

HIDRALIA **ESTEPONA**

INFORME DE
**DESARROLLO
SOSTENIBLE**
2022

 **HIDRALIA**



1. BUEN GOBIERNO



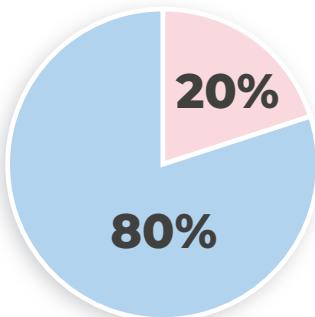
1.1 QUIÉNES SOMOS

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.



■ Unicaja Banco S.A.
■ Agbar, S.L.U.

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.

- ▶ **Publicamos 292 informes** de análisis de agua en la plataforma SINAC: <http://sinac.mssi.es>
- ▶ Disponemos de **sistemas de gestión ambiental, de la calidad y de la eficiencia energética**: ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015, ISO 22301:2019 e ISO 50.001:2018, y un **sistema de gestión de la salud y seguridad** ISO 45.001:2018.



▶ **Implantación de la telelectura, en 420 contadores municipales**, con un innovador sistema de gestión a distancia y continua.

▶ **Hemos renovado 0,68 km de las redes de abastecimiento.**

▶ El **volumen de agua reducido** en 2022 de ANR con respecto a 2018 es de **570.590 m³**.

2.2 MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

- ▶ Renovación de red de alcantarillado Sector SUP-TO2 "Estepona Golf" con un importe de proyecto de 731.729,56 €
- ▶ Depósito Reserva Contra Incendio en Glorieta Avd. Litoral con Avd. Andalucía con un importe de proyecto de 511.908,01 €
- ▶ Renovación red Abastecimiento de agua Portable Calle Guillermo Cabrera con un importe de proyecto de 73.587,90 €

**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.**

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 del **Pacto Social de Hidralia en Estepona**, con la participación del Ayto de Estepona y Cruz Roja Española Málaga.



- ▶ Colaboramos con la **“Cabalgata de Reyes Estepona”**.
- ▶ Colaboramos con el Comedor Social Emaus Obra de Amor, en Estepona.



- ▶ Colaboramos con la **Fundación 24H deportivas de Estepona**.
- ▶ 3ª edición de **Dinapsis Hackathon en la Costa del Sol**, en el Palacio de Exposiciones y Congresos de Estepona, en colaboración con la Universidad de Málaga y el Ayto de 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.
- ▶ Oficinas de atención al público según criterios de **accesibilidad universal**.
- ▶ A lo largo de 2022 se han formulado un total de 673 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

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.

Whatsapp 620 331 470

Implantación del canal de comunicación a través de WhatsApp para mayor accesibilidad, sistema de atención telefónica 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 **sistema de videointerpretación** para la Atención en lengua de signos española.

Área clientes en nuestra web, Para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

Avisos Digitales, servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua. Así como alertas de sobre consumo o consumo continuado.

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.

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.

- ▶ 15 % de mujeres y 85 % de hombres en plantilla, y el 97 % con contrato indefinido.
- ▶ **Más de 560 horas de formación en seguridad y salud laboral.** Destacando la formación teórico-práctica de primeros auxilios y extinción de incendios y emergencias.
- ▶ Durante 2022, únicamente un accidente laboral con baja médica de carácter leve.
- ▶ 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.
- ▶ Implantado un **Sistema de Gestión de Compliance Penal** durante 2022, conforme a la norma UNE 19601:2017.
- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19 y de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo.



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.

NUESTRA GESTIÓN 2022 EN CIFRAS



9,5 Hm³ de agua suministrada

84% 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.



435 km de tuberías de saneamiento

2 estaciones de bombeo de agua residual

84,82 km inspeccionados de red mediante cámara Pértila e inspección visual.

146,6 km de red de alcantarillado limpiada



45.271 contratos activos

61,29% de los contactos gestionados de forma no presencial

52,67% de los clientes con factura electrónica

Índice de Satisfacción del Cliente **6,97**

24h para disponer de agua desde la contratación



Calculamos y reducimos nuestra Huella de Carbono del año 2020.



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



HiDRALiA

