



En Manilva, nuestra prioridad son los ciudadanos. Trabajamos cada día para ofrecerles el mejor servicio a través de nuestra experiencia y conocimiento y el respeto por el medio ambiente, que son las bases fundamentales de nuestro Plan de Desarrollo Sostenible.

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

HIDRALIA MANILVA

LO MÁS DESTACADO EN DESARROLLO SOSTENIBLE 2021

NUESTRA GESTIÓN 2021 EN CIFRAS



133 km de tuberías de saneamiento

7,5 km inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual

50 km de red de alcantarillado limpiada



2,60 Hm³ de agua suministrada

76% de rendimiento técnico hidráulico

129 km de tuberías de agua potable

21.000 m³ de capacidad de acumulación en **10 depósitos** de abastecimiento de agua potable

3 tomas de captación, **7 Estaciones** de bombeo y **10 depósitos** de abastecimiento de agua potable



16.721 contratos activos

69,66% de los contactos gestionados de forma no presencial

46,50% de los clientes con factura electrónica

El **26%** de los contactos realizados por nuestros clientes hacia Hidralia, son para solicitar información contractual, el **11,85%** son para solicitar documentos de pago y el **8,65%** para solicitar duplicados de facturas

72h para disponer de agua desde la contratación

Para que a un grifo le llegue **1L de agua**, se generan **0,012 g** de CO₂ eq*

*Datos 2020



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



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

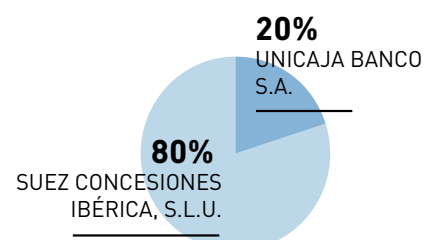


HIDRALIA

1.1 QUIÉNES SOMOS

En Hidralia Manilva hemos integrado los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en nuestra estrategia y abordamos la **Agenda 2030** a través de nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Conscientes de que nuestras acciones tienen un impacto en la protección del planeta y la calidad de vida de las personas, nuestra estrategia se sustenta en cinco vectores: **Buen Gobierno, Planeta, Personas, Valor compartido y Alianzas.**



DESDE 2009
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO
DE MANILVA



2. PLANETA

2.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

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

- ▶ Mejoramos la eficiencia de la red con campañas de búsqueda de fugas mediante tecnologías avanzadas.
- ▶ Disponemos de sistemas de gestión de la calidad ambiental y de la eficiencia energética auditados conforme a las normas **ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001**, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo **ISO 45.001**.
- ▶ Reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de 1 coche eléctrico y 1 coche híbrido.
- ▶ Realizamos auditorías energéticas para estudiar acciones de mejora



ra en las instalaciones de la red de distribución para conseguir una mejor eficiencia energética.

- ▶ Publicados **96 informes** de análisis del agua en la plataforma **SINAC**.

MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS:

- ▶ Mejoras en el depósito de agua del Peñoncillo, con la sustitución de dos bombas de 45kw de potencia cada una, para mejorar el caudal elevado de dicho depósito.
- ▶ Preparación del sistema de alcantarillado para las lluvias, con la limpieza de más de 3.600 imbornales.



- ▶ Sustitución de las bombas en el depósito Bahía de las Rocas I que alimentan al Bahía de las Rocas II, y además reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera.



3. PERSONAS, VALOR COMPARTIDO Y ALIANZAS

3.1 IMPLICACIÓN SOCIAL, DERECHO HUMANO AL AGUA Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

- ▶ Fundación AQUAE, Hidralia y el ayuntamiento de Manilva hacen el seguimiento del proyecto de reforestación que permitirá recuperar más de 800 árboles de especies autóctonas en el paraje natural de El Calvario. Se espera que este nuevo bosque tenga la capacidad de absorber 80 toneladas de CO₂ durante las próximas tres décadas.



- ▶ Implantación del Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA en modalidad on-line en primaria, en total participaron los 3 centros educativos, con un total de 6 sesiones y 126 alumnos.



- ▶ 0 cortes de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.

3.3 EQUIDAD Y PERSONAS

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

- ▶ 15 % de mujeres y 85 % de hombres en plantilla, y el 85 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 72 horas en formación en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de un Protocolo de Acoso y un Plan de Igualdad.
- ▶ Código Ético, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19 y de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, medidores de CO₂ en continuo, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test de reincorporación tras cuarentenas y cribados periódicos con test de antígenos.

3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

900 555 566/955 588 000
Teléfono gratuito de Atención al cliente, de lunes a viernes de 8 a 21 horas.

900 555 565
Teléfono gratuito de Averías, las 24h del día, los 365 días del año.

OFICINA VIRTUAL
Para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

Avisos Digitales, servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua.

Modalidad de pago **12 GOTAS**, basada en una cuota fija. Y fraccionamientos de pago acorde a cada situación familiar.

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

Implantación de **PROTOS DE ACTUACIÓN** frente al Covid-19: sistema de atención telefónico local con citas previas, creación de un Chatbot para atender dudas o gestiones, implantación de la firma digital y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

Implantación del canal de comunicación a través de **WHATSAPP** para mayor accesibilidad.

Implantación sistema video interpretación para la **ATENCIÓN EN LENGUA DE SIGNOS** Española.

A lo largo de 2021 se han formulado un total de 232 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

HIDRALIA
www.hidralia-sa.es



@infoHidralia