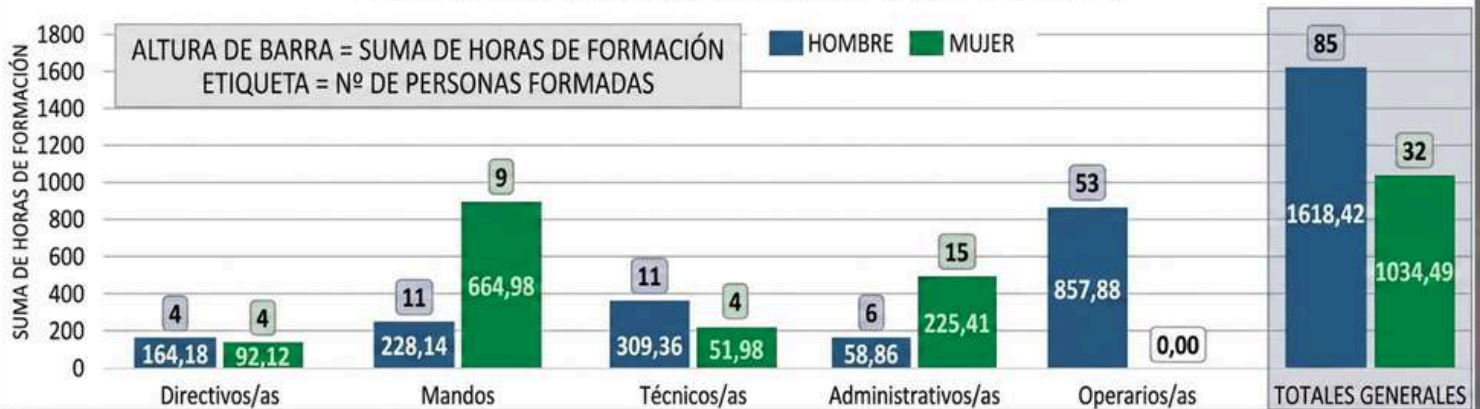
Evaluación del desempeño y formación continua



La evaluación del desempeño se ha aplicado al 100 % de la **plantilla definida** (Técnicos, Responsables y Dirección), con resultados satisfactorios y una revisión exhaustiva de indicadores por parte de la Dirección. Se destacan positivamente aspectos **la presencia equilibrada de mujeres y hombres en los órganos de Dirección y en la Comisión de Igualdad.**

Paralelamente, se han impartido **acciones formativas en diversas áreas clave, incluyendo cultura organizacional, conocimientos técnicos transversales, sistemas de gestión, seguridad y salud laboral, prácticas éticas y competencias digitales**, con un total de **2.652,91 horas de formación impartidas** para un total de **117 personas.**

ESTADÍSTICAS DE FORMACIÓN POR PUESTO Y GÉNERO



Distribución del Total de Horas de Formación por Puesto



NUESTRO EQUIPO

Seguridad laboral certificada

Contamos con un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral certificado bajo ISO 45001:2018.**

Para el desarrollo de Aguas de Huelva en este ámbito se establecen los siguientes valores primordiales:

Voluntad de ser referencia
Establecer el objetivo de ser líder en seguridad y salud.

Mejora continua
Implementar procesos para la mejora continua.

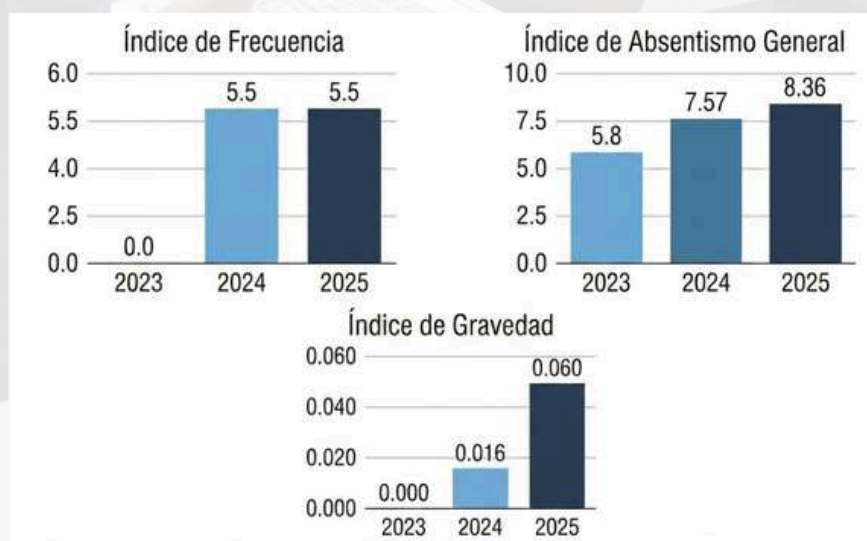
Aguas de Huelva
Avanzando hacia la excelencia en seguridad y salud.

Construir cultura común
Fomentar una cultura unificada de seguridad y salud en el trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Aguas de Huelva.

Nuestras cifras en materia de accidentabilidad y absentismo en 2025

En 2025 se registraron un total de **4 accidentes** laborales, **1 con baja y 3 sin baja: todos de hombres**. Igualamos el número de accidentes con baja que en 2024, pero ha supuesto un aumento en el número de jornadas perdidas.

El índice de absentismo presenta una tendencia creciente debido a un porcentaje amplio de bajas de larga duración. Este índice fue del **9,63%** en hombres y del **4,9%** en mujeres en 2025.



Índice de Frecuencia: Representa el número de accidentes con baja por cada millón de horas trabajadas
Índice de Gravedad: Representa el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas

NUESTRO EQUIPO

Promoción de hábitos saludables y prevención



En 2025 volvemos a colaborar con la AECC para prevenir el cáncer de piel y de mama concienciando a la población sobre la importancia de la detección precoz una.

Como en años anteriores, entregamos de kits de protección solar a nuestro personal de campo.

“Las altas temperaturas y la exposición solar pueden causar problemas de salud y una sobrecarga fisiológica por calor. Ante una ola de calor es imprescindible reforzar la acción preventiva.”



IGUALDAD, DIVERSIDAD Y ACCESIBILIDAD

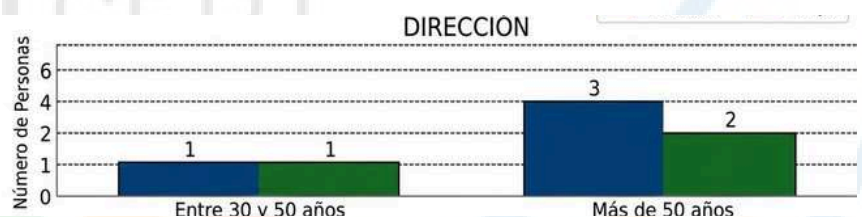
Plan de Igualdad

En 2025, se firma una nueva **Política de Igualdad**, activa desde 2010, donde Aguas de Huelva **reafirma su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres**, fortaleciendo su postura con la firma del **Acuerdo sobre los derechos de las mujeres víctimas de la violencia de género** y el seguimiento de metas por parte de la Comisión de Igualdad.

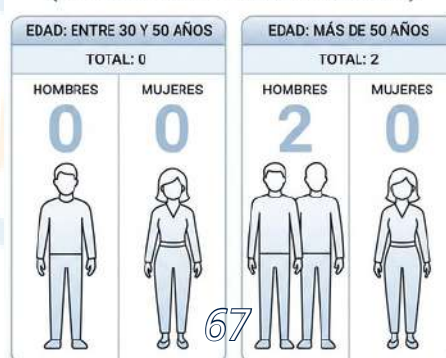


Aguas de Huelva cuenta con el **sello del Sistema de Gestión de Igualdad de Oportunidades**, realizando el seguimiento de los objetivos y planes de acción establecidos por la Comisión de Igualdad de la organización.

Las composiciones demográficas del órgano de gobierno de Aguas de Huelva y de la dirección están conformadas de la siguiente forma:



PERSONAL CON DISCAPACIDAD (DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO)



En cumplimiento de la legislación vigente, disponemos del 2% de personal con discapacidad en nuestra organización.

IGUALDAD, DIVERSIDAD Y ACCESIBILIDAD

Accesibilidad universal y atención personalizada

Diseñamos un ecosistema inclusivo gracias a colaboraciones habituales con la **ONCE**, **Fundación TAU**, **Asociación de sordos de Huelva**, **Asprodesordos**, **ANSARES** y **Club deportivo de Sordos** de la Ciudad.

Hemos realizado acciones y habilitado servicios clave para dar cumplimiento a nuestros compromisos en materia de Accesibilidad Universal:



1. Formación en LSE

Capacitar a los empleados en lengua de signos para mejorar la comunicación.



2. Bucle Magnético y Pulsador de Emergencias

Asegurar la accesibilidad auditiva y la seguridad con tecnología aplicada.



3. Servicio de Videointerpretación

Facilitar la comunicación para personas sordas a través de interpretación en lengua de signos.



4. Atención Individualizada

Ofrecer apoyo personalizado a través del programa TEAtiendo®.



5. Pictogramas y Señalización

Implementar ayudas visuales para mejorar la navegación.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Tarifas sociales y garantía de acceso al agua

Durante 2025 bonificamos a **1.443 contratos**, con un importe de **94.687 €**, mediante tarifas sociales para colectivos más vulnerables y la Tarifa de Garantía de Mínimo Vital para familias sin recursos, que asegura 100 litros diarios por persona sin coste alguno, reservado a los primeros tramos progresivos de agua y saneamiento.

BONIFICACIONES DE TARIFAS SOCIALES



PERSONAS PENSIONISTAS Y JUBILADAS

Bonificaciones y Tarifas Especiales



PERSONAS DISCAPACITADAS

Descuentos en Servicios



PERSONAS DESEMPLEADAS

Medidas de Apoyo Económico



VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Protección y Ayuda Integral



FAMILIAS NUMEROSAS

Ayudas para Hogares Grandes



FAMILIAS SIN RECURSOS

Tarifas Reducidas y Ayuda

Las tarifas sociales suponen la **reducción del 50% del precio** en los dos primeros tramos de consumo:



Tramo 1
(0-4 m³
/bimensual)*



Tramo 2
(5-20 m³
/bimensual)*

*Consumo doméstico para agua y saneamiento

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Valoración del servicio público



Durante 2025 Aguas de Huelva mantiene la **percepción positiva** por parte de sus usuarios, obteniendo la **mejor puntuación histórica** en la encuesta de satisfacción.

Mejor servicio público valorado por la ciudadanía de Huelva

- 1 **38%** AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
- 2 **18%** SUMINISTRO ELÉCTRICO
- 3 **15%** LIMPIEZA DE CALLES
- 4 **13%** PARQUES Y JARDINES
- 5 **11%** SERVICIO DE RECOGIDA DE BASURAS
- 6 **4%** SUMINISTRO DE GAS NATURAL

Los atributos de servicio (**Continuidad y Presión**) continúan siendo **los mejor valorados**, 8,79 y 8,63 respectivamente, mientras que el precio del suministro recibe la peor valoración aún mejorando ligeramente la puntuación de 2024 cuando hubo modificación tarifaria e incremento de precios.



CONTINUIDAD DEL SERVICIO

8,79 vs. 8,95 (2024)



PRESIÓN DEL AGUA

8,63 vs. 8,00 (2024)



CALIDAD Y SABOR DEL AGUA

Calidad: 8,25 vs. 7,80 (2024)
Sabor: 7,97 vs. 7,70 (2024)



CLARIDAD EN LA FACTURA

7,82 vs. 7,34 (2024)



PRECIO DEL SUMINISTRO

5,35 vs. 5,30 (2024)

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Valoración del servicio y nuevos servicios

Muy notable valoración en Google My Business, poseer una nota media superior a 3,50 supone una excelencia en reputación digital.



ACCIONES DE USUARIO (2025)

(Basadas en 11.390 acciones total)

5.574 LLAMADAS TELEFÓNICAS
(clic en botón de llamada)

3.603 VISITAS WEB
(clic en enlace web)

2.213 SOLICITUDES DE ITINERARIO
(clic para llegar en Google Maps)



Nuevo servicio: Pago por Bizum



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Gestión de quejas

La percepción del servicio por parte de los usuarios está estrechamente relacionada con la gestión de quejas y reclamaciones, un área clave en la experiencia del cliente. **En 2025 se han registrado 671* quejas, lo que representa un 1,03 % sobre el total de 63.489 contratos**, con un leve descenso con respecto a 2024.

	2023	2024	2025
Cumplimiento del ratio de Quejas/Solicitudes (nºquejas entre el total de contratos): <1%	0,92%	1,14%	1,03%

En 2025 **el 98,5 % de las quejas y reclamaciones fueron resueltas dentro del plazo legal** de 10 días hábiles (89,28 % en 2024), con un **tiempo medio de respuesta de 3,16 días**. Esta mejora consolida una evolución positiva iniciada en años anteriores (4,20 días en 2024 y 4,62 días en 2023)

Los recursos implementados han sido adecuados pero seguimos en el camino de la mejora continua debiendo ahondar en mayor efectividad del servicio, como por ejemplo en el fraude detectado con respecto a su posterior facturación, mejora en las comunicaciones a clientes en la base de datos (email/móvil), reducción de los plazos de respuesta a las diferentes vías de contacto, en especial en los CRM y mejora en nuevas campañas de factura digital, por los beneficios que implica para todas las partes, entre otros.

*NOTA: 18 quejas fueron anuladas al no corresponder con reclamaciones formales.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Cadena de valor local

Aguas de Huelva mantiene un firme compromiso durante 2025 con el **desarrollo del tejido empresarial local**, fomentando una contratación responsable y sostenible que favorezca la economía del entorno y apostando por **generar valor en la comunidad**.



Por otra parte, la actividad de Aguas de Huelva contribuye de manera indirecta a la creación de empleo en el entorno. **Más de 600 trabajadores de empresas contratistas han participado en labores esenciales para la operación del servicio**, como la limpieza de la red de saneamiento, obra civil, transporte de lodos, mantenimiento de instalaciones, gestión de residuos, control de plagas y limpieza de instalaciones, entre otras.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Colaboración interinstitucional

Formamos parte activa de redes como:



Red española de abastecimiento y saneamientos.

Promueve la excelencia y la sostenibilidad en el sector del agua urbana en España. Fomenta la innovación y el intercambio de conocimientos entre entidades públicas y privadas. Defiende los intereses de los gestores y usuarios de servicios de abastecimiento y saneamiento.



Federación de empresarios de Huelva.

Representa y defiende los intereses de las empresas de la provincia de Huelva. Impulsa el desarrollo económico local y la competitividad empresarial. Facilita la formación, la internacionalización y la colaboración entre empresarios.



Red de empresas gestoras de servicios de agua urbana.

Integra a empresas públicas, privadas y mixtas dedicadas a la gestión integral del agua urbana. Trabaja para garantizar la eficiencia, calidad y accesibilidad de los servicios. Colabora en la definición de políticas públicas y marcos regulatorios.



Red de abastecimiento y saneamientos de agua andaluza.

Agrupar a los organismos y entidades del ciclo integral del agua en la región andaluza. Promueve la cooperación regional para una gestión hídrica sostenible. Ofrece apoyo técnico, formación y asesoramiento a sus miembros.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD: AGUA QUE NOS UNE

Educación y sensibilización ciudadana

Exposición con motivo del #DíaMundialdelMedioAmbiente en el exterior de nuestra sede de carteles realizados por los alumnos de Artes Gráficas del ÍES Diego de Guzmán y Quesada.



05

4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA



17 ALIANZAS
PARA LOS OBJETIVOS



INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN: HACIA UNA CIUDAD INTELIGENTE

El agua se vuelve inteligente cuando el talento se conecta

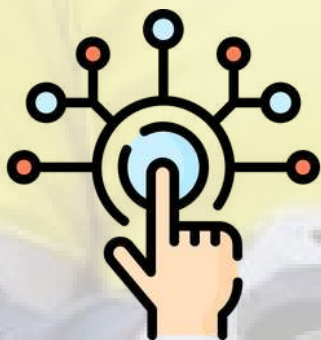


INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN CIUDADANA INTELIGENTE E INCLUSIVA

Reinventar el agua desde la inteligencia

La transformación digital continúa siendo uno de los principales pilares para optimizar la gestión del ciclo integral del agua en Aguas de Huelva.

La transformación digital de nuestras instalaciones permite una gestión más eficiente, resiliente y sostenible del ciclo integral del agua. A través de sistemas conectados y análisis avanzados, pasamos de reaccionar a anticipar.



La digitalización también transforma la forma en que nos relacionamos con las personas.

Nuestro modelo de atención combina la accesibilidad universal con la inmediatez digital, para que todos puedan gestionar su agua de forma fácil, segura y sin barreras.

Estos avances reducen el impacto ambiental, mejoran la experiencia de usuario y fortalecen la transparencia y el control de cada persona sobre su propio consumo.



INFRAESTRUCTURA Y ATENCIÓN CIUDADANA INTELIGENTE E INCLUSIVA

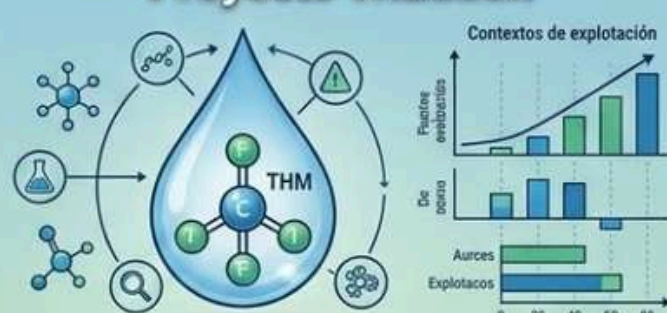
Proyectos innovadores de digitalización

En Aguas de Huelva hemos trabajado durante 2025 en distintos proyectos innovadores relacionados con la tecnología y digitalización.

Gemelo Digital de la ETAP



Proyecto Triathlon



Análisis y evaluación de los precursores de formación de THM en diferentes contextos de explotación de los recursos hídricos para la mejora de la gestión y garantía de la calidad del agua de distribución.

Proyecto PAX Control



Atención Ciudadana Digital



Ampliación de canales digitales para mejorar la interacción con los ciudadanos; atención vía Chatbot web inteligente y Whatsapp para resolver dudas y facilitar gestiones, facturación electrónica, pago por Bizum, trámites 100% digitales y adaptación con tecnología de accesibilidad para personas con discapacidad visual, auditiva y/o cognitiva (VoiceOver, TalkBack ...). Además, la sede digital cumple con criterios de accesibilidad web (WCAG 2.1).

Limpieza Inteligente de Redes



Ampliación de la Red de Sensores



Telecontrol de Instalaciones



ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN

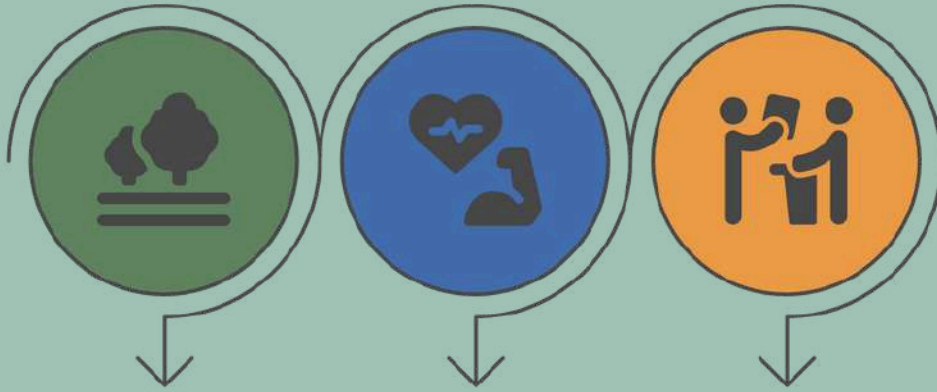
Alianzas, talento y territorio

La innovación no es un proceso aislado. Aguas de Huelva apuesta por un modelo de innovación abierta que conecta **talento, investigación y territorio**, creando valor compartido para la ciudad.

Un ejemplo de ello es la [renovación de la Cátedra de Innovación Social Aguas de Huelva – UHU en 2025](#), un espacio académico de investigación, divulgación y desarrollo de soluciones que conectan tecnología y bienestar social. Descubre algunas de las acciones impulsadas por la cátedra **haciendo click en las flechas:**



Además... firmamos un acuerdo de colaboración con Gañafote Cup para:



Reforestación

Plantar árboles en
áreas urbanas
degradadas.

Hábitos Saludables

Fomentar hábitos
saludables a través
del deporte base.

Conciencia Ciudadana

Sensibilización
ciudadana sobre
sostenibilidad local.



06.ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
Fundamentos	GRI 1	GRI 1: Fundamentos 2021 – Declaración de conformidad con los Estándares GRI	8 y 9	La Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA, Aguas de Huelva) ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
Organización y sus prácticas en presentación de informes	2-1	Detalles organizativos	11 y 12	
Organización y sus prácticas en presentación de informes	2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	16 y 17	
Organización y sus prácticas en presentación de informes	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4 y 81	
Organización y sus prácticas en presentación de informes	2-4	Reexpresiones de información	41	Se modifica la denominación de la instalación “Almacén de Redes” por “Riego ETAP”
Organización y sus prácticas en presentación de informes	2-5	Verificación externa	23	
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 12, 34 y 73	
Actividades y trabajadores	2-7	Empleados	62, 63 y 67	
Actividades y trabajadores	2-8	Trabajadores que no son empleados	73	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	14 a 17	D. Javier Ybarra Moreno sustituye a Marcelino Manzanares Gijón como consejero delegado de Hidralia
Gobernanza	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	14 y 15	
Gobernanza	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	14 a 17	
Gobernanza	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	14 a 17	
Gobernanza	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14 a 17	
Gobernanza	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	14 a 17	
Gobernanza	2-15	Conflictos de interés	18 y 24	
Gobernanza	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	18 y 24	Informado máximo órgano de gobierno en Comité Calidad (Acta Revisión Sistemas de Gestión 2025 - 29/04/2026)
Gobernanza	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	14 a 17	
Gobernanza	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	23 y 64	
Gobernanza	2-19	Políticas de remuneración	62	Establecidas según convenio
Gobernanza	2-20	Proceso para determinar la remuneración	62	Establecido según convenio
Gobernanza	2-21	Ratio de compensación total anual	-	Omisión por Restricciones de confidencialidad en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
Estrategias, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6, 7, 19 a 26; 28 a 32, 36 a 59	
Estrategias, políticas y prácticas	2-23	Compromisos y políticas	19 a 26	
Estrategias, políticas y prácticas	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	19 a 26	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
Estrategias, políticas y prácticas	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	19 a 26	
Estrategias, políticas y prácticas	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	19 a 26	Carta de compromisos - Aguas de Huelva (aguashuelva.com) , Reclamaciones - Aguas de Huelva (aguashuelva.com)
Estrategias, políticas y prácticas	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	18 y 24	
Estrategias, políticas y prácticas	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	19 a 26	GRI 307-1: 0 casos derivados en multas en 2025 GRI 419-1: 0 casos derivados en sanciones no monetarias en 2025
Estrategias, políticas y prácticas	2-28	Afiliación a asociaciones	74, 79 y 80	
Estrategias, políticas y prácticas	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	28 a 33, 75	
Estrategias, políticas y prácticas	2-30	Convenios de negociación colectiva	62 y 63	
GRI 3: Temas Materiales 2021				
Temas materiales	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	28 a 32	
Temas materiales	3-2	Lista de temas materiales	31	
Temas materiales	3-3	Gestión de los temas materiales	32	
GRI 201: Desempeño económico 2016				
Económicos	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	34	
Económicos	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	19 a 23, 25 y 26, 37, 39, 44 a 46, 52 a 59	
Económicos	201-4	Asistencia financiera recibida de administraciones públicas	34	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
GRI 202: Presencia en el mercado 2016				
Económicos	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	-	La remuneración está establecida en base a lo dispuesto en las Tablas Salariales del Convenio Colectivo de Aguas de Huelva (2022-2025), negociado con la representación legal de las personas trabajadoras.
Económicos	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	15	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016				
Económicos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios	34	
Económicos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	34	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016				
Económicos	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	34 y 73	
GRI 205: Anticorrupción 2016				
Económicos	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionando con la corrupción	18 y 24	
Económicos	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	18 y 24	
Económicos	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	-	0 casos conocidos en 2025
GRI 206: Competencia desleal 2016				
Económicos	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	24	
GRI 207: Fiscalidad 2019				
Económicos	207-1	Enfoque fiscal	34	
Económicos	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	14 a 17	
Económicos	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	29 y 30	
Económicos	207-4	Presentación de informes país por país	34	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
GRI 301: Materiales 2016				
Ambientales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	39	El aumento en el consumo de reactivos tanto en ETAP como la EDAR Huelva es debido, por una parte a la disminución de la calidad del agua bruta por excesiva pluviometría, lo que repercute en una mayor dificultad para su tratamiento potabilizador, y por otra parte, a la necesidad mejorar la decantación de contaminantes en el proceso de depuración.
Ambientales	301-2	Insumos reciclados	39	
Ambientales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	39	
GRI 302: Energía 2016				
Ambientales	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	44 a 45	
Ambientales	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	44 a 45	
Ambientales	302-3	Intensidad energética	45	
Ambientales	302-4	Reducción del consumo de energía	44 a 45	
Ambientales	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	44 a 45	
GRI 303: Agua y efluentes 2018				
Ambientales	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	36 a 43, 77 y 78	
Ambientales	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	42, 77 y 78	
Ambientales	303-3	Extracción de agua	36, 77 y 78	
Ambientales	303-4	Vertidos de agua	42, 77 y 78	
Ambientales	303-5	Consumo de agua	41, 77 y 78	
GRI 304 Biodiversidad 2016				
Ambientales	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	54 a 59	
Ambientales	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	54 a 59	
Ambientales	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	55	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
Ambientales	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	55 y 57	
GRI 305 Emisiones 2016				
Ambientales	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	46 a 48	
Ambientales	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	46 a 48	
Ambientales	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	46 a 48	
Ambientales	305-4	Intensidad de emisiones de GEI	46 a 48	
Ambientales	305-5	Reducción de emisiones de GEI	46 a 48	
Ambientales	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	46 a 48	
Ambientales	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire	46 a 48	
GRI 306 Residuos 2020				
Ambientales	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	50 a 53	
Ambientales	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	50 a 53	
Ambientales	306-3	Residuos generados	51 a 53	
Ambientales	306-4	Residuos no destinados a eliminación	50 a 53	
Ambientales	306-5	Residuos destinados a eliminación	50 a 53	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016				
Ambientales	307-1	Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	42	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016				
Ambientales	308-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	-	Aguas de Huelva cuenta entre sus criterios de selección de proveedores requisitos ambientales que influyen en la decisión para su homologación según se establece en los procedimientos derivados de los sistemas de gestión certificados. En todos los procesos de licitación pública de servicios, se incluye como requisito la declaración responsable por parte de las empresas adjudicatarias del cumplimiento de las cláusulas medioambientales y energéticas de Aguas de Huelva. Todos los proveedores reciben comunicación de Requisitos y Buenas Prácticas Ambientales y Energéticas en el momento de comenzar a trabajar con ellos y además, anualmente son evaluados ambientalmente a través del aplicativo EVAM en el que se evalúan los riesgos indirectos de su actividad. Para aquellos aspectos que resultan significativos, se ejecuta un plan de acción con diferentes medidas correctoras. Según la Evaluación de Aspectos Ambientales 2025, se considera que ningún proveedor tiene impacto ambiental significativo en la cadena de suministro.
Ambientales	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-	
GRI 401: Empleo 2016				
Sociales	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	63	
Sociales	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	62 y 63	
Sociales	401-3	Permiso parental	63	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016				
Sociales	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	62	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018				
Sociales	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	65 y 66	
Sociales	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigaciones de incidentes	65	
Sociales	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	64 a 66	
Sociales	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	64 a 66	El personal de Aguas de Huelva dispone de diferentes canales para la participación y notificación de peligros, situaciones de peligro laboral y mejoras del SG: • Comité de SSL/Representantes de los trabajadores • Comunicados de riesgo a sus responsables • Reuniones de excelencia con responsables • Buzón de sugerencias • Compliance Officer (Protección contra represalias)
Sociales	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	64 a 66	
Sociales	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	66	
Sociales	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	64 a 66	
Sociales	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	64 a 66	
Sociales	403-9	Lesiones por accidente laboral	65	
Sociales	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	63	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016				
Sociales	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	64	
Sociales	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	64	

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
Sociales	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	64	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
Sociales	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	62 y 67	
Sociales	405-2	Ratio de salario base y remuneración de mujeres con respecto a hombres	62	La remuneración está establecida en base a lo dispuesto en las Tablas Salariales del Convenio Colectivo de Aguas de Huelva (2022-2025), negociado con la representación legal de las personas trabajadoras.
GRI 406: No discriminación 2016				
Sociales	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	0 casos de discriminación en 2025
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016				
Sociales	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	-	No se han identificado
GRI 408: Trabajo infantil 2016				
Sociales	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	No se producen
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016				
Sociales	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-	No se producen
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016				
Sociales	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	67	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016				
Sociales	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-	No se producen

Categoría	Código GRI	Indicador	Páginas	RESPUESTA DIRECTA / MOTIVO OMISIÓN
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016				
Sociales	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	18 y 24	
Sociales	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	64	
GRI 413: Comunidades locales 2016				
Sociales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	20 a 22, 29 a 30, 33, 43, 49, 53, 68 a 71, 74, 75, 79 y 80	
Sociales	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	20 a 22, 25, 26, 29 a 30, 33, 43, 49, 53, 68 a 71, 74, 75, 79 y 80	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016				
Sociales	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	24	
Sociales	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	24	
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016				
Sociales	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	38 y 68	
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016				
Sociales	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	38	
Sociales	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y etiquetado de productos y servicios	-	0 casos en 2025
Sociales	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	0 casos en 2025
GRI 418: Privacidad de los clientes 2016				
Sociales	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	72	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016				
Sociales	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	-	



TÚ TAMBIÉN ERES PARTE DE ESTA HISTORIA

Este informe no termina en este documento. Queremos que:

✉ Opines: ¿Echaste en falta algo? Contacta con el Área de Sostenibilidad e Innovación: ds-emahsa@aguashuelva.es | Av. Alemania, 7, Huelva.

🌱 Te inspires: Descubre [nuestra web](#) y todo nuestro contenido en:



Porque el agua no es solo una cifra. Es lo que nos une.