



“En Rincón de la Victoria, **nuestra prioridad son los ciudadanos**. Trabajamos cada día para ofrecerles el mejor servicio a través de nuestra experiencia y conocimiento de más de 20 años en la gestión del agua. Nuestra implicación con el municipio y el respeto por el medio ambiente son las bases fundamentales de las acciones de nuestro Plan de Desarrollo Sostenible”.



## NUESTRA GESTIÓN 2019 EN CIFRAS



4,29 Hm<sup>3</sup> de agua suministrada

85,5% de rendimiento técnico hidráulico

253 km de tuberías de agua potable

38.000 m<sup>3</sup> de capacidad de acumulación en 24 depósitos de abastecimiento de agua potable

6 Tomas de captación, 19 Estaciones de bombeo



251 km de tuberías de saneamiento

6 estaciones de bombeo de agua residual

36 km inspeccionados de red mediante cámara pértila e inspección visual

88 km de red de alcantarillado limpiada



26.678 contratos activos

18,37% de los contactos gestionados de forma no presencial

23,14% de los clientes con factura sin papel

Índice de Satisfacción del Cliente: 6,88

24h para disponer de agua desde la contratación



**HIDRALIA RINCÓN DE LA VICTORIA**  
Lo más destacado en Desarrollo Sostenible

**2019**



WEB HIDRALIA



OFICINA VIRTUAL

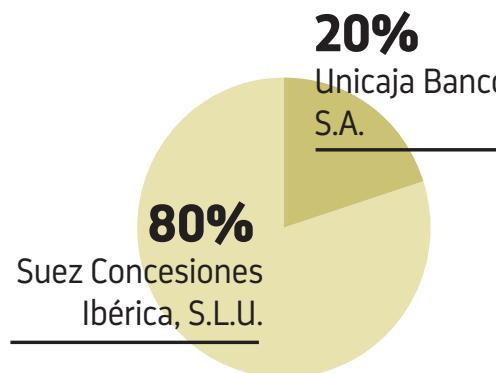


Hemos renovado el sello Bequal, de accesibilidad a nuestras oficinas, obteniendo la categoría Bequal Plus

## VALOR COMPARTIDO

### Quiénes Somos

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., es una empresa andaluza cuya sede social se encuentra en Sevilla, participada en un 20% por la caja andaluza Unicaja Banco S.A. mientras el otro 80% corresponde a Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L.U.



## PLANETA

### Preservamos el agua como fuente de vida

Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un **impacto positivo sobre el medio** y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

- ▶ Presentado el Plan de Desarrollo Sostenible y la nueva imagen corporativa “**El agua que nos une**”.
- ▶ Desarrollo de un **proyecto de I+D+i** que ensayarán un sistema para detectar la acumulación de toallitas en los bombeos de aguas residuales de Rincón de la Victoria, en colaboración con el Ayuntamiento de Rincón de la Victoria y Axaragua.
- ▶ **Participación** en el “Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo”, para averiguar el origen real de las “natas” del litoral de la Costa de Málaga.
- ▶ Implantación de un **proyecto de innovación** tecnológica que tiene por objetivo la evaluación del Riesgo de Inundación y estimación de daños asociados en Rincón de la Victoria.

- ▶ Disponemos de **sistemas de gestión de la calidad ambiental y de la eficiencia energética** auditados conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo OHSAS 18001.
- ▶ **Reducimos las emisiones de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera, con la utilización de 3 coches eléctricos y 2 coches híbridos.
- ▶ Publicados **120 informes** de análisis del agua en la plataforma SINAC.



Vehículo eléctrico.

**Hemos mejorado la eficacia y eficiencia de la red de abastecimiento y alcantarillado invirtiendo más de 700.000€ en obras de mejora y renovación de redes**

## PERSONAS

### Implicación social, derecho humano al agua y relación con los grupos de interés

Somos **agentes activos** en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medioambiente, y garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. **Construimos alianzas** con entidades de nuestro entorno, basadas en criterios de desarrollo sostenible.

- ▶ Apostamos por la educación con el **programa Aqualogía**, mediante el cual acercamos el mundo del agua a más de 450 escolares cada año.
- ▶ **Colaboramos** en el “Festival Soles de Málaga”, a favor de la asociación ASALBEZ.
- ▶ Promovemos **acciones sociales** en el municipio, como es la participación en la “Gran Recogida” de Banco de Alimentos de la Costa del Sol, el “Día de la Banderita” de Cruz Roja Española y la Cabalgata de Reyes.
- ▶ Fondo social de **4.000 euros** para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- ▶ Colaboramos con Unicef para la difusión entre nuestros clientes del **Reto Unicef** que combate la desnutrición infantil en el mundo.
- ▶ **Cero cortes** de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- ▶ **Colaboramos** en la “V Gran Limpieza Internacional de Fondos Marinos” y en la “Jornada de Limpieza, Playa de Rincón de la Victoria”, con la Asociación ECO DIVE.

### Equipo humano y desarrollo del talento

Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. La seguridad y salud laboral es una meta de Hidralia, para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en Hidralia, no solo por su significación social sino con la equidad como principio corporativo.

- ▶ **16% de mujeres y 84% de hombres** en plantilla, y el 77,41% con contrato indefinido.
- ▶ Más de **348 horas en formación** en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de un **Protocolo de Acoso**.
- ▶ Firmado el **II Plan de Igualdad**.
- ▶ **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- ▶ **IV Concurso de ideas en PRL** celebrado el 28 de abril, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ **Formación** en Seguridad en máquinas y equipamiento para agua y saneamiento y en PRL en los camiones CIS.

## Orientación al cliente

### 900 555 566

Teléfono gratuito de Atención al cliente, de lunes a viernes de 8 a 21 horas.

### 900 555 565

Teléfono gratuito de Averías, las 24h del día, los 365 días del año.

### Oficina virtual

Para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

### Servialertas

Servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua.

### Modalidad de pago 12 gotas

basada en una cuota fija.

### Cita previa

Para ser atendidos el día y la hora que se elija para cualquier tipo de gestión.

### Terminal de atención al cliente

Para facilitar la autogestión por parte de nuestros clientes y acortar así, su estancia en nuestras oficinas.

Disponemos de un Protocolo para la Atención de Clientes Vulnerables.



[www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)



@infoHidralia