



HIDRAQUA

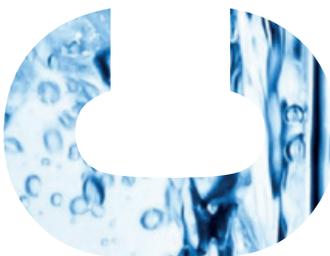
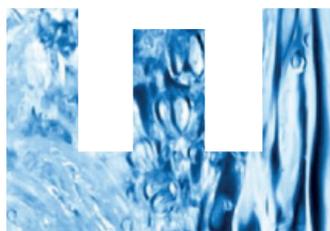


**MEMORIA ANUAL DEL
SERVICIO MUNICIPAL DE
AGUA, ALCANTARILLADO Y
DEPURACIÓN EN ORIHUELA**

AÑO 2015



**Ayuntamiento
de Orihuela**



| | |
|--|-----------|
| 1. Presentación Hidraqua | 4 |
| 2. Hidraqua en Orihuela | 9 |
| 3. Medios de Hidraqua en Orihuela | 12 |
| 4. El suministro de agua en Orihuela | 16 |
| 5. Servicio de Alcantarillado en Orihuela | 27 |
| 6. Red de Pluviales en Orihuela | 33 |
| 7. Depuración de Aguas Residuales en Orihuela | 38 |
| 8. Reutilización de agua | 42 |
| 9. Prevención de Riesgos Laborales | 46 |
| 10. Sistema de Gestión | 54 |
| 11. Atención al cliente | 58 |
| 12. Recursos Humanos y Formación | 68 |
| 13. Planes de Futuro Para el Municipio | 71 |

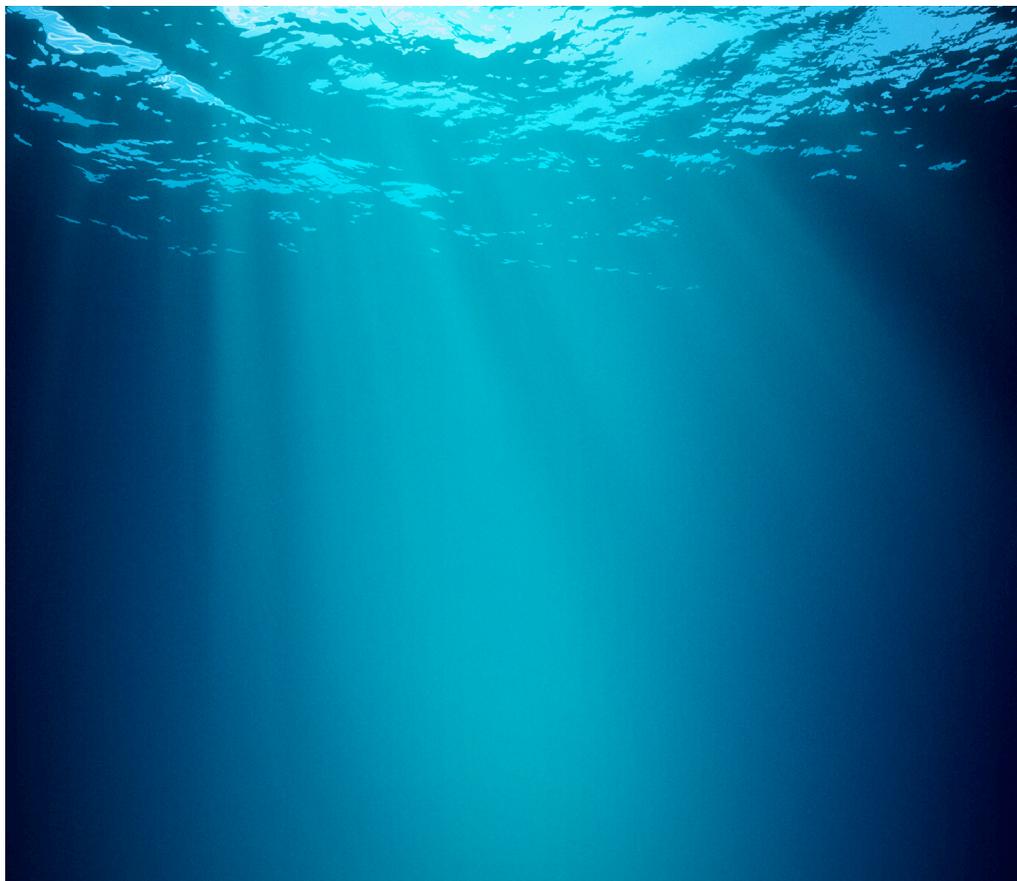


PRESENTACIÓN DE HIDRAQUA





1. PRESENTACIÓN DE HIDRAQUA



En primer lugar cabe posicionar Hidraqua como empresa del sector del agua y el medio ambiente que centra su actividad en el negocio concesional vinculado a la gestión del ciclo integral del agua, y la oferta de soluciones y tecnologías medioambientales de valor añadido, adaptadas a las necesidades de los clientes y a los nuevos mercados.

Hidraqua trabaja con el objetivo de satisfacer una necesidad básica sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Para ello, intuitivamente, esta actividad tiene que ir encaminada a ser una actividad sostenible que permita generar valor compartido para todos los grupos de interés.

Este planteamiento obliga a la compañía a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en los procesos de decisión variables económicas, medioambientales, sociales y éticas.

Desde esta perspectiva, Hidraqua actúa sobre la comunidad, fortaleciendo las economías locales y favoreciendo la implicación social.



1.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La apuesta de Hidraqua por la Responsabilidad Social Empresarial es una realidad que llevamos mucho tiempo aplicando y que resulta indispensable en todas las dimensiones del negocio.

- Apoyamos y colaboramos con aquellas iniciativas sociales y culturales que se llevan a cabo en los municipios que gestionamos. Así en el caso de Orihuela hemos colaborado con la Junta Central de Moros y Cristianos en la Fiestas de la Reconquista, la Junta Mayor de Cofradías, Hermandades y Mayordomías de la Semana Santa, entre otros.

- Asimismo, nuestra contribución al Patrimonio histórico se ve reflejada en la labor desarrollada en la Casa-Palacio de la segunda mitad del siglo XIX, "Casa de los Mejías", donde actualmente se ubica la oficina de Hidraqua en Orihuela.

- Hidraqua organiza cada año junto a la UA un concierto benéfico ofrecido por la Orquesta Filarmónica de la Universidad de Alicante. En 2016 el destinatario de los beneficios será el Centro San Rafael

- Hemos educado a cerca de 30.000 escolares en el uso responsable del agua y el respeto al medio ambiente a través de nuestro programa educativo Aqualogía y la representación teatral La Gota Viajera.

- Colaboramos con asociaciones como Cáritas en una ayuda que ofrece mensualmente y que consiste en kits de alimentos básicos de primera necesidad para niños en riesgo de exclusión social. En este caso la aportación de la compañía apoya la alimentación de 770 menores al año de la provincia de Alicante.

- Hidraqua cuenta con el Sello Bequal por su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial y la Discapacidad. Para la obtención de este certificado se analiza que una empresa es socialmente responsable con la discapacidad, se valora su estrategia y liderazgo, la gestión de recursos humanos, la accesibilidad, la compra responsable, los clientes, la acción social y la comunicación.

- Hemos puesto en marcha campañas de concienciación de uso responsable del agua.

- Contamos con espacios naturales y culturales como el Museo de Agua de Alicante, el Espai de l'Aigua y el Clot de Galvany. En 2015 estos espacios recibieron cerca de 14.500 visitas.



- Celebramos los Comités de Dirección en empresas o instituciones representativas de la provincia: OAMI, UA, UMH, Diario Información, APSA, Mercalicante-Banco Alimentos, Cámara de Comercio; con el objetivo de acercarnos a la sociedad en la que operamos.

- Hidraqua está adherida al Pacto de Estado por la Infancia de UNICEF.



1. PRESENTACIÓN DE HIDRAQUA



1.2 ACCIONES CON EMPLEADOS

Además, Hidraqua mantiene una gran apuesta con los empleados, tanto a nivel de seguridad como en lo que se refiere a la formación y a la aplicación de medidas de igualdad y conciliación de la vida profesional y personal.

- Hidraqua ha reducido en un 74% el número de accidentes laborales con baja en 7 años. Un valor que resulta sumamente representativo y que es el resultado de la formación impartida al 100% de la plantilla, de los sistemas de gestión, las buenas prácticas e innovación y el Programa Nuestras Reglas que Salvan.
- Asimismo, se han puesto en marcha medidas que permitan alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres dentro de la organización como incrementar el número de mujeres contratadas por la empresa, fomentar el uso de medidas de conciliación, formar a la plantilla en materia de igualdad y aumentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad.



Curso de 50 horas de PRL



© 2016 Hidraqua. Todos los derechos reservados.

2

HIDRAQUA EN ORIHUELA



2 HIDRAQUA EN ORIHUELA

Hidraqua gestiona desde 1987 el servicio de agua potable y saneamiento en Orihuela. Durante estos años, hemos puesto todo nuestro empeño en proporcionar un servicio de calidad adaptándonos a las necesidades del municipio y en estrecha relación con el Ayuntamiento de Orihuela.

En estos casi 30 años de gestión de Hidraqua se han conseguido logros muy importantes para el municipio:

- **Red de agua potable:** Se ha incrementado la longitud de la red hasta los 1.018 km, dotando de infraestructuras a toda la expansión de la zona de Orihuela Costa y al mismo tiempo, en todo el período, se han reducido el agua no registrada en más de 40 hm³ lo que equivale al consumo de todo el municipio durante casi 4,5 años.
- **Saneamiento:** Orihuela fue uno de los municipios pioneros en la Comunidad Valenciana en el control de vertidos. Además se ha dotado de saneamiento a la mayoría de pedanías y núcleos diseminado del municipio.
- **Depuración:** se consigue depurar el 100% de los caudales recogidos por las redes de saneamiento.
- **Reutilización:** se ha comenzado con la reutilización de aguas para su uso en riego de parques y jardines, así como su utilización como caudal ecológico del Río Segura.
- **Atención al cliente:** en este período se ha pasado de 14.000 abonados en 1987 a los más de 83.000. Se han modernizado las instalaciones de atención al público tanto en el casco como en la costa. Además se han creado multitud de canales de comunicación entre el servicio y el ciudadano: app, web, sms, telefónico, etc.





2. HIDRAQUA EN ORIHUELA



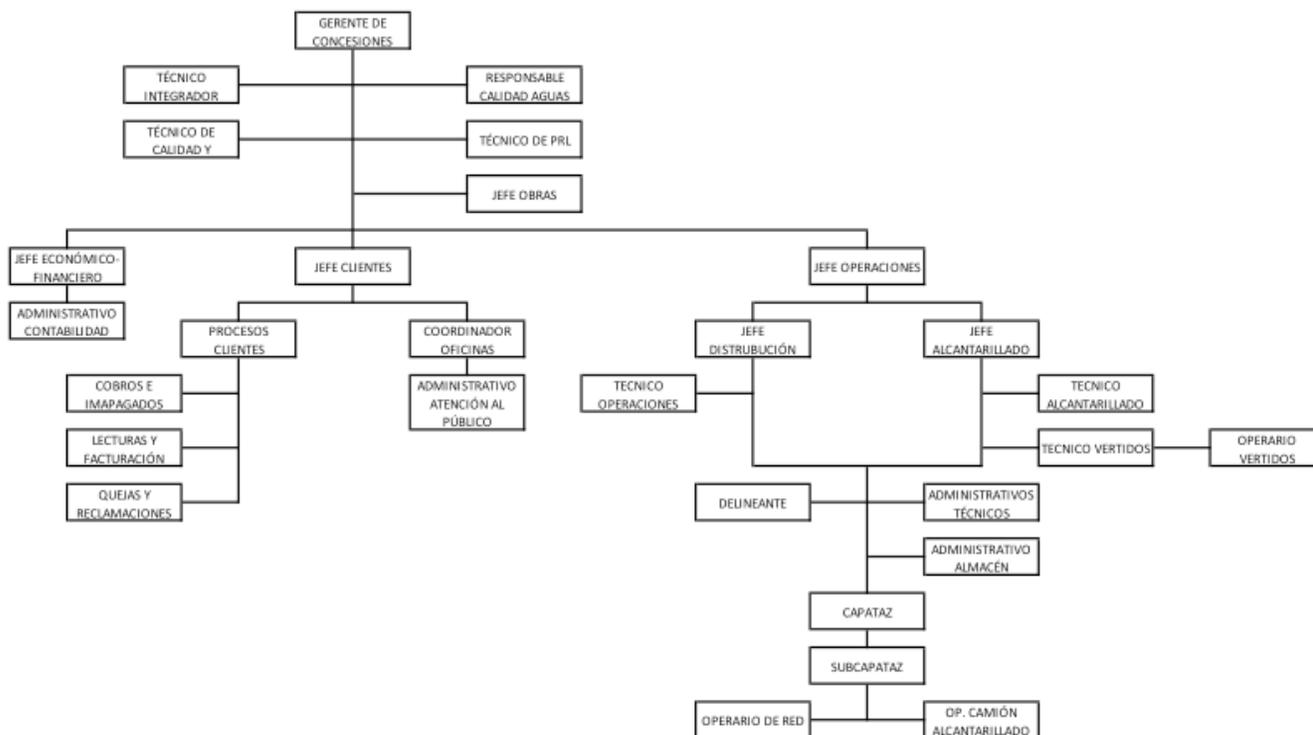


3

MEDIOS DE HIDRAQUA EN ORIHUELA

3.1 MEDIOS HUMANOS

Para Hidraqua es fundamental que el servicio disponga de un equipo humano profesional, de forma que la labor desarrollada por cada uno de sus miembros se haga de acuerdo con los parámetros de calidad marcados en la compañía y aplicando los últimos adelantos en cada área de trabajo. El equipo humano dispuesto por Hidraqua para la correcta e idónea prestación del servicio de agua potable y saneamiento de Orihuela está compuesto por personal técnico, operario y administrativo que trabaja bajo la supervisión y soporte de las siguientes áreas funcionales: Financiero, Recursos Humanos, Jurídico, Operaciones, Clientes, Comunicación y Sistemas de la Información. A continuación se muestra el organigrama con la organización dividida en departamentos y su dependencia funcional:



3.2 MEDIOS MATERIALES

Hidraqua dispone, para la prestación de un servicio en condiciones óptimas de comodidad, accesibilidad y disponibilidad para el usuario, así como para una mejor gestión de sus medios materiales, de cuatro dependencias: dos oficinas de atención al público y dos almacenes. Todo el equipo humano dispone de unos medios adecuados para poder llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y eficiencia.

Con este doble objetivo, HIDRAQUA ha organizado el Servicio de Orihuela, dotándolo de instalaciones, equipos y maquinaria.

Hidraqua Orihuela cuenta con 13 vehículos furgón, 1 vehículo todoterreno, 41 herramientas portátiles, 48 equipos de prevención de riesgos, 47 grupos electrógenos, 6 polipastos, 6 equipos de instrumentación para vertidos, 1 conductímetro y 1 turbidímetro, que permanecen en el almacén cuando no son empleados por el personal.



- Un camión impulsor succionador marca Mercedes con una cuba de 10 m³.
- Un camión impulsor succionador marca DAF con una cuba de 10,5 m³, de los cuales 7,5.
- Un camión impulsor succionador recirculador marca Kaiser con una cuba de 10,3 m³.

- Una unidad móvil para el control de vertidos formada por un camión Iveco dotado de analizador multiparamétrico, tomamuestras refrigerado, unidad de diagnóstico por imagen, PH-metro, conductímetro y fotómetro para realizar todas las analíticas necesarias.



3.3 OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Además, se dispone de todo el material hidráulico necesario para poder atender las necesidades del Servicio, tanto en las tareas de vigilancia y mantenimiento preventivo como en la realización de trabajos ordinarios y extraordinarios.

Por otro lado, Hidraqua Orihuela cuenta con el material necesario en materia de prevención de riesgos laborales para garantizar la seguridad del personal operario como equipos de respiración, ventilación forzada, detector de gases, así como equipos de señalización y rescate, entre otros.

Hidraqua dispone en Orihuela de dos puntos de atención al cliente. Uno en el centro del casco histórico de Orihuela en Plaza de Caturla, 2, así como una oficina en la zona costera ubicada dentro de las instalaciones del Excmo. Ayuntamiento de Orihuela en Ctra. Alicante Cartagena Km 51 en Playa Flamenca.





4

EL SUMINISTRO DE AGUA EN ORIHUELA

4.1 DESCRIPCIÓN DEL ABASTECIMIENTO

El término Municipal de Orihuela tiene cuatro zonas de abastecimiento denominadas: ORIHUELA 1, ORIHUELA 2, ORIHUELA 3 y ORIHUELA 4.

ORIHUELA 1 (Orihuela Casco y Pedanías)

El agua de abastecimiento de Orihuela 1 procede de la captación del Canal Trasvase en Torrealta (Orihuela), la captación marina de San Pedro del Pinatar (Murcia), y una pequeña parte del embalse de Azud de Ojós en Blanca (Murcia) gestionadas por la Mancomunidad de los Canales de Taibilla.

ORIHUELA 2 (Orihuela Costa y Pau 21 Las Colinas)

El agua de abastecimiento de Orihuela 2 procede de las captaciones del embalse de la Pedrera (Orihuela) y la captación marina de San Pedro del Pinatar (Murcia), gestionadas por la Mancomunidad de Canales del Taibilla.

ORIHUELA 3 (Barbarroja)

El agua de abastecimiento de Orihuela 3, Barbarroja, procede de la captación del Pozo de Galiana (Hondón de las Nieves).

ORIHUELA 4 (La Matanza)

El agua de abastecimiento de Orihuela 4 procede de la ETAP de Sierra de la Espada (Molina del Segura).



Imagen de abastecimiento Zona Orihuela 2

El sistema de abastecimiento cuenta con un total de 22 depósitos que totalizan una capacidad de almacenamiento de 36.596 m³.

Durante el año 2015 el volumen de agua suministrada al municipio de Orihuela ascendió a 9.337.994 m³, en el gráfico adjunto se indica el agua suministrada por meses en el que se aprecia la estacionalidad del suministro.

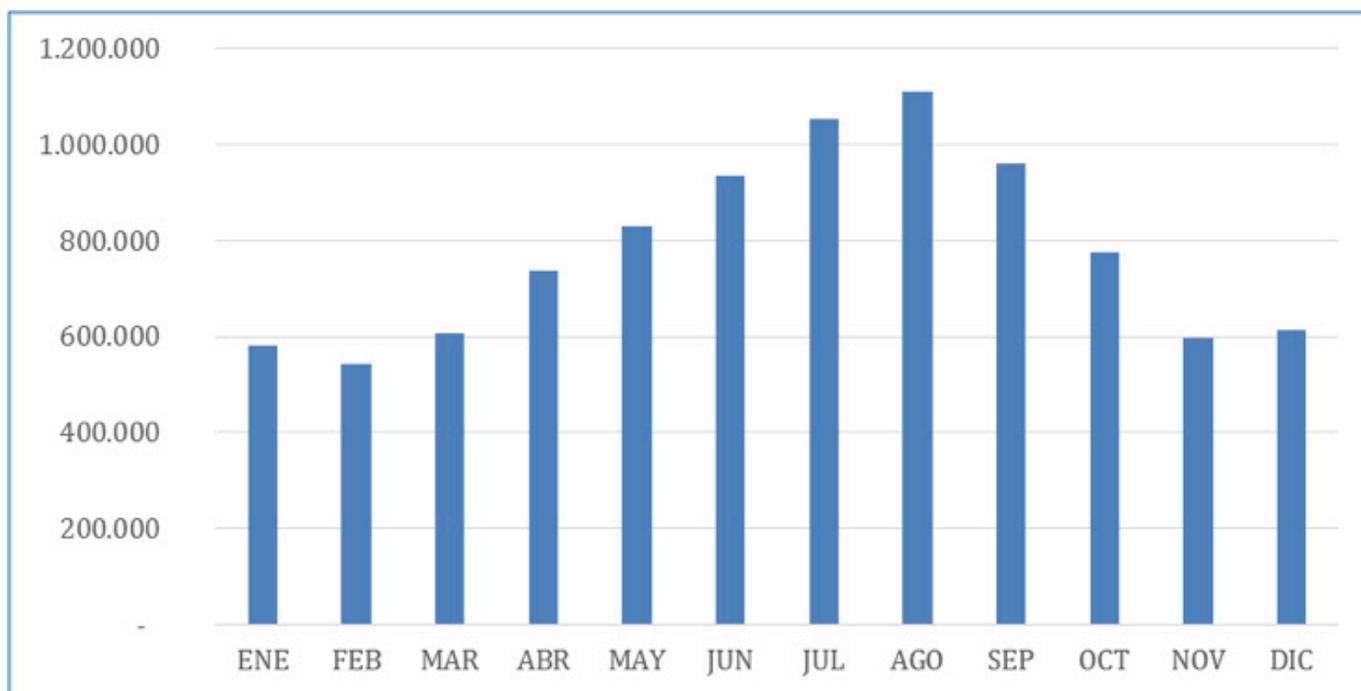


Gráfico de evolución mensual de compra de agua (m³)

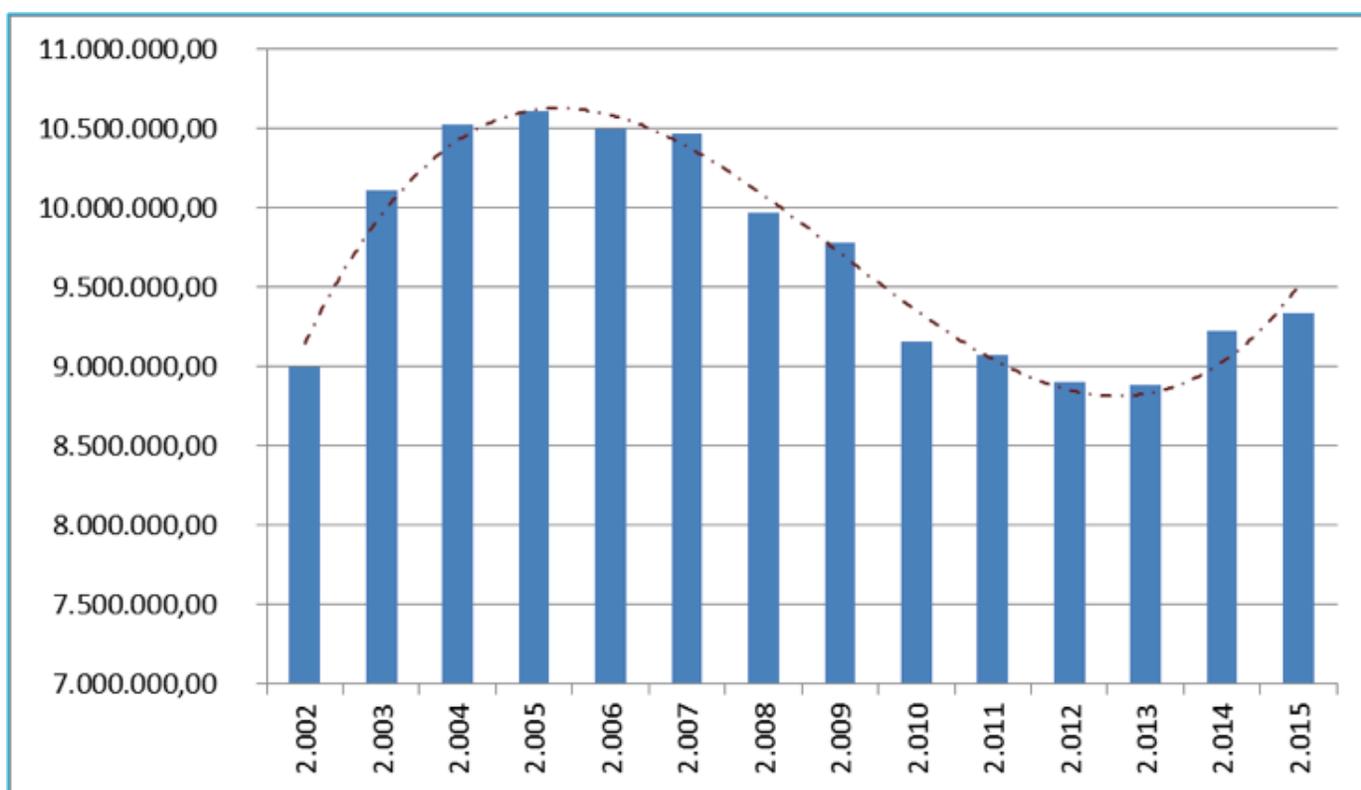


Gráfico de evolución anual de compra de agua (m³)

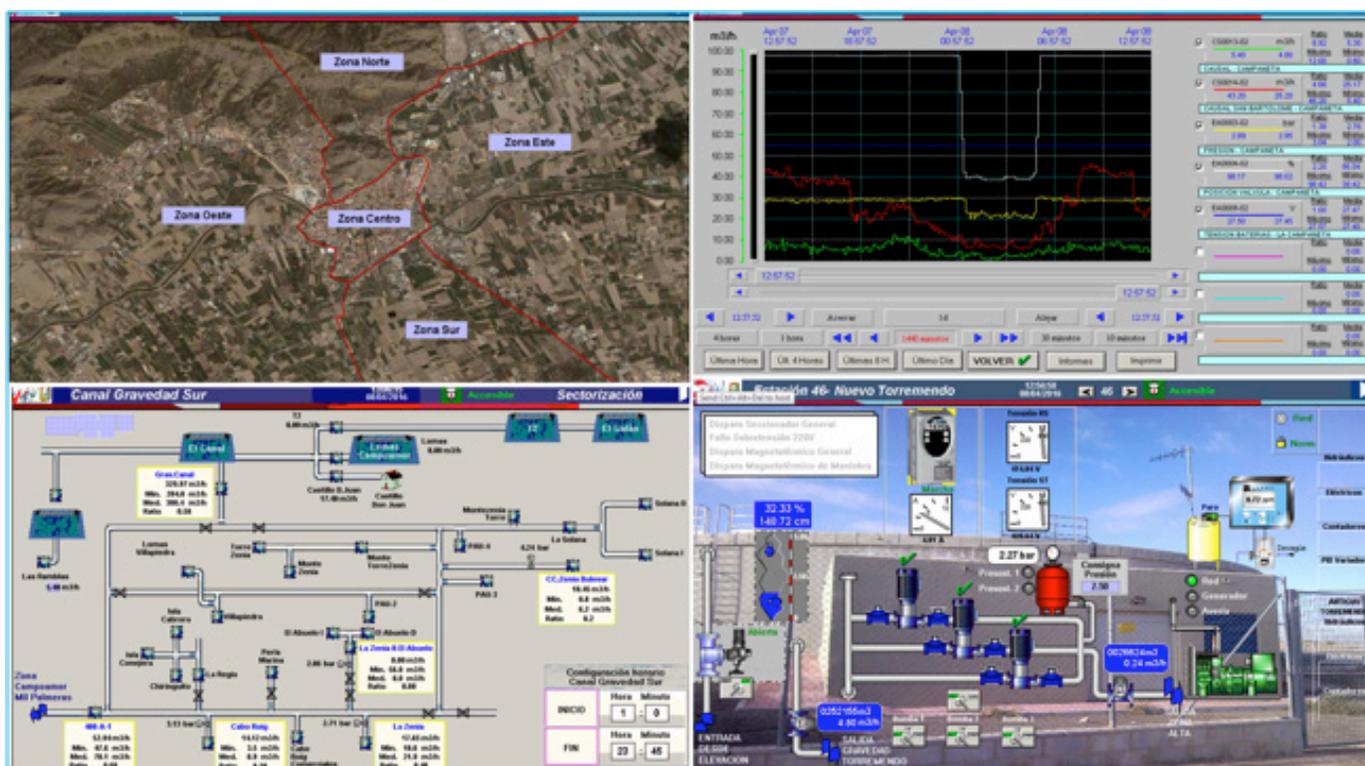
La edad media de la red de distribución de Orihuela es de 23,5 años. El componente con mayor peso específico dentro del volumen de Agua No Registrada (ANR) es el correspondiente a las pérdidas reales en la red. Éstas se refieren mayoritariamente a las fugas ocurridas en la red de distribución y acometidas. En Orihuela se trabaja de forma proactiva en la búsqueda de las fugas.

El control proactivo de fugas tiene el propósito de reducir el tiempo durante el cual se encuentran activas las fugas que no muestran signos visibles ni producen reducciones significativas de la presión. Englobado en la gestión proactiva y dentro de la actividad diaria de la explotación se define: 1-. Vigilancia: mediante estudio de indicadores, control de caudales medios y mínimos por sectores, métodos de localización permanente. 2-. Detección: mediante control de mínimos nocturnos por sectores, métodos de pre localización y estudio de perfiles de presiones por sectores. 3-. Localización: mediante correladores, geófonos, gases trazadores, georadars, termodetectores, conductividad geoelectrica. 4-. Reparación: mediante la eficiente labor de las brigadas de mantenimiento correctivo.

La red de abastecimiento de Orihuela cuenta con 32.126 acometidas domiciliarias, 690 hidrantes, 74 bocas de riego, 25 estaciones de Bombeo de Agua Potable, 137 descargas, 525 contadores de control, 49 válvulas reguladoras de presión, 7.008 válvulas de corte y 340 ventosas.

Los Sistemas de Telemando y Telecontrol son aplicables a cualquier proceso de los que conforman el Ciclo Integral del Agua, es decir, Captación, Tratamiento, Distribución, Alcantarillado y Depuración. Además, nos permite conocer en tiempo real, además de la evolución, diferentes parámetros como presión, niveles, caudales, estado de funcionamiento del sistema, bombeos y depósitos. Además permite actuar sobre ellos para abrir/cerrar válvulas, parar/arrancar bombas. La información que proporciona contribuye a mejorar la explotación y gestión diaria de una red hidráulica permitiéndole trabajar cerca del punto óptimo de funcionamiento. El análisis de los datos a posteriori permite además adoptar medidas correctoras que se introducirán en los planes de mejora y desarrollo de la red. La implantación del Telemando y Telecontrol permite reducir costes energéticos, organizar la información procedente de la red hidráulica y controlar de forma continua todos los dispositivos electromecánicos integrantes de la red.

En la actualidad, se dispone de un sistema de telemando y telecontrol de las principales instalaciones del servicio de abastecimiento y alcantarillado del municipio de Orihuela con un total de 99 instalaciones de campo, con dos centros de control ubicados en las oficinas de Orihuela Casco y Orihuela Costa, y más de 500 equipos de instrumentación que nos permiten conocer en tiempo real, además de la evolución, diferentes parámetros como cloro libre residual, presión, niveles, caudales, estado de funcionamiento del sistema, elevaciones y depósitos.



Imágenes del centro de control del telemando de Orihuela

4.2 PLAN DE MANTENIMIENTO

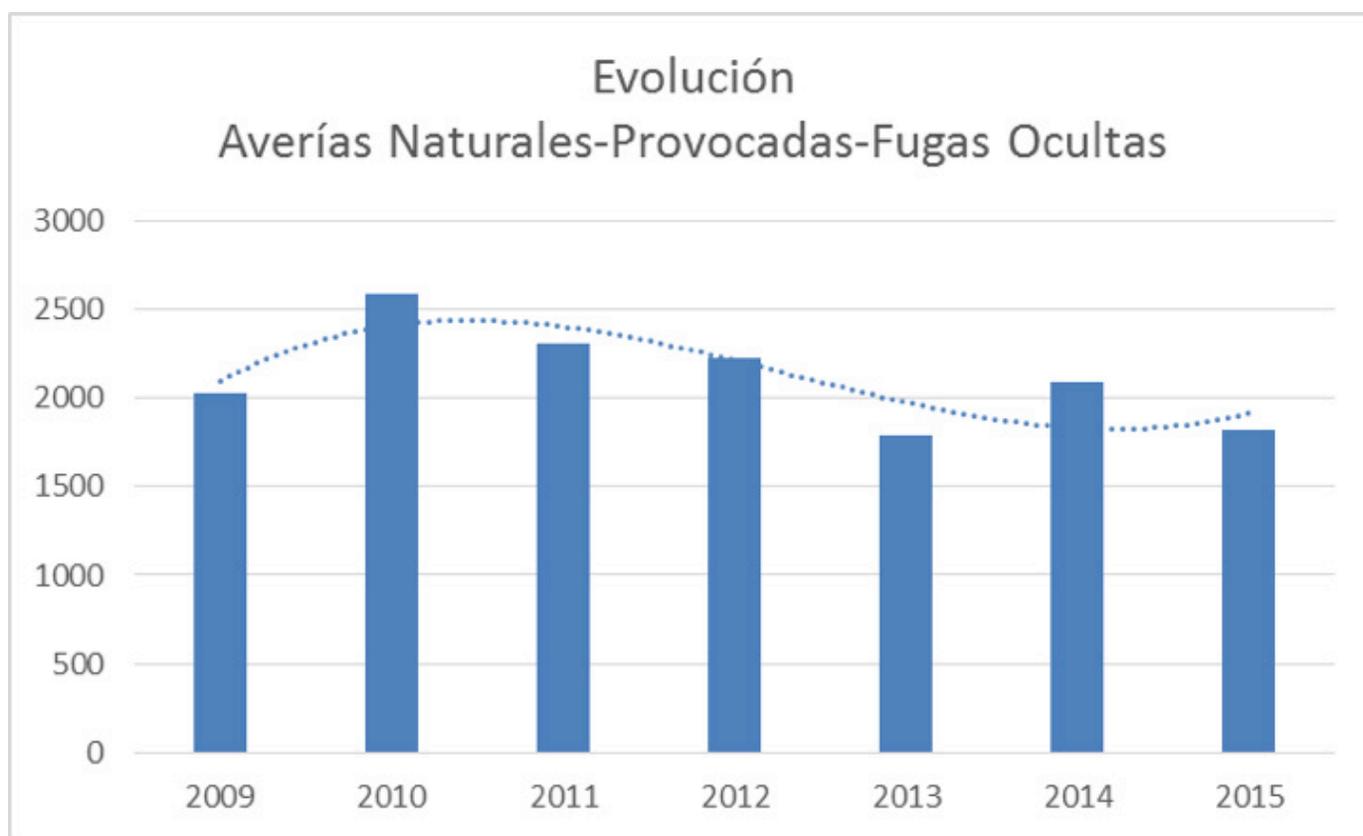
Durante el año 2.015 se han llevado a cabo 2.139 incidencias que derivan en actuaciones de reparación de averías, ya sean producidas de manera fortuita o provocada por terceros, en las redes de distribución de agua potable y acometidas.

El elevado número de averías que se producen anualmente en la red sumado al envejecimiento paulatino de las conducciones hace necesario plantear inversiones anuales de cara a la renovación sistemática de la red. En caso contrario, el número de incidencias irá en aumento en los próximos años con el consiguiente perjuicio para los ciudadanos.

A continuación se muestra de la totalidad de las averías en red de los últimos años.

Cabe destacar, con independencia de las roturas detectadas en la red de distribución de agua potable sobre todo en diámetros pequeños en materiales plásticos, el elevado número de roturas existentes en las acometidas del municipio.

En cada una de las averías reparadas existe una ficha con los datos de identificación de la misma e introducida en el sistema de información geográfica GIS.



Gráfica de Evolución Anual de Averías

El control técnico del abastecimiento y el mantenimiento de las instalaciones se realiza mediante la herramienta CONTEC (Control Técnico de Explotación).

CONTEC es la herramienta con la que se lleva a cabo la gestión de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos e instalaciones que integran el abastecimiento y afecta directamente a la buena gestión de la explotación garantizando así el buen funcionamiento. Además, CONTEC es una herramienta muy útil para llevar un control exhaustivo de la gestión de la explotación del ciclo integral del agua. En él se registran todos los datos de volúmenes suministrados, niveles de depósitos, lecturas de consumos de energía, determinaciones de cloro residual diarias, pudiendo obtener informes de explotación y gráficos para una mejor interpretación de los resultados.

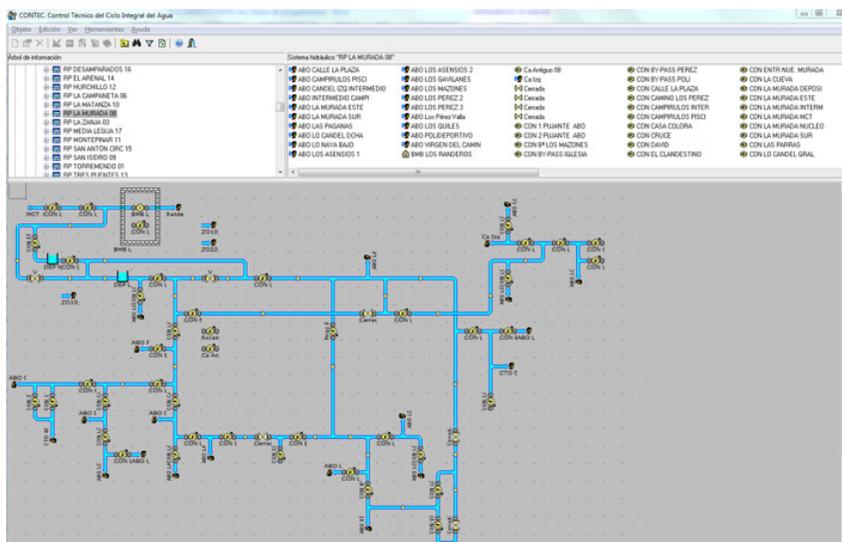


Imagen de la aplicación de gestión de mantenimiento CONTEC

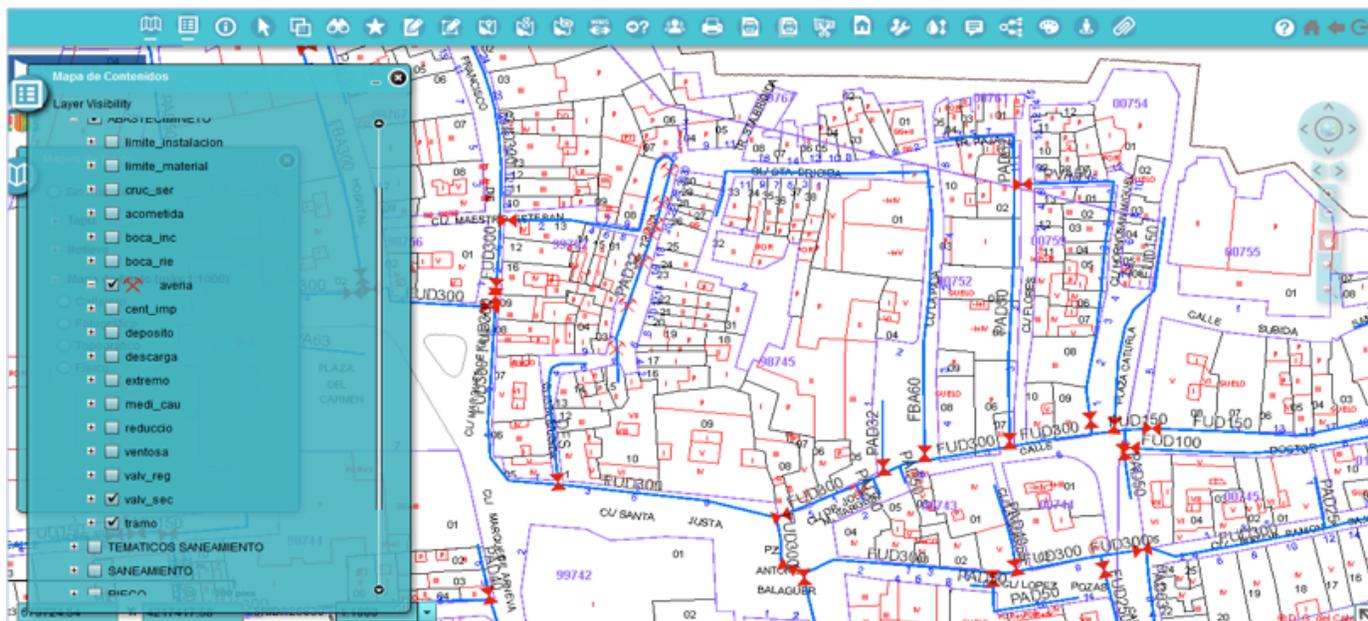
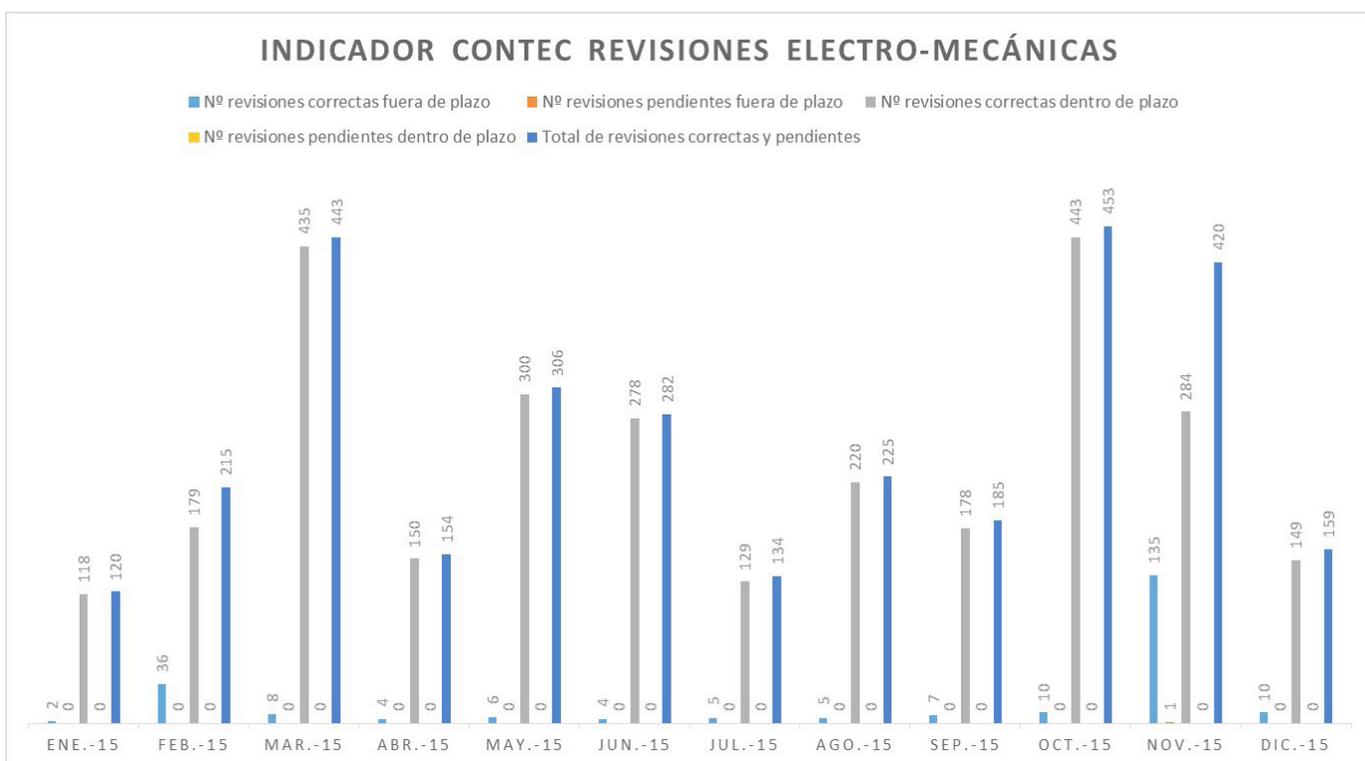


Imagen red de agua potable en GIS

Durante el año 2.015 se han llevado a cabo un total de 6.192 mantenimientos preventivos electromecánicos y de elementos de la red de distribución.



4.3 CALIDAD DEL AGUA

En relación al control del agua que se lleva a cabo en el municipio de Orihuela para asegurar la calidad del agua suministrada, hay que diferenciar entre distintos tipos de análisis que se citan y describen con mayor detalle a continuación.



4.3.1 ANÁLISIS SEGÚN RD 140/2003

En cumplimiento del Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano se realizaron en 2015 un total de 818 controles analíticos:

| TIPO ANÁLISIS | Nº |
|----------------|-----|
| CONTROL ETAP | 58 |
| COMPLETO ETAP | 14 |
| CONTROL RED | 63 |
| COMPLETO RED | 17 |
| COMPLEMENTARIO | 589 |
| RADIOACTIVIDAD | 14 |
| CLORUROS+SODIO | 63 |

4.3.2 ANÁLISIS AGUA BRUTA

En el municipio de Orihuela el origen del agua tiene 4 fuente de suministro, bien de aguas superficiales, concretamente del embalse La Pedrera, embalse Azud de Ojos y trasvase Tajo-Segura, agua marina de San Pedro El Pinatar y agua subterránea del Pozo Galiana-Hondón de las Nieves.

En los 11 puntos de entrega se realizan: 11 análisis de control en ETAP y 71 análisis complementarios, de los cuales, hay que resaltar que en los análisis realizados en el Punto de entrega al abastecimiento de Barbarroja se incluye la determinación de los parámetros cloruros y sodio, dada las concentraciones tan altas de estos parámetros en el agua recibida. Esta problemática detectada en Barbarroja está en vías de solución mediante la propuesta de una toma directa desde las infraestructuras de la MCT.



4.3.3 DETERMINACIÓN DE CLORO RESIDUAL

En cumplimiento del Decreto 58/20016, de 5 de mayo, del Consell, por el que se desarrolla, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, el Real Decreto 140/2003 de 7 de febrero, se realizan mediciones de cloro residual libre en la red de distribución para asegurar una concentración mínima de desinfectante. En el año 2015 se realizaron 2.236 muestras de cloro residual, siendo la frecuencia obligatoria, una medición de Cl residual libre al día por cada zona de abastecimiento.



4.3.4 DETERMINACIÓN DE LA BACTERIA LEGIONNELLA NEUMOPHILA

Hidraqua, en su afán de tener una mayor garantía y seguridad de la calidad del agua de consumo humano distribuida en el municipio de Orihuela, realiza como medida preventiva la determinación analítica de la bacteria Legionella pneumophila en distintos puntos de la red de distribución. En 2015 se realizaron un total de 56 mediciones de Legionella pneumophila en la red de distribución de agua potable del municipio de Orihuela.

4.3.5 CONTROL EN EL GRIFO DEL CONSUMIDOR

En el municipio de Orihuela se realiza una campaña de control en grifo del consumidor para captar voluntarios interesados en analizar el agua en sus instalaciones interiores de viviendas, locales, comercios, industrias, hoteles e instalaciones municipales (colegios, guarderías, centros de la 3ª edad, residencias,...), con el objeto de muestrear y comprobar la calidad del agua en el grifo del consumidor

En función del caudal suministrado, tal y como establece el RD 140/2003, en el municipio de Orihuela se realizó en 2015 la campaña de control de grifo del consumidor.

HIDRAQUA

Detrás de cada gota
un riguroso control de
CALIDAD

CAMPAÑA DE CONTROL EN GRIFO DEL CONSUMIDOR

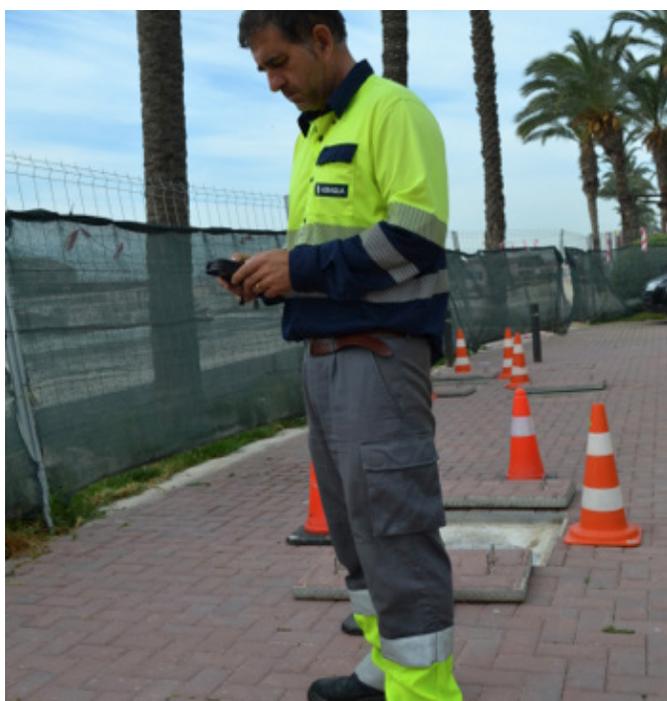
4.4 ACTUACIONES MÁS IMPORTANTES REALIZADAS EN 2015

A continuación se detallan algunas de las actuaciones más importantes realizadas en el servicio de agua potable durante 2015

4.4.1 MEJORA EFICIENCIA EN GESTIÓN ÓRDENES DE TRABAJO

La gestión diaria de órdenes de trabajo de la explotación se gestiona mediante la herramienta GOT.

GOT permite gestionar los proceso propios del servicio, substituyendo los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles que reciben de forma centralizada y automática las órdenes de trabajo a realizar. Permite además a las explotaciones gestionar las operaciones en terreno de forma más eficiente, mediante la modernización de los procedimientos y las tecnologías, así como la racionalización de los recursos, incrementando la calidad del servicio.



Operario del Servicio con terminal GOT para Órdenes de Trabajo

4.4.2 MEJORA EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Modificación suministro eléctrico EBAP Miños: ejecución de red subterránea de baja tensión para alimentación en BT de la EBAP.
- Instalación de bomba para adecuación de consumos nocturnos.
- Pico-turbina y válvula oleo-hidráulica Cabo Roig



Instalación/sustitución EBAP Pinar de Bonanza



Renovación de la EBAP El Canal: sustitución de bombas, adaptación de calderería, obra civil y modificación scada.

4.4.3 MEJORA EFICIENCIA REDES E INSTALACIONES

- Instalación de malla en aperturas ventilación depósitos.
- Reposición solado sala de bombas EBAP Las Asomadas.
- Modificación boca de hombre Depósito de Las Asomadas.
- Instalación de Grifos Acero Inoxidable paratoma de muestras del plan de autocontrol.
- Renovación Acometidas C/ Luis Rojas.
- Renovación Cubierta e impermeabilización de los vasos en Depósito de Hurchillo.
- Modificación de conducción de salida Depóstop de Las Ramblas.
- Desarrollo en Scada – Telemando de regulación de la presión en función del caudal demandado, así como modificación de curva de ajuste de seguimiento de caudales.



Renovación de cubierta en el depósito de Hurchillo



5

5. SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN ORIHUELA



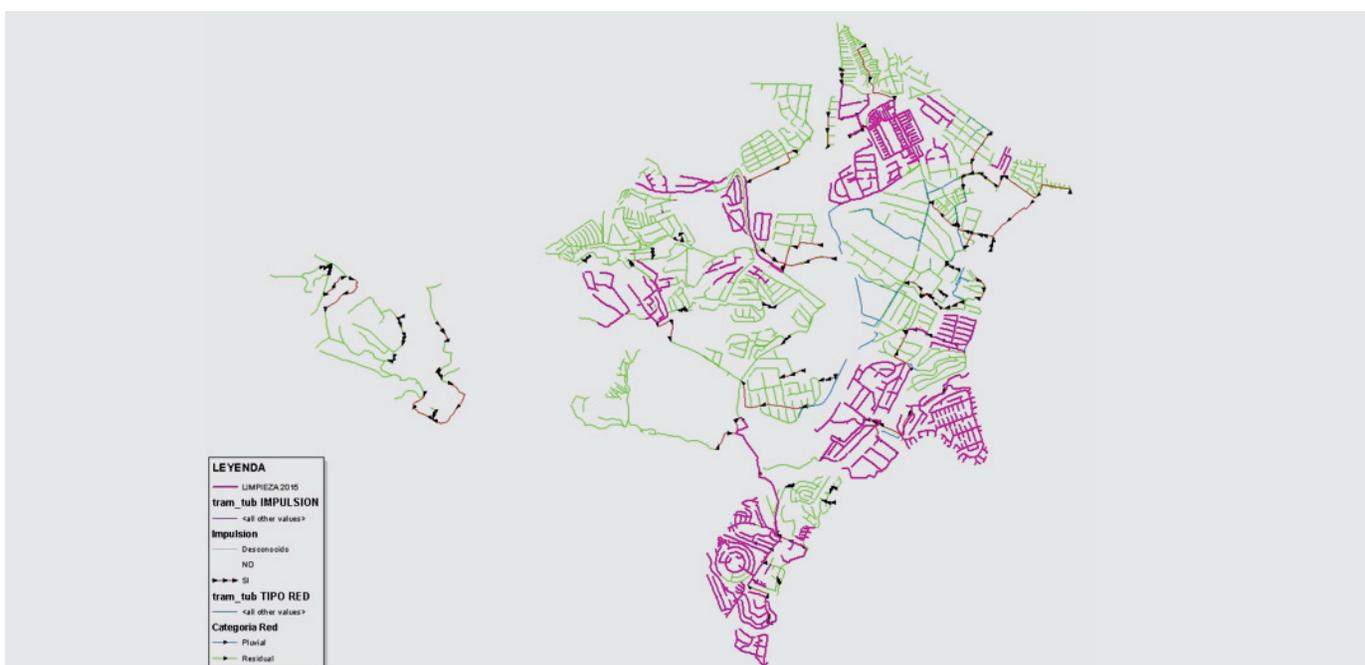
5.1 DESCRIPCIÓN DE LA RED DE ALCANTARILLADO

Debido a la amplia extensión del Término Municipal, la red de alcantarillado del municipio de Orihuela está muy fragmentada. Prácticamente en cada Pedanía existe una red propia de alcantarillado, ya que intercomunicarlas en la mayoría de los casos, sería muy complicado y costoso. No sucede así con las pedanías más próximas al casco de Orihuela, como Escorratel, Molins, Correntías y el Polígono Industrial Puente Alto, las cuales tienen sistema propio de

alcantarillado que mediante estaciones de bombeo, van a parar al sistema de alcantarillado del casco de Orihuela que las conduce a la depuradora.

En cuanto al casco de Orihuela, el río constituye una barrera que separa las dos cuencas existentes, la primera constituida por todas las viviendas situadas en la margen derecha y la segunda por las situadas en la margen izquierda.

Mención aparte merece el alcantarillado de las urbanizaciones costeras. El sistema adoptado ha sido que las redes de alcantarillado de cada una de las urbanizaciones, bien por gravedad o con estaciones de bombeo intermedias, confluyan en un colector general que conduce las aguas hasta la Depuradora de Orihuela-Costa.



Redes de saneamiento Orihuela Costa. Sistema de Información Geográfico (GIS)

La red de alcantarillado del Término Municipal de Orihuela tiene una longitud de 469 Km. Existen diversos sistemas independientes de alcantarillado que vierten a las diferentes Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales que existen en el Término Municipal. Podemos referenciar 11 sistemas:

- EDAR Orihuela Casco. Recibe las aguas de la red de alcantarillado de Orihuela casco y las Pedanías más cercanas.
- EDAR San Bartolomé. Recibe las aguas de la red de alcantarillado de San Bartolomé y del Hospital Comarcal de la Vega Baja.
- EDAR Torremendo. Recibe las aguas de la red de Torremendo.
- EDAR La Murada-Benferri. Recibe las aguas de la red de alcantarillado de la Pedanía de La Murada y del municipio de Benferri.
- EDAR La Matanza. Recibe las aguas de la red general de alcantarillado.
- EDAR Desamparados. Recibe las aguas de la red de alcantarillado de Desamparados, Raiguero de Bonanza, Raiguero de Levante.
- EDAR La Aparecida. Recibe las aguas de la red de alcantarillado de La Aparecida y Raiguero de Poniente.
- EDAR Orihuela-Costa. Recibe las aguas de la red de alcantarillado de la Zona Costera del Término Municipal de Orihuela.
- EDAR Hurchillo. Recibe las aguas de las pedanías de Hurchillo y Arneva.
- EDAR Barbarroja. Recibe todas las aguas de la red de la pedanía.
- EDAR La Virgen del Camino. Recibe las aguas de la red de la pedanía.

La red está formada por conducciones de distinta antigüedad, diámetros y diversos materiales como fundición, PVC, hormigón, polietileno y fibrocemento. Para trasegar todo el agua desde la red existen 121 estaciones de bombeo de agua residual (EBAR) que conducen las aguas hasta llegar a las 11 Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales anteriormente ya mencionadas.



Tareas de limpieza alcantarillado con camión recirculador

5.2 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES

HIDRAQUA lleva a cabo una programación de los mantenimientos preventivos en todas las instalaciones que forman la red de alcantarillado basada en distintos aplicativos.

Se programa la limpieza de un tercio del total de la red de colectores del municipio, habiendo limpiado en 2015 168.640 metros. Esta limpieza se controla mediante el aplicativo GIS.

Se han inspeccionado un total de 12.450 metros de tuberías mediante robot con cámara de televisión. Esta inspección se controla mediante GIS y mediante otro aplicativo METRESA se realiza la gestión de las inspecciones realizadas, para efectuar una valoración del estado de la red por parte de los Técnicos responsables del Alcantarillado.

Se han limpiado el total de las 121 estaciones de bombeo de aguas residuales con distintas periodicidades realizando un total de 340 limpiezas. Este control se gestiona con CONTEC que además sirve para el control del mantenimiento de las instalaciones electromecánicas, elementos de red y elementos de prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2015 se han llevado a cabo 924 incidencias y actuaciones de reparación de averías, ya sean producidas de manera fortuita o provocada por terceros, en las redes de alcantarillado.

5.3 CONTROL DE VERTIDOS

Los trabajos realizados para el control de los vertidos, consisten en inspecciones, toma y análisis de muestras y emisión de informes.

Controles en red de alcantarillado

Se analizan las características de las aguas residuales del término municipal de Orihuela a partir de los muestreos realizados por las Áreas de Control de Vertidos y Depuración.

Para cada EDAR se han determinado una serie de estaciones de muestreo, que permiten detectar la producción de vertidos en cualquier punto de la red municipal de alcantarillado.

Estación automática

Se dispone de una estación automática situada en el bombeo de agua residual, junto al tanque de tormentas, en el Polígono

Industrial Puente Alto. Cada cinco minutos los valores obtenidos por las sondas de pH, conductividad, temperatura y Redox son enviados al Centro de Control del sistema de telemando en la oficina de Orihuela.

Cuando se superan los valores de pH, conductividad o temperatura determinados se emite alarma a teléfono móvil.

Ante la detección de una incidencia, se realizan inspecciones en la cuenca y en los puntos de control de la red que se han determinado, para discriminar y averiguar el origen del vertido.



Equipo para control en continuo de los parámetros de vertido

Control en cauces públicos

La calidad de las aguas del Río Segura y del sistema de acequias y azarbes es un aspecto ambiental fundamental en el municipio de Orihuela. Por ello se realizan controles quincenales en los principales cauces públicos existentes en el término municipal.



Analíticas efectuadas por la unidad de control de vertidos.

En la tabla siguiente se muestran las actuaciones planificadas con el número de controles por el Departamento de Vertidos. En total en 2015 se realizaron 794 controles. Se detectaron un total de 107 incumplimientos: 69 en red y 38 en industrias. En las playas y cauces no hubo incumplimientos.

| | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D | TOTALES |
|----------------------------|----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|-----|----|------------|
| Controles EM | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 300 |
| Revisión acometida | | | | | 105 | | | 105 | | | 105 | | 315 |
| Declaración anual | | 48 | | | | | | | | | | | 48 |
| Instalaciones Playa | | | | | | 11 | | | | | | | 11 |
| Control cauce | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 120 |
| TOTALES | | | | | | | | | | | | | 794 |

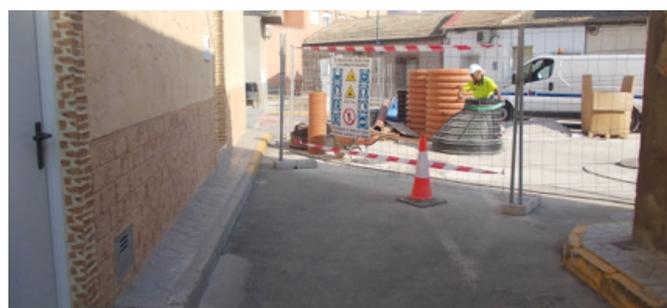
- Controles Estaciones de Muestreo. Se realiza una toma de muestras mensual en las 25 Estaciones de Muestreo definidas.
- Revisión de acometidas. Se realiza la revisión de las 105 acometidas industriales autorizadas. Se toma muestra si se está produciendo algún vertido en ese momento.
- Revisión de la declaración Anual. Se realiza inspección de las 48 empresas sujetas a Declaración Anual de Vertidos.
- Instalaciones Temporales en Playas: Se realiza la inspección de los 11 kioscos ubicados en las Playas y sus instalaciones asociadas.
- Control Cauce. Se ha realizado la toma de cinco muestras quincenales en los puntos de mayor interés de principales cauces.

Además de estos controles, se realizan informes para solicitudes de autorización de vertido y de incumplimientos. Se emiten informes al ayuntamiento sobre las solicitudes de autorizaciones de vertidos, inspecciones y analíticas realizadas.

5.4 ACTUACIONES MÁS RELEVANTES REALIZADAS EN EL ÚLTIMO AÑO

Durante el 2015 se ejecutaron las siguientes actuaciones de mejora de la red de saneamiento con un importe aproximado de 1 millón de euros:

- Renovación de Saneamiento en C/ Jose Ricarte, San Bartolomé
- Renovación de red de Saneamiento en Carril de la Cruz, Raiguero de Bonanza
- Renovación de red de Saneamiento en Carril Las Pajas y Calle Murcia, Raiguero de Levante
- Renovación de la red de Saneamiento en Avda. del Cabo en la Urb. De Cabo Roig en Orihuela Costa (Fase II)
- Renovación de red de Saneamiento en C/ Turquesa, Orihuela Costa
- Reposición de registros de saneamiento en Desamparados
- Obra de emergencia de renovación saneamiento en Carril Las Escuelas en La Aparecida
- Renovación del Barrio de Las Angustias
- Renovación EBARs Redondo y Altos de Campoamor
- Renovación EBARs Camino de en Medio
- Renovación Saneamiento C/ Violinista Roche
- Renovación de saneamiento en La regia
- Renovación Saneamiento Avda. Marques de Lacy La Murada



Obra saneamiento Calle Jose Ricarte



Obra Saneamiento Cabo Roig



6

RED DE PLUVIALES EN ORIHUELA





Tanque de tormenta de Polígono Puente Alto

6.1 DESCRIPCIÓN DE LA RED DE PLUVIALES

La red de pluviales de Orihuela tiene una longitud de 29 Km. Existen un total de 3.307 imbornales para captar las aguas pluviales y 7 estaciones de bombeos ubicadas a lo largo del término municipal que elevan los caudales que reciben a cotas superiores para facilitar así su evacuación bien a otras infraestructuras bien al medio natural y dos Tanques-Depósitos de Tormentas.

El Polígono Puente Alto de Orihuela, dispone de un sistema separativo de pluviales consistente en un tanque de tormentas abierto, con una capacidad de 4.300 m³ y con las paredes de hormigón gunitado con taludes 1/3, con una altura de hasta 4,30 metros y una rampa de acceso en su parte posterior, para su limpieza y mantenimiento pasadas las épocas de lluvia.

El Depósito de Tormentas de La Zenia es semienterrado con una capacidad de 2.234 metros cúbicos que recoge la totalidad de las aguas de escorrentías de los viales próximos allí existentes.

Consiste en un Depósito Circular de hormigón prefabricado de diámetro exterior 27,70. La utilización del mismo se diseñó, para aliviar los arrastres de las arenas de la playa, producidos en la salida al mar de las lluvias.

6.2 MANTENIMIENTO DE LA RED DE PLUVIALES

HIDRAQUA lleva a cabo una programación de los mantenimientos preventivos en todas las instalaciones que forman la red de pluviales basada en distintos aplicativos.

Se programa la limpieza del total de los imbornales de la red del municipio en dos campañas una en primavera y otra en otoño, habiendo limpiado en 2015 7.152 unidades. Esta limpieza se controla mediante el aplicativo GIS.



6. RED DE PLUVIALES EN ORIHUELA



Se han limpiado el total de las 7 estaciones de bombeo de aguas pluviales con distintas periodicidades.

Limpieza de imbornales en Calle Luis Barcala

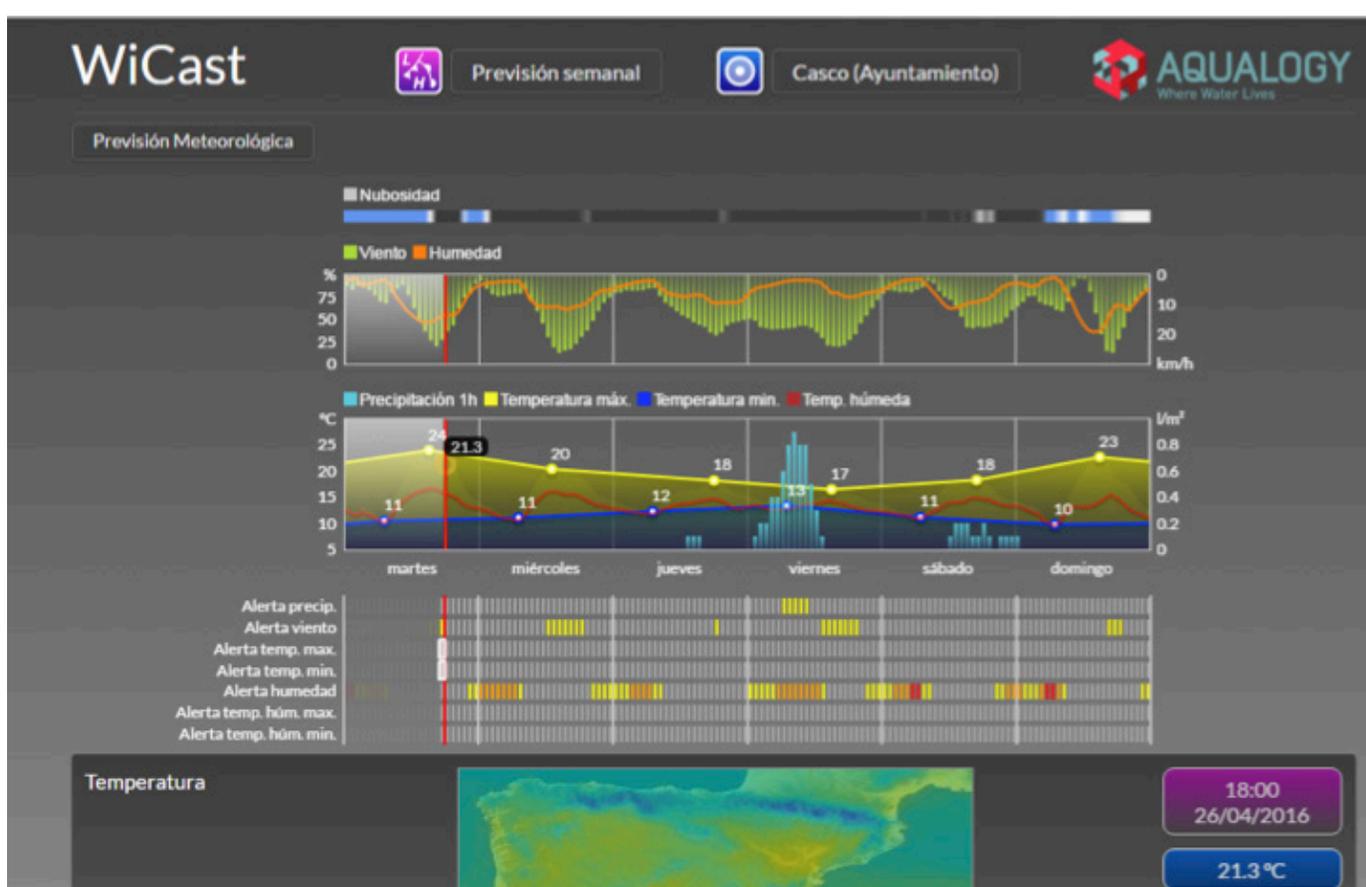


Mantenimiento de bombas de pluviales en EBAP en la calle Salida al Río.



6.3 PREDICCIÓN METEOROLÓGICA

HIDRAQUA dispone de la herramienta software WICAST para la predicción de distintos fenómenos meteorológicos que se producen en el municipio lo que le permite anticiparse a episodios de lluvias intenso para minimizar sus efectos.



Software de predicción meteorológica WICAST



Estación meteorológica Polígono Puente Alto

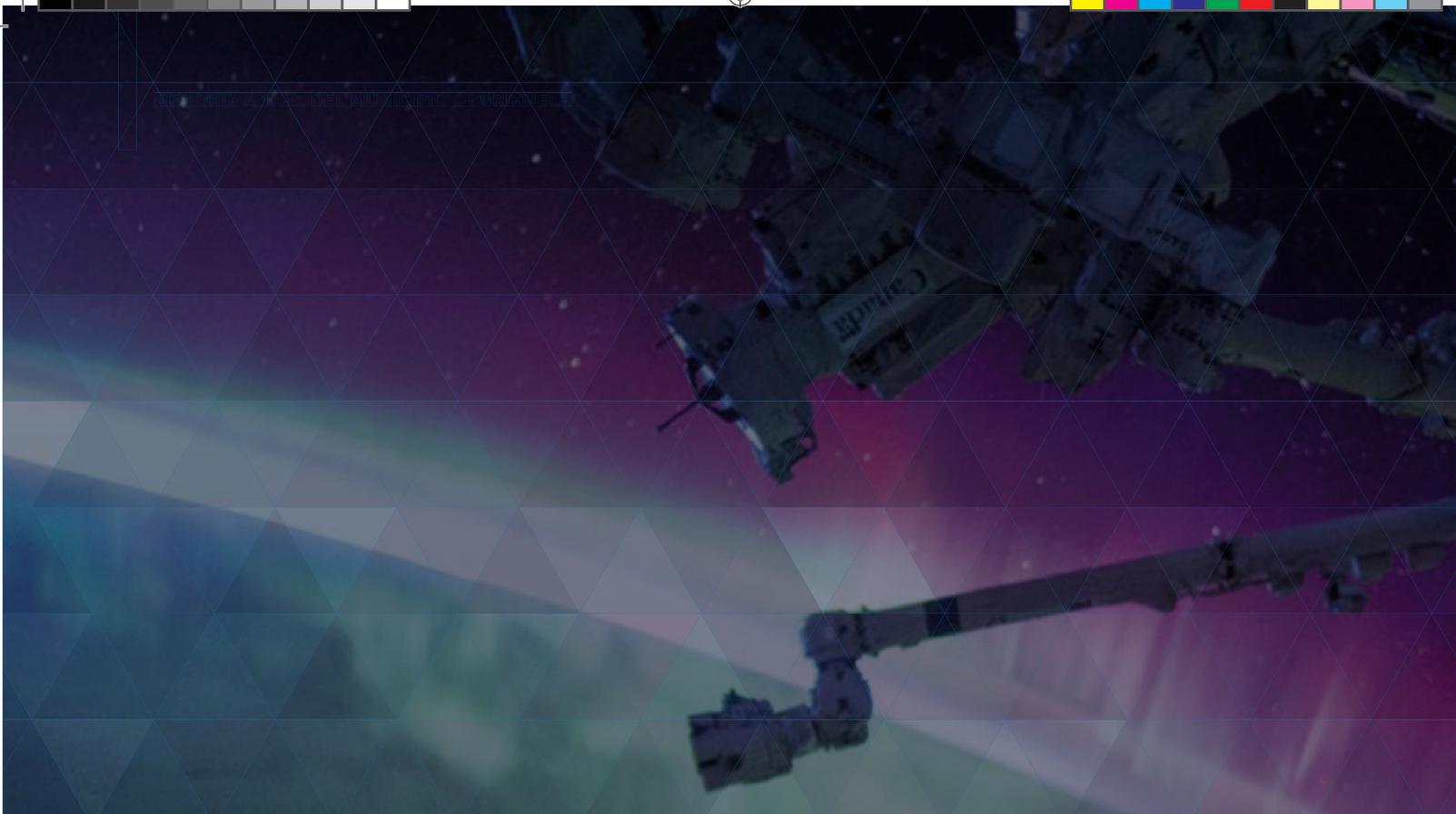
Asimismo dispone de una estación meteorológica en el polígono industrial Puente Alto que le permite registrar de forma precisa distintos parámetros.

6.4 CENTRO DE COORDINACIÓN OPERATIVA MUNICIPAL

Hidraqua forma parte del Centro de Coordinación Operativa Municipal, incluido en el Plan Territorial Municipal, frente a Emergencias de Orihuela. CECOPAL PTM. En Septiembre de 2015 se realizó la reunión anual de coordinación donde se trataron los planes de actuación ante lluvias intensas.



Reunión de coordinación Operativa Municipal 2015



MEMORIA ANUAL DEL INSTITUTO DE ORIHUELA

DEPURACIÓN DE AGUAS RESIDUALES EN ORIHUELA



7.1 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE DEPURACIÓN

HIDRAQUA gestiona el conjunto de Instalaciones de Saneamiento adscritas al Convenido suscrito entre Ayuntamiento de Orihuela y EPSAR, en concreto éstas son las Estaciones Depuradoras de Orihuela Casco, San Bartolomé, Hurchillo, Torremendo y Barbarroja y las 9 Estaciones de Bombeo e impulsiones pertenecientes a dichas EDARs, que forman una red de impulsiones de 10,5 km.

La EDAR Orihuela Casco, construida en el año 1989 y ampliada en el año 1996. Esta depuradora trata las aguas residuales que generan este municipio y las pedanías de Molins y la Campaneta. Dispone de un tratamiento biológico convencional mediante fangos activados con digestión aerobia de fangos. El caudal de diseño de la depuradora es de 10.000 m³/d, que corresponde a una población equivalente de 50.000 hab-eq, con una dotación de 200 L/hab día.

La EDAR de San Bartolomé, fue construida en el año 1984. Trata las aguas generadas en San Bartolomé, la pedanía El Badén y el Hospital Vega Baja. Dispone de un tratamiento biológico mediante fangos activados en su modalidad de aireación prolongada. El caudal de diseño de la depuradora es de 490 m³/d, que corresponde a una población equivalente de 4.083 hab-eq.

La EDAR de Hurchillo fue construida en el año 1990. Esta depuradora trata las aguas residuales que generan esta pedanía y la de Arneva. Dispone de un tratamiento biológico mediante fangos activados en su modalidad de aireación prolongada. El caudal de diseño de la depuradora es de 400 m³/d, que corresponde a una población equivalente de 5.333 hab-eq.

La EDAR de Torremendo fue construida en el año 1.988 y trata las aguas residuales que genera esta pedanía. Esta depuradora tiene un tratamiento biológico mediante fangos activados en su modalidad de aireación prolongada. El caudal de diseño de la depuradora es de 350 m³/d, que corresponde a una población equivalente de 2.917 hab-eq.

La EDAR de La Aparecida fue construida en el año 1989 y ampliada en el año 2000. Esta depuradora trata las aguas residuales que genera esta pedanía. Tiene un tratamiento biológico mediante fangos activados en su modalidad de aireación prolongada. El caudal de diseño y medio de entrada a la depuradora es de 265 m³/d, que corresponde a una población equivalente de 2.208 hab-eq.



La EDAR de Barbarroja entro en funcionamiento a finales de 2007 para tratar las aguas residuales que genera esta pedanía. Su sistema de tratamiento consiste en una planta compacta de contactores biológicos rotativos, sistema S&P. El caudal de diseño de la depuradora es de 80 m³/d, que corresponde a una población equivalente de 444 hab-eq.

7.2 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES



Mantenimiento decantador

La gestión de las instalaciones en tanto a las tareas relativas al mantenimiento realizada por HIDRAQUA en el conjunto de las instalaciones de saneamiento durante 2.015, se puede resumir con las cifras que presenta la siguiente tabla:

Operaciones de mantenimiento.

Preventivo: 3.754

Correctivo: 685

Mantenimiento / limpiezas con camión

Limpiezas de pozos de bombeo: 57

Limpieza y vaciado mantenimiento equipos EDARs: 15

Gestión fango líquido EDARs pequeñas a Orihuela Casco: 53

Roturas impulsiones EBARs.

Impulsión La Campaneta: 5

Impulsión Molins: 1

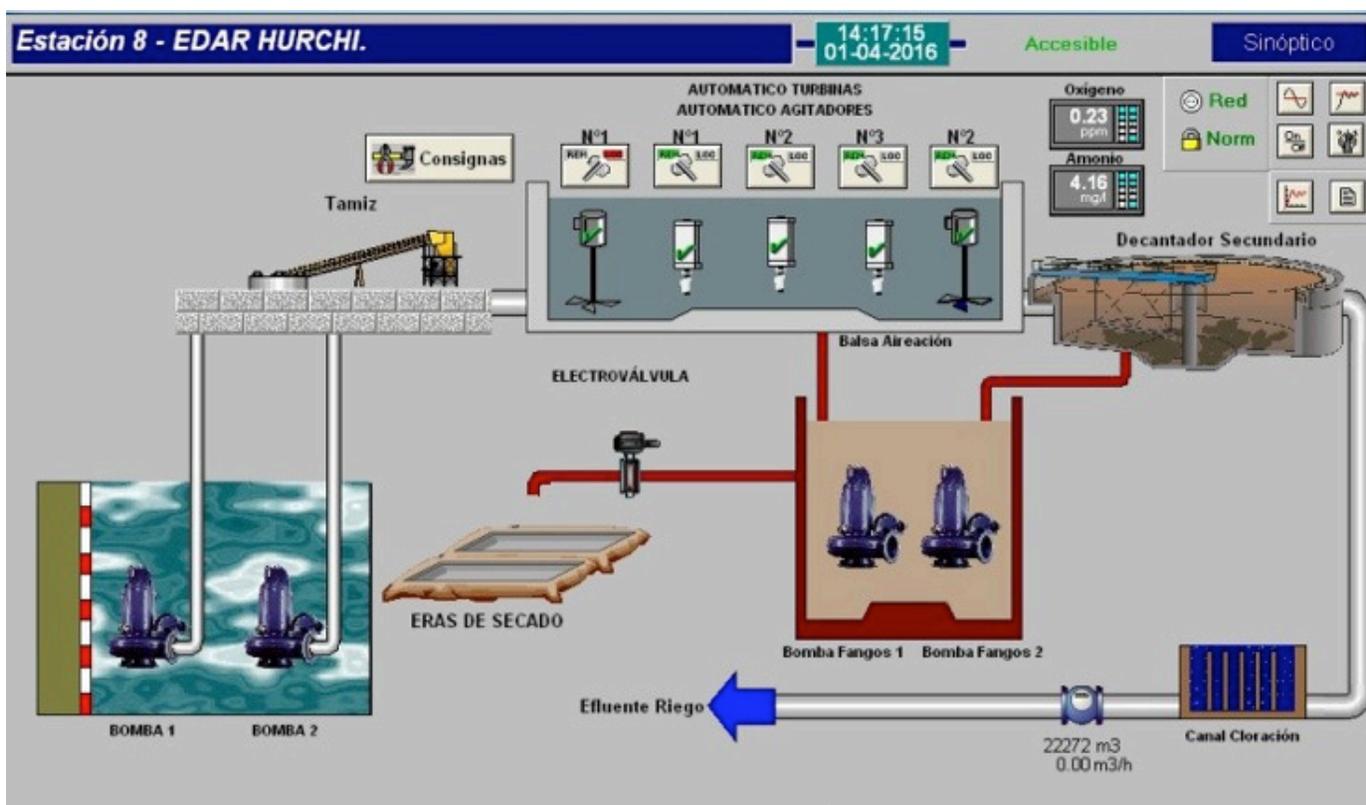
Impulsión La Zenia: 1

Impulsión Cabo Roig: 1

Dentro del mantenimiento correctivo cabe destacar:

- La rehabilitación completa que se ha realizado del Filtro Banda N° 2 de la EDAR de Orihuela. Este equipo está funcionando desde el año 1.995 en un ambiente muy corrosivo y por este motivo la estructura y otros elementos de hierro se han reparado y sustituido en una gran parte para garantizar el funcionamiento del equipo. Se encuentra programada la misma tarea en el filtro banda n° 1 para el siguiente año

- La rehabilitación de las estructuras metálicas del decantador primario n° 2 de la EDAR Orihuela Casco tras 20 años de servicio.



Aplicación SCADA de control de la EDAR Hurchillo

7.3 ACTUACIONES MÁS RELEVANTES REALIZADAS EN 2015

Dentro de la planificación de inversiones y mejora continua que HIDRAQUA aplica en la gestión de las instalaciones, durante el 2015 se pueden destacar las siguientes:

EDAR Orihuela Casco:

- En los bombeos principales de la EDAR, Astoria y Martalo se ha sustituido en cada uno de ellos una bomba del año 95 por una otra de tipo inatascable. Se mejora la eficiencia de funcionamiento ya que estos equipos funcionan a través de variador.
- Instalación de una nueva bomba tipo NP en el bombeo de vaciados.

EDAR Hurchillo:

- Optimización del proceso biológico. Se instalan sondas de oxígeno y amonio, que junto a un cuadro de control para la aireación con variadores y la programación permitirá a la EDAR funcionar a ciclos de nitrificación-desnitrificación controlado por el nivel y la carga de amonio. Este funcionamiento ha permitido a la EDAR cumplir con la Autorización de Vertido.

EBAR Cabo Roig:

- Demolido y rellenado elementos antigua EDAR, reconfiguración de elementos bombeo, compactado y asfaltado parcela. Instalación de barandillas acero inoxidable en balsas antigua para prevenir el riesgo de caída a distinto nivel.
- Instalación de una nueva bomba XFP de 37 kW, esta bomba sustituye a las dos existentes en serie, por lo que además de reducir el riesgo de vertido en el medio, mejorará la eficiencia energética y se reducirá el nivel de riesgo por atascamientos. Con la instalación de la nueva bomba se ha mejorado el CCM con la sustitución de los arrancadores estrella-triángulo por arrancadores electrónicos para reducir el golpe de ariete y por tanto el riesgo de roturas en la impulsión.

EDAR La Aparecida:

- Instalación de una nueva bomba tipo NP y sustitución de los zócalos de ambas bombas mediante placas de montaje para evitar los problemas de la base de la obra civil del bombeo.
- Sustitución de uno de los Flow-jet de la aireación de 9 kW, por otro de 13,5, con lo que se asegura el aporte de oxígeno al proceso.



Nueva Bomba EBAR Cabo Roig



8

REUTILIZACIÓN DE AGUA



En Orihuela existe una red de agua independiente de la del suministro de agua potable que se utiliza para el riego de zonas verdes con agua reutilizada.

En estos momentos se está aprovechando un bombeo para captación de aguas pluviales y de agua de nivel freático para el riego de parques, jardines, etc. **En 2015 se utilizaron más de 20.000 m³ de agua para estos usos, con el consiguiente ahorro de agua potable.**”



Red de riego con agua de nivel freático

Esta agua fue previamente tratada para adaptarse a las condiciones de calidad de agua exigidas en el RD 1620/2007.



Zonas Verdes en Campo Municipal de Fútbol Los Arcos y Avd. Marqués de Molins regadas con agua reutilizada

Por otro lado parte del agua proveniente del terciario de la EDAR de Orihuela Casco se vierte como caudal ecológico al Río Segura.



Azúd del Río Segura donde se vierte el agua proveniente de la EDAR.



8. REUTILIZACIÓN DE AGUA

Desde el año 2.015 se dispone en el servicio de alcantarillado de un camión recirculador para la limpieza de las redes de alcantarillado que únicamente utiliza un depósito de agua potable de 1 m³ frente a los camiones impulsor-succionador convencionales que tienen 4 m³ de depósito de agua potable. La tecnología del camión recirculador utiliza la propia agua de las redes para, mediante unos filtros incorporados en el interior del depósito, la limpieza de las mismas frente a los camiones impulsor-succionador convencionales que utilizan agua potable. Esto supone que frente a los 10 m³ diarios que puede utilizar un camión convencional, el recirculador sólo utiliza 1 m³ diario.





9

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



AUDECO, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A. certifica que el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales según por: AUDELCO, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A. certifica que the Occupational Health and Safety management system complies with:

HIDRAQUA Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.

es conforme con los requisitos establecidos en el estándar OHSAS 18001:2007, con el siguiente alcance:
Complies with the requirements of OHSAS 18001:2007 with the following scope:

Actividad/es: *activity/ies:*

Gestión integral del agua, captación, tratamiento, distribución, saneamiento, depuración de agua y gestión de abastecidos. Construcción, mantenimiento, conservación y reparación de infraestructuras hidráulicas. Gestión de fuentes urbanas de agua. Movimiento de los equipos según plan and sistema management. Saneamiento, tratamiento, conservación and repair of hydraulic infraestructures.

Realizada/s en o desde: *Carried out in or from:*

Oficina en Avda. General Borja, 1, 05007, Alcani, oficinas e instalaciones gestionadas dentro del territorio de la Comunidad Valenciana

Y/o desde/s de implementación en el área de centros de trabajo que gestionan las instalaciones

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AUDELCO. (No certificate is valid during the period below indicated, unless suspension or withdrawal notified in time by AUDELCO)

Fecha emisión: 22/11/2013
Fecha caducidad: 22/11/2015



El alcance de certificación sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo acreditado por ENAC, en cumplimiento del RD 1398/2007, certifica que el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo cumple con los requisitos del RD 1398/2007.



AR - 255/2002

AUDECO, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A. certifica que el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa:
AUDELCO, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A. certifica que the Occupational Health and Safety management system complies with:

Hidraqua Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.

ha sido auditado por AUDELCO conforme a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención, habiéndose emitido opinión favorable en informe de fecha 22/11/2013, Ref. F-3007-HQA-02

has been audited by AUDELCO according with the requirements of article 30 of the Regulation of Occupational Safety and Health services of the company, having been issued a favorable opinion in report of date 22/11/2013, Ref. F-3007-HQA-02

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, sujeto a las condiciones establecidas en el artículo 30.4 de dicho Reglamento.

(No certificate is valid during the period below indicated, subject to the conditions established in article 30.4 of the Regulation of Occupational Safety and Health services)

Fecha de emisión: 22/11/2013
Fecha de caducidad: 22/11/2015



AUDECO, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A. certifica que el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa: AUDELCO, Auditoría de Riesgos Laborales, S.A. certifica que the Occupational Health and Safety management system complies with the requirements of article 30 of the Regulation of Occupational Safety and Health services of the company, having been issued a favorable opinion in report of date 22/11/2013, Ref. F-3007-HQA-02

9.1 CERTIFICADOS ACTUALES

Hidraqua cuenta con un sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales según la especificación OHSAS 18001 implantado en la totalidad de sus centros de trabajo. El Servicio de Prevención Mancomunado de Hidraqua supera bianualmente con éxito la auditoría reglamentaria establecida.

QUÉ NOS HA PROPORCIONADO OHSAS

- Compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la dirección.
 - Todos los implicados, conocen las acciones de mejora, objetivos y planificación en general
 - La certificación es consecuencia del trabajo de todos los implicados.
 - Todo el personal sabe cuáles son sus funciones y responsabilidades y las ponen en marcha

- Sistemática de trabajo. Todas las actividades que se emprenden tienen una finalidad. Se establecen objetivos y formas de trabajar. Anualmente se realizan auditorías internas y externas.
- Mejora el control de los riesgos y la participación al insistir en la planificación, el seguimiento de revisiones y de métodos seguros de trabajo.
- Todo el personal participa en la identificación de peligros.



Charla 10 REGLAS QUE SALVAN VIDAS

9.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Dentro de la estrategia de Prevención de Riesgos Laborales se trabaja de manera constante en diversas acciones que se detallan a continuación:

Desde al año 2013 se trabaja en el proyecto NUESTRAS 10 REGLAS QUE SALVAN VIDAS.

Se trata de un programa basado en 10 reglas que, de ser respetadas, permiten evitar la mayoría de los accidentes mortales en el entorno de trabajo del sector. Este proyecto está basado en el compromiso individual de los empleados de la organización, y de las empresas contratistas, en salvar vidas. Para corroborar el cumplimiento de estos compromisos, se realizan reuniones periódicas donde se exponen los compromisos adquiridos y las dificultades que el personal ha tenido que afrontar para el cumplimiento de los mismos.

9.2.1 CONTROLES PERIÓDICOS QUE SE LLEVAN A CABO DESDE EL ÁREA DE PREVENCIÓN. VISTAS DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Para lograr un control de los riesgos en las instalaciones del servicio se establece una sistemática de visitas que permite que de manera periódica se visite la totalidad de las instalaciones, el objetivo de las visitas es detectar riesgos, evaluarlos y realizar medidas correctoras para eliminarlos.



Limpieza de cuba de camión de alcantarillado en punto de descarga seguro.

Estas visitas se llevan a cabo por el Técnico de PRL, Jefe de explotación y la dirección de la explotación. Con esto se consigue mantener las instalaciones en condiciones óptimas de seguridad para el trabajo diario.

Gracias a estas visitas se detectó el deficiente estado del muelle de descarga, siendo esta una instalación donde los camiones de limpieza de alcantarillado vierten los residuos sólidos y líquidos. Para solventar estas deficiencias se pusieron las medidas correctoras necesarias, con el objetivo de disponer de un muelle de descarga donde se pueda trabajar en condiciones seguras.

Las instalaciones se supervisan siempre antes de la recepción de las obras para asegurarnos que se cumple con todas las medidas de seguridad y con todas las obligaciones reglamentarias. Los cuadros eléctricos, acceso a depósitos y cámaras de llaves se han previsto y ejecutado, adecuados a evitar riesgos eléctricos, atrapamientos y caídas.



Acceso a espacio confinado

9.2.2 VISITAS DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS A LAS OBRAS Y TRABAJOS DE MANTENIMIENTOS

Se realizan visitas periódicas de control y seguimiento a obras. Estas visitas se llevan a cabo por parte del Técnico de PRL, Jefe de explotación y la dirección de la explotación, además se dispone del servicio de una Asistencia Técnica permanente para el control de documentación y el cumplimiento de requisitos en materia de seguridad y salud en la ejecución de obras.

El servicio tiene una dedicación exclusiva para la realización de visitas a obras de forma constante. Como parte de la sistemática del control en obras se elaboran informes mensuales donde queda reflejado el grado de cumplimiento de cada una de las empresas participantes.



Visita de inspección a obras de reparación de conducción de agua potable en la Calle Mancebería con cabina de descontaminación para fibrocemento

El uso de entibaciones en las obras de canalización es uno de los principales puntos de control que se establecen para profundidades mayores a 1,30 m. La utilización de este equipo de trabajo permite la protección del trabajador frente a un posible derrumbamiento de tierras en el interior de la zanja.

Por otra parte se establece un perímetro de seguridad con vallado de 2 m de altura en cada una de las obras para evitar el riesgo a terceros como peatones afectados por las actuaciones.

Para interferir lo menos posible en el día a día de los ciudadanos, se habilitan y señalizan rutas alternativas al tráfico afectado previo estudio con Policía Local, así como zonas de paso para peatones.

9.2.3 REVISIONES REGLAMENTARIAS

En el ámbito de mantenimiento se realizan revisiones periódicas de instalaciones afectadas por la reglamentación industrial vigente, centros de transformación, cuadros eléctricos, equipos a presión y medios contra incendios. Estas revisiones se planifican y registran en una aplicación informática CONTEC desarrollada por Hidraqua para la gestión del servicio.

9.2.4 FORMACIÓN EN PRL

Cabe recordar que el concepto de "FORMAR" viene asociado a "ENSEÑAR A HACER", por lo que se deberá enseñar a realizar el trabajo de forma segura. Con este objeto se elabora anualmente un Plan de Formación y Desarrollo que se adaptará a las necesidades de los trabajadores.

Es por tanto este nivel de formación que debe realizar cada trabajador un mínimo indispensable, esto se consigue personalizando los cursos de formación para cada uno de los puestos de trabajo y revisando anualmente la formación de cada uno de los trabajadores. De esta forma se apuesta por una formación continua teórico-práctica con reciclajes cada 4 años en aquellos riesgos considerados críticos en el ciclo integral del agua, como espacios confinados y trabajos con amianto.

En esta formación continua se incluyen también a los Directivos y Mandos Intermedios, dirigida a campos específicos por la evolución de la técnica, así como a sensibilización y especialización en sus áreas de trabajo. Formación inicial a la incorporación al trabajo. Es condición indispensable la realización de una formación previa sobre los riesgos inherentes al puesto de trabajo en el caso de trabajadores que se incorporen al mismo por primera vez (nuevas contrataciones).

En el año 2015 Hidraqua S.A. ha impartido un total de 40 Cursos de formación en PRL.



NUESTRAS REGLAS QUE SALVAN

OBJETIVO
CERO ACCIDENTES MORTALES



PARA EL PERSONAL DEL GRUPO, CONTRATISTAS, Y EMPRESAS EXTERNAS



No paso bajo cargas suspendidas. No me sitúo debajo de una carga suspendida



Antes de realizar trabajos en caliente, me aseguro de que no existen riesgos de incendio o de explosión



Me sitúo fuera de la trayectoria de la maquinaria y vehículos en movimiento



Antes de iniciar los trabajos verifico la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, fluidos a presión, etc.)



Cuando trabajo en altura, engancho mi arnés a la línea de vida



No manipulo el teléfono u otros medios de comunicación cuando conduzco



Bajo a una zanja sólo si las medidas de protección contra el deslizamiento de tierras son las adecuadas



No conduzco bajo los efectos de alcohol, estupefacientes u otras drogas



Antes de entrar en un espacio confinado, me aseguro de que la atmósfera interior esté controlada y vigilada durante toda la operación



Antes de girar o hacer marcha atrás, señalizo, reduzco la velocidad y miro cuidadosamente por los retrovisores

9.2.5 EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

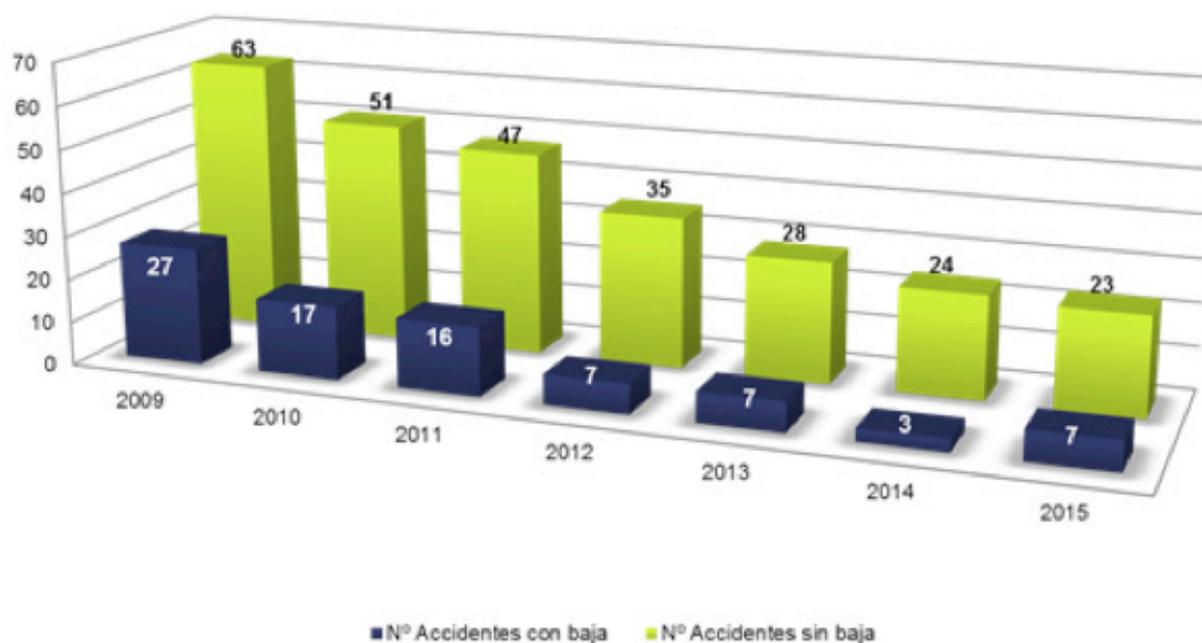
Los EPI (Equipos de protección individual) necesarios para cada trabajador y puesto de trabajo se identifican a partir de las evaluaciones de riesgos que se realicen en cada explotación. Cada puesto de trabajo tiene determinado el tipo de equipo de protección que es obligado o recomendable utilizar según la tarea que realice y el riesgo que se quiera eliminar. En las proximidades del puesto se señala adecuadamente las instrucciones y equipos que se deben utilizar

Mediante la formación pertinente se instruye al trabajador para que sea capaz de revisar el estado de conservación de los EPI's. Se pretende, de esta forma, cubrir totalmente las necesidades de los trabajadores para la utilización de equipos de protección.

Hidraqua tiene implantado un procedimiento para además de realizar un registro de la entrega de los equipos de protección a los trabajadores, poder establecer la cantidad de cada equipo de protección que será necesaria mantener guardada para reposición tras deterioro, caducidad, pérdida o saturación de filtros. Así, se realiza un registro de revisión del estado de conservación de EPI's cada 6 meses y de la entrega de equipos de protección.

Con este procedimiento se facilita la reposición inmediata de aquellos equipos que pueden ser más importantes frente a riesgos específicos, mejorando así la organización para la adquisición de dichos equipos de protección.

EVOLUCIÓN ACCIDENTALIDAD AM CV



9.3 ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD

A lo largo del año 2015, en HIDRAQUA se ha producido:

- 0 accidentes graves con baja o mortales.
- 7 accidentes leves con baja
- 23 accidentes sin baja

Conforme a nuestra sistemática de trabajo, se han investigado todos los accidentes, con y sin baja, acaecidos a lo largo del año 2015, proponiendo en su caso las medidas de prevención necesarias para intentar que no vuelvan a repetirse situaciones similares. Igualmente, se procedió a su comunicación a los delegados de prevención y a la autoridad laboral.

Los índices de siniestralidad de HIDRAQUA (incidencia, frecuencia, gravedad y duración media) se encuentran disponibles para todo el personal de la empresa.

El Índice de Frecuencia, se define como el número de accidentes que ocurren en una empresa por cada millón de horas trabajadas. Se calcula dividiendo el número de

accidentes con baja ocurridos en un periodo entre el número de horas trabajadas, el resultado se multiplica por un millón.

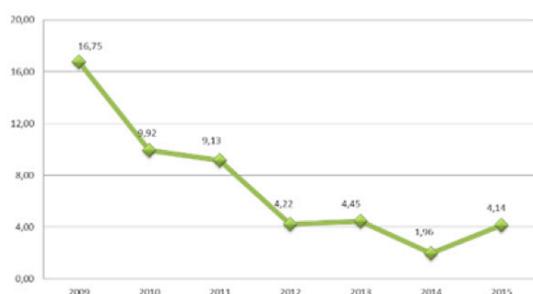
El Índice de Frecuencia en el año 2015 ha sido de 4,14 accidentes por cada millón de horas trabajadas. Se adjunta evolución del índice de Frecuencia de HIDRAQUA en los últimos 7 años:

Hidraqua tiene implantado un procedimiento para además de realizar un registro de la entrega de los equipos de protección a los trabajadores, poder establecer la cantidad de cada equipo de protección que será necesaria mantener guardada para reposición tras deterioro, caducidad, pérdida o saturación de filtros. Así, se realiza un registro de revisión del estado de conservación de EPI's cada 6 meses y de la entrega de equipos de protección.

Con este procedimiento se facilita la reposición inmediata de aquellos equipos que pueden ser más importantes frente a riesgos específicos, mejorando así la organización para la adquisición de dichos equipos de protección.

$$IF = \frac{\text{Número de accidentes con baja sin In Itinere}}{\text{Horas trabajadas}} \times 10^6$$

EVOLUCIÓN ÍNDICE DE FRECUENCIA EN AM CV



Cabe resaltar que durante el año 2015 en la explotación de HIDRAQUA ORIHUELA se ha producido:

- 0 accidentes graves con baja o mortales
- 0 accidentes leves con baja
- 2 accidentes sin baja

Estos resultados reflejan el compromiso y la implicación de todos con la Prevención de Riesgos Laborales. Con estos resultados se puede evidenciar que estamos dando los pasos adecuados y firmes para salvaguardar la seguridad del personal de nuestras empresas.



10

SISTEMAS DE GESTIÓN



10.1 CERTIFICADOS ANUALES

En el municipio de Orihuela, Hidraqua ha realizado la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9001 y de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14001, de acuerdo al modelo diseñado por la organización.

El alcance de la implantación incluye todas las actividades relacionadas con la gestión integral del suministro de agua y alcantarillado del municipio de Orihuela

Actualmente, la entidad de certificación del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental que tenemos implantado en el municipio es la empresa BSI (The British Standards Institutions)



Certificados sistemas de Gestión

Los pilares básicos del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental se fundamentan en la Política de Gestión Integrada, cuyos compromisos son los siguientes:


HIDRAQUA

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

La Dirección es consciente del compromiso social que representa gestionar recursos naturales y, por ello, considera que la participación en esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de Hidraqua es la de ser considerados una Organización de referencia en las áreas de actividad en las que participamos, aplicando para ello en la metodología la **excelencia**, la **innovación**, el **diálogo** y el **desarrollo de un negocio sostenible**, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines se ha desarrollado un modelo de gestión único, que aporta valor a la Organización e integra los siguientes sistemas:

- Gestión de calidad, según ISO 9001
- Prevención de Riesgos Laborales, según OHSAS 18001
- Gestión ambiental, según ISO 14001

Además, se han previsto las siguientes líneas de actuación:

- Asegurar la calidad de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las diversas necesidades locales.
- Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, considerándolas en el establecimiento de las estrategias, planes y objetivos.
- Respetar la biodiversidad y mejorar el comportamiento medioambiental de la Organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización de los empleados.
- Promover un uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y energéticos, proporcionando la información y los recursos necesarios para contribuir a la reducción de los impactos ambientales, la lucha contra el cambio climático y la prevención de la contaminación.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos, legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios gestionados.
- Optimizar el funcionamiento de los procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la homogeneización, la búsqueda de sinergias e innovación, asegurando también una comunicación eficaz entre las diferentes partes interesadas.
- Promover un entorno respetuoso y de igualdad e implicarse en la formación y desarrollo profesional de los empleados.
- Colaborar con las administraciones, organizaciones y entidades públicas y privadas con el objetivo de promover actuaciones encaminadas a la mejora medioambiental.
- Hacer partícipes a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo a los principios establecidos en esta política.
- Asegurar que esta política es difundida, entendida y aceptada en la Organización con el fin de que se convierta en un factor diferencial frente a los competidores y contribuya al logro de los compromisos en ella mencionados.

Las líneas relativas a prevención de riesgos laborales se desarrollan en una política específica.



Juan José Alonso Sanz
Gerente de Concesiones Alicante Sur

Julio de 2015

Política de Gestión Integrada

10.2 ACCIONES MEDIOAMBIENTALES QUE LLEVA A CABO EL MUNICIPIO

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES Y FORMACIÓN AMBIENTAL

En el municipio de Orihuela, Hidraqua tiene implantada una guía de buenas prácticas ambientales para todos los trabajadores de la empresa (oficina y calle) que asegura que actuemos de manera responsable y eficaz con el medio ambiente, que se cumpla con la legislación, y que se optimice la utilización de recursos en las oficinas, almacenes y en la calle, lo que supone una reducción en el consumo de agua, electricidad, combustible y el suministro de algunos materiales como el papel, cartuchos de tinta y tóners, etc.



Además, se refuerza la imagen corporativa de cara a los ciudadanos y a los propios trabajadores, mejorando la imagen de empresa comprometida con la protección del medioambiente en una sociedad cada vez más sensible a la problemática ambiental del planeta

Actualmente se llevan a cabo muchas acciones ambientales en el municipio:

REDUCCIÓN DEL AGUA NO REGISTRADA

En el municipio de Orihuela se llevan a cabo varias acciones encaminadas a la reducción de las pérdidas de este recurso :

- Plan de Búsqueda de Fugas
- Control de mínimos nocturnos
- Gestión del parque de contadores
- Sectorización – microsectorización mediante la conexión GIS-AQUACIS,

REDUCCIÓN DE COMBUSTIBLE

- Gestión de flotas: hojas de ruta y GPS
- Adquisición de vehículo eléctrico para el control de vertidos

ENERGÍA ELÉCTRICA

- Implantación telelectura en suministros eléctricos.
- Realización de Auditorías Energéticas en la oficina e instalaciones de agua (EBAPs) y alcantarillado (EBARs) del municipio
- Búsqueda de recursos alternativos energéticos (turbinas, minicentrales hidráulicas) en Orihuela

PROTECCIÓN Y PRESERVACIÓN DEL RECURSO

- Uso de agua freática - Ampliación del volumen empleado para usos municipales en Orihuela
- Reducción de consumo de agua potable para la limpieza de las redes de alcantarillado mediante camión recirculador.
- Implantación de METRESA en Orihuela
- Un árbol por cada factura sin papel

RUIDO

- Estudio y análisis del impacto ambiental generado por el ruido en Orihuela

GESTIÓN DE RESIDUOS

Tanto en las oficinas como en los almacenes del municipio se disponen de los envases y recipientes necesarios para gestionar tanto Residuos Peligrosos como No peligrosos.



GESTIÓN DE RIESGOS

- Acciones encaminadas a disminuir el riesgo de brote hídrico
- Acciones encaminadas a disminuir el riesgo de corte de suministro por afecciones en puntos críticos de la red (depósitos y tuberías)
- Acciones encaminadas a disminuir los riesgos de vertido de agua residual al medio
- Acciones encaminadas a disminuir el riesgo por falta de agua para la extinción de un incendio





11

ATENCIÓN AL CLIENTE



CONTRATACIÓN

De acuerdo a la publicación INE, según padrón municipal de 17/12/2015, el número de habitantes del municipio de Orihuela es de 82.675. Asimismo, el número de contratos de suministros de alta en el Servicio de agua, a cierre del ejercicio 2015 es de 83.940. Se debe tener en cuenta que al tratarse de un municipio costero, y por tanto vacacional, cuenta con un amplio número de viviendas de segunda residencia, por lo que muchos de los propietarios no están empadronados en el municipio.

Compromisos de calidad de servicio

Hidraqua, con el objetivo de dar un paso más en la política de orientación al cliente, ha lanzado la Carta de Compromisos de Calidad de Servicio.

Se trata de una iniciativa en la que se busca el compromiso por parte de la organización en el cumplimiento de seis gestiones sobre el servicio prestado y en caso de incumplimiento de éstas, la empresa se compromete a indemnizar económicamente a los clientes. Estos compromisos son auditados según la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad, que asegura la calidad del servicio prestado y aumenta la satisfacción del cliente.

Los compromisos son los siguientes:

- 1. RESPONSABILIDAD:** Instalación del contador en 24 horas. Nos comprometemos a instalar el contador antes de 24 horas a partir de la formalización del contrato de suministro. De lo contrario el cliente recibirá una compensación económica de 20 euros.
- 2. CONFIANZA:** Aviso de exceso de consumo. Siempre que detectemos un consumo por encima del habitual, nos comprometemos a comunicárselo mediante aviso depositado en el buzón, o mediante un mensaje en la factura correspondiente. Si no fuera informado por cualquiera de estos medios, el cliente recibirá una compensación económica de 20 euros.
- 3. CERCANÍA:** Respuesta a las reclamaciones. Nos comprometemos a dar respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros.
- 4. PRECISIÓN:** Exactitud en la facturación. En el caso de error en la factura atribuible a la empresa, nos comprometemos a su rectificación en un plazo máximo de 5 días hábiles, a contar desde el momento que el error sea comprobado por la empresa. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros.
- 5. EFICIENCIA:** Presupuesto de acometidas de agua y alcantarillado. Nos comprometemos a contestar y dar presupuesto al cliente en un plazo máximo de 15 días

naturales desde la formalización de la solicitud de acometida. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros.

6. PROFESIONALIDAD: Ejecución de acometidas de agua y alcantarillado. Nos comprometemos a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y abono de la misma. En caso contrario recibirá una compensación económica de 20 euros.

Seguimiento de incumplimientos

Mensualmente se procede a la extracción del informe y aplicación de las regularizaciones. En aquellos casos en los que se detecte el incumplimiento del compromiso, se informa al cliente de dicho incumplimiento.

A cierre de 2015, se han registrado 21 incumplimientos de los Compromisos establecidos para los abonados de Orihuela. 15 de ellos corresponden al plazo en la realización del presupuesto, 5 fueron acometidas ejecutadas fuera de plazo y 1 corresponde a alta de contador en batería.

Al servicio del Cliente

- 6 #Profesionalidad:** Ejecutamos las acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de quince días. *Para que no te falte agua.*
- 5 #Eficiencia:** Te damos presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de quince días. *Para facilitar tus gestiones.*
- 4 #Precisión:** Rectificamos cualquier error en tu factura en un plazo máximo de cinco días. *Porque queremos que el pago sea preciso.*
- 3 #Cercanía:** Damos respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de diez días. *Porque tu opinión nos importa.*
- 2 #Confianza:** Recibirás una notificación si detectamos un exceso en tu consumo. *Para que estés siempre informado.*
- 1 #Responsabilidad:** Instalamos el contador en 24 horas. *Para que tengas agua en el menor tiempo posible.*

Evolucionar es desenvolverse, desarrollarse, pasando de un estado a otro y su resultado es un nuevo aspecto o forma.

Evolucionar para Hidraqua es adaptarnos a las exigencias de nuestros clientes.

Porque cambiamos para evolucionar y evolucionamos para mejorar.

HiDRAQUA

Conoce nuestros compromisos e indemnizaciones por incumplimiento en: www.hidraqua.es

ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio Municipal de Orihuela, tiene a disposición de los abonados distintos canales de atención al cliente, en aras de fomentar la cercanía, a través de una oficina presencial, así como la accesibilidad a todos los usuarios del servicio, tanto desde el teléfono habilitado para la atención comercial, como desde nuestra página web y oficina virtual.

Para estas gestiones se utiliza siempre el programa de Gestión Comercial AquaCIS, en el que se integran todos los procesos operativos y de gestión de abonados: atención al

abonado, contratación, lecturas, facturación, cobros, gestión de impagos, quejas y reclamaciones, conexión con sistemas de información geográfica, gestión de órdenes de trabajo y consolidación de la información de gestión en un único cuadro de mando.

Los abonados al Servicio municipal de agua y alcantarillado de Orihuela, durante el año 2015, han utilizado indistintamente todos los canales disponibles, siendo la distribución por canales de las atenciones gestionadas, y variación respecto al año anterior, la que se refleja en cuadro adjunto.

| Vía de Comunicación | Nº Contactos 2014 | Nº Contactos 2015 | % Total 2015 | %Variación s/2014 |
|------------------------|-------------------|-------------------|--------------|-------------------|
| CORREO - FAX | 124 | 103 | 0,17% | -16,94% |
| ENTIDADES FINANCIERAS | 4.195 | 4.229 | 6,87% | 0,81% |
| INTERNET | 630 | 525 | 0,85% | -16,67% |
| PRESENCIAL OFICINA | 30.160 | 27.806 | 45,19% | -7,81% |
| TELEFONO COMERCIAL | 21.551 | 24.432 | 39,70% | 13,37% |
| TELEFONO AVERÍAS | 3.794 | 4.441 | 7,22% | 17,05% |
| Total Contactos | 60.454 | 61.536 | | 1,79% |

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL

Siendo primordial una relación directa con los usuarios del servicio, Hidraqua dispone en Orihuela de dos puntos de atención al cliente. Uno en el centro del casco histórico de Orihuela en Plaza de Caturla, 2, con horario de apertura de 09:00 a 13:30h. de lunes a viernes, así como una oficina en la zona costera ubicada dentro de las instalaciones del Excmo. Ayuntamiento de Orihuela en Ctra. Alicante Cartagena Km 51 en Playa Flamenca con horario de atención al cliente de 08:30 a 13:30 horas de lunes a viernes.



Oficina de Atención cliente en Orihuela Casco

Accesibilidad, en aras de la eliminación de barreras arquitectónicas, nuestras oficinas de Orihuela son accesibles a toda persona, independientemente de su movilidad.

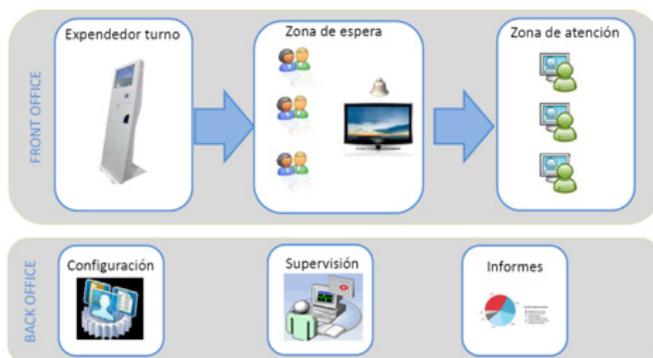


Ambas oficinas disponen de la Aplicación “Gestión de Colas”, que está orientada a la mejora de la atención al cliente en las oficinas presenciales.

Esta aplicación, presenta una funcionalidad específica para las oficinas de atención al público de Orihuela, relativa a la gestión de atención directa del cliente en oficina con selección por tipo de atención en varios idiomas y registro de estadísticas por tipo de atención, tiempos de atención y de espera, de todos los clientes que realizan sus gestiones en la oficina presencial. Proporcionando dos ventajas principales:

- 1. Gestión automática de colas:** Posibilidad de parametrizar la aplicación por orden de llegada, o por el tipo de gestión, y de esta forma prestar una atención más eficiente, dependiendo de las distintas situaciones que se puedan dar en las oficinas, dependiendo del periodo del año, campañas que se realicen, etc.
- 2. Información Gestor de Colas:** El registro en la aplicación de todas las atenciones y tiempos de gestión y espera, permite la emisión de varios informes predefinidos, para el análisis e identificación de acciones para la mejora de la atención.

El principal objetivo es el de mejorar la calidad de la atención presencial para todos los abonados del servicio que realicen sus gestiones en la oficina presencial. Los Módulos que componen el sistema son:

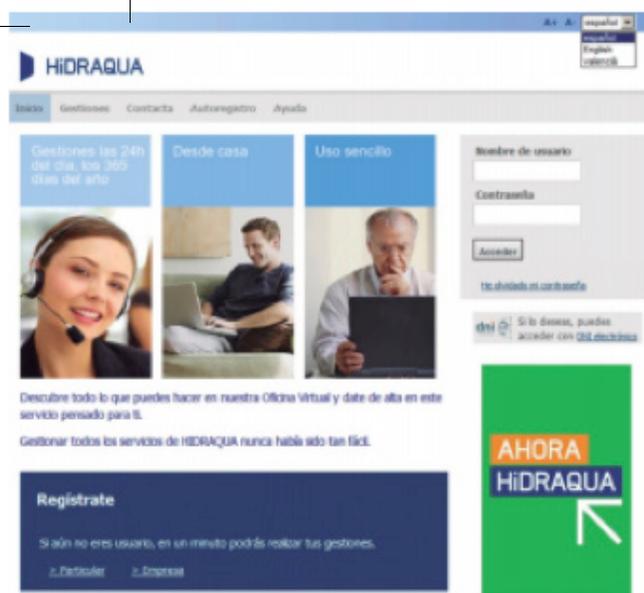


PÁGINA WEB Y OFICINA VIRTUAL + App

En la página web www.hidraqua.es, el usuario encontrará información sobre la empresa, canales de atención, números de teléfono, horarios, así como las tarifas vigentes y los análisis actualizados de calidad del agua. Además a través de esta web el usuario puede acceder a la Oficina Virtual, un área privada donde el cliente puede realizar un amplio número de gestiones y servicios (Contratación, actualización de datos personales, gestión de contratos, lecturas y facturación, etc.) de una forma rápida y sencilla las 24 horas al día. Este espacio está disponible en Castellano, valenciano e Inglés.

Possibilidad de ampliar o reducir tamaño de letra

Multi-idioma



Aplicación App gratuita para móvil de la Oficina Virtual, para realizar todas las gestiones de manera fácil y rápida, siendo un espacio más práctico y ágil, donde realizar las operaciones habituales. Al igual que desde la propia oficina virtual, con esta aplicación se podrán realizar desde el móvil:

- Consultas en detalle de todas las facturas emitidas, y comprobación existencia facturas pendientes de pago.
- Consulta de consumos, a través de incorporación de gráficos para seguir la evolución de los últimos meses, así como el importe de las facturas
- Modificar datos de pago y de correspondencia contratos, entre otras gestiones.



Para que todos los abonados al servicio estén informados de esta aplicación, se ha informado desde la propia Oficina Virtual, en factura, mensajes servilertas al móvil y on.line, y desde nuestra cuenta en twitter. En 2015 se enviaron un total de 9576 emails y 20.723 sms con notificaciones para clientes.

TELÉFONO DE ATENCIÓN COMERCIAL

El servicio de Atención Telefónica permite al Servicio Municipal ampliar el horario de atención al abonado en casi un 70% respecto al horario de atención presencial en oficinas. El horario de la atención telefónica para las gestiones comerciales es desde las 8:00 h. hasta las 21:00 h. sin interrupción del servicio, de lunes a viernes, adecuándose a la disposición del horario del abonado. Contando con la ventaja que el servicio también está en funcionamiento los festivos locales y autonómicos.

Con este servicio se pueden realizar las principales gestiones, siendo:

- Contratación: Altas, cambios de nombre y bajas de contrato
- Actualización de datos (domicilio postal, teléfono, etc.)
- Domiciliaciones bancarias.
- Duplicados de facturas.
- Registro de lecturas de contador
- Consultas.
- Quejas y Reclamaciones

TELÉFONO GRATUITO DE ATENCIÓN AVERÍAS: 900 101 270

Con la intención de mejorar el servicio dado a nuestros usuarios y reducir el tiempo para la resolución de las averías, en el municipio de La Vila se dispone del servicio gratuito de Atención Telefónica de Recepción e Información de Averías (CAT Averías). Se trata de un servicio prestado las 24 horas del día, los 365 días del año, cuyo funcionamiento básico consiste en la recepción de la avería, el registro en el sistema y la comunicación del aviso al personal de guardia del municipio. El aviso puede realizarse por teléfono, SMS, mail, fax, etc.

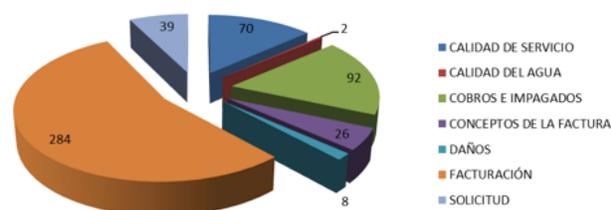
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Durante el periodo 2015, se han registrado en la Orihuela 521 reclamaciones, lo que supone un 0,63% de quejas recibidas sobre el total de clientes. De las cuales el 11,51%, fueron resueltas a favor del cliente.

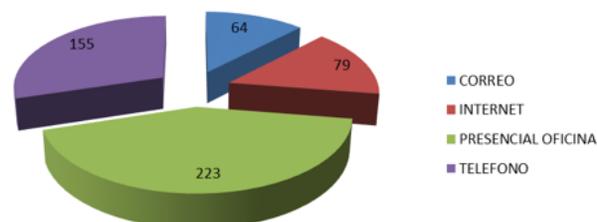
No se han registrado quejas respondidas fuera de plazo, es decir, se ha contestado al reclamante en menos de 10 días hábiles. Lo que a su vez supone que se ha cumplido con este compromiso incluido en la Carta de Compromisos.

La distribución sobre la tipología de quejas y vía de comunicación es:

Distribución quejas según Tipología



Quejas recibidas según vía comunicación



LECTURAS E INSPECCIONES

Las lecturas son un punto fundamental de la gestión del servicio. Una lectura correcta permite facturar el consumo real a los precios correctos, dadas las tarifas progresivas que se aplican.

También permite detectar posibles fugas en la instalación del cliente, así como casos de tomas fraudulentas, etc.

En Orihuela la toma de lecturas se efectúa a través de terminales portátiles que permiten una verificación instantánea de la lectura por parte del lector en base a los consumos históricos del cliente, además de un incremento en la fiabilidad y rapidez en la transmisión de datos para facturar.

El porcentaje de lecturas reales obtenido durante 2015 en Orihuela ha sido del 98,90 % del total de lecturas previstas, un porcentaje muy elevado si tenemos en cuenta que se trata de más de 83.000 clientes con periodicidad de lectura trimestral, lo que supone realizar más de 330.000 lecturas anuales.

En 2015, durante el proceso de verificación de lecturas y con el fin de garantizar la facturación del agua realmente consumida por cada cliente, se realizaron 3.031 inspecciones en aquellos contratos en los que consumo registrado quedaba fuera del promedio habitual del cliente.

Durante el proceso de lecturas se detectaron y cambiaron 83 contadores defectuosos (roto, parado, etc.).

FACTURACIÓN

La facturación en la población de Orihuela tiene una periodicidad trimestral, con facturación mensual a clientes con consumos elevados.

Tanto la tarifa de agua como de alcantarillado son del tipo binomio compuesta por una Cuota de Servicio y una Cuota de Consumo.

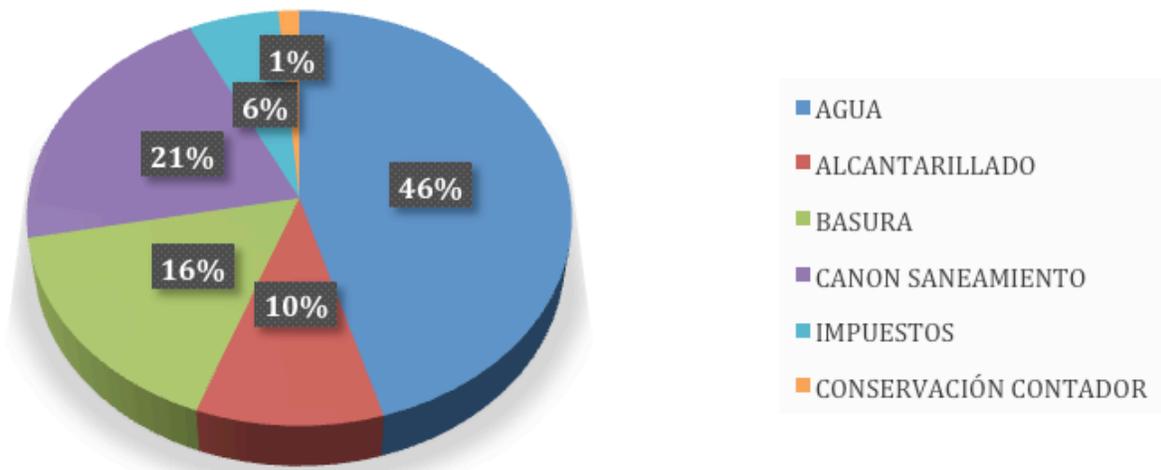
Hidraqua S.A., aplicó en 2015 diversas tarifas sociales en agua y alcantarillado destinadas a clientes según sus condiciones sociales y familiares. Existen tarifas para Jubilados y pensionistas, parados de larga duración y familias numerosas de carácter general y especial.

La Cuota de Servicio es el término fijo de la tarifa, es independiente del agua consumida y se establece en función del calibre del contador de forma que el usuario que tenga instalado un contador que le permita disponer de un caudal instantáneo mayor, abone una Cuota de Servicio más elevada.

El término variable es la Cuota de Consumo y está en función del volumen de agua consumida y registrada en el contador del usuario. Con el fin de reducir los consumos excesivos e innecesarios, dicha cuota, tiene carácter progresivo, facturándose los consumos a partir de ciertos límites a precios por metro cúbico cada vez mayores.

Detalle del precio de la factura (separación agua de tasas e impuestos, incluidos en la factura)

% POR CONCEPTOS REPERCUTIDOS EN LA FACTURA DE ORIHUELA



FACTURAS EMITIDAS. VOLUMEN FACTURACIÓN

La vocación de Hidraqua por respetar y conservar el medio ambiente queda patente en iniciativas como la factura sin papel. Darse de alta en ella es completamente gratuito y permite al cliente recibir por correo electrónico la comunicación de que tiene a su disposición la última factura justo en el momento en que se emite. Con ello puede consultarla desde donde se encuentre con todas las garantías de confidencialidad, ya que solo el titular tiene acceso a esos datos, y también puede descargarla o imprimirla si lo desea

El porcentaje de facturas sin papel emitidas durante 2015 en Orihuela es de un 9,42 %, según se puede apreciar en el siguiente detalle:

Facturas emitidas. Volumen facturación

- Distribución factura en papel
- Emisión factura sin papel (inmediatez, beneficio medioambiental, facilidad de acceso)

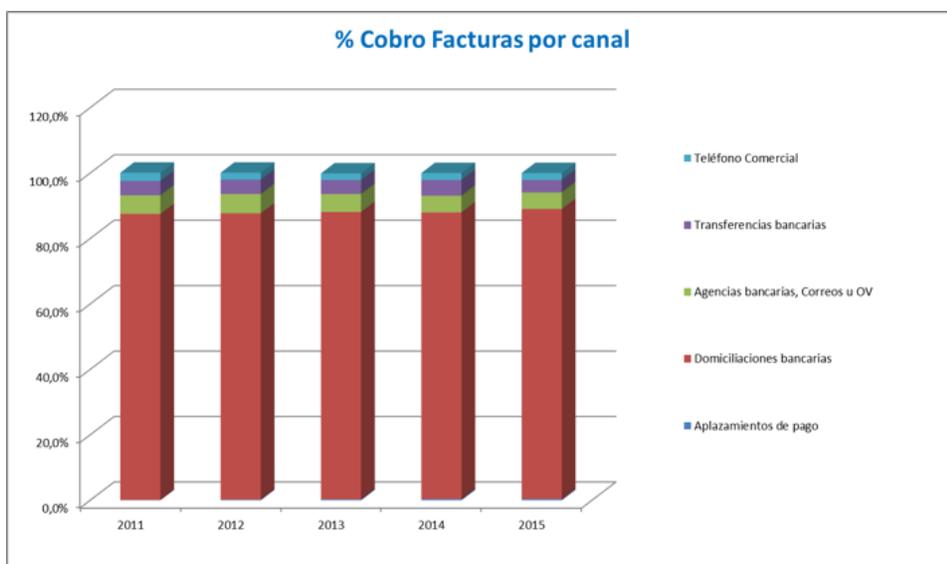
| Explotación | Tipo Factura | % |
|-------------|--------------|--------|
| ORIHUELA | Papel | 89,92% |
| ORIHUELA | PDF | 9,42% |
| ORIHUELA | Electrónica | 0,66% |

COBROS

Hidraqua Orihuela tiene a disposición de los abonados del Servicio varios canales de pago a fin facilitar esta gestión. Los canales disponibles son:

- Domiciliaciones bancarias
- Entidades bancarias (documentos para pago)
- Agencia Estatal de Correos
- Ingreso directo en cuenta bancaria, vía Transferencia.
- Teléfono Atención Comercial: TPV (tarjeta)
- Oficina Virtual: Portal de la Caixa

Por otro lado, la evolución de los cobros en función del canal en los últimos años ha sido:



GESTIÓN IMPAGADOS

Las gestiones de impagados, se realizan conforme a las condiciones establecidas de acuerdo al artículo 40º del Reglamento regulador del Servicio de Abastecimiento de agua potable del Ayuntamiento de Orihuela, publicado en B.O.P.A. nº 26 de fecha 31/01/1991.

El proceso de cobro y gestión de impagados se realiza conforme a las etapas, aplicando cada estado de reclamación conforme han ido venciendo los plazos estipulados en el Reglamento.



En todos los casos se ofrecen facilidades de pago, a través de la fórmula del cobro fraccionado en plazos de la deuda existente, prestando especial atención a abonados en situación de exclusión social y facturas por consumos involuntarios elevados, a causa de roturas en la instalación interior. Y que en ningún caso, implican un coste añadido sobre la factura original.

De esta manera, se han realizado 688 fraccionamientos de pago correspondientes a un total de 2.582 facturas, por un importe total de 467.632,57€, con el fin de ayudar a personas y familias necesitadas, así como para ayudar al cliente a hacer frente a facturas de importe elevado.

Durante 2015, Hidraqua, en coordinación con la concejalía de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Orihuela, ha dado curso a 111 expedientes destinados al cobro de facturas de agua a familias necesitadas.

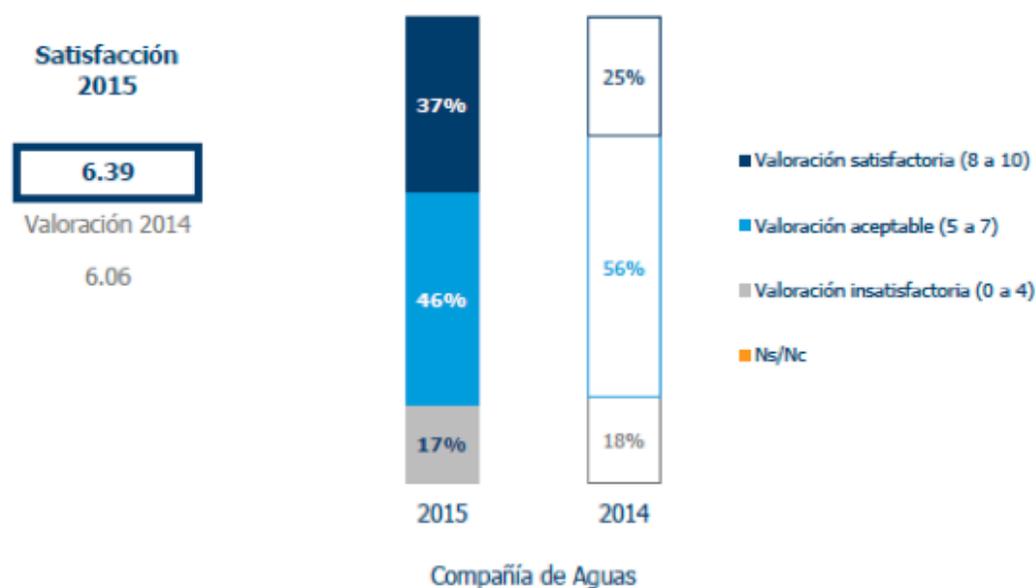
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el ejercicio 2015, se ha realizado para el Municipio de Orihuela una Encuesta de Satisfacción de Clientes, respecto a la Calidad del Servicio del Servicio Municipal de Suministro de Agua y Alcantarillado, siendo los datos más representativos, los incluidos a continuación, así como las conclusiones finales. Asimismo, tenemos a disposición de los clientes el informe de la encuesta, en caso que deseen consultarlo.

Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua

Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala del 0 (muy insatisfecho) al 10 (muy satisfecho).



Base: 102

Resultados del estudio

Valoración empresa suministradora de agua - Indicadores

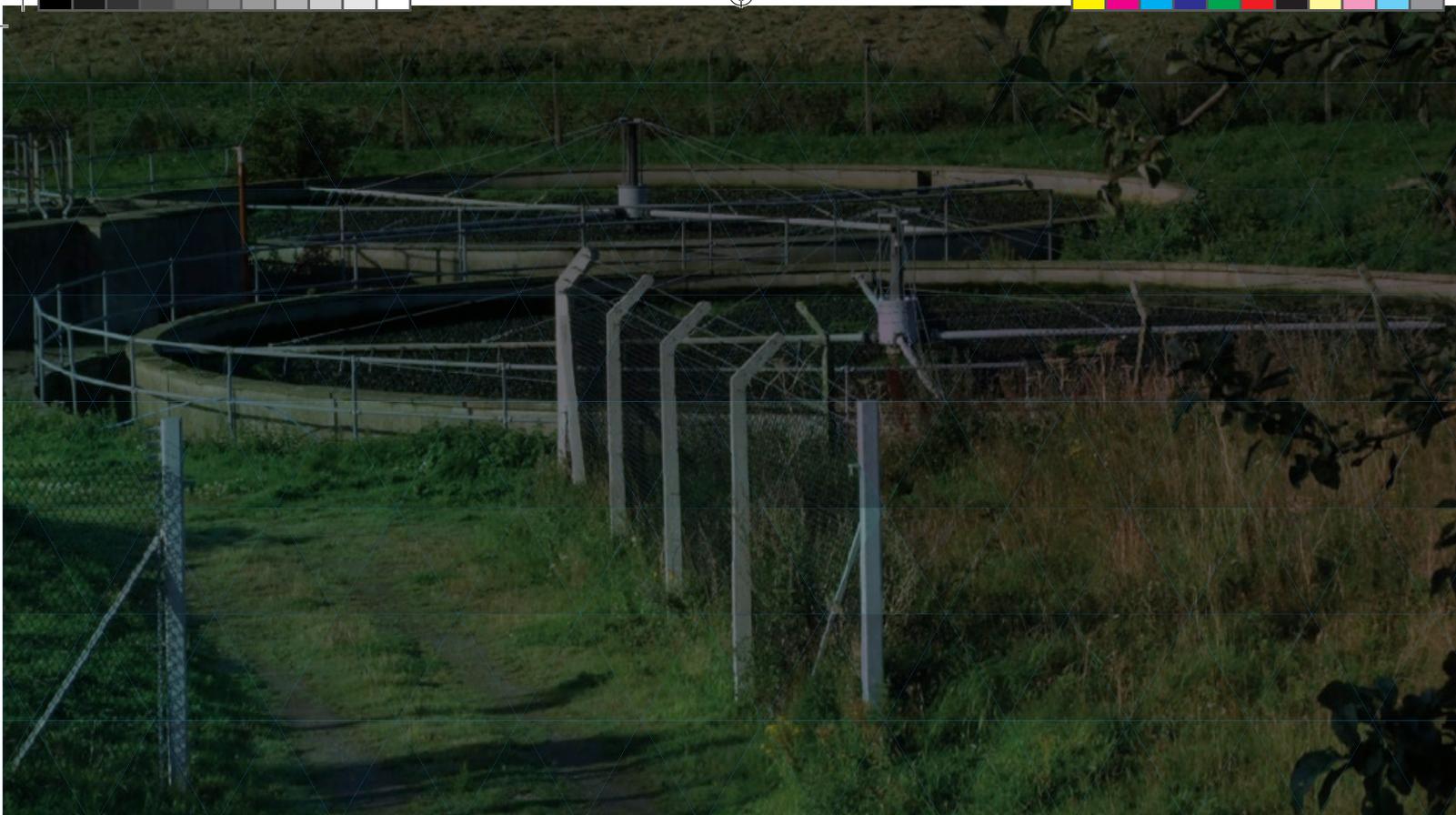
Utilizando de nuevo la escala de 0 a 10, valore los siguientes aspectos:

| | | Valoración media | Evolución | Muestra |
|---|-----------------|------------------|-----------|---------|
| ORGANOLEPSIA | | | | |
| La calidad del agua | 32% 50% 16% 2% | 5.10 | +0.64 | 102 |
| El sabor del agua | 41% 36% 12% 11% | 4.44 | +1.28 | 102 |
| El color del agua | 14% 41% 44% 1% | 6.87 | +0.22 | 102 |
| El olor del agua | 31% 40% 26% 2% | 5.66 | +0.03 | 102 |
| SERVICIO | | | | |
| La continuidad del suministro | 3% 20% 77% | 8.28 | +0.34 | 102 |
| La presión con la que llega el agua a su casa | 13% 33% 54% | 7.10 | +0.07 | 102 |
| La facilidad para contactar con la Compañía | 19% 46% 35% | 6.42 | -0.30 | 26 |
| La atención recibida | 8% 50% 42% | 6.89 | +0.07 | 26 |
| FACTURA | | | | |
| La precisión de la factura | 7% 35% 47% 11% | 7.36 | +0.30 | 102 |
| La claridad de la factura | 13% 39% 44% 4% | 6.89 | +0.09 | 102 |
| La regularidad en la recepción de la factura | 14% 25% 53% 8% | 7.26 | +0.17 | 102 |
| PRECIO | | | | |
| Precio | 35% 48% 12% 5% | 4.53 | +0.87 | 102 |

■ Val. insatisfactoria (0 a 4) ■ Val. aceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactoria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultados del estudio. Conclusiones

- El 37% de los clientes de Orihuela considera que el servicio que le ofrece su compañía de aguas es muy satisfactorio, para un 46% es aceptable y para un 17% es insatisfactorio. Su valoración promedio se sitúa en los 6.39 puntos, lo que supone una mejora de 0.33 puntos respecto al 2014.
- Los clientes se muestran muy satisfechos con la continuidad del suministro. A pesar de la mejoría, respecto al 2014, en las características organolépticas del agua, éstas continúan estando muy penalizadas por los usuarios: la calidad del agua es deficiente para el 32%, el sabor para el 41% y el olor para otro 31%. Finalmente, el precio es caro para el 35%.
- El 73% de los clientes ha visto cubiertas sus expectativas y para un 83% este servicio se ha mantenido igual en el último año.
- Notoriedad de la empresa suministradora de agua
- El 32% de los clientes sabe de manera espontánea que su compañía de aguas es Hidraqua y un 44% afirma que es Aquagast.
- El 12% de los clientes cree que su empresa suministradora de agua es pública, el 29% afirma que es privada y para un 13% es mixta.
- Hábitos de consumo y Sugerencias
- El 8% de los clientes bebe agua del grifo, el 44% bebe embotellada, (7 puntos más que en 2014), y un 46% la filtra antes de consumirla.
- El 36% de los encuestados ha realizado alguna sugerencia de manera espontánea. El 20% demanda una reducción en el precio del agua y el 12% solicita una mejora en la calidad del agua.
- El 11% de los entrevistados estaría interesado en asistir a alguna charla organizada por la Compañía de agua. Las temáticas que suscitan más interés tienen que ver con la explicación de tarifas y facturas (46%) y con el ciclo integral del agua (31%).
- Únicamente el 3% de la población conoce la carta de compromisos, un 10% conoce el programa "Control en el grifo del consumidor" y sólo un 3% ha accedido a la web para informarse sobre la calidad del agua.



RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

12



12.1 ESTRATEGIA DE EMPRENDIMIENTO Y EMPLEO JOVEN 2013- 2016

Hidraqua se ha adherido a la "Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016", una iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social para mejorar la empleabilidad, facilitar la inserción y promover el emprendimiento del estudiantado universitario dentro del mercado de trabajo.

12.2 PLAN DE IGUALDAD

Hidraqua ha recibido por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad el distintivo de 'Igualdad en la Empresa' **MÁXIMO RECONOCIMIENTO A NIVEL ESTATAL EN MATERIA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES**, pasando así a formar parte de la (Red DIE, FORMADA EN LA ACUTALIDAD POR 122 EMPRESAS), que se configura como un espacio común de intercambio de buenas prácticas y dinamismo de las políticas de igualdad en el sector empresarial.

12.3 BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

La plantilla disfruta de una serie de Beneficios Sociales, más allá de los estrictamente legales, destinados a hacer frente a situaciones económicas personales o familiares y de conciliación.

- Destinatarios: la totalidad de la plantilla
- Ayuda escolar para hijos/as de trabajadores y trabajadoras, durante toda la vida escolar, incluida la formación universitaria. En Orihuela, 31 empleados y empleadas han recibido esta ayuda escolar en 2015.
- Acumulación lactancia: Hasta 9 meses del bebé, 1 hora de ausencia diaria, que se puede dividir en dos fracciones. Lo puede disfrutar el Padre o la Madre. Posibilidad de

sustituir por 1 hora de reducción de jornada. Posibilidad de acumulación en 2 semanas naturales consecutivas.

- Vacaciones: 25 días laborables.
- Gratificación por asistencia al trabajo.

12.4 PERMISOS

- 2 días de Asuntos Propios
- Permiso de asistencia a consulta médica dentro de la jornada laboral
- Hasta 2 licencias sin sueldo de 10 días
- Permiso especial por enfermedad grave de un familiar de 1º grado consistente en un 25% de reducción de jornada y salario durante 2 meses.

12.5 ESTABILIDAD DE LA PLANTILLA

Asimismo, el 80% de la plantilla de Orihuela disfruta de un contrato laboral indefinido.

12.6 PLAN DE FORMACIÓN

Más de 1.000 horas de formación.

Una media de 16 horas anuales de formación por empleado/a. 91% de la formación se realiza dentro de la jornada laboral.



Plantilla de Hidraqua Orihuela en el Día Internacional de la Mujer



13

PLANES DE FUTURO PARA
EL MUNICIPIO

13.1 PROYECTOS DE MEJORAS EN REDES

- Renovación red de saneamiento en rambla Cabo Roig.
- Muro de contención por riesgo de derrumbe del foso de la E.B.A.R. C2 en Orihuela Costa.
- Plan Director para la renovación de las infraestructuras de agua potable del término municipal de Orihuela.
- Renovación de la conducción de agua potable en alta de la Urbanización Montepinar.
- Renovación de red de alcantarillado en rambla de Villamartín.
- Renovación de red de saneamiento en plaza del Poeta Sansano.
- Renovación saneamiento en Camino de Molins.
- Renovación de alcantarillado en el Barrio de la fase (Obispo Rocamora a Duque de Tamames).
- Impermeabilización de redes de alcantarillado en el diseminado de Orihuela.
- Renovación del parque de bombas existente.
- Ejecución de redes de Alcantarillado en distintas pedanías de Orihuela
 - o La Zanja
 - o El Mudamiento
 - o Barrio Mariano Cases
 - o Virgen del Camino
- Extensión de redes de agua de riego mediante agua regenerada o subterránea en el casco urbano
- Redacción del Plan Director de Pluviales de la Costa de Orihuela



Vertidos al Azarbe de la fuente



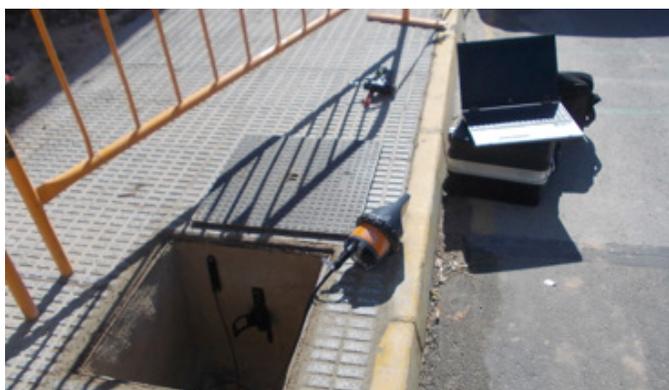
Inundación de pluviales en paso inferior de Playa Flamenca

13.2 ACTUACIONES TÉCNICAS A IMPLEMENTAR

- Plan de implantación de telelectura en contadores domiciliarios.
- Incorporación de vehículos eléctricos para control de vertidos.



- Reducción de olores en el alcantarillado
o Instalación de drenolores en la red de alcantarillado
- Ampliación del sistema telemando y telecontrol existente
o Instalación de limnímetros en red
o Instalación de una estación meteorológica en las costa oriolana
- Adaptación de los puntos de vertido al RD 1290 2012 y así llegar a eliminar las situaciones de contaminación por vertidos procedentes de desbordamientos de aguas de escorrentía.



Instalación de controles de nivel telemandados para control de aliviaderos

13.3 PROPUESTA DE ACTUACIONES EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención a Personas sordas

Con motivo de un acuerdo de colaboración de Hidraqua con la Fundación FESORD CV (Federación de Personas Sordas de la Comunidad Valenciana), para la integración y supresión de Barreras, que tiene como misión la inclusión en la sociedad de las personas sordas o con discapacidad auditiva en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía. Para 2016 se implementará en la oficina de Orihuela casco la aplicación SVisual, promovido por la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y su Fundación, siendo la primera plataforma de videointerpretación para personas sordas de nuestro país, que permite a sus usuarios la comunicación a distancia y en tiempo real con otras personas sordas u oyentes, en la modalidad comunicativa que elijan.

SVisual contribuye con su implantación a eliminar barreras de comunicación, que impiden el acceso a la información y permite la autonomía a las personas sordas, ya que este servicio supone dar un paso adelante en la consecución de objetivos relacionados con la igualdad de oportunidades, siendo primordial para Hidraqua este tipo de iniciativas en el ámbito de empresa que presta un servicio público”.

Así, cuando un cliente o clienta de Hidraqua, requiera de un servicio de interpretación en lengua de signos para realizar sus gestiones presencialmente en la oficina, se realizará una llamada por videoconferencia a un videointérprete de la Fundación Fesord CV, y este se encargará de realizar la interpretación en tiempo real. El servicio estará operativo de 9 a 14 horas de lunes a viernes.



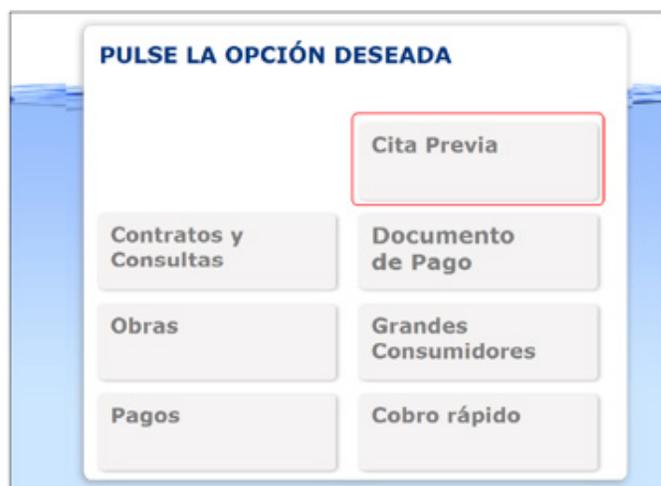
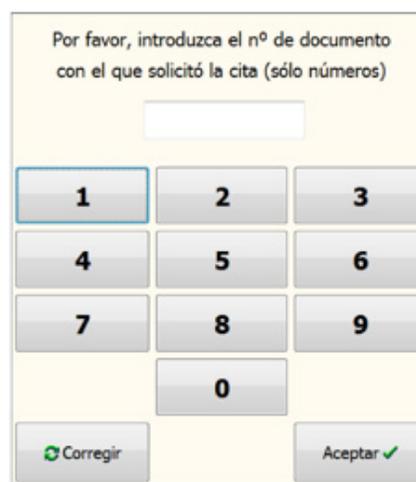
Representación Atención a personas sordas con aplicación SVisual

Cita Previa para atención presencial

Con el objetivo de seguir mejorando en la calidad de la atención, Hidraqua pondrá a disposición de quienes prefieran realizar sus gestiones en nuestras oficinas presenciales, la "Cita Previa" aplicación a usar desde nuestra página web, a través de la cual, una persona, sea o no usuaria del Servicio, podrá solicitar el día y la hora en el que quiere ser atendido, evitando así posibles esperas.



Cuando un cliente con cita previa, llegue a la oficina, podrá acceder desde el Gestor de Colas, y seleccionar el botón 'Cita Previa', para identificar que está en la oficina y ser atendido en la hora planificada:

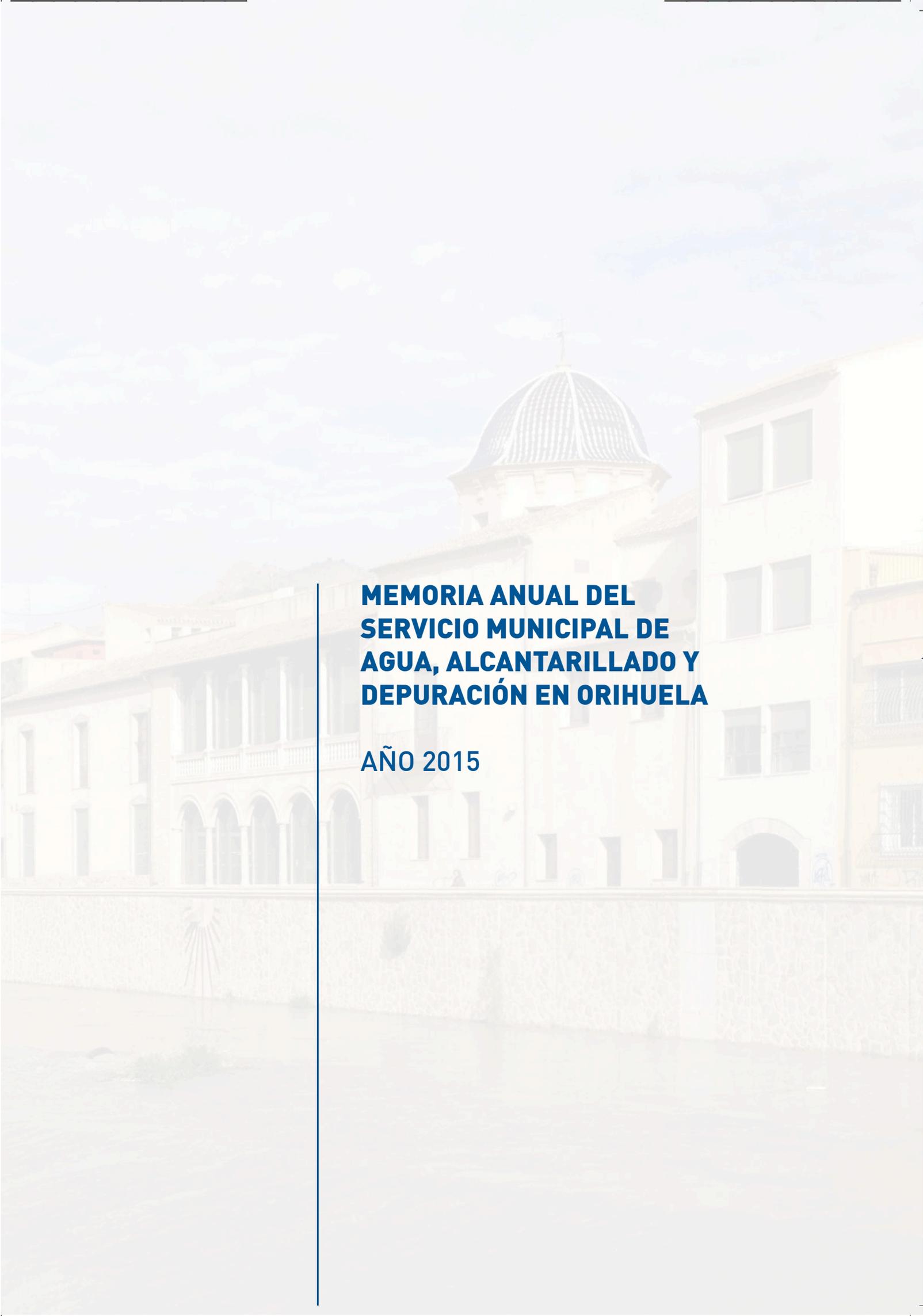



Facilidades de pago

Con el fin de facilitar y adaptar el pago de las facturas, según las posibilidades de los abonados al Servicio. Los clientes podrán elegir la fecha de remesa de su factura (dentro del período de voluntaria establecido por el Ayuntamiento) o solicitar un plan para pago plano, en el que pagará de forma periódica el importe que establezca, haciendo una regularización a final de año.

Nuevo modelo de factura

Para que el contenido de la factura, información sobre su suministro y contrato, importes, conceptos, etc. sea más claro y de fácil comprensión para los abonados de Orihuela, se está trabajando en nuevo modelo de factura con impresión a doble cara.



**MEMORIA ANUAL DEL
SERVICIO MUNICIPAL DE
AGUA, ALCANTARILLADO Y
DEPURACIÓN EN ORIHUELA**

AÑO 2015





▶ HIDRAQUA



Ayuntamiento
de Orihuela