



“El compromiso con la calidad del servicio y el medioambiente es una prioridad para Hidralia Algarrobo, que combina experiencia y conocimiento para ofrecer una gestión sostenible del agua, además de contribuir al desarrollo social y económico del municipio”

Sandra Segovia Pastor
Oficina Hidralia Algarrobo

NUESTRA GESTIÓN 2021 EN CIFRAS



31,90 km de tuberías de saneamiento

9,12 km inspeccionados de red mediante cámara pértiga e inspección visual

7,83 km de red de alcantarillado limpiada



0,555 Hm³ de agua suministrada

75,3% de rendimiento técnico hidráulico

40,90 km de tuberías de agua potable

5.600 m³ de capacidad de acumulación en **5 depósitos** de abastecimiento de agua potable

2 tomas de agua en alta, **1** toma de captación, **1** estación de bombeo



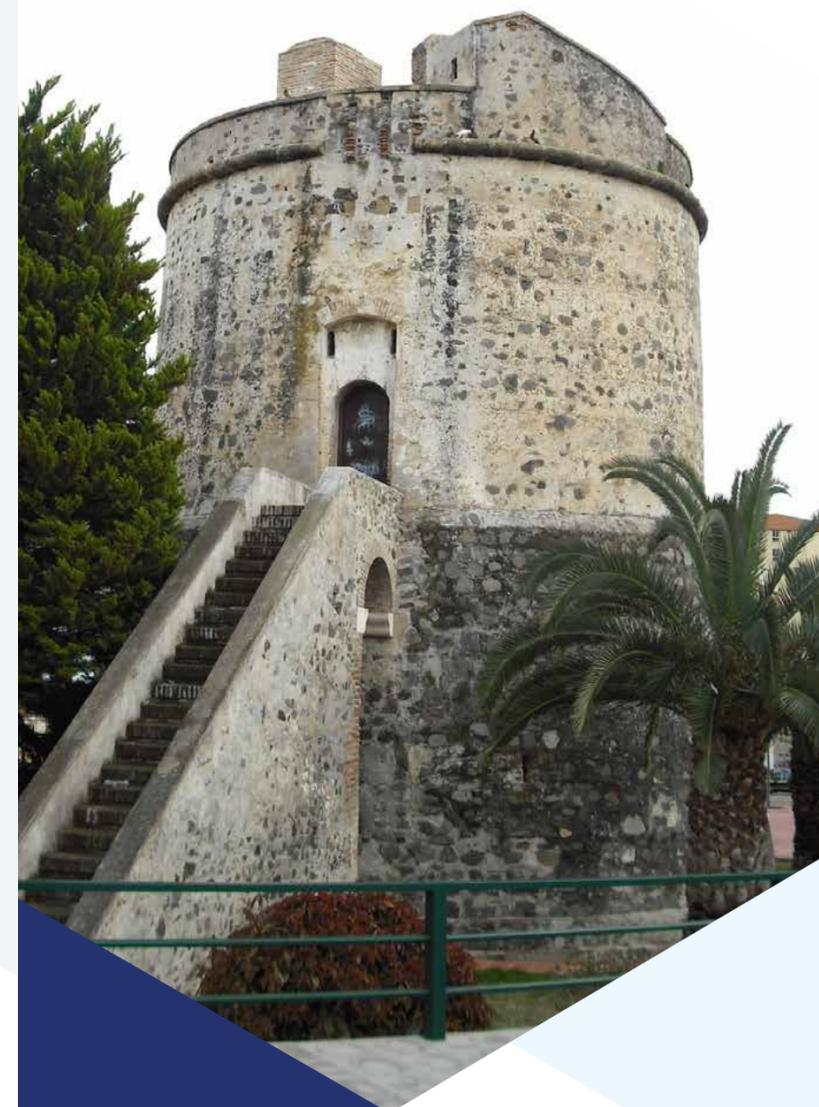
3.832 contratos activos

54,77% de los contactos gestionados de forma no presencial

22,66% de los clientes con factura electrónica

6,62 índice de Satisfacción del Cliente

24h para disponer de agua desde la contratación



Por cada litro de agua suministrada, tan solo se generan **0,0041 g** de CO₂ eq*

*Datos 2020



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



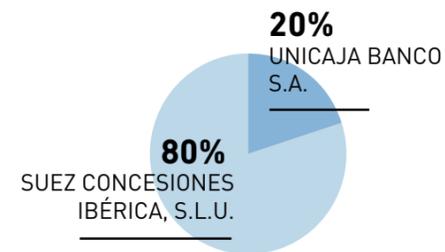
Hemos renovado el sello Bequal, de accesibilidad a nuestras oficinas, obteniendo la categoría **Bequal Plus**.



1. BUEN GOBIERNO

1.1 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.



En Hidralia Algarrobo hemos integrado los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en nuestra estrategia y abordamos la **Agenda 2030** a través de nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la



preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Conscientes de que nuestras acciones tienen un impacto en la protección del planeta y la calidad de vida

de las personas, nuestra estrategia se sustenta en cinco vectores: **Buen Gobierno, Planeta, Personas, Valor compartido y Alianzas.**

DESDE 2003 CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DE ALGARROBO



3. PERSONAS, VALOR COMPARTIDO Y ALIANZAS

3.1 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.

- ▶ Implantación del Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA en modalidad en on-line en primaria, en total participaron 2 centros educativos, con un total de 44 alumnos.
- ▶ 0 cortes de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.

3.2 EQUIDAD Y PERSONAS

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.

- ▶ 66% de mujeres y 33 % de hombres en plantilla, y el 100 % con contrato indefinido.
- ▶ 18 horas en formación en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de un Protocolo de Acoso y un Plan de Igualdad.
- ▶ Código Ético, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19 y de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos...).

3.3 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, y fraccionamientos de pago acorde a cada situación familiar.

Disponemos de un protocolo para la Atención de **CLIENTES VULNERABLES**.

Implantación de una **GESTIÓN AVANZADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**, con un sistema de atención telefónico local con citas previas, creación de un Chatbot para atender dudas o gestiones, implantación de la Firma Digital y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

A lo largo de 2021 se han formulado un total de 33 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.



2. PLANETA

2.1 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.

- ▶ En colaboración con el Ayuntamiento de Algarrobo, se ha promovido la implantación de un bombeo solar en el depósito de Trayamar Alto, capaz de bombear con energía solar el 50% del consumo de Algarrobo.
- ▶ Por parte de Hidralia se ha promovido la sectorización de la red de distribución, lo que, junto con una campaña de búsqueda de fugas, nos ha llevado a mejorar la eficiencia de la red de distribución de Algarrobo en unos 10 puntos.



- ▶ Disponemos de sistemas de gestión de la calidad ambiental y de la eficiencia energética auditados conforme a las normas **ISO 9001, ISO 50001, ISO 14001**, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo **ISO 45001:2018**.
- ▶ Reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de 1 coche híbrido.
- ▶ Publicados 40 informes de análisis del agua en la plataforma SINAC.

EL DESARROLLO SOSTENIBLE ES LA BASE DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYE A GENERAR VALOR COMPARTIDO EN TODOS NUESTROS GRUPOS RELACIÓN Y LAS GENERACIONES FUTURAS

