



En Hidralia Estepona, damos una respuesta eficaz, cercana y sostenible, a la necesidad de adaptación que exigen las condiciones que impone el cambio climático en la gestión de los recursos hídricos, a través de la **transformación digital**.

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

HIDRALIA **ESTEPONA**

LO MÁS DESTACADO EN
DESARROLLO SOSTENIBLE
2021

NUESTRA GESTIÓN 2021 EN CIFRAS



435 km de tuberías
de saneamiento

2 estaciones de bombeo de
agua residual

159 km inspeccionados
de red mediante cámara
Pértiga e inspección visual

227 km de red de
alcantarillado limpiada

Para que
a un grifo le
llegue **1L de agua**,
se generan **0,079 g**
de CO₂ eq*

*Datos 2020



8,80 Hm³ de agua
suministrada

85% de rendimiento
técnico hidráulico

420 km de tuberías
de agua potable

36.910 m³ de capacidad
de acumulación en
29 depósitos de
abastecimiento de agua
potable

9 tomas de captación, **19**
Estaciones de bombeo
y **31** depósitos de
abastecimiento de agua
potable



43.787 contratos
activos

73,08% de los contactos
gestionados de forma no
presencial

46,65% de los clientes
con factura electrónica

Índice de Satisfacción del
Cliente **8,36**

24h para disponer
de agua desde la
contratación

4.069 contadores
de telelectura



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



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



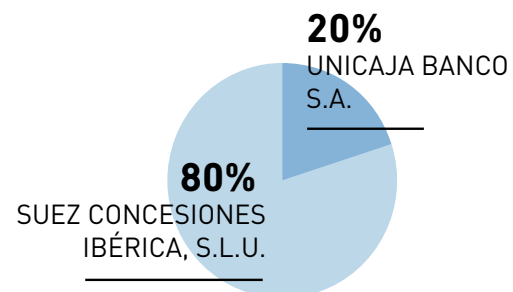
HIDRALIA

1. BUEN GOBIERNO

1.1 QUIÉNES SOMOS

En Hidralia Estepona 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.**



HIDRALIA EN ESTEPONA GESTIONA A TRAVÉS DE DOS CONTRATOS DE CONCESIÓN, EL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DESDE EL AÑO 1993 Y EL SERVICIO MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO DESDE EL AÑO 2012



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.

- **Instalación de placas fotovoltaicas** en tres depósitos del municipio: Cancelada, Buenos Días y Valle Romano 1, con el objetivo es reducir las emisiones de CO2 y fomentar el autoconsumo energético.
- Publicamos 221 informes de análisis de agua en la plataforma SINAC (<http://sinac.msssi.es>).
- Disponemos de sistemas de gestión ambiental, de la calidad y de la eficiencia energética (**ISO 14.001, ISO 9.001, ISO 50.001 y ISO 22301**) y un sistema de gestión de la salud y seguridad **ISO 45.001**.



- **Implantación de la telelectura, en 442 contadores municipales**, con un innovador sistema de gestión a distancia y continua.
- **Hemos renovado 1,5 km de las redes de abastecimiento.**
- El **volumen de agua reducida** en 2021 de ANR con respecto a 2018 es de **849.426,66 m³**

2.2 MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

- Renovación de red de abastecimiento y servicios afectados en Avd. Litoral, tramo avd. Andalucía – Arroyo La Cala, T.M. Estepona (Málaga), Inversión: 679.979, 96 €
- Red Abastecimiento proyecto 11 Calles, T Estepona. Inversión: 97.523,98 €
- Red de Alcantarillado Camino de los Molinos, inversión: 65.720 €



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.

- Presentación de la nueva imagen de Hidralia en el municipio de Estepona, “**El valor del agua sumando al valor de Estepona**”.



- **Colaboramos con CUDECA** en Estepona apoyando a la campaña “**unoentreunmillón**”.



- Colaboramos con la “**Cabalgata de Reyes Estepona**”.
- **Fondo social** de 45.000 euros para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- **0 cortes de suministro** a usuarios en situación de vulnerabilidad.

- Participación en el programa “**Aquae STEM**”, el **colegio International School**, para el fomento de las vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de Educación Primaria.



- Oficinas de atención al público según criterios de **accesibilidad universal**.
- A lo largo de 2021 se han formulado un total de 677 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

3.3 EQUIDAD Y PERSONAS

Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. 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.

- 14 % de mujeres y 86 % de hombres en plantilla, y el 80 % con contrato indefinido.
- Más de 293 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.

Implantación del canal de comunicación a través de **WHATSAPP** para mayor accesibilidad, 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 sistema video interpretación para la **ATENCIÓN EN LENGUA DE SIGNOS** Española.

ÁREA DE CLIENTES

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**.

Inicio del **PROYECTO DE TELELECTURA** en el 100% del parque de contadores, iniciándose en los sectores del polígono industrial y el 100% de los contadores municipales.

HIDRALIA
www.hidralia-sa.es



@infoHidralia