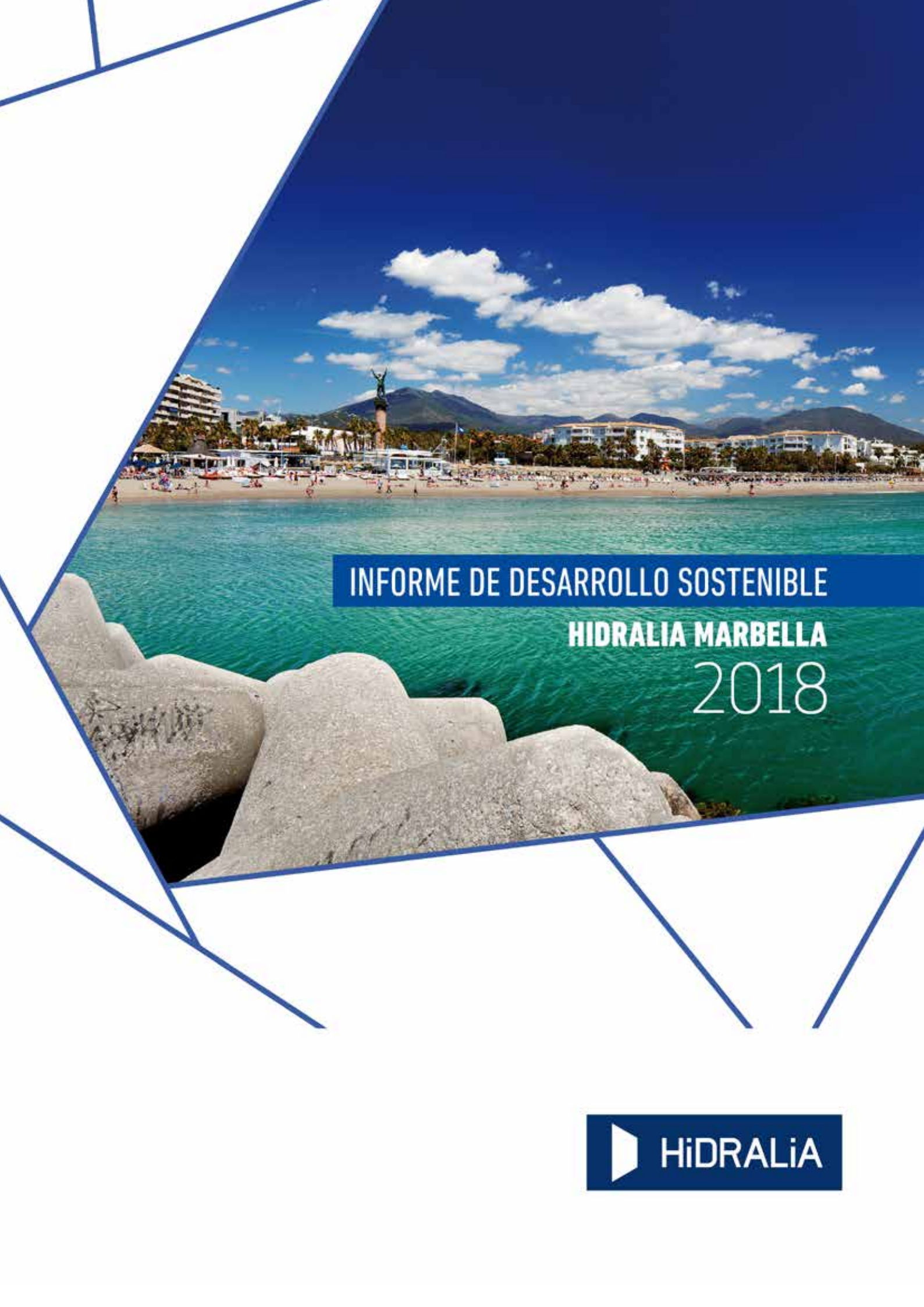




INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

HIDRALIA MARBELLA
2018



HIDRALIA

Edita:

Dirección de Desarrollo Sostenible Hidralia

Dirección:

Alisios, 1 (Edificio Ocaso)
41.012 Sevilla

Contacto:

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

Diseño y Producción:

Omawa Huella Ecológica, S.L.

CONTENIDOS

1. VALOR COMPARTIDO

- 1.1 Quienes somos
- 1.2 Buen gobierno y gestión ética
- 1.3 Rendición de cuentas y transparencia
- 1.4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- 1.5 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

2. HOJA DE RUTA

- 2.1 La estrategia de Hidralia y la consecución de los ODS

3. PLANETA

- 3.1 Preservamos el agua como fuente de vida
- 3.2 Lideramos la lucha contra el Cambio Climático
- 3.3 Innovación sostenible

4. PERSONAS

- 4.1 Implicación social y derecho humano al agua
- 4.2 Orientación al cliente
- 4.3 Equipo humano y desarrollo del talento
- 4.4 Relación con los Grupos de interés

6. ANEXO

- 5.1 Cuestionario sobre el informe



QUIERO DAR LA BIENVENIDA a este tercer Informe de Desarrollo Sostenible 2018, un año en que hemos celebrado los 25 años de servicio en Marbella. Durante todo este periodo, el motor de nuestra compañía ha sido la voluntad de servicio, el compromiso social, la innovación y la excelencia, todo ello bajo la premisa de la sostenibilidad.

Este informe no solo es importante por el gran número de iniciativas y actividades realizadas, sino porque demuestra que el Desarrollo Sostenible en Hidralia

NUESTRO ESFUERZO SE CENTRA EN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Marbella nace de todas las personas que trabajan en esta compañía y de todos nuestros grupos de relación alrededor de **3 elementos fundamentales**: Valor Compartido, Planeta y Personas.

Nuestro esfuerzo se centra en la protección del medio ambiente, frente al gran reto de garantizar el abastecimiento del agua frente a las consecuencias del cambio climático, que nos reta a actuar optimizando nuestros procesos para trabajar en un modelo de gestión eficiente y sostenible. En este sentido, en 2018, destacamos la campaña realizada junto con el Ayuntamiento de Marbella y ACOSOL de “Consumo responsable en el hogar”, el **programa educativo Aqualogía** y la colaboración con las asociaciones del municipio, con el fin de transmitir los valores medioambientales necesarios para el uso sostenible del agua, así como la nueva imagen de marca presentada, que muestra nuestro compromiso con el municipio.

Vivimos en una revolución tecnológica e Hidralia quiere ser protagonista de este proceso, por ello impulsamos actividades que faciliten este cambio. En concreto, estamos especialmente orgullosos de la implantación en Marbella de la tecnología **Aquadvanced Urban Drainage**, que permite supervisar la red de drenaje de Marbella en tiempo real, y de la presentación del **Plan Director de Alcantarillado**, como documento técnico estratégico que analiza y propone actuaciones para el buen funcionamiento de la red de alcantarillado de Marbella. Y una mención especial, a los proyectos de innovación desarrollados, centrados

en ampliar el conocimiento sobre los acuíferos de Marbella, modelo de gestión sostenible más adecuado y disponibilidad a lo largo del tiempo.

Estamos totalmente vinculados y comprometidos con el municipio. Este año, en colaboración con el Ayto. de Marbella, hemos implantado el innovador **sistema WICOT** que permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería y de la duración estimada del mismo.

Queremos también realizar nuestra actividad garantizando la seguridad de las personas, tanto a nivel externo como interno. En este sentido, seguimos potenciando la prevención de riesgos laborales con nuevas actuaciones dentro del **programa “Smart Protection”**.

Este Informe de Desarrollo Sostenible, es una buena aproximación a nuestro posicionamiento y valores como compañía. Aquí exponemos, nuevamente con transparencia, el logro de los diferentes objetivos establecidos para 2018, que no sería posible sin el equipo humano de Hidralia Marbella, que es realmente, el que le da sentido a toda nuestra actividad. Por ello quiero agradecerles públicamente su esfuerzo y compromiso con Hidralia y con Marbella.

Fulgencio Díaz Madrid
Gerente Territorial Costa del Sol,
Hidralia, S.A.





1

VALOR COMPARTIDO

- 1.1 Quienes somos
- 1.2 Buen gobierno y gestión ética
- 1.3 Rendición de cuentas y transparencia
- 1.4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores
- 1.5 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

En www.hidralia-sa.es puede ampliarse la información aquí disponible.

1.1 Quiénes somos

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., en adelante **Hidralia**, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla, en la calle Alisios, 1. Está participada en un 20% por la caja andaluza **Unicaja Banco S.A.** mientras que el otro 80% corresponde a **Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L.U.**



80%

20%

A nivel local, **Hidralia** está comprometida en el desarrollo de los municipios donde presta servicio. En Marbella, gestiona a través de dos contratos de concesión el **Servicio Municipal de Agua Potable** desde 1992 y el **Servicio de Alcantarillado** desde el año 2012. Este compromiso está presente en su estrategia de negocio **DISS (Digitalización, Innovación, Sostenibilidad y Social)**.

**MÁS DE
25 AÑOS
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO
DE MARBELLA**



Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un **modelo de gestión** basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores:



Personas

- Proporcionar Calidad de vida a nuestros empleados.
- Consolidar nuestra Implicación social.
- Sensibilizar en el Uso sostenible de los recursos.



Planeta

- Gestionar de manera responsable los Recursos hídricos.
- Impulsar la autosuficiencia Energética.
- Lograr Residuo 0 y preservar la Biodiversidad.



Valor compartido

- Posicionándonos como empresa responsable, Ética y colaborativa, que promueve las Inversiones socialmente responsables, invierte en Innovación e impulsa la Gestión sostenible de sus compras.

Este modelo de gestión gira en torno a los 10 principios que constituyen nuestra Política de Desarrollo Sostenible



La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Hidralia en Marbella, se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2016-2020**, PMP, que recoge, en detalle, los compromisos, actuaciones e indicadores establecidos para su evaluación y seguimiento.

El desarrollo sostenible es la base del modelo de gestión de Hidralia e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar **valor compartido para todos sus grupos de interés**, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales.

La integración del desarrollo sostenible se ha ido gestando poco a poco, pero a conciencia. Nuestro objetivo es aplicar este modelo a Hidralia Marbella, para que el enfoque del negocio basado en las personas, el planeta y el valor compartido sea nuestro sello allí donde operamos.

Por ello, se ha planteado este informe en torno a estos tres ejes, mostrando el desempeño de Hidralia Marbella en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de los 10 principios.

Misión, Visión, Valores

Líderes como compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Andalucía, con una fuerte vinculación ciudadana.

Una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.

Percibidos por nuestros usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.



VISIÓN: QUÉ QUEREMOS SER



MISIÓN: QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO



Comprometidos con Marbella, cuidamos de forma transparente y eficiente el agua, para crear valor de manera innovadora.

Excelencia en la prestación de servicios.
Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.

Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros grupos de interés.

Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.

El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde opera la empresa.



VALORES: PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN



Principales hitos, magnitudes y operaciones



www.hidralia-sa.es



**MÁS DE 0.6 HM³
ES EL AGUA
AHORRADA
ENTRE 2016-2018,
EQUIVALENTE AL
CONSUMO ANUAL
DE UNA CIUDAD DE
9.393 HABITANTES**

456 KM
DE RED DE DISTRIBUCIÓN

891 KM
DE RED DE ALCANTARILLADO
Y PLUVIALES

28.483
POZOS

22.559
IMBORNALES

2
ESTACIONES DE BOMBEO
AGUA RESIDUAL (EBAR)

23
CAPTACIONES

22
TOMAS DE ACOSOL

21
ESTACIONES DE BOMBEO
AGUA POTABLE (EBAP)

18
DEPÓSITOS

56.148
CLIENTES EN ABASTECIMIENTO

76.932
CLIENTES EN ALCANTARILLADO

16,49 Hm³
DE AGUA SUMINISTRADA

96.403,54€
ASIGNADOS AL FONDO SOCIAL

140.090€
INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL

Eficiencia en redes de distribución (Hm ³)	2016	2017	2018
Volumen suministrado	16,85	16,85	16,49
Agua registrada	13,19	13,58	13,48
Rendimiento técnico	78,3%	80,6%	81,7%
Agua no registrada (ANR)	3,67	3,27	3,01



1.2 Buen gobierno y gestión ética

1.2.1 Código ético

Desde el año 2017 Hidralia Marbella dispone de un **Código Ético**, que constituye una guía de conducta estableciendo pautas de actuación compartidas, aceptadas y que deberán ser respetadas por todos sus profesionales, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

Además, el Código se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como con la legislación aplicable **Las Políticas del Sistema de Cumplimiento**, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto, son las siguientes:

- ▶ Política de **Cumplimiento Fiscal**.
- ▶ Política de **Relaciones** con Autoridades y Funcionarios Públicos.
- ▶ Política de **Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración**.
- ▶ Política de **Seguridad de la Información** y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ("TIC").
- ▶ Política de **Actuación** en el Sector Privado y Conflictos de Interés
- ▶ Política de **Cumplimiento Ambiental**.

El Código Ético y Políticas que conforman el Sistema se integran en el **Manual de Acogida** que se entrega en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación permanentemente actualizada y divulgada por diversos sistemas de comunicación interna, como su publicación en la intranet de la sociedad o cursos de formación y sensibilización entre nuestros trabajadores.

Existe una dirección correo electrónico a la que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen dentro del Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad:

codigoetico@hidralia-sa.es

El código ético está disponible en:

<http://www.hidralia-sa.es/codigo-etico>



Sistemas de Gestión Integral: certificaciones y acreditaciones

El Sistema de Gestión de Hidralia Marbella agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

En Hidralia Marbella se dispone de **ISO 9001, 14001 y 50001**, todas ellas se revisaron en las auditorías internas de los sistemas de gestión que se realizaron teniendo en cuenta los requisitos exigidos por las normas en su versión 2015.



**TODOS LOS
TRABAJADORES
DE HIDRALIA
HAN VISTO
REFORZADAS
SU SEGURIDAD Y
SU SALUD EN EL
TRABAJO**

Durante 2018, el hecho más relevante es la edición del **“Plan de Seguridad del Agua (PSA)”**, que es la forma más eficaz de garantizar sistemáticamente la seguridad del sistema de abastecimiento de Marbella, aplicando un planteamiento integral de evaluación de los riesgos y gestión de los riesgos que abarque todas las etapas del sistema de abastecimiento, desde la cuenca de captación hasta su distribución al consumidor.

En marzo de 2018 se ha formalizado la **adhesión al Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.

Como en años anteriores, la totalidad de los trabajadores de Hidralia, han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, denominado **“Smart Protection”**. Este programa se está complementando con lo que se ha llamado **“Cultura Justa”** cuyo objetivo es el reporte de información sobre situaciones de riesgo y refuerzo positivo.

Además, se ha dado continuidad a los programas de promoción de la salud para la mejora de las condiciones de salud de la plantilla. Estos programas incluyen actividades relacionadas con la alimentación saludable, el ejercicio físico, inclusión de nuevas pruebas predictivas en los reconocimientos médicos de vigilancia de la salud, fruta fresca en los centros de trabajo, etc.

1.3 Rendición de cuentas y transparencia

Hidralia Marbella evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, que incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Para elaborar este informe se ha llevado a cabo un proceso de actualización de la Matriz de Materialidad, herramienta que se ha usado para determinar los aspectos relevantes de Hidralia Marbella, que son aquéllos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

También durante 2018 se ha renovado la web, donde se ha intentado sintetizar y estructurar de forma clara la información prioritaria, atendiendo a contenidos relevantes para nuestros grupos de interés.



1.4 Fortalecimiento de la cadena de proveedores

**HIDRALIA
MARBELLA QUIERE
ASEGURAR LA
TRANSPARENCIA
Y EL ACCESO
PÚBLICO EN
LA ACTIVIDAD
CONTRACTUAL**

Transparencia en la adjudicación de contratos

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

El perfil del contratante es el sitio de nuestra página Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

Así, Hidralia Marbella quiere asegurar la transparencia y el acceso público en la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

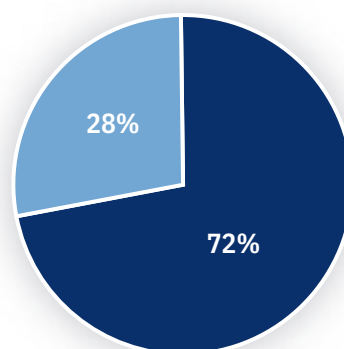
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

Proveedores y contratistas

Hidralia Marbella contribuye al desarrollo del entorno donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se miran los proveedores de Hidralia se verá que un 57% son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 72% del importe total de compras.

Esquema proveedores no provincial y proveedor provincial 2018	Totales	Provincial	No provincial
Número de proveedores	209	120	89
Volumen de compras (m€)	11.249	8.154	3.095

Proveedores 2018



■ Proveedor No Provincial
■ Proveedor Provincial

1.5 Promoción del Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Corporativa

Reconocimiento a la excelencia

Este año se ha hecho patente el esfuerzo dedicado, tanto por Hidralia como por todos sus trabajadores, quedando reflejado en los premios, reconocimientos y menciones obtenidos, tanto en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales como en responsabilidad social empresarial, así como la innovación.

Reconocimiento por baja siniestralidad

Hidralia, recibió en 2018, el reconocimiento de la Mutua Fraternidad Muprespa por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral, algo que también ha distinguido la D.G. de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la concesión de los llamados “Bonus”.

Jornadas y congresos

Hemos tenido la oportunidad de colaborar en la promoción del Desarrollo Sostenible participando en diversas jornadas y encuentros como: XVII edición de los Cursos de Verano de la UMA (Universidad de Málaga) en Marbella que en 2018 se centraron en Influencers, Turismo sanitario, Televisión S.XXI y Mujeres frente a la violencia; IV Jornada de Empresas Socialmente Responsables organizada por el CIT Marbella (Asociación de Empresarios y Profesionales Marbella) de la que Hidralia Marbella es colaborador y que en 2018 se centró en “Empresas socialmente responsables”; Jornada “Liderazgo 360º” organizado por APY-MEM (Asociación Pequeña y Mediana Empresa Marbella). Otra jornada que destacar es la I Jornada Científica Divulgativa “Caracterización de las “natas” del litoral de la provincia de Málaga” impulsada por ACOSOL, AXARAGUA, EMASA, HIDRALIA y AGUAS DE TORREMOLINOS, celebrada en la Universidad de Málaga.

Además, se ha participado como ponentes en el II Foro Cátedra Hidralia – UGR en la mesa redonda “Los ODS como reto para la RSE” y en el desarrollo del curso de verano de la UMA “Marketing de influencers, una nueva oportunidad para el desarrollo profesional”, entre otras actividades formativas realizadas con las universidades andaluzas.

Colaboración en diversas jornadas y encuentros. ▼



► II Foro Cátedra Hidralia – UGR.



The background of the page is a photograph of a misty forest with tall, thin trees. A large, semi-transparent green trapezoidal shape is overlaid on the left side of the image. White geometric lines, including a large 'X' and several smaller intersecting lines, are drawn across the right side of the page.

2

HOJA DE RUTA

2.1 La estrategia de Hidralia y la consecución de los ODS



1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



2. PRESERVACIÓN DEL AGUA



3. DE LINEAL A CIRCULAR



4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



7. EQUITAD Y PERSONAS



8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



9. INNOVACIÓN



10. ALIANZAS COMO MOTOR

2.1. La estrategia de hidralia y la consecución de los ODS

Desde Hidralia Marbella **apoyamos a Naciones Unidas**, posicionándonos como empresa comprometida con la Sostenibilidad, capaz de asumir compromisos concretos que impulsen el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sobre los que tenemos influencia.

El acceso universal al agua y al saneamiento ocupa su propio lugar en los objetivos establecidos por Naciones Unidas (ODS 6).

Además, se reconoce como inherente al logro efectivo del resto de los ODS, ya que su presencia es transversal en todos ellos. Ninguno puede ejercerse con plenitud si no existe la garantía previa del derecho al agua y al saneamiento.

Desde la gestión sostenible del agua abordamos los grandes retos del futuro que se centran en garantizar un suministro de calidad.



COMPROMISO	OBJETIVO	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Reducir las emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.	13. Acción por el Clima.	13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.
2. Preservación del agua	Reducir el consumo de agua por habitante al año.	6. Agua limpia y saneamiento.	6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
3. De lineal a circular	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos de la construcción.	11. Ciudades y comunidades sostenibles.	11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles	15. Vida de ecosistemas terrestres.	15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	1. Fin de la pobreza.	1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	12. Producción y consumo responsable.	12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.	8. Trabajo decente y crecimiento económico.	8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	8. Trabajo decente y crecimiento económico.	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
9. Innovación sostenible	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	9. Industria, innovación e infraestructuras.	9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas	17. Alianzas para lograr los objetivos.	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.





3

PLANETA

- 3.1 Preservamos el agua como fuente de vida
- 3.2 Lideramos la lucha contra el Cambio Climático
- 3.3 Innovación sostenible

3.1 Preservamos el agua como fuente de vida

0,6 HM³
RECUPERADOS
ENTRE
2016-2018

81,7%
RENDIMIENTO
TÉCNICO

233
INFORMES
DE ANÁLISIS
CONSTAN EN
SINAC

El medioambiente, junto con personas y valor compartido, es uno de los tres pilares sobre los que se sustenta nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible, por ello Hidralia Marbella incluye este vector en todo su quehacer diario.

En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.

3.1.1 Calidad del agua

Hidralia Marbella busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una **necesidad básica** de la población. El agua que distribuye Hidralia supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

A través de Hidralia Marbella se distribuye un volumen medio de **45.178 m³/día de aguas de consumo humano**.

Procedencia del agua

Actualmente el agua de abastecimiento del municipio de Marbella procede en su mayor parte, del Embalse de la Concepción a través de la ETAP de Río Verde, y el resto del abastecimiento proviene de las concesiones administrativas de aguas subterráneas existentes a nombre del Ayuntamiento de Marbella y del uso de los sondeos municipales instalados en otros acuíferos.

La experiencia nos ha demostrado que la integración de las aguas subterráneas en los abastecimientos mediante el aprovechamiento de los recursos locales es una herramienta de gestión muy valiosa para solventar déficits o complementar las dotaciones; incrementar la disponibilidad de agua potable y mejorar en definitiva la garantía de suministro a la población.

Laboratorios

Hidralia realiza análisis de más de sesenta parámetros para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad y pH, etc., además de controlar otras características, como el olor, el color y el sabor. Igualmente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

Hidralia comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público.

Ver <http://sinac.msssi.es>

3.1.2. La sostenibilidad del ciclo del agua

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Hidralia Marbella realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude y todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.

Hidralia tiene como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.



Recarga de acuíferos subterráneos - Hidralia Marbella (m³)	2016	2017	2018
Recarga en profundidad de acuíferos	62.744	71.082	96.583

Asimismo, Hidralia realiza el control de calidad de aguas de baño de todas las playas del litoral de Marbella durante el periodo estival (del 15 de mayo al 15 de septiembre), para garantizar el disfrute y buen estado de las playas durante el periodo de mayor afluencia de visitantes. Las analíticas se realizaron semanalmente en Arroyo de la Represa y de forma quincenal en el resto de las playas del municipio, manteniendo así un exhaustivo control de la calidad de las aguas.



Todos los años Hidralia Marbella lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua como en energía, ya que, al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombeos.

Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar en desinfección es menor.

A lo largo del 2018 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica.



Buenas prácticas aplicadas

El plan de acción para la reducción de pérdidas se establece a través de las siguientes actuaciones:

- ▶ **Dimensionado e implantación de la sectorización:** Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.
- ▶ **Estudio y regulación de presiones:** Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.
- ▶ **Búsqueda de fugas:** Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollado en este ámbito, en 2018 se han detectado:
 - > **Fugas visibles provocadas: 90**
 - > **Fugas visibles no provocadas: 368**
 - > **Fugas ocultas: 360**

En Marbella se han establecido 36 sectores principales y 38 subsectores.

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta desarrollada por Suez, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, **NESS (Network Efficiency Sectorization Software)** que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.

	2016	2017	2018
Rendimiento (%)	78,3	80,6	81,7

Mejoras en infraestructuras

La inversión en nuevas infraestructuras, mejoras en las existentes y la ampliación y renovación de redes de agua potable y saneamiento, son necesarias para prestar un adecuado servicio dimensionado a las necesidades del municipio, para mantener un buen rendimiento de la red, en el caso de las redes de agua potable y, por tanto, minimizar las pérdidas de agua e impacto sobre el medio, especialmente en el caso de redes de saneamiento.

Todas estas inversiones realizadas y planificadas por Hidralia, tienen además fuertes impactos en la dinamización económica y social, además de la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras. A continuación, se detallan las mejoras más destacadas en infraestructuras realizadas en 2018.

Mejoras en la Red de Distribución

Traslado de Red de Transporte en “Lomas de Río Verde”

Características: Renovación y traslado de tubería DN200 en fundición dúctil en una longitud de 215m.

Importe total: 29.853€

Renovación y traslado de tubería en C/Mozart

Características: Renovación y traslado de tubería de DN 125 en fundición dúctil en una longitud de 46m.

Importe total: 11.104€

Instalación de Red de Agua Potable en Av. del Prado (Nueva Andalucía)

Características: Instalación de tubería DN 100 en fundición dúctil en una longitud de 87m.

Importe total: 17.599€

Instalación y Renovación de tubería en C/2h

Características: Instalación y renovación de tubería en fundición dúctil DN100 en una longitud de 170m.

Importe total: 28.294€

Instalación y Renovación de tubería en C/Tirso de Molina

Características: Instalación y renovación de tubería DN100 en fundición dúctil en una longitud de 99.80m.

Importe total: 31.472€



Instalación de red de agua potable C/ Pedro Artola

Características: Instalación de red de agua potable de DN100 en una longitud de 50m.

Importe total: 4.499€

Renovación e instalación en Plaza del Castillo

Características: Renovación e instalación de tubería de DN100 en una longitud de 90m.

Importe total: 9.309€

Renovación e instalación de C/San Bernabé

Características: Renovación e instalación de tubería de DN100 en longitud de 133m y DN150 en longitud de 35m.

Importe total: 20.944€

Mejoras en la Red de Saneamiento

Proyecto “Mejora del saneamiento y evacuación de aguas pluviales en calle Rubén Darío en Nueva Andalucía”

Importe total: 181.750€

Proyecto “Mejora drenaje urbano para reducir riesgo de inundación en boulevard Rey Fadh junto a urbanización Puente Romano”

Importe total: 205.670 €

Proyecto “Ejecución de colectores de alcantarillado y obras complementarias en calle Calderón y calle María Rosa, San Pedro de Alcántara”

Importe total: 960.046 € (2018, 60% de la ejecución)

Aplicaciones

► iDROLOC

En Marbella se ha utilizado el sistema innovador **iDROLOC para localizar las fugas**, la detección se realiza mediante la inyección de helio en las tuberías sin la interrupción de la prestación del servicio de agua. Este sistema permite localizar fugas de agua tanto en tuberías de largo recorrido y gran diámetro, como en pequeñas tuberías de distribución y acometidas dentro del casco urbano.



► Got: gestión operativa sobre el terreno

Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y **sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles** que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar.

Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

► Wicot

Sistema avanzado de alertas WICOT: que permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería y de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

► Aquacis GA

Con ella gestionamos y controlamos de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras que gestionamos. Optimizando así su ciclo de vida y alargando su vida útil.

► Digitalización – AGIS

El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS.

Limpieza preventiva y correctiva red saneamiento

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

A lo largo de 2018 se ha realizado la limpieza avanzada del alcantarillado del 47,82% (425.75 KM) del total de la red. El porcentaje de imbornales limpiados en 2018 ha sido del 127% (28.667 UD), aumentando la frecuencia de limpieza en las zonas con mayor riesgo de inundación.

Inspección preventiva de la red de saneamiento con equipos TV y dron

La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a **planificar el mantenimiento de las redes** en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

En 2018 se han inspeccionado 187,23 km de redes y colectores.

- 31,64 km de inspección con CCTV preventiva.
- 11,59 km de inspección CCTV correctiva.
- 144 km inspección con pértiga.

Inspección con DRON

En 2018 se ha realizado la inspección del embovedado de Río Huelo y el embovedado del Arroyo Real de Zaragoza, ambas galerías de difícil acceso, mediante **inspección con DRON**. La tecnología empleada permite la **inspección visual y termográfica de estos elementos sin el acceso de personal** a los colectores donde hasta ahora era prácticamente imposible llegar sin asumir un nivel de riesgo desproporcionado. Además, la tecnología permite grabar imágenes desde diferentes puntos de vista que con tecnologías tradicionales no era posible.

Operativo ante lluvias intensas

El objetivo de Hidralia Marbella en relación a las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones.

Por tal motivo, se realizan actuaciones permanentes, tales como los planes de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento, Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

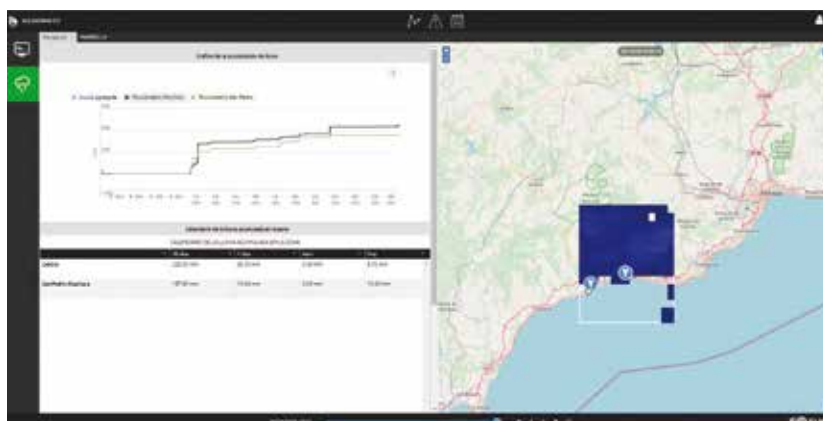
Aquadvanced

En agosto de 2018 ha finalizado la implantación de la herramienta **Aquadvanced Urban Drainage (AQUADVANCED)**, lo que permite contar con un **servicio avanzado de supervisión de la red de drenaje de Marbella en Tiempo Real**. Se trata de una herramienta útil para el seguimiento del día a día del alcantarillado y la gestión de eventos de lluvia, tanto a nivel de sistema de alerta contra inundaciones como de sistema de monitorización.

Con esta herramienta se consigue una gestión más sostenible de los sistemas de saneamiento ya que permite conocer en todo momento el comportamiento de la red junto con la información meteorológica para, de este modo, poder tomar decisiones rápidas que impliquen una gestión óptima y eficiente de la red.

Para ello, se han instalado dos estaciones (pluviómetro San Pedro y pluviómetro Molinillo) con el fin de que recojan datos de lluvia en tiempo real, para que sean almacenados y tratados en la herramienta; y se procede a la sonorización de la red de drenaje, instalando limnímetros en distintos puntos (Limnómetro San Pedro, Limnómetro Represa aguas arriba río Huelo, Limnómetro Represa aguas abajo río Huelo).





COWAMA

La aplicación **COWAMA (Coastal Water Management)**, permite la gestión de los parámetros diarios de las playas (bandera, estado del mar, avisos, etc.), accesibles al ciudadano a través de la aplicación móvil gratuita **IBeach**, lo que aporta un importante valor añadido a la gestión turística del municipio.

La información se puede visualizar a través de las 3 pantallas instaladas en el Paseo Marítimo en la zona de la Playa de la Venus, Puerto Banús y San Pedro.



La aplicación COWAMA aporta un importante valor añadido a la gestión turística.

GALIA

Gestión avanzada de la limpieza del alcantarillado, permite aplicar los recursos disponibles allí donde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red.



Plan Director de Alcantarillado

En junio de 2018 se presenta por parte de Hidralia el Plan Director de Alcantarillado para el municipio de Marbella. Se trata un **documento técnico** que persigue dos objetivos:

- ▶ Analizar las **deficiencias** actuales, funcionales y/o estructurales del alcantarillado de Marbella y su ámbito hidrológico.
- ▶ Proponer las **actuaciones** adecuadas para solucionar los problemas detectados, coordinándolas con los cambios urbanísticos de Marbella y su entorno, garantizando, así, el correcto funcionamiento de la red.

El Plan Director de Alcantarillado aborda el análisis de la red globalmente, lo que permite optimizar técnica y económicamente las soluciones planteadas.

Dentro de las propuestas de actuación se abordan las siguientes actuaciones:

Actuaciones de mejora del comportamiento de la red en tiempo seco:

- ▶ Eliminación de conexiones de red pluvial a red unitaria o residual.
- ▶ Eliminación de puntos de conexión de red residual a red pluvial.
- ▶ Eliminación de fosas sépticas.

Actuaciones sobre la red para el correcto funcionamiento en tiempo de lluvia:

- ▶ Actuaciones anti-inundación de la red.
- ▶ Actuaciones sobre elementos de captación.
- ▶ Actuaciones reductoras del impacto ambiental en tiempo de lluvia.

Actuaciones complementarias: sistemas de telecontrol, sistemas de gestión del mantenimiento del alcantarillado y sistemas de explotación en tiempo real.

3.2. Lideramos la lucha contra el cambio climático

Consumo de redes de abastecimiento (kWh)	2016	2017	2018
Consumo eléctrico Distribución	4.634.489	4.760.398	3.838.299
Consumo eléctrico Captación	1.846.395	1.929.515	2.671.979
Total consumo energía eléctrica	6.480.884	6.689.913	6.510.279

Durante 2018 se han continuado aplicando las medidas de eficiencia previstas y el resultado de las acciones de mejora implantadas se ha materializado en un **impacto energético de 179.634 kWh**.

Coches eléctricos e híbridos

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en la línea de transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros eléctricos. En cuanto a la flota de vehículos de Marbella, se dispone de 7 vehículos eléctricos para los trabajos de operaciones de mantenimiento en las redes e instalaciones de agua del servicio, cuya recarga se realiza a través de una electrolinera y 4 coches híbridos.



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

La **Red Andaluza de lucha contra el Cambio Climático (REDAC)**, creada en 2018, es un proyecto promovido por Hidralia y gestionado por la Cátedra Hidralia+UGR.

Su objetivo es el de constituir una plataforma de comunicación y concienciación contra el Cambio Climático y en concreto que sea un punto de encuentro, debate, intercambio y divulgación en materia de mitigación y adaptación al Cambio Climático en Andalucía.

A través de la red se pretende promover la información y divulgación a todos los niveles (empresarial, institucional y social), con el objetivo de concienciar y sensibilizar sobre los problemas derivados del cambio climático, promoviendo la actuación en materia de Mitigación y Adaptación.

Además, se pretende que la Red actúe como un **foro permanente** en donde las entidades adheridas podrán intercambiar experiencias, poner en valor proyectos ejecutados y recopilar información sobre mitigación y adaptación, a la vez que se fomenta el establecimiento de alianzas empresariales, institucionales y público-privadas.



Red Andaluza Contra el Cambio Climático



3.3. Innovación Sostenible

8

**PROYECTOS
EN CURSO
DURANTE 2018**

3.3.1. La i+D+I en Hidralia Marbella

La apuesta de Hidralia por una Innovación Digital, Social y Sostenible no se queda en un mero catálogo de buenas intenciones, sino que estamos consiguiendo reflejarla en proyectos concretos, con un foco local, pero alcance global, dirigida a mejorar el bienestar de las personas y del territorio en el que se asientan, con soluciones innovadoras que reviertan directamente en la ciudadanía y reduzcan al máximo los impactos ambientales.

A lo largo del año 2018, con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía y gracias, a los convenios y colaboraciones establecidas con un amplio conjunto de socios estratégicos tanto de ámbito público como privado, desde Hidralia hemos impulsado el desarrollo de proyectos en las áreas de la eficiencia en la gestión de recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático o las Smart Cities.

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
ECALM	Estudio de la naturaleza mineralógica, algal y bacteriana en muestras de agregados flotantes marinos en el litoral de Málaga.	03/07/17 02/07/18	 HiDRALiA
ECALM Fase II	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.	03/07/18 04/07/19	 HiDRALiA
VHFCSO	Low cost CSO level monitoring with VHF169 communications.	01/09/17 30/03/19	 suez
GEOMAR	Incremento del recurso disponible mediante la mejora del conocimiento y de los límites de los acuíferos de Marbella.	14/11/16 31/01/18	 HiDRALiA
ALOHA	Estudio de los efectos hidroquímicos de la recarga gestionada del acuífero de Aloha y determinación del origen de su salinización.	01/09/16 03/09/18	 HiDRALiA
HIDROSOL2018	Seguimiento hidrodinámico e hidroquímico de los acuíferos de San Pedro de Alcántara y Guadalmina.	14/02/18 31/12/18	 HiDRALiA
RECOSOL SPA	Evaluación de recursos hídricos subterráneos disponibles en San Pedro de Alcántara.	14/02/18 31/12/18	 HiDRALiA
GEOMOD	Uso conjunto de recursos hídricos en la Costa del Sol mediante sistemas de información Geográfica y Modelización.	01/09/18 30/03/19	 HiDRALiA

A continuación, se detallan los objetivos de los proyectos nuevos que se están desarrollando en Marbella:

Caracterización hidrodinámica e hidroquímica de los acuíferos y controlar los indicadores de calidad y cantidad de las aguas subterráneas de San Pedro de Alcántara y Guadalmina (HIDROSOL 2018)

El objetivo del proyecto es mediante la caracterización hidrodinámica e hidroquímica, controlar los indicadores de calidad y cantidad de agua subterránea para facilitar a Hidralia pautas de gestión más eficiente en la explotación de estos acuíferos.



Modelo predictivo para la detección de natas en el litoral malagueño (ECALM Fase II)

En este segundo año de estudio se ha realizado un seguimiento de la calidad de los análisis de los agregados flotantes para comprobar que las características son similares a los estudiados durante el primer año. El resultado de los análisis nos permitirá desarrollar un modelo predictivo matemático que determinará cuándo van a aparecer las natas en el litoral malagueño.



Conocimiento de los recursos hídricos subterráneos disponibles en San Pedro de Alcántara (RECOSOL SPA)

El acuífero de San Pedro de Alcántara tiene un gran interés debido a la calidad del recurso. Por ello un mayor conocimiento de su funcionamiento y una estimación del balance hídrico es básico para definir la mejor estrategia sostenible de explotación del acuífero.



3.3.2. Cetaqua Andalucía

El Centro Andaluz de Investigaciones del Agua (Cetaqua Andalucía), es un centro tecnológico, nexo entre los ámbitos científico, académico y empresarial, con Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas y la Universidad de Málaga como patronos, que genera y gestiona conocimiento y detecta oportunidades de I+D+i para promover la innovación, desarrollando tecnologías y soluciones en el ciclo integral del agua en un modelo de innovación abierta.

CETAQUA
ANDALUCÍA

Recursos hídricos, producción y regeneración:

Desarrollamos tecnologías y conocimiento que mejoran la gestión del recurso y su regeneración, generando soluciones aplicadas a una operación.

El cambio climático nos obliga a replantear el uso que realizamos del recurso agua. Gestionarla eficientemente y con una visión integral es esencial para la sociedad. Por ello, las soluciones abarcan varios vectores, como la gestión de los recursos subterráneos, evitando su sobreexplotación, avanzar en la búsqueda de fuentes alternativas y eficientes, así como la promoción de la regeneración y reutilización del agua residual como solución sostenible a largo plazo, superando retos técnicos, ambientales, sociales, y económicos.

Líneas de investigación:

- ▶ Gestión integrada del agua superficial y subterránea.
- ▶ Preservación de agua subterránea y recarga artificial de acuíferos.
- ▶ Regeneración y reutilización del agua.

Agua 4.0, soluciones para la transformación digital:

Smart Water: La aplicación de las tecnologías digitales transforma los procesos de gestión del agua, en los que el procesamiento de datos posibilita unas operaciones más eficientes, sostenibles y seguras.

Los datos son ya el motor de la transformación digital en todos los ámbitos. Su adecuada generación y captura, tanto dentro de los propios procesos del ciclo integral del agua como en las ciudades en las que se desarrollan, y su tratamiento y análisis mediante diversas técnicas (Big Data, machine learning, etc.) nos permite ofrecer nueva información de alto valor añadido y, en el caso del ciclo del agua, facilitar unos procesos productivos y medioambientales más eficientes.

Líneas de investigación:

- ▶ Internet of Things (IoT) & Smart cities
- ▶ Big Data & Data analytics
- ▶ Visión por computador



4

PERSONAS

- 4.1 Implicación social y derecho humano al agua
- 4.2 Orientación al cliente
- 4.3 Equipo humano y desarrollo del talento
- 4.4 Relación con los Grupos de interés

4.1. Implicación social y derecho humano al agua

140.090€
CONTRIBUCIÓN
DE HIDRALIA AL
MUNICIPIO DE
MARBELLA

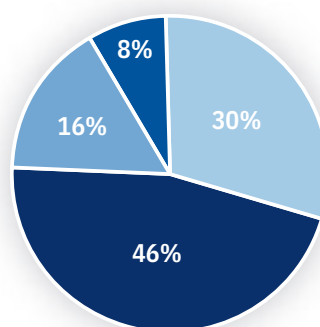
Los beneficios generados por la acción social realizada por Hidralia no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, ya que Hidralia pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar Aqualogía o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Medioambiente.

Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Hidralia lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se han plasmado en múltiples iniciativas.

4.1.1. Acción social

Las contribuciones de Hidralia a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso al agua universal, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

Distribución de las contribuciones a la comunidad en 2018



■ Bienestar Social ■ Arte, Cultura y Deporte ■ Educación y Juventud ■ Medio Ambiente

Iniciativas sociales y acciones solidarias

Se sigue procurando incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de comunidad por ello se ha seguido en la línea de realizar convenios que sigan yendo un paso más allá, incluyendo la promoción de realizar voluntariado por parte de nuestros trabajadores.

A continuación, se detallan las acciones más destacadas de 2018:

Este año, se ha continuado promocionado la **Gran Recogida de Alimentos**, promoviendo, la recogida de alimentos en nuestras oficinas y la participación de los empleados como voluntarios.

Se ha colaborado con la Fundación Tutelar y Asistencia Personal (Fundatul) que apuesta por la **inclusión laboral de personas con diversidad funcional** en un mercado normalizado e inclusivo.

Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella en una **campana de recogida de caramelos y juguetes** para niños de la Asociación de Vecinos de la Azucarera de "El Angel", Asociación Gitana "A sueti Calli", Asociación Virgen del Cisne y la Plataforma del Voluntariado de Marbella.

Colaboramos con el **campamento de verano**, organizado por "A sueti Calli" en Marbella, que ha dado atención a 130 niños en riesgo de exclusión.



- ▲ Colaboración con la Fundación Tutelar y Asistencia Personal.
- ◀ Campamento de verano "A Sueti Calli".

Hidralia ha renovado el **convenio con Unicef** para la difusión entre sus clientes del Reto de Unicef que combate la desnutrición infantil en el mundo.

Hidralia ha colaborado con las Asociaciones **AFIMAR** (Asociación Fibromialgia de Marbella) y **ADAHIMAR** (Asociación Social de TDAH y/o retraso madurativo de Marbella – San Pedro) para fortalecer y dar continuidad a los proyectos de ambas asociaciones.

Hidralia colaboró con el **TALENT018 “Campus de Verano de Altas Capacidades”** organizado por ACM Marbella (Asociación de Altas Capacidades de Marbella y San Pedro) para niños de 6 a 15 años para mejorar su calidad de vida durante los periodos de vacaciones escolares.



Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella, en los **“Talleres infantiles y juveniles, verano 2018”** que se organizan desde la Delegación Municipal de Cultura para el público infantil y juvenil de Marbella.



Colaboramos con la **V edición la Carrera CXM Sierra Blanca**, organizada por el Club Deportivo de Montaña Mujeres en las Veredas de Marbella, en la organización y montaje de la carrera.



Hemos colaborado con la **Delegación de Fomento Económico y PYMES**, en la organización de eventos como:

- ▶ “Startup Weekend Marbella”, evento para que los emprendedores locales lleven a cabo un proyecto digital.
- ▶ “Climathon Marbella”, una tormenta de ideas de 24 horas para mejorar la movilidad de Marbella frente a los problemas derivados del cambio climático.
- ▶ “Christmas Tech Day”, evento que tiene como objetivo fomentar la cultura digital y capacitar en habilidades para el uso de herramientas tecnológicas.

28%
DE LOS EMPLEADOS
DE HIDRALIA
MARBELLA HAN
PARTICIPADO DEL
PROGRAMA DE
VOLUNTARIADO
CORPORATIVO



Colaboramos con la **Asociación “ProDunas-Bahía de Marbella, Playa la Adelfa”** para la protección y conservación de los ecosistemas dunares y marinos del municipio de Marbella.



▲ Climathon Marbella y Christmas Tech Day.

838

NIÑOS HAN
PARTICIPADO EN
EL PROGRAMA
AQUALOGÍA EN
MARBELLA

Educación

Hidralia Marbella está **comprometida en la transmisión de los valores de protección del medio ambiente**, especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.

Programa de Sensibilización Ambiental Aqualogía

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en “pequeños maestros” en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Hidralia está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. Así, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en 14 colegios y han participado 838 alumnos.

Resaltar en 2018, la sesión realizada en **ASPANDEM** (Asociación a favor de las personas con discapacidad en la Costa del Sol).



Visitas de alumnos de la Universidad de Málaga

Los alumnos del Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente (RHYMA) de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Málaga han visitado las instalaciones hidráulicas en Marbella para ampliar su formación sobre la gestión del agua subterránea. Concretamente, han visitado el punto de captación de agua superficial situado en Camoján (Sierra Blanca) y el sondeo de recarga de Señorío donde se inyecta el agua del manantial.



Día Mundial del Medio Ambiente

En colaboración con Diario Sur, se ha organizado por cuarto año consecutivo la jornada en el Arboretum de Marbella, en la que participaron alrededor de 100 alumnos de 5º de Primaria del CEIP Miguel Hernández de Marbella.





- ▲ **V Certamen Relatos de Agua Inteligente.**

Concursos

Aprovechando la celebración de las sesiones de Aqualogía en Marbella, se ha organizado un concurso de dibujo y lema en Marbella. Además, Hidralia lanzó a finales de año el **V Certamen de microrrelatos** relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se ha hecho público en 2019.

“Marbella en Imágenes”

Hidralia en colaboración con el Ayuntamiento de Marbella presentaron el Plan de Acción de Sostenibilidad, la nueva imagen corporativa y la I Edición del Concurso de Fotografía “Marbella en Imágenes”.



Campañas de sensibilización

Juntamente con el Ayuntamiento de Marbella y ACOSOL se ha presentado la **campaña “Uso Responsable del agua”** con consejos para realizar un uso eficiente del agua.

- ▼ **Campaña sobre el uso responsable del agua.**



Otra iniciativa que destacar es el **reparto de 5.000 ceniceros** al inicio de la temporada de baño, con el objetivo de mantener el litoral más limpio y evitar la incómoda y molesta presencia de colillas.

Durante 2018, en colaboración con el Ayuntamiento de Marbella, hemos realizado una **campaña específica contra el Mosquito Tigre**.



4.1.2. Fondo social para clientes

Este fondo está dirigido a **paliar la grave situación económica** de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica, teniendo en cuenta, además, circunstancias personales y familiares.

La asignación de este fondo se realiza con la ayuda de la **Delegación de Derechos Sociales** del Ayuntamiento de Marbella. Dicha Delegación se encarga de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada del mismo.

4.1.3. Índice de satisfacción al cliente

Uno de los principales objetivos de Hidralia es lograr la **confianza** y la **satisfacción de sus clientes**. A ello dedica esfuerzos y recursos para mejorar continuamente sus productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. Por eso estamos comprometidos en medir regularmente el grado de satisfacción de nuestros clientes e impulsar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

De forma habitual Hidralia Marbella se preocupa por la **opinión** de sus clientes y para dar fe de este compromiso se realizan anualmente encuestas de satisfacción del cliente, en concreto en 2018 hemos realizado 100 encuestas telefónicas. En Marbella, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del **6,19 sobre 10**, con un porcentaje del 82% de clientes satisfechos.

**ESTAMOS
COMPROMETIDOS
EN MEDIR
REGULARMENTE
EL GRADO DE
SATISFACCIÓN
DE NUESTROS
CLIENTES**

Tabla detalle del ISC	2016	2017	2018
Organolepsia			
La calidad del agua	6,12	6,05	6,27
Servicio			
La continuidad del suministro	8,23	7,94	8,0
La presión con la que llega el agua a su casa	7,48	7,42	7,40
La facilidad para contactar con la compañía	5,58	6,09	4,71
La atención recibida	6,64	6,44	5,35
Factura			
La claridad de la factura	5,96	6,24	4,71

4.1.4. Comunicación interactiva

La presencia de Hidralia en **Twitter** se engloba en la estrategia de potenciar la comunicación digital a través de las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y mantener una relación directa y sin filtros con ellos.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el Desarrollo Sostenible. La cuenta ya tiene **más de 1.700 seguidores**.

4.2 Orientación al cliente

Hidralia apuesta por la **actualización constante** de sus servicios. La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas a las que la compañía presta especial atención.

Por ello en 2018, se ha mantenido la “Modalidad de pago 12gotas” que permite pagar los recibos del agua a través de una cuota fija mensual. También se ha seguido promocionando los métodos de pagos y las vías de contacto no presenciales, para así proporcionar una mejor y más amplia atención a nuestros clientes.

Contamos con líneas gratuitas de atención al cliente, y de información/aviso de averías.

A continuación, se desglosan estas nuevas acciones, así como otras que garantizan la calidad del servicio año a año. Igualmente, se incluye una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

4.2.1. Necesidades de los clientes

Tarifas sociales

Hidralia **presta una atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua** a través de programas de **tarifas sociales**. El programa de Tarifas sociales en Marbella aplica tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos como personas jubiladas/pensionistas y familias numerosas.

La Delegación de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Marbella colabora en la gestión personalizada de las deudas de personas en riesgo de exclusión social aportando informes de situación que permiten la dilación del pago de facturas, así como la activación del protocolo para clientes vulnerables, evitando situaciones de interrupción del suministro por impago.

**HIDRALIA
MARBELLA JAMÁS
INTERRUMPE EL
SUMINISTRO A
UNA FAMILIA QUE
NO PUEDA PAGAR
POR PROBLEMAS
ECONÓMICOS, SI
ESTE HECHO ES
CONSTATADO**

Contratos beneficiados	Importe bonificado
374	17.253,16€

Acceso al agua

De acuerdo con su **compromiso con el Desarrollo Sostenible**, Hidralia ayuda a sus clientes a gestionar mejor su propio consumo de agua a través de campañas de sensibilización.

Un ejemplo es la inclusión en la factura de información sobre el consumo histórico de agua lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

También, hay establecido un **servicio de Servialertas** para casos de sobreconsumo y otros servicios, al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita.

4.2.2. Satisfacción de los clientes

Uno de los instrumentos que reflejan esta voluntad de servicio es la **Carta de 5 Compromisos** que incluye una serie de garantías de calidad del servicio. Así mismo, se realizan acciones de mejora continuas como la potenciación de la nueva web y la oficina virtual que permiten la atención no presencial para evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas. En esta línea, también se han añadido nuevas formas de pago, como la posibilidad de elección del día de remesa por los clientes.

Este compromiso se traduce, por otra parte, en la adopción de códigos de buenas prácticas, un seguimiento efectivo de las reclamaciones y una gestión de los casos de consumos de agua no registrados.

Gestión comercial

Datos gestión comercial	2016	2017	2018
Cientes atendidos en oficina	30.690	28.669	24.768
Cientes atendidos por teléfono CAT	20.668	23.348	24.286
Cientes atendidos por teléfono CAT - averías	7.253	7.181	4.936
Operaciones no presenciales (Internet)	21.328	23.502	26.504
Facturas emitidas	296.570	328.575	328.704
Nº de contadores leídos	296.570	324.579	330.828
Nº de altas	930	708	715
Nº de bajas	401	338	342
Nº de cambios de titularidad	1.714	2.217	2.211

Cartas de compromiso con los clientes

La **Carta de 5 Compromisos** es una herramienta eficaz de la empresa para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de sus clientes. Ésta recoge garantías sobre el plazo máximo de instalación del contador, el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones, las peticiones de cambios de uso, la resolución inmediata de gestiones comerciales y re-facturación por error de la lectura.

Si la empresa incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica. En esta línea de mantener informados a nuestros clientes, se han realizado nuevos dípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc.



Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2018 se han formulado un total de 663 reclamaciones, de las cuales 2 han llegado al Defensor del Cliente.

	2016	2017	2018
Quejas recibidas	698	609	663

Hidralia Marbella tiene una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a sus clientes.

El **Defensor del Cliente** tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Además, Hidralia está en contacto permanente con los organismos que se ocupan de la defensa de los consumidores, con los que se han mantenido diversas reuniones a lo largo del año.

REGULADOR

- › Asegura el acceso universal.
- › Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- › Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- › Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- › Articula la participación ciudadana.

OPERADOR

- › Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- › Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- › Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- › Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.

4.2.3. Innovación en la oferta

Telemedida

En Marbella hay instalados **716 contadores con tele-medida**. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la tele-lectura.

Factura sin papel

11.729 clientes han recibido durante 2018 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Marbella a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior.

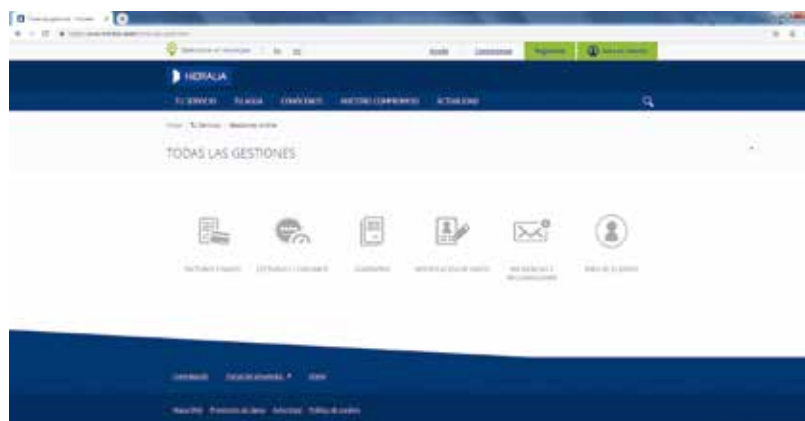
App de la oficina virtual

Durante 2018 Hidralia ha continuado promocionando entres sus clientes, la utilización de su **APP gratuita** y descargable para iOS y Android.



Nueva web

Se ha desarrollado una nueva web de Hidralia, mejorando la gestión directa con nuestros clientes, la navegabilidad y la gestión de multi-contratos.



Tu factura mas sostenible

Se ha promocionado con detalle cada uno de los conceptos que se facturan a nuestros clientes de Marbella, con una breve explicación del servicio que se presta en cada uno de ellos.

Modalidades de pago

Con el objetivo de ser más ágiles y de dedicar más tiempo a tareas de atención más personalizadas a nuestros clientes, hemos retirado el metálico de nuestra oficina en la calle Jacinto Benavente nº 39 de Marbella.

4.2.4. Lucha contra el fraude

En Marbella el fraude recuperado en 2018 asciende a **115.051 m³**. Dicho volumen hace referencia a un total de 165 fraudes detectados recuperados, **lo que supone un incremento del 25,39% en m³ respecto al año anterior.**

La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

Evolución de los m³ recuperados en concepto de fraude de agua	2016	2017	2018
M³ recuperados	80.518	91.751	115.051

4.3. Equipo humano y desarrollo del talento

No sólo se tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en nuestras instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral “Smart Protection”.

Evolución de la plantilla	2016	2017	2018
Mujeres	28%	24%	22%
Hombres	72%	76%	78%

EL MAYOR ACTIVO DE HIDRALIA MARBELLA LO CONSTITUYEN SUS PROPIOS TRABAJADORES

Desglose de la plantilla	2018
Titulados superiores	16%
Titulados de grado medio	4%
Jefes y Mandos intermedios	12%
Oficiales	53%
Auxiliares	15%

4.3.1. Formación

En la línea de mejorar las aptitudes de sus trabajadores, Hidralia entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa, especialmente los nuevos retos planteados.

Hidralia apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales.

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores de Hidralia se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva.



Horas de formación	2018
Horas totales de formación	2.251
Horas de formación por empleado/año	33
Total horas de formación mujeres	1.668,5
Porcentaje horas formación mujeres	74%
Horas formación por empleada	111
Total horas de formación hombres	582,5
Porcentaje horas formación hombres	26%
Horas de formación por empleado	11

4.3.2. Igualdad, diversidad y conciliación

Hidralia sigue avanzando hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad. Por ello, Hidralia tiene un **Plan de Igualdad**, independientemente de que haya obligación legal o no.

Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y trasmite igualdad de condiciones.

LA CONCILIACIÓN ES LA FORMA DE TRABAJAR QUE PERMITE A LA PERSONA ASUMIR DE UNA MANERA PLENAMENTE SATISFACTORIA SUS RESPONSABILIDADES LABORALES, PERSONALES Y FAMILIARES

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL FAMILIAR Y LABORAL



1

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, PROMOCIÓN Y FORMACIÓN



2

RETRIBUCIONES



3

SALUD LABORAL



4

COMUNICACIÓN Y LENGUAJE NO SEXISTA



5

ACCESO AL EMPLEO



6

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

En Hidralia Marbella se ofrecen **beneficios sociales a sus empleados**, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación. Entre ellos destacan el contar con seguro de vida, ayudas a la formación de sus hijos y la ayuda al préstamo de vivienda.

Diversidad

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, Hidralia cumple con lo establecido en la **Ley de Integración Social del Minusválido**, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco.

Hidralia, ha suscrito el Pacto de Estado por la Infancia promovido por Unicef Comité Español en pro de los derechos de la infancia. El Pacto quiere blindar especialmente dos aspectos básicos para la población infantil: la protección contra la pobreza y la calidad e igualdad de oportunidades en el sistema educativo.

Políticas de impacto en la sociedad y de responsabilidad social

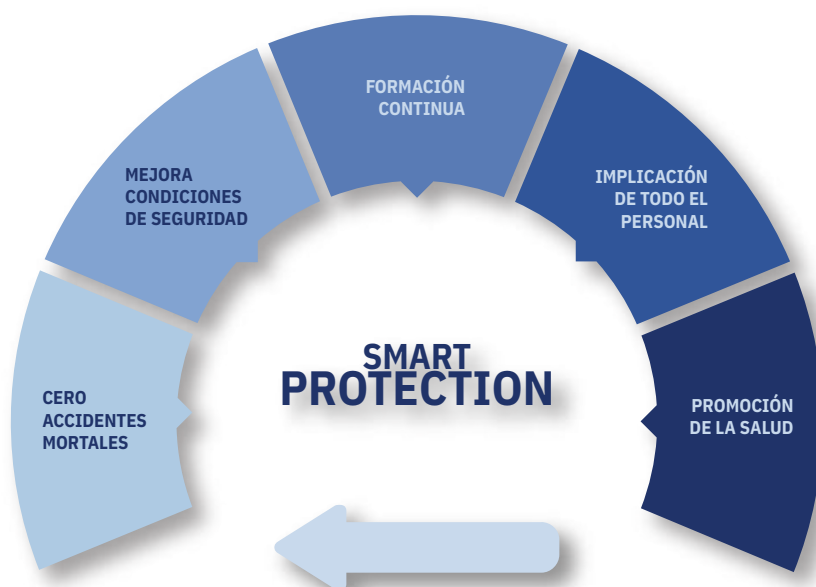
También se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como, por ejemplo, alumnos del **programa ICARO** con la Universidad de Málaga. Como muestra en 2018 realizó prácticas 1 persona en Hidralia Marbella.

En 2016 se ha pasado la primera revisión de conformidad del sello de excelencia Bequal en Hidralia, por la integración de las personas con diversidad funcional, válido durante tres años con revisiones anuales de conformidad.



4.3.3. Seguridad y salud en el trabajo

Hidralia Marbella ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de sus trabajadores, como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales certificado por una entidad externa, según la norma OHSAS 18001: 2007.



Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia, se enmarcan en el proyecto “Smart Protection”, con la intención de **crear Cultura Preventiva**, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/formal. Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

Se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes, haciendo hincapié en los objetivos de tener **CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves**.

Durante 2018 en Marbella sólo hubo 2 accidentes con baja.

Implicación de todo el personal

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las **reglas que salvan vidas**. Estas 10 reglas “de oro”, son

directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Hidralia Marbella.

Otra iniciativa fue la celebración del **III Concurso de ideas novedosas en PRL** entre los trabajadores, que se lanzó aprovechando el día 28 de abril de 2018, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con esta iniciativa se pretendía:

- ▶ **Reforzar la sensibilización de los trabajadores** sobre la necesidad de trabajar con seguridad para evitar incidentes y accidentes laborales.
- ▶ **Fomentar la participación de los trabajadores** para que propongan ideas sobre cómo mejorar la seguridad de algún aspecto concreto y significativo de su trabajo habitual.
- ▶ **Aprovechar el conocimiento de detalle que disponen los trabajadores** sobre sus tareas para determinar problemas reales y encontrar soluciones de forma conjunta entre los representantes de la empresa, los del área de SSL y los propios trabajadores.

Se presentó una interesante idea en Marbella, la cual recibió el premio.



Bonificaciones de la seguridad social

Como reconocimiento a su compromiso con la Seguridad y Salud, Hidralia ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social.

Simulacros

Durante 2018, se realizó en Marbella un simulacro de entrada a espacios confinados.

Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo.

- ▼ Simulacro de entrada a espacios confinados.



Promoción de la salud

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Hidralia. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la prioridad era **reducir la siniestralidad** y crear unas **condiciones seguras** para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Hidralia ha querido ir más allá, así se adhirió a la Red de Centros de Trabajo Promotores de la Salud en Andalucía, programa de la Consejería de Salud, Igualdad y Política Social de la Junta de Andalucía. Dentro del programa se han realizado sesiones de sensibilización y desayunos saludables.

Hidralia apuesta por el fomento de **hábitos saludables** promoviendo la movilidad alternativa y sus beneficios. Prueba de ello, fue la participación en la V Carrera de Montaña de Sierra Blanca.

**HIDRALIA APUESTA
POR EL FOMENTO
DE HÁBITOS
SALUDABLES
PROMOVIENDO
LA MOVILIDAD
ALTERNATIVA Y
SUS BENEFICIOS**



En otro ámbito de la Promoción de la Salud, se han implementado una serie de análisis complementarios en los reconocimientos médicos anuales, como el colesterol desglosado, detección precoz del cáncer de próstata (PSA) y ferritina para el control de la anemia.

4.4. Relación con los grupos de interés

Hidralia se implica en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

► Reuniones en barrios antes de las obras:

Antes de iniciar una obra de envergadura, Hidralia mantiene contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.

► Visitas a instalaciones:

Hidralia Marbella recibe a alumnos de la Universidad de Málaga, interesados en conocer el funcionamiento del ciclo urbano del agua en Marbella.

4.4.1. Grupos de interés

El diálogo es un factor clave para mejorar el servicio, para sensibilizar a los usuarios en el uso sostenible del recurso y para establecer la mejor relación con cada uno de los grupos de interés, GG.II., atendiendo a sus necesidades específicas.

Asimismo, Hidralia Marbella lleva a cabo encuestas de satisfacción para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora.

El Desarrollo Sostenible es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución.

A continuación, indicamos cuales son nuestros principales grupos de interés y nuestros compromisos con ellos.



COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

Clientes	Empleados	Administraciones Públicas
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
Medio Ambiente	Comunidad Local	Medio Ambiente
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	

4.4.2. Estudio de materialidad

Se ha realizado el estudio de materialidad que recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Se recogen los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de interés.

Tras el estudio se han identificado los **10 asuntos más relevantes**, que son la base sobre la que vamos a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros Grupos de interés.

Posición	Aspecto material	Valoración
1	Calidad y seguridad del servicio	113
2	Negocio y tarifas	101
3	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	93
4	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los Clientes	85
5	Compromiso con la comunidad local. Medición del impacto socioeconómico (Acción social)	70
6	Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos: buenas prácticas	69
7	Seguridad y salud laboral	59
8	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	53
9	Ética e integridad (Transparencia) Gestión del riesgo y Compliance (Cumplimiento normativo) Gobierno corporativo y transparencia	51
10	Principales inversiones (Infraestructuras y mantenimiento)	51



5

ANEXO

5.1 Cuestionario sobre el informe

5.1 Cuestionario sobre el informe

En Hidralia pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de Desarrollo Sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo

postal o correo electrónico a:

Dirección de Desarrollo Sostenible, Hidralia Marbella

Dirección: Jacinto Benavente, 39 bajo, 29601

Marbella. Tel: +34 952820112

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

CUESTIONARIO

1. ¿A qué grupo de interés de Hidralia pertenece usted?

- ☐ Clientes
- ☐ Empleados
- ☐ Administración pública
- ☐ Comunidad local
- ☐ Proveedores
- ☐ Asociaciones profesionales
- ☐ Otros:

2 ¿Qué le ha Parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2018?

2.1 En términos generales:

- ☐ La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
- ☐ La información se proporciona de forma comprensible pero desordenada.
- ☐ La información se proporciona correctamente estructurada pero no es fácilmente comprensible. La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.

2.2 En cuanto al contenido:

- ☐ He encontrado toda la información que necesito.
- ☐ En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
- ☐ La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado alguno necesario.
- ☐ Una parte importante de datos que son de mi interés no han sido proporcionados por el Informe.

3. ¿Considera que ha habido mejoras en el Informe de Desarrollo Sostenible 2018 de Hidralia respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2017?

- ☐ No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2017.
- ☐ Sí, ha mejorado.
- ☐ No he detectado cambios significativos.

4. Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

Nombre:

Empresa/Colectivo al que representa:

Núm. aproximado de personas a las que representa:

Cargo dentro de la empresa/ colectivo:

Gracias por su colaboración



www.hidralia-sa.es



Oficina Virtual

