

HIDRALIA **MARBELLA**

INFORME DE  
**DESARROLLO SOSTENIBLE**  
2021



 **HiDRALiA**

**EDITA:**

Dirección de Desarrollo Sostenible  
Hidralia

**DIRECCIÓN:**

Atisios, 1 (Edificio Ocaso)  
41.012 Sevilla

**CONTACTO:**

[desarrollosostenible@hidralia-sa.es](mailto:desarrollosostenible@hidralia-sa.es)

**DISEÑO Y PRODUCCIÓN:**

Omawa Huella Ecológica S.L.

---

Más información, así como, la versión digital de este informe, se encuentran disponibles en:

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

El siguiente informe tiene por objeto mostrar y dar a conocer el desempeño de Hidralia en Marbella en cuanto al desarrollo sostenible y mantener una transparencia comunicativa con sus grupos de interés. Todos los datos numéricos son a 31 de diciembre de 2021, salvo que se indique lo contrario.



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



Área de Clientes



## 01. BUEN GOBIERNO

- 1.1 Quiénes somos
- 1.2 Buen gobierno y gestión ética
- 1.3 Hoja de ruta 2017-2021



## 02. PERSONAS

- 2.1 Acceso al agua



30

### 03. PLANETA

- 3.1 Preservamos el agua como fuente de vida
- 3.2 Concienciación ciudadana
- 3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático



68

### 05. ALIANZAS

- 5.1. Comprometidos con la comunidad local
- 5.2 Compra responsable
- 5.3 Relación con los grupos de interés



54

### 04. PROSPERIDAD

- 4.1 Equidad y personas
- 4.2 Seguridad y salud en el trabajo
- 4.3 Innovación con impacto
- 4.4 Cetaqua Andalucía



77

### 06. ANEXO

- 6.1. Cuestionario sobre el informe

## CARTA DEL PRESIDENTE



**FULGENCIO DÍAZ MADRID**  
GERENTE

**LA CRISIS A LA QUE NOS ENFRENTAMOS** como sociedad es compleja, desigual y al mismo tiempo transformadora.

El año 2021, ya marcado por su predecesor, HIDRALIA ha sido la referencia en la gestión del agua en Marbella, aportando soluciones y avanzando hacia un medio ambiente más sostenible, ayudando a las personas a mejorar constantemente su calidad de vida y contribuyendo al crecimiento económico.

Un año marcado por la inauguración del **Hub Operativo DINAPSIS**, un innovador espacio ubicado en la oficina de HIDRALIA en Marbella, donde se concentra la gestión de todas las fases

del Ciclo Integral del Agua en una única plataforma digital inteligente.

DINAPSIS ofrece, además, servicios que optimizan aún más la gestión, mejorar el mantenimiento y conservación de las infraestructuras utilizando métodos predictivos, así como la reducción de fugas o el control de la calidad del agua.

Todo ello, ahora con una nueva planificación centralizada que posibilita la toma rápida de decisiones ante imprevistos y que presenta soluciones digitales para avanzar en el desarrollo sostenible del municipio de Marbella y mejorar su resiliencia, al reaccionar ante crisis climáticas de manera inmediata y coordinada para reducir la afectación al municipio.

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, que continúan marcando nuestra hoja de ruta de HIDRALIA en Marbella, defienden las "Alianzas para lograr los objetivos". En este entorno destaca nuestro continuo apoyo a las entidades sociales del municipio y en el que este año hemos aumentado nuestra contribución para reforzar la colaboración público-privada.

El cambio climático es un desafío continuo al que nos enfrentemos, y en HIDRALIA la estrategia de acción diseñada se centra en dos palabras: adaptación y mitigación. Significa modificar nuestra operación y gestión diaria, adaptándola a la nueva realidad, para garantizar la continuidad del servicio y al mismo tiempo contribuir a reducir las causas del cambio climático.

Por ello, HIDRALIA ha revalidado su adhesión al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)**



# QUEREMOS AVANZAR EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL MUNICIPIO DE MARBELLA

de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía, mediante la presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la propia Junta. HIDRALIA en Marbella calcula su **huella de carbono**, y hemos obtenido el sello "Calculo" para los 4 años y el sello "Reduzco" para 2020.

Hemos apostado con éxito con la FP Dual, que manifiesta nuestro compromiso con la **creación de empleo de calidad** y la reconstrucción verde de Marbella, se han formado en nuestras instalaciones dos estudiantes de Ciclo Superior de Gestión del Agua del IES Rosaleda de Málaga para los cursos 2020-2021 y 2021-2022.

La tecnología y la digitalización son los aliados principales para dar respuesta a los retos que se nos plantean, por ello en el Área de Clientes hemos impulsado numerosas iniciativas para poder acercar

la atención digital a todos los usuarios mediante nuevas herramientas, como un "chatbot" en las páginas web corporativas, atención a través de WhatsApp, así como, el refuerzo de los canales existentes, como el Centro de Atención Telefónica (CAT).

Estamos orgullosos de haber mejorado las **infraestructuras**, seguimos incorporando placas fotovoltaicas en depósitos, optimizando la eficiencia de las bombas de impulsión, y sobre todo apostando por la sensorización de las redes de agua y saneamiento, que ha permitido ahorrar más de **737 millones de litros** en relación al agua no registrada del año 2019.

Los **fondos Next Generation** son una gran oportunidad para avanzar en la digitalización, HIDRALIA en Marbella trabaja intensamente con propuestas superiores a los 10 millones de Euros. Serán propuestas transformadoras que permitan mejorar en la garantía del servicio y la calidad del agua abastecida, cuidar todavía más el medio ambiente maximizando la eficiencia.

Desde HIDRALIA en Marbella, hoy y siempre, nos guía el firme compromiso de actuar sin dejar a nadie atrás, concediendo a la ciudadanía la seguridad y la confianza en la mejor gestión de un bien de primera necesidad y cada vez más escaso como es el agua.



# Somos agua, somos Marbella



## COMPROMETIDOS CONTIGO

# **HIDRALiA**



SOMOS CONCIENCIACIÓN



SOMOS EFICIENCIA



SOMOS SOSTENIBILIDAD



SOMOS COMPROMISO



# 01

7

## BUEN GOBIERNO



# 01 BUEN GOBIERNO

## 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.**

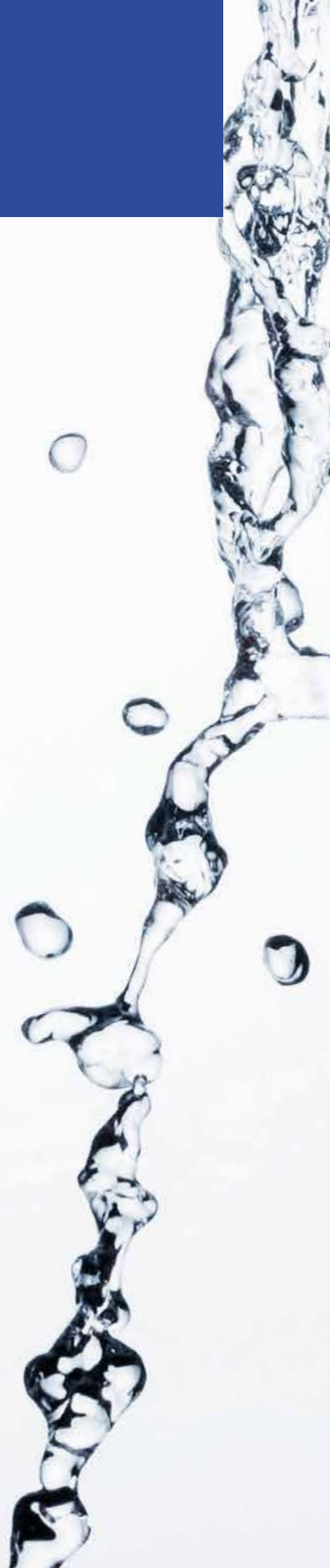


**80%**

**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**.

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



# VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

## VISIÓN



### QUÉ QUEREMOS SER

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

Una Compañía **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 Compañía **competente**, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.

## MISIÓN



### QUÉ HACEMOS PARA LOGRARLO

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

## VALORES



### PRINCIPIOS QUE NOS GUÍAN

**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 Compañía.



# PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES



EFICIENCIA EN REDES DE DISTRIBUCIÓN (Hm <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Volumen Suministrado	17,67	16,38	16,37
Agua registrada	14,58	13,31	13,75
Rendimiento Técnico	82,5%	81,3%	83,9%
Agua no Registrada (ANR)	3,09	3,07	2,62

**507 Km**

DE RED DE DISTRIBUCIÓN

**876 Km**

DE RED DE ALCANTARILLADO  
Y PLUVIALES

**13.545**

POZOS

**23.414**

IMBORNALES

**7.000 ml**

DE REJAS  
TRANSVERSALES

**3**

ESTACIONES DE BOMBEO  
AGUA RESIDUAL

**23**

CAPTACIONES Y 22  
TOMAS DE ACOSOL

**18**

DEPÓSITOS

**57.404**

CLIENTES  
EN ABASTECIMIENTO

**57.003**

CLIENTES  
EN ALCANTARILLADO

**16,37 Hm<sup>3</sup>**

DE AGUA  
SUMINISTRADA

**56.886€**

INVERTIDOS EN ACCIÓN  
SOCIAL

## 1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

### 1.2.1 ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

La comunicación, la sensibilización y formación permiten difundir a todos los niveles la cultura ética empresarial, fundamentada en cuatro principios que deben guiar la forma de actuar de Hidralia:

- ▶ Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.
- ▶ Arraigar la cultura de integridad.
- ▶ Dar prueba de equidad y honradez.
- ▶ Respetar a los demás.

Hidralia aplica estos principios a todos los ámbitos en los que actúa: en la Organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad y el planeta).

El respeto a los demás constituye uno de sus principios éticos fundamentales, otorgando una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948**. En este sentido, sus profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que éstas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la actuación de Hidralia o de uno de sus trabajadores.

Asimismo, **Hidralia promueve un comportamiento responsable, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma**, sea de palabra o de acto, vin-

culada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad. Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

El **Código Ético**, aprobado en Consejo de Administración en 2017, junto al modelo de prevención de delitos y otra normativa, se complementa con el **Protocolo de Ética en las relaciones comerciales**, junto con otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción. El código ético está disponible en:

<https://www.hidralia-sa.es/etica-y-cumplimiento>

Este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los trabajadores por diversos canales: entrega de trípticos, correos electrónicos, habilitación de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables en relación de cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación específica en materia de responsabilidad para administradores y directivos con capacidad de gobierno, así como del entorno de riesgos propio de determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto de inte-

reses, relaciones con los proveedores, relaciones con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia, en las que este año se ha completado al 100% los empleados objetivo.

De igual forma, se han realizado píldoras formativas para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de activos, comunicación y derechos humanos.

El **sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del Compliance Officer (CO), que reporta al Comité de Auditoría y éste, a su vez, al órgano de Gobierno de Hidralia.

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el

## HIDRALIA APUESTA POR UNA GESTIÓN ÉTICA EN PLENA CONSONANCIA CON UN CONTEXTO CADA VEZ MÁS EXIGENTE EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS, Y ORIENTADA A LOS VALORES DE COMPROMISO, AUDACIA Y COLABORACIÓN

análisis de actividades y procesos de Hidralia y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y



del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Asimismo, comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias:

- ➔ Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
  - ▶ Política de relación con autoridades y funcionarios públicos.
  - ▶ Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
  - ▶ Política de patrocinios y colaboraciones.
  - ▶ Política de cumplimiento ambiental.
  - ▶ Política de cumplimiento fiscal.
  - ▶ Política de seguridad de la información y uso de las TIC.
  - ▶ Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas.
- ➔ Nombramiento del órgano de supervisión y control (CO).
- ➔ Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.
- ➔ Aprobación de un protocolo disciplinario, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- ➔ Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.

- ➔ Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

Existe una dirección de 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](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es)

Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

El informe anual que el CO pone a disposición del Comité de Auditoría, que, a su vez, lo transmite al Órgano de Gobierno de Hidralia, incorpora, junto con el resto de las actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad con relación a investigaciones realizadas, así como, de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

En 2021 el CO de Hidralia ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas y ha realizado las diligencias informativas oportunas, así como, recomendaciones de mejora en el ámbito del proceso de control interno.



# PRINCIPIOS ÉTICOS



## SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

Conservo los documentos según lo dispuesto por las leyes y reglamentos. Me prohíbo establecer una identidad falsa o falsificar alguna y aviso a la jerarquía o al responsable de ética si encuentro un documento sospechoso.



## PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

Conozco los Principios de Ética de Hidralia y los aplico siempre.



## ¿A QUIÉN CONTACTAR?

Quando tengo dudas o necesito consejo o el deber de alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética. [codigoetico@hidralia-sa.es](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es)



## PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

La propiedad de Hidralia es muy valiosa. Uso estos bienes solo para fines profesionales, los protejo y los valoro.



## PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

El personal que trabaja con los proveedores debe ser particularmente cuidadoso con respecto a la ética.



## FRAUDE

El fraude en cualquiera de sus formas es inaceptable en Hidralia. Es severamente castigado por las leyes y regulaciones.



## REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

Conozco las reglas en cuanto a regalos. Un regalo siempre tiene un valor modesto.

Puedo hablar de ello a mi alrededor sin vergüenza y con transparencia porque no altera el profesionalismo ni la lealtad.

Disponibles en el espacio Estructura Ética de la intranet de la Sociedad.



## CONFLICTO DE INTERESES

Quando tengo dudas o necesito consejo o creo que es mi deber alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.



## DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades.

La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa.

No se permite la discriminación.



## CORRUPCIÓN

Me abstengo de practicar o sufrir cualquier forma de corrupción o extorsión.



## CONFIDENCIALIDAD

Conozco la escala de confidencialidad de los documentos y la aplico a diario. Aplico la política de la red y evito que mi ordenador profesional sea hackeado.



## COMUNICACIÓN

Ejercito mi libertad de expresión sin mezclar a Hidralia nunca, directa o indirectamente. Además, no necesito decir que trabajo para Hidralia por reforzar mi comentario. Solo las personas debidamente designadas pueden comunicarse en nombre de Hidralia.

## 1.2.2 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 22301:2012, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, 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. Las auditorías internas se pasaron en noviembre de 2019 y las externas en marzo de 2020, ambas con resultado positivo.



## 1.2.3 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.



## 1.2.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL 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 2021 hemos realizado 100 encuestas telefónicas. En Marbella, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,70 sobre 10, con un porcentaje del **89% de clientes satisfechos**.

### OBJETIVOS


Ficha técnica

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes domésticos con el servicio ofrecido por su compañía distribuidora de agua


- ▶ Conocer el nivel de satisfacción con los **atributos definidos**.
  - ▶ Proporcionar información fiable y accionable sobre **los puntos fuertes y áreas de mejora** del servicio.
- Difundir** los resultados de las
- ▶ mediciones para que se conviertan en herramientas de trabajo eficaces para sus destinatarios.
- Identificar las **mejores prácticas**
- ▶ dentro de la organización.




Encuesta telefónica (CATI).  
Escala de valoración numérica larga (de 0 a 10).



Universo: mayores de edad de viviendas particulares y decisiones en la contratación de suministros.



Encuestas realizadas durante los meses de Septiembre a Noviembre de 2021.  
Entrega de resultados: Diciembre de 2021.



Encuesta de 8 minutos.

	2019	2020	2021
<b>ORGANOLEPSIA</b>			
La calidad del agua	6,76	6,87	6,83
<b>SERVICIO</b>			
La continuidad del suministro	8,69	8,86	8,71
La presión con la que llega el agua a su casa	7,93	8,05	8,11
La facilidad para contactar con la compañía	6,10	No aplica	No aplica
La atención recibida	6,79	No aplica	No aplica
<b>FACTURA</b>			
La claridad de la factura	5,98	6,73	6,30

## 1.3 HOJA DE RUTA 2017-2021

La estrategia de negocio de Hidralia en Marbella, se basa en la **Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el compromiso Social**, dando con ella respuesta a su compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que está presente.

### DIGITALIZACIÓN

**NUESTRA ACTIVIDAD HA DE SER CADA VEZ MÁS TRANSVERSAL Y BASADA EN LA TOTAL CONECTIVIDAD. CON ESTE PROPÓSITO, CONSOLIDAMOS UNA RELACIÓN CERCANA Y EMOCIONAL CON NUESTROS CLIENTES Y ADAPTAMOS NUESTRO MODELO DE NEGOCIO A LA ERA DIGITAL**

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, muestra el compromiso de Hidralia en Marbella con la **Agenda 2030 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

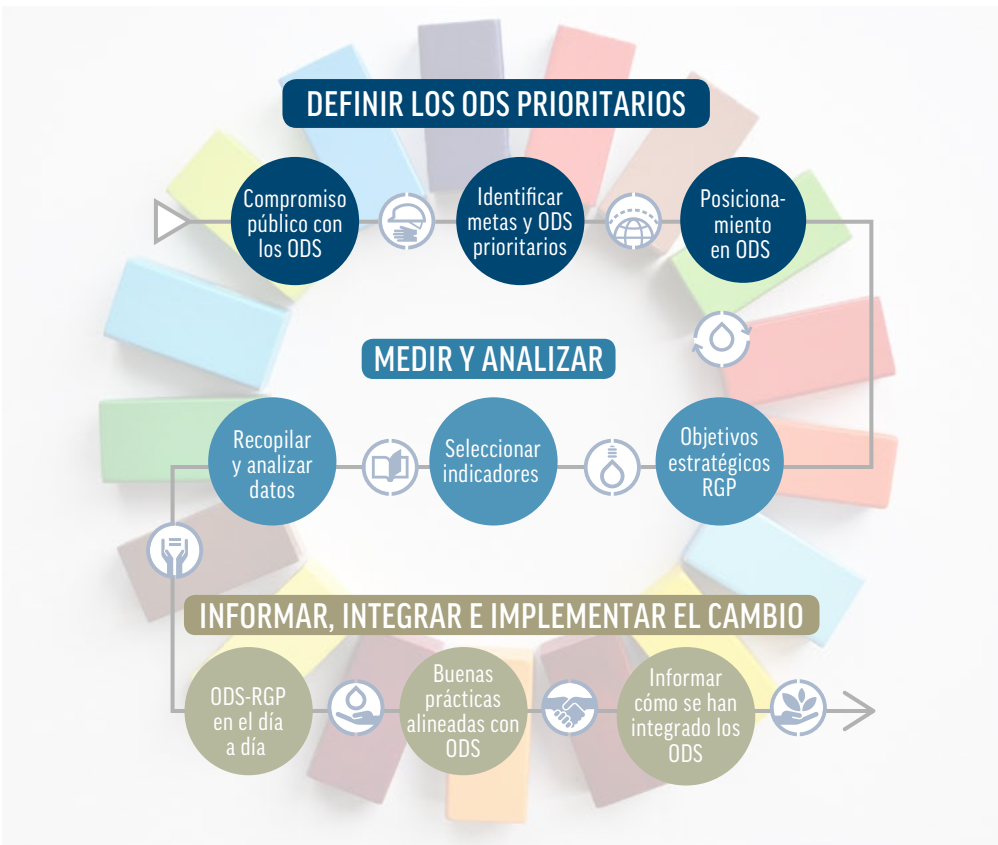
Este compromiso se asume desde tres enfoques. El primero se orienta al fortalecimiento de las alianzas y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales



del municipio de Marbella. La segunda línea de trabajo se centra en el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyan a alcanzar los ODS. Por último, el tercer enfoque aborda la aportación de Hidralia a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en sus operaciones y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de interés.

Este planteamiento ha hecho que **integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales**.

Hidralia Marbella ha integrado los ODS en su estrategia de desarrollo sostenible y aborda la Agenda 2030 a través de su plan estratégico de desarrollo sostenible que se materializa a través del Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, llamado "Rewater Global Plan" (RGP), que recoge, en detalle, su 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



sidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Este compromiso se asume desde tres enfoques:

- 1.- **Fortalecimiento de las alianzas** y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales del municipio de Marbella.
- 2.- **Desarrollo de productos y servicios innovadores** que contribuyan a alcanzar los ODS.
- 3.- **La aportación de Hidralia a los ODS a partir de la contribución que lleva a ca-**

**bo en sus operaciones** y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de relación.

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales, alineando, además, dicho modelo. El proceso seguido para determinar cuáles son los ODS estratégicos para Hidralia es el siguiente:

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: **Paz (Buen Gobierno), Personas, Planeta, Prosperidad y Alianzas**, mostrando el desempeño de Hidralia Marbella en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.



COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
1. Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico.		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 equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.		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.		11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita 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.		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.		1.4 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.		12.8 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, de calidad y diversos.		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.		8.8 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 con impacto	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.		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		17.17 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.







# 02

## PERSONAS





## 02 PERSONAS



### 2.1 ACCESO AL AGUA

Hidralia Marbella 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 2020, incluso antes de declararse el estado de alarma por parte del Gobierno de España, fue capaz de implementar actuaciones de forma casi inmediata que permitieron mantener la calidad del servicio prestado a pesar de las circunstancias.

### Actuaciones covid-19 Área Clientes

**1. Hidralia adoptó medidas para garantizar la atención no presencial,** así como, el derecho humano al agua.

HIDRALIA en coordinación con las autoridades del municipio de Marbella y en conformidad con sus orientaciones, implementó una serie de medidas preventivas encaminadas a preservar y garantizar la seguridad sanitaria de todos sus trabajadores, así como a asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones en las que opera, sean oficinas de atención al público y redes de abastecimiento o alcantarillado.

**2. Hidralia, con Cruz Roja RESPONDE.**

Hidralia destinó a esta causa 1€ por cada cliente nuevo que se registrase en el área de clientes hasta el 30 de diciembre



de 2021. A través del alta en el “área de clientes”, los clientes de Hidralia pueden consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda y segura, sin salir de casa.

**3. La plantilla de Hidralia acercó la atención digital a sus usuarios** a través de vídeos informativos protagonizados por el personal del área de Clientes.

La Digitalización, que desde hace años es una de las apuestas de mejora en la gestión de Hidralia Marbella, hizo posible que en el menor tiempo posible se pasara de la atención presencial en oficinas a una atención no presencial con todas las garantías necesarias en cuanto a fiabilidad y calidad en la atención. Además, se implementaron **nuevas herramientas, como un chatbot en las páginas web corporativas, atención a través de WhatsApp**, así como, se reforzaron los existentes, como el Centro de Atención Telefónica (CAT). A modo de ejemplo del efecto que ha tenido la pandemia en el modo en que los usuarios interactúan con la compañía, a finales de 2021 el **40,50% de los clientes recibieron la factura sin papel**, 5,29 puntos más que en 2020.

A continuación, se desglosan las acciones que garantizan la calidad del servicio día a día, así como, una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

## 2.1.1 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 durante este año nuevas tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos como personas jubiladas/ pensionistas, familias numerosas, Asociaciones benéficas y Familias con rentas bajas.

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.

Facturas beneficiadas 2021	Importe Bonificado 2021
914	21.932,21€

Además, durante 2021, hemos bonificado el importe correspondiente a cada bonificación (rentas bajas, pensionistas/ discapacitados, familias numerosas y asociaciones de carácter social) en 320 facturas.

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

## 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.

Una de las medidas adoptadas consiste en 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, al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita.

## 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 formación en atención al cliente y se han ampliado los canales de atención, en especial los que permiten la atención no presencial para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas, que se vieron ampliados y reforzados desde, incluso antes, de que se declarase el estado de alarma. Al finalizar el mismo, se volvió a la atención presencial con cita previa.

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.

### DATOS GESTIÓN COMERCIAL

	2019	2020	2021
Clientes atendidos en oficina	25.388	5.483	2.156
Clientes atendidos por teléfono CAT	25.750	23.681	36.425
Clientes atendidos por teléfono CAT-Averías	5.080	4.663	8.223
Operaciones no presenciales (Internet)	43.893	15.880	27.403
Facturas emitidas	330.278	337.111	345.505
N.º de contadores leídos	340.636	275.994	355.467
N.º de altas	633	872	1.183
N.º de bajas	356	277	475
N.º de cambios de titularidad	1.896	1.420	1.606
Nº de Subrogaciones	180	128	105

## 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 refacturación 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. En la actualidad se dispone de 8 modelos.



## Gestión de quejas y reclamaciones

A lo largo de 2021 se han formulado un total de 685 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

Quejas recibidas	2019	2020	2021
	607	908	685

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.

## ROLES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 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. Roles en la prestación de servicios.

### 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.

## Participación en organismos

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Hidralia forma parte de los comités de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA, y colabora activamente también con AEAS, la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.

También se han mantenido reuniones con asociaciones de vecinos y otros colectivos para explicarles las tarifas, escuchar sus necesidades, etc. En este sentido, la Dirección de Clientes mantiene un ambicioso plan de diálogo con diversas asociaciones locales de personas con discapacidad. Fruto de estas reuniones se están adaptando progresivamente las oficinas de atención al cliente para dar el servicio más adecuado a estos colectivos con servicios específicos, como el servicio de video-traducción.

Igualmente, se ha colaborado con el Defensor del Pueblo Andaluz entregando la información solicitada para la elaboración de sus Informes sobre Suministro de Agua.

## 2.1.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

### Telemedida

En Marbella hay instalados **7.084 contadores con tele-medida**. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la tele-lectura. Esta solución permite adaptar mejor las tarifas y servicios a las necesidades de los clientes y flexibilizar los procesos de facturación en función de las características de éstos.

### Factura sin papel

**19.960 clientes han recibido durante 2021 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.

### 2.1.3 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Marbella el fraude recuperado en 2021 asciende a 79.588 m<sup>3</sup>. Dicho volumen hace referencia a un total de 31 fraudes detectados recuperados, lo que supone un incremento del 245% en m<sup>3</sup> respecto al año anterior. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

EVOLUCIÓN DE LOS m <sup>3</sup> RECUPERADOS EN CONCEPTO DE FRAUDE DE AGUA			
m <sup>3</sup> recuperados	2019	2020	2021
	117.677	23.095	79.5882

### 2.1.4 EL PRECIO DEL AGUA: TRANSPARENCIA EN LA ELABORACIÓN DE LAS TARIFAS

A la hora de fijar el precio del agua en un municipio intervienen el Ayuntamiento, que es el que tiene las competencias en el abastecimiento de las poblaciones y la Comunidad Autónoma, encargada de aprobar un expediente de modificación de tarifas. En el Ayuntamiento se examina la propuesta y se remite a la Comisión de Precios. Este organismo, perteneciente a la Comunidad Autónoma, es el competente para autorizar los precios definitivos del agua y está compuesto por representantes de la Administración, organizaciones sindicales, empresariales y de consumidores.

**EL PRECIO NO ES EL MISMO PARA TODAS LAS POBLACIONES**

La extensión del territorio municipal, la longitud de la red y su estado de conservación, la orografía, los recursos hídricos disponibles y su coste, la política de inversiones, la antigüedad de la red y, sobre todo, la necesidad o no de compra de agua, hacen que el proceso sea más o menos gravoso y tenga su reflejo en la factura. No tiene el mismo coste el servicio de abastecimiento de una población con una densidad de habitantes muy baja, con una red muy extensa y que no tenga recursos hídricos propios, que otra con una concentración de la población importante y con sus propios recursos a un bajo precio. Tampoco tendrá el mismo precio el agua en una población que cumpla con la Directiva Marco del Agua y que repercuta los costes de amortización de infraestructuras, que otra donde estos costes sean repercutidos en otros impuestos o tasas diferentes.









# 03

## PLANETA



## 03 PLANETA



### 3.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

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 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.

**83,9%**  
**RENDIMIENTO  
 TÉCNICO**

### 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 DE 44.861  
m<sup>3</sup>/DÍA DE AGUA 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 en continuo 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.msc.es>

**222  
INFORMES DE  
ANÁLISIS CONSTAN EN  
SINAC**

### 3.1.2 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.

En 2021 se han usado técnicas avanzadas para la recuperación de captaciones y se han realizado proyectos para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos como se describe más ampliamente en el apartado 4.3 Innovación con impacto.

#### RECARGA DE ACUÍFEROS SUBTERRÁNEOS (m<sup>3</sup>)

Recarga en profundidad de acuíferos	2019	2020	2021
	0	17.528	5.398





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, si circula 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 2021 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos en lo que respecta a la transformación digital, avanzando en la monitorización y en la sectorización/ microsectorización de la red, **centralizando las operaciones en el Hub Operativo**

**Dinapsis.** 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

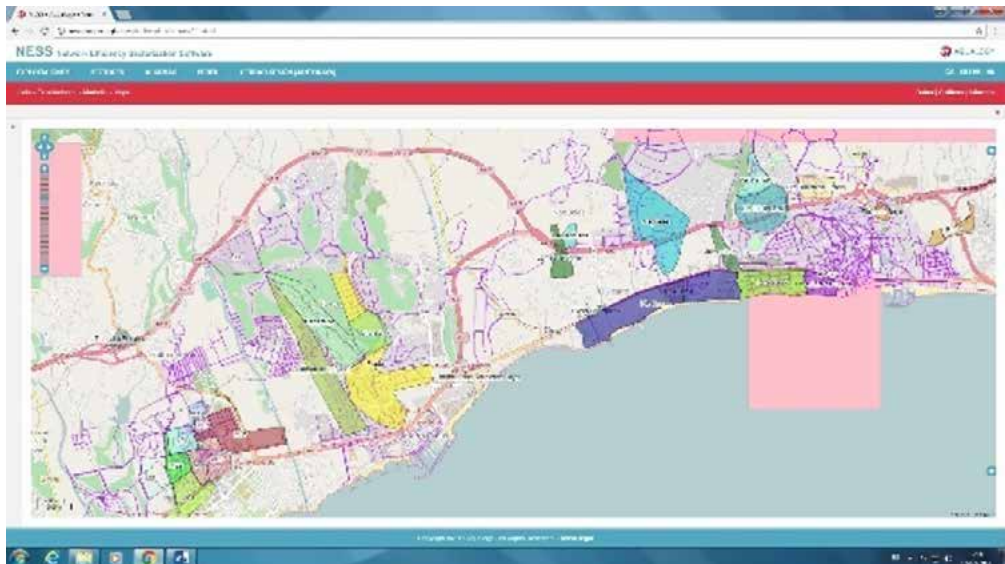


horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.

➔ **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 2021 se han detectado:

Rendimiento (%)	2019	2020	2021
	82,5	81,3	83,9

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta desarrollada por Agbar, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.





## 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 2021.

### Mejoras en la Red de Distribución

- ▶ Proyecto "Instalación Red Agua Potable Calle Jorge Manrique, Nueva Andalucía" 110 ml tubería FD DN150

Importe **13.149,52 €**

- ▶ Proyecto "Instalación Conducción Agua Potable Calle Altamira, Nueva Andalucía" 35 ml tubería FD DN80

Importe **10.552,48 €**

- ▶ Proyecto "Instalación Conducción Agua Potable Calle Claveles, Marbella" 90 ml tubería FD DN100

Importe **7.163,73 €**



- ▶ Obra "Renovación Red Abastecimiento Calle Paris, Nueva Andalucía" 29 ml tubería FD DN150

Importe **8.648,65 €**

- ▶ Obra "Instalación Red Agua Potable Calle Real, Nueva Andalucía" 290 ml tubería FD DN150

Importe **17.161,75 €**

- ▶ Obra "Ampliación Red Agua Potable Urb. Lomas del Rey, Marbella" 76 ml tubería FD DN100

Importe **15.756,81 €**

- ▶ Obra "Desvío Red Agua Potable Calle Juan Alameda, Marbella" 51 ml tubería FD DN200

Importe **5.988,05 €**

- ▶ Obra "Traslado Red Agua Potable Calle Generalife, Nueva Andalucía" 51 ml tubería FD DN150

Importe **2.600,33 €**

- ▶ Obra "Ejecución Escalera Acceso Cubierta Depósito Manchones, Marbella"

Importe **7.232,04 €**

- ▶ Obra "Ejecución Escalera Acceso Cubierta Depósito Aloha Lago, Nueva Andalucía"

Importe **5.529,81 €**

- ▶ Obra "Sustitución Variador y Arrancadores Eléctricos EBAP Manchones, Marbella"

Importe **6.108,02 €**

- ▶ Obra "Sustitución Electrobomba Pozo Aloha Alto, Nueva Andalucía"

Importe **8.550,69 €**

- ▶ Obra "Sustitución Variador Eléctrico Pozo Señorío I, Marbella"

Importe **3.595,00 €**

- ▶ Obra "Adecuación Captaciones Mejora Sensorización, Marbella"

Importe **11.411,81 €**

- ▶ Obra "Sustitución Electrobomba Ebap Depósito Aloha, Nueva Andalucía"

Importe **1.096,65 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Arquillo, San Pedro Alcántara"

Importe **10.374,55 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla PRFV Perímetros Accesos Cubierta Depósito Cerro Abogado, Nueva Andalucía"

Importe **8.284,00 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Aloha Lago, Nueva Andalucía"

Importe **3.228,75 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Naranjos Hill, Nueva Andalucía"

Importe **1.601,80 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Trapiche, Marbella"



Importe **18.746,75 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Manchones, Marbella"

Importe **6.782,95 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Intermedio, Nueva Andalucía"

Importe **9.956,70 €**

- ▶ Obra "Instalación Red Agua Potable Calle Fernando VII, Marbella" 206 ml tubería FD DN100

Importe **53.118,46 €**

- ▶ Obra "Instalación Red Agua Potable Paseo Amapolas, Marbella" 129 ml tubería FD DN100

Importe **28.077,49 €**

- ▶ Obra "Instalación Barandilla Perimetral PRFV Cubierta Depósito Aloha, Nueva Andalucía"

Importe **6.597,43 €**

- ▶ Obra "Instalación Red Agua Potable Avda. Arias de Velasco, Marbella" 111 ml tubería FD DN150

Importe **21.113,41 €**

- ▶ Obra "Instalación Red Agua Potable Calle Francisco García Parra, Marbella" 99 ml tubería FD DN100

Importe **27.856,17 €**

- ▶ Obra "Sellado Captaciones Término Municipal Marbella"

Importe **25.004,09 €**

## Mejoras en la Red de Alcantarillado

- ▶ EJECUCIÓN DE COLECTORES Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN CALLE JOSÉ RAMOS Y CALLE DEL VALLE. SAN PEDRO ALCÁNTARA. T. M. (MÁLAGA).

Importe **1.225.773,4 € (sin iva)**



Las obras consistieron en la renovación y mejora integral de la red de alcantarillado en calle José Ramos, calle del Valle, calle Oasis (tramo desde calle José Ramos hasta calle Antequera) y calle Estepona (desde su intersección con calle José Ramos hasta su intersección calle Antequera). Se proyecta una red separativa mediante colectores de PVC de 400 mm de diámetro. Se renuevan las redes de abastecimiento con ejecución de una nueva red de fundición dúctil de 150 / 100 mm de diámetro; Se ejecutan las infraestructuras de telecomunicaciones, alumbrado público, red de electricidad y redes de riego y baldeo.

- ▶ MEJORA DEL DRENAJE URBANO EN LA INTERSECCIÓN DE AVDA. RICARDO SORIANO CON CALLE GREGORIO MARAÑÓN.

Importe **35.965,20 € (sin iva)**

Las obras realizadas consistieron en la ejecución de red separativa de pluviales mediante colector de PVC., la ejecución de elementos de captación de aguas superficiales de la red de pluviales

(imbornales de rejilla con buzones absorbedores y un albañal anti-ruido de alta capacidad) y la realización de doble pasa-tubo de en la mediana de la calzada para eliminar el efecto “barrera” que ésta supone para la circulación del agua de escorrentía superficial y evitar la formación de balsas en la calzada.

► **CONEXIÓN A SISTEMA GENERAL DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE LA NAVE DE SERVICIOS OPERATIVOS Y TRIPLE A DE MARBELLA**

Importe **502.339,71 € (sin iva)**

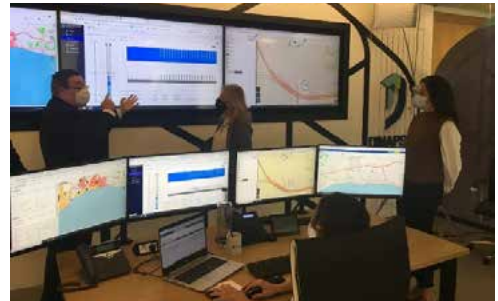
Las obras consistieron en la conexión de la red de abastecimiento general hasta un deposito desde el que se podrá abastecer tanto la nave de servicios operativos como la Triple A, y la ejecución de una red de evacuacion de aguas residuales desde la Triple A hasta la instalacion de depuracion y tratamiento de aguas residuales que hay previsto ejecutar junto a la nave de servicios operativos.



## DINAPSIS

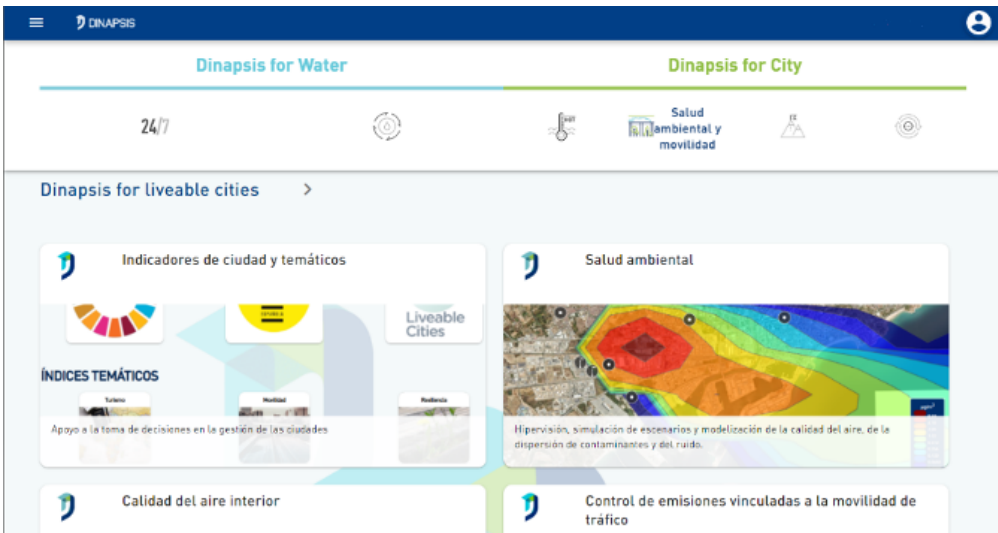
Las empresas y ciudades de la actualidad están destinadas a hacer frente a la escasez de recursos y al cambio climático. Los grandes retos a los que se enfrenta la sociedad actual serán más fáciles de superar con el apoyo de la tecnología y las herramientas digitales.

Frente a estos desafíos, Hidralia en Marbella, está comprometida con la preservación del medio ambiente, apuesta por la Transformación Digital de las operaciones y procesos en el ámbito de la gestión del ciclo integral del agua y de la salud ambiental y ofrece colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía para lograr territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030.



## Red DINAPSIS

Dinapsis está conformado por una **red de hubs de transformación digital** del sector del agua y la salud ambiental para el territorio. Es un entorno en que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital. Para ello, Dinapsis se constituye como la combinación de un espacio físico, una suite de servicios digitales y un lugar para la co-creación y las alianzas.



► Como **espacio físico**, los centros DINAPSIS permiten la operación integrada de servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental para cada territorio donde están presentes.

► Dinapsis es también una **suite de servicios digitales** enfocados a dar una respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de cada territorio.

► Y al mismo tiempo, Dinapsis es donde aplicamos metodologías eficaces junto a nuestros clientes y a nuestro comprometido equipo. Un espacio de atrevimiento para fomentar el desarrollo de la economía local y la innovación.



## Los servicios digitales de DINAPSIS

Dinapsis agrupa los servicios digitales que ofrece a la sociedad a lo largo de tres ejes principales:

► **Dinapsis for Water**, para optimizar las operaciones del ciclo integral del agua, contribuyendo a esta finalidad por medio de las temáticas de la **Eficiencia en la Operación 24x7** y la **Gestión Integral de los Recursos Hídricos**. En este ámbito, DINAPSIS ofrece soluciones integrales que permiten la digitalización de los principales procesos operativos, desde la captura de datos hasta la visualización, la analítica, el monitoreo y el control remoto, así como la incorporación de algoritmos predictivos en todos los procesos clave. De esta manera, se garantiza una gestión eficiente y una calidad óptima, apoyando la toma de decisiones en los datos y la inteligencia artificial

► **Dinapsis for City**, para mejorar la salud ambiental de tu ciudad. Aquí entran en juego las temáticas de la **Adaptación al Cambio climático y resiliencia**, la **Salud ambiental y movilidad urbana**, la **Infraestructura Verde** y el **Turismo Soste-**



nible y, por último, aunque fundamental, la **Economía Circular** en las ciudades

► **Dinapsis for Circular Economy**, para la industria en todos sus ámbitos medioambientales, como el Aire, la Gestión de Recursos Hídricos, el Reciclaje y Recuperación de Residuos y nuevamente la Eficiencia en la Operación 24x7 y la Economía Circular adaptadas a las necesidades de una actividad industrial compatible con la sostenibilidad.

### Un espacio para la co-creación

En una continua exploración de nuevas ideas para desarrollar capacidades, productos y servicios, conjugamos la innovación más abierta, disruptiva y digital con nuestros centros de innovación distribuidos por múltiples ciudades de España.

Los centros DINAPSIS nos permiten ampliar nuestro conocimiento de las necesidades reales de la ciudadanía y crear fuertes vínculos con start-ups, centros de emprendimiento y universidades con

el objetivo de conocer las tecnologías con las que trabajan, co-crear con ellos y generar soluciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en las ciudades.

Este objetivo se lleva a cabo mediante proyectos de innovación, hackathons e inno-calls y mediante pilotos con start-ups.

► En los **proyectos de innovación** trabajamos en el desarrollo de soluciones innovadoras que mediante el uso de tecnologías digitales transformen nuestros procesos.

► Las **hackathons e inno-calls** son convocatorias abiertas para que jóvenes universitarios y start-ups participen aportando una propuesta tecnológica disruptiva.

► En los **pilotos con start-ups**, identificamos start-ups de interés y definimos pruebas de concepto para evaluar la implementación de su tecnología en nuestra oferta de servicios.





## ¡DROLOC

En Marbella se ha utilizado el sistema ¡DROLOC 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.

## 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

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

El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS. Esto facilita su gestión y reduce el tiempo de intervención inicial en el caso de avería.

### Digitalización avanzada

Dentro de la iniciativa de securización de los centros de control de nuestros telecontroles, a lo largo de 2020 se ha finalizado la migración del CCO de Marbella, como principal proyecto de securización de la Infraestructura Crítica CCO Hidralia Marbella nombrada como tal el pasado 12 de Noviembre de 2018, mediante la Resolución de la Secretaría de Estado de Seguridad a través del procedimiento 62.1/2015, designó como Operador Crítico a la sociedad Hidralia Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A. catalogando como **crítico el Centro de Control Operativo (CCO) de Marbella**, sito en la Avenida Arias de Velasco SN de Marbella con código de infraestructura 3708.

### Servicio de optimización de inversiones en activos lineales de abastecimiento

En 2019 se implantó esta herramienta basada en la cartografía recogida en los **Sistemas de Información Geográfica (GIS) de Abastecimiento de la explotación de Marbella**, junto con el histórico de edades de los diferentes tramos que componen nuestras redes, así como el histórico de averías que se han registrado en estos en los últimos años, por la aplicación de diferentes algoritmos, realización de diagnósticos de la red y planteamiento de diferentes escenarios de inversión se obtiene un Plan Técnico de Renovación de la Red a un horizonte variable en función de las necesidades

y posibilidades económicas del servicio, para su traslado a las diferentes administraciones.

### 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 2021 se ha realizado la **limpieza avanzada del alcantarillado de 407 km** del total de la red. El porcentaje de **imbornales limpiados en 2021 ha sido de 25.573 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 sujeción y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

En 2021 se han inspeccionado 417,95 km de redes y colectores.

- ▶ **22,8 km de inspección con CCTV preventiva.**
- ▶ **15,9 km de inspección CCTV correctiva.**
- ▶ **379,58 km inspección con pértiga.**



**LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA RED SANEAMIENTO.**

## Operativo ante lluvias intensas

El objetivo de Hidralia Marbella en relación con 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

Permite disponer de un servicio avanzado de supervisión de la red de drenaje de Marbella en Tiempo Real. Se trata de una

## EL OBJETIVO ES PODER EVACUAR LAS AGUAS PLUVIALES EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

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.

En el municipio de Marbella, hay instalados 3 pluviómetros físicos con el fin de que recojan datos de lluvia en tiempo real de todo el municipio ( San pedro,



Marbella centro, Las chapas) y un pluviómetro virtual en Nueva Andalucía, el cual reporta datos de previsión de radar; Igualmente se ha continuado con la sensorización de la red de drenaje, contando con 35 limnímetros en distintos puntos que permiten saber el caudal que circula en tiempo real por la red de saneamiento así como monitorizas las descargas del sistema unitario en tiempo de lluvia

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.

Para el control de las aguas de baño, Hidralia realiza campañas de muestra de las aguas de las distintas playas del litoral Marbellí. Durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, semanalmente se recogen muestras de las 25 playas de Mar-

bella, comprobando que los parámetros están dentro de la reglamentación vigente.

## 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.

El uso de GALIA comporta un cambio de concepto importante. El objetivo es el mantenimiento de la red en base al conocimiento de sus necesidades y la respuesta a las mismas optimizando el uso de los recursos. Por tanto, el alcance del mantenimiento es mucho más grande que la tradicional limpieza de determinadas longitudes de red condicionadas por limitaciones en el conocimiento de las necesidades y un presupuesto.

La clave reside en disponer del máximo conocimiento del estado de la red para poder determinar las necesidades reales de la misma.



GALIA.



## Plan Director de Alcantarillado

Hidralia ha elaborado el Plan Director para el municipio de Marbella. Se trata de un documento técnico urbanístico 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 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.

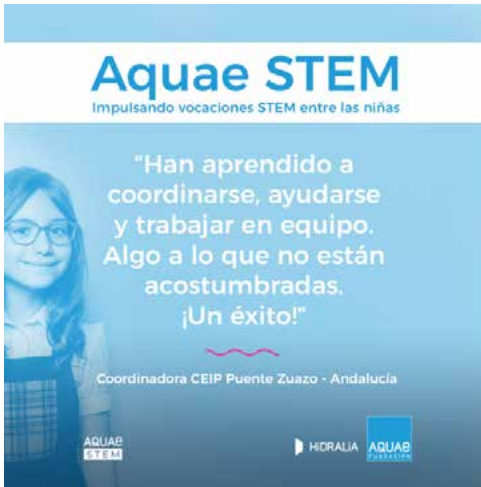


## 12 **3.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA**

### 3.2.1 PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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.

En este ámbito, un proyecto singular y muy apreciado, que se inició en 2021, es la promoción de las vocaciones STEM entre las jóvenes, lanzado por la Fundación AQUAE e HIDRALIA. En concreto en Marbella han participado los colegios Las Chapas y María Auxiliadora I.



### Educación

En marzo de 2021, se convocó el VII Certamen Andaluz de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente, cuyo fallo se hizo público en junio de 2021. El relato titulado 'Vidas interrumpidas' de la onubense Clara Gómez ha sido galardonado con el primer premio.



### Programa de Sensibilización Ambiental Aqualogía

Debido a la situación actual causada por el COVID-19, durante el 2021, Hidralia no ha podido realizar las sesiones presenciales del programa Aqualogía sobre consumo responsable del agua y medio ambiente en los centros educativos del municipio de Marbella.

Actualmente estamos implantando en el curso 2021 - 2022 el programa Aqualogía on-line. Después de 7 años recorriendo los centros de primaria de Marbella, hemos digitalizado el programa para garantizar el acceso en todo momento a los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa.

Con un enfoque basado en el cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad de los recursos y la actuación sobre el cambio climático, Aqualogía descubre al alumnado de primaria el ciclo integral del agua, cómo ésta llega a nuestras casas y qué tratamientos son necesarios para su consumo y retorno al medio natural.

A través de juegos interactivos, experimentos y retos, los personajes de Aqualogía nos sumergirán en el fascinante conocimiento del agua.



## 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. Y también la oficina de Hidralia en Marbella donde se ubica el Hub Operativo de Dinapsis, un innovador espacio donde se concentra la gestión de todas las fases del Ciclo Integral del Agua en una única plataforma digital inteligente.



## Día Mundial del Medio Ambiente

En colaboración con Hidralia, la Delegación de Medio Ambiente y Playas del Ayuntamiento de Marbella presentó el Día Mundial del Medio Ambiente 2021, una carpa informativa con varios paneles informativos sobre el ciclo del agua, la problemática de las toallitas y los problemas asociados a los plásticos en el mar. El objetivo de la campaña fue: dar a conocer la problemática de la contaminación del agua y cómo la afectan especialmente las toallitas y los microplásticos; y explicar a la ciudadanía el ciclo del agua en la Costa del Sol para acabar con la creencia de que no existen depuradoras.



## 3.2.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La presencia en Twitter se engloba en la estrategia de Hidralia de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en 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 2.800 seguidores.

 [@infoHidralia](https://twitter.com/infoHidralia)







## 3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

### 3.3.2 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante 2021 se han continuado analizando las posibles actuaciones en materia de eficiencia manteniendo los ratios esperados con las actuaciones de los últimos años.

También se ha realizado seguimiento de las auditorías energéticas de años anteriores para comprobar la eficacia de las acciones llevadas a cabo, así como culminar los proyectos de generación de energía eléctrica a través de las Instalaciones Fotovoltaicas para autoconsumo

en las siguientes instalaciones para conseguir una mejor eficiencia energética:

- ▶ Instalación Fotovoltaica Depósito Aloha.
- ▶ Instalación Fotovoltaica Pozo Río Verde Nueva Andalucía 3.
- ▶ Instalación Fotovoltaica Depósito Sierra Blanca 3.
- ▶ Instalación Fotovoltaica Almacén Molinillo.

**EL TOTAL DE ENERGÍA GENERADA FUE DE 45.880 KW**

CONSUMO DE REDES DE ABASTECIMIENTO (KWH)	2019	2020	2021
Consumo eléctrico distribución	4.364.151	3.943.156	4.061.423
Consumo eléctrico Captación	2.191.011	2.235.726	2.188.993
Total consumo energía eléctrica	6.555.162	6.178.882	6.250.016

### 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 **18 vehículos eléctricos de un total de 24 para los trabajos de operaciones de mantenimiento** en las redes e instalaciones de agua del servicio cuya recarga se realiza a través de una electrolinerera. Además, se cuenta con **2 vehículos híbridos**.



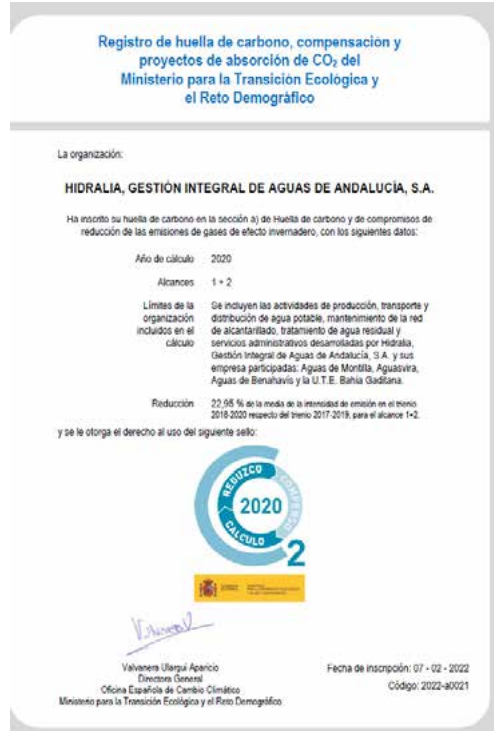
### 3.3.3 REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Hidralia en Marbella, tiene entre sus premisas la lucha contra el Cambio Climático, esto se traduce en en las siguientes líneas de actuación:

Hidralia ha revalidado su adhesión al **Sistema Andaluz de Comepnsación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía, mediante la presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la propia Junta.

**PARA QUE A UN GRIFO DE MARBELLA LE LLEGUE 1L DE AGUA, SE GENERAN 0,006 g DE CO<sub>2</sub> eq.**

Cálculo de la Huella de Carbono de 2017 a 2020, la hemos registrado en el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) y hemos obtenido el sello "Calculo" para los 4 años y el sello "Reduzco" para 2020.



HUELLA DE CARBONO DE HIDRALIA MARBELLA 2020	tCO2 eq 2020	tCO2 eq 2019
<b>Alcance 1</b>		
Combustión Móvil	99.007	148.675
<b>Alcance 2</b>		
Electricidad	0	0
<b>Alcances 1+2</b>	<b>99.007</b>	<b>148.675</b>









# 04

## PROSPERIDAD



## 04 PROSPERIDAD

### 4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

% TRABAJADORES	2021
Mujeres	20%
Hombres	80%

**EL MAYOR ACTIVO DE HIDRALIA LO CONSTITUYEN SUS PROPIOS TRABAJADORES**

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA	2019	2020	2021
Mujeres	22%	20%	20%
Hombres	78%	80%	80%

DESGLOSE DE LA PLANTILLA (%)	2021
Titulados superiores	20%
Titulados de Grado Medio	4%
Jefes y Mandos intermedios	13%
Oficiales	52%
Auxiliares	11%

## 4.1.1 FORMACIÓN

Para garantizar la calidad, la satisfacción y la productividad en el trabajo es preciso contar con un equipo humano capacitado, diverso, talentoso e inclusivo. Por ello, Hidralia en Marbella está comprometida con la implantación de planes de formación y desarrollo del talento y a mejorar el acceso a trabajadores con discapacidad.

Hidralia apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos sus trabajadores sobre los riesgos derivados

de su trabajo, ya sean laborales, éticos, sociales o medioambientales.

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

**DURANTE 2021, SE HAN DADO 875 HORAS DE FORMACIÓN**

HORAS DE FORMACIÓN	2021
Horas totales de formación	875
Horas de formación por empleado	12,32
Total horas de formación mujeres	163
Porcentaje horas formación mujeres (%)	19%
Horas formación por empleada	11,64
Total horas de formación hombres	712
Porcentaje horas formación hombres (%)	81%
Horas de formación por empleado	12,49



## Colaboraciones con instituciones de educación superior

Convenio Marco de Colaboración con la Universidad de Málaga para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como, por ejemplo, alumnos del programa ICARO. Y se colabora también con la Universidad de Málaga en diferentes proyectos educativos como el Máster RHYMA.

Hidralia, colabora con:

- ▶ **IES Rosaleda para el desarrollo de la FP Dual: Ciclo Superior de Gestión de Agua**, para los cursos 2020-2021 y 2021-2022. En concreto en Marbella, se está formando a 2 alumnos a través de esta colaboración.
- ▶ **IES Río Verde en las prácticas del ciclo superior de Administración y Finanzas** cursos 2020-2020 y 2021-2022.

## 4.1.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Las políticas y los procedimientos de la Dirección 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. Por ello, Hidralia tiene un **Plan de Igualdad**, independientemente de que sea obligatorio por ley.

En Hidralia Marbella se ofrecen beneficios sociales, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación. Entre



Firma del III Plan de Igualdad de Hidralia.



ellos destacan el contar con seguro de vida, ayudas a la formación de sus hijos y la ayuda al préstamo de vivienda.

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN



Conciliación de la vida personal, familiar y laboral



Clasificación profesional, promoción y formación



Retribuciones



Salud laboral



Comunicación y lenguaje no sexista



Acceso al empleo

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



## 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. En 2021 se ha colaborado con ellos:

- ▶ Contamos con el **sello Bequal en la categoría Bequal+**. Bequal es una fórmula de evaluación por un tercero, que determina el grado de compromiso de las empresas en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad.
- ▶ Formación específica: "Cómo gestionar la Diversidad en el entorno laboral", se ha impartido a 4 trabajadores, también se ha participado en la Webinar: **"Día Mundial de la Mujer. Comprometerse en favor de la Equidad"**.



## Políticas de impacto en la sociedad y de responsabilidad social

Acuerdo de colaboración con la fundación ADECCO:

- ▶ "Día de la Mujer", marzo 2021
- ▶ "Diversidad Funcional", octubre 2021.

## Cultura justa

Este proyecto tiene por objetivo crear un clima de confianza que permita identificar e informar de las condiciones que pueden provocar un accidente cuando se comete un error o se incumple una norma y fallan las barreras de protección.

Todo sobre la base de 3 pilares:

- ▶ Enfoque positivo de la seguridad y salud.
- ▶ El fomento de la declaración espontánea de incidentes.
- ▶ Tolerancia Cero a las transgresiones e incumplimientos frente a la aceptación del error como fuente de progreso.

El objetivo final es establecer una línea clara entre conductas que deben ser reconocidas y conductas no aceptables en el ámbito de gestión de la seguridad y salud laboral.

**SER JUSTO NO ES PREOCUPARSE SÓLO POR LAS CONDUCTAS NO ACEPTABLES, SINO TAMBIÉN POR LAS QUE DEBEN SER RECONOCIDAS**



## 4.2. 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 **ISO 45001:2018**.

Los objetivos en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia en Marbella, tienen 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 Seguridad y Salud 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 2021, en Marbella sólo hubo 3 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, durante 2021 se han realizado 8 y 84 visitas, respectivamente.

Por otro lado, están el proyecto **Cultura Justa**, así como, las actividades que se realizan con motivo del día internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para reafirmar todavía más que la prevención de riesgos laborales es cosa de todos.

Otras actividades realizadas:

- ▶ **Formación Liderazgo SSL Executive:** todos los directores de Andalucía formados.
- ▶ **Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios:** todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.

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.

### 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 en Marbella 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 en primera instancia y talleres de profundización sobre actividad física y desayunos saludables.

Siguiendo con la actividad física, tienen instalados aparcamientos para bicicletas en la oficina y el almacén de Marbella, de modo que se anima a los trabajadores a acudir en bicicleta al trabajo en vez de usar vehículos a motor, contribuyendo, además, con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases a la atmósfera.

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), ferritina para el control de la anemia y detección precoz del cáncer de colon (sangre oculta en heces).

Además, se ha administrado la vacuna antigripal a todo el personal que la ha requerido.

### Crisis sanitaria COVID-19

Debido a la crisis sanitaria por el Covid-19 que hemos sufrido a nivel internacional, Hidralia ha implementado una serie de medidas preventivas encaminadas a evitar el riesgo de contagio entre la plantilla:

- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19.
- ▶ Implantación de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, instalación de medidores de CO2 en continuo, teletrabajo,

operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización de test para reincorporación tras cuarentenas, cribados periódicos con test de antígenos,...).







## 4.3 INNOVACIÓN CON IMPACTO

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 2021, 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, las Smart Cities o la innovación social.

## 4 PROYECTOS EN CURSO DURANTE 2021

### HIDRALIA

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>TERRA 2020</b>	Integración de información, territorio, modelización predictiva y conocimiento de los acuíferos de Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	 <b>HiDRALiA</b>
<b>LAGAR</b>	Inteligencia artificial aplicada a la gestión de activos y análisis de riesgos en Marbella.	01/07/2020 30/09/2021	 <b>HiDRALiA</b>
<b>TERRA 2021</b>	Desarrollo de una herramienta de SSD para una gestión de la explotación eficiente y sostenible.	01/06/2021 31/12/2021	 <b>HiDRALiA</b>
<b>TERRA NERO</b>	Identificar y evaluar nuevas zonas de obtención de recursos sostenibles.	01/06/2021 02/06/2022	 <b>HiDRALiA</b>



A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Hidralia durante 2021:

## NERO

### Cartografía del potencial de aguas subterráneas en la Costa del Sol y mejora del conocimiento hidrogeológico del entorno del río Guadalmanza

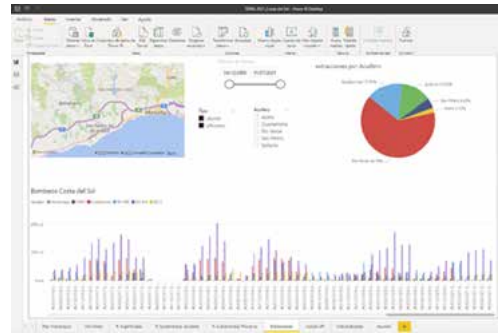
El proyecto NERO tiene como objetivo la adaptación y aplicación de novedosas metodologías para el diagnóstico espacial de zonas susceptibles de almacenar y/o transmitir el agua de forma factible, es decir, de cartografiar lugares donde potencialmente existen acuíferos y sus características hidrogeológicas permitan un uso del agua racional y sostenible.

Así mismo, y de forma paralela, en este proyecto se está llevando a cabo una caracterización hidrogeológica en detalle de los acuíferos de la zona del río Guadalmanza (Estepona – Málaga), para evaluar sus recursos hídricos y así poder llevar a cabo una planificación hidrológica que permita extracciones de agua sostenibles.

## TERRA

### Aplicación de Inteligencia Artificial para la predicción de los recursos hídricos

El proyecto TERRA, usa modelos de aprendizaje automático que son capaces de predecir la evolución del agua embalsada o el nivel de los acuíferos con hasta un año de anticipación y un error inferior al 20%. Se ha aplicado en 3 pilotos de diferente naturaleza: Marbella y Granada donde se hace uso conjunto de recursos hídricos superficiales regulados y subterráneos de acuíferos detríticos y Torremolinos donde se explotan recursos de un acuífero de naturaleza kárstica.



Todos estos resultados se recopilan en una herramienta de visualización desarrollada mediante Power BI que, gracias su interfaz amigable y sencilla, permite al usuario visualizar los principales parámetros de gestión de las masas de agua y ayudar a la hora de tomar decisiones preventivas o de mitigación de la sequía e incluso en la elaboración de los presupuestos anuales.

## LAGAR

### Inteligencia Artificial aplicada a la mejora de la gestión del agua.

El proyecto tiene dos objetivos: Por un lado, minimizar el impacto sobre las infraestructuras de la red de abastecimiento de agua potable gracias al apoyo de mapas de riesgo de corrosión e incrustación por la circulación de aguas de diferente origen. Para ello, se ha trabajado en automatizar la generación de mapas a fin establecer protocolos y hacer un seguimiento de los puntos más

vulnerables de la red. De esta forma, se pueden implementar de forma ágil las acciones necesarias en los planes de mantenimiento de red y, en consecuencia, actuar con mayor eficiencia minimizando el impacto sobre los activos y sobre el servicio de agua potable.

Por otro lado, LAGAR pretende monitorizar diferentes parámetros de calidad en red de distribución de agua potable. Para ello, se han instalado una serie de sensores y se están desarrollando modelos de Machine Learning para la predicción y creación de un sistema de alerta de trihalometanos (THM).



## 4.4 CETAQUA ANDALUCÍA

# CETAQUA ANDALUCÍA

Cetaqua Andalucía es un Centro Tecnológico con un modelo de colaboración de gran relevancia a nivel europeo que promueve la relación entre los ámbitos público, académico y empresarial.

Las principales líneas de trabajo se centran en proponer soluciones de I+D+i con el fin de asegurar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades locales y aportando valor añadido para la sociedad en su conjunto.

Su principal órgano de gobierno es el Patronato y está compuesto por Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Málaga, miembros fundadores desde 2014.

A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2021:

### PATHOCERT

#### **Detección de microorganismos y contaminantes en el agua**

El proyecto PathoCert tiene como objetivo principal la detección de eventos de contaminación por patógenos transmitidos por el agua aplicando técnicas de visión artificial. La solución monitorizará tanto la turbidez como cambios del color del agua para enviar alertas por posibles contaminaciones. Así mismo se realizará un estudio para intentar asociar los dife-

rentes cambios del estado del agua con los posibles patógenos que han podido provocar esta situación.

La viabilidad de la solución se comprobará primeramente en el laboratorio provocando posibles eventos y finalmente se realizará una prueba piloto en el embalse de Canales (Granada).

### LIFE Matrix

#### **Recarga Gestionada de Acuíferos con agua regenerada, un sistema para combatir el estrés hídrico**

El proyecto LIFE Matrix tiene como objetivo principal demostrar la viabilidad técnica, medioambiental y sanitaria de un sistema de Recarga Gestionada de Acuíferos con agua regenerada, aguas residuales depuradas sometidas a procesos de tratamiento complementarios para su reutilización.

LIFE Matrix demostrará su solución en la Costa del Sol, más concretamente en la Estación Depuradora de Agua Residual (EDAR) de la Víbora, en Marbella, gestionada por ACOSOL. Este proyecto está liderado por Cetaqua Andalucía, junto con Cetaqua Barcelona, ACOSOL y la UMA.







# 05

## ALIANZAS



## 05 ALIANZAS

### 5.1. COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

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.

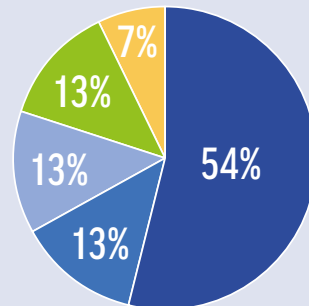
Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Hidralia lleva a cabo actuaciones solidarias en Marbella y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se han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

#### 5.1.1 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.

**56.886€ CONTRIBUCIÓN DE HIDRALIA AL MUNICIPIO DE MARBELLA**

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES A LA COMUNIDAD 2021



- Educación y juventud
- Desarrollo económico
- Medio Ambiente
- Arte, Cultura y Deporte
- Bienestar Social

#### 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 2021:

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.



**CAMPAÑA DE RECOGIDA DE CAMELOS Y JUGUETES PARA NIÑOS.**

Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella en una **campaña de recogida de caramelos y juguetes para niños** de Cáritas La Encarnación, Asociación A Sueti Calli, Asociación Principito de San Pedro de Alcántara y Asociación Virgen del Cisne.

Colaboramos con el **campamento de verano, organizado por "A sueti Calli"** en Marbella, que ha dado atención a 80 niños en riesgo de exclusión.



Hidralia colaboró con el **TALENT020 "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 **Cáritas Diocesana de Marbella, dando soporte al Bazar Solidario de Navidad** de Cáritas Marbella que se realiza en Palacio de Congresos Adolfo Suárez de Marbella.



Hemos colaborado con la Delegación de Fomento Económico y PYMES, en la organización de eventos como la **"Gala Marbella Social Hub 2021"**.



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.



Colaboramos con el Club Deportivo **JACAMAR** para la organización del XII Open Nacional Ciudad de Marbella de tenis en silla de ruedas.



Colaboramos con **CUDECA** en la edición del **“Calendario En Memoria Joan Hunt-Cudeca 2022”**.



Colaboramos con **Cruz Roja Española** en la organización del **concierto solidario “Liberando a la humanidad del miedo - Lori Meyers”**.





## Pacto Mundial

Los beneficios generados por la acción social realizada por Hidralia en Marbella, no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y alcantarillado, 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.

Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Hidralia lleva a cabo actuaciones solidarias en Marbella 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.



Durante 2020, Hidralia se adhirió a **Global Compact y a la Red Española del Pacto Mundial**, donde se integran las entidades españolas adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. El Pacto Mundial es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social en el mundo, donde las empresas se comprometen a respetar los derechos humanos y normas laborales,

a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, las empresas adheridas deben alinear su gestión corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. En concreto, **durante 2021, Hidralia ha publicado su primer informe de progreso.**

## 5.2 COMPRA RESPONSABLE

### 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.

<https://www.hidralia-sa.es/condiciones-generales-de-contratacion>

### Proveedores y contratistas

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.

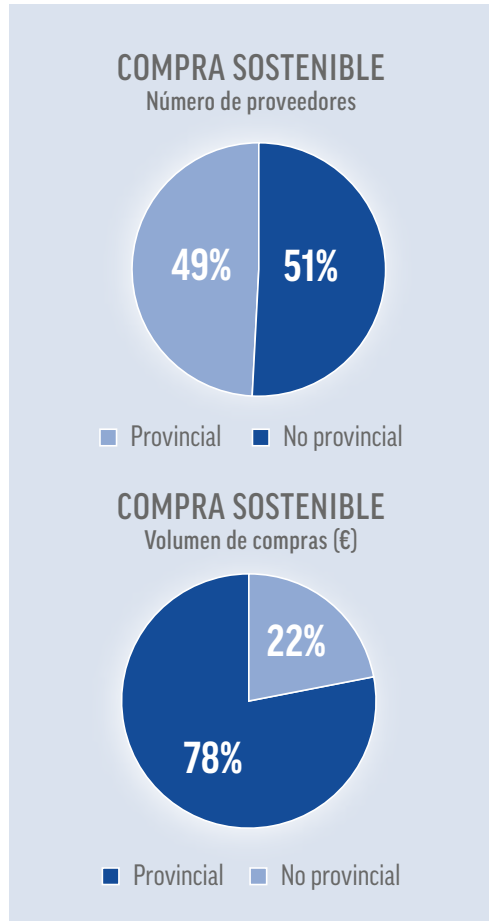
El perfil del contratante es el sitio de nuestra página Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

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.

<https://www.hidralia-sa.es/condiciones-generales-de-contratacion>

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 49% son provinciales, si bien cuando se mira **el volumen de compras provincial representa un 78% del importe total de compras.**



## 5.3 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Hidralia se **implica en el desarrollo socioeconómico** del municipio de Marbella, 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 recibe a alumnos de la Universidad de Málaga, interesados en conocer el funcionamiento del ciclo urbano del agua en Marbella.

### 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.

- ▶ TRABAJADORES Y GG. RR. INTERNOS
- ▶ AYUNTAMIENTOS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- ▶ SOCIEDAD CIVIL
- ▶ PROVEEDORES/SUBCONTRATAS/COMPETENCIA
- ▶ INSTITUCIONES EDUCATIVAS O DE INVESTIGACIÓN UNIVERSIDADES y OPIs
- ▶ SOCIOS / COLABORADORES
- ▶ MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ▶ CLIENTES

## COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

Cientes	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	Proveedores
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	



### 6.1. CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

En Hidralia Marbella 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](mailto: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 2021?

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 2021 DE HIDRALIA RESPECTO AL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2020?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2020.
- 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.**



