



“Hidralia en Estepona, trabaja para la **consolidación de la excelencia** en la gestión de la red de distribución y alcantarillado del municipio, con el ánimo y la voluntad de fortalecer la sostenibilidad de nuestra compañía y la del entorno donde trabajamos”.

## NUESTRA GESTIÓN 2019 EN CIFRAS



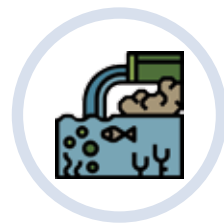
**9,6 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada

**81%** de rendimiento técnico hidráulico

**386 km** de tuberías de agua potable

**4,5 km** de redes de abastecimiento renovadas en los últimos 3 años

**9** captaciones, **19** Estaciones de bombeo y **31** depósitos de regulación



**406 km** de tuberías de saneamiento

**4,6 km** de redes de alcantarillado renovadas en los últimos 3 años

**105,53 km** inspeccionados de red

**18** imbornales limpiados

**208,8 km** de red de alcantarillado limpiada



**41.422** clientes gestionados

**19.908** gestiones realizadas

**35,71 %** de los clientes con factura sin papel

**85 familias** beneficiadas a través del Fondo Social

Índice de Satisfacción del Cliente **7,29 puntos sobre 10**

**24h** para disponer de agua desde la contratación



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



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

**900 555 566**

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.

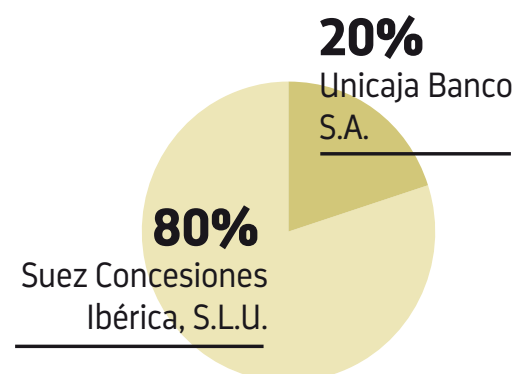
**HIDRALIA ESTEPONA**  
Lo más destacado en Desarrollo Sostenible

**2019**

## VALOR COMPARTIDO

### Quiénes Somos

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



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.

### 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

## PLANETA

### 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.

- ▶ Presentada la 1ª fase y 2ª fase del **Plan Director de Alcantarillado** y ejecución de actuaciones incluidas en el mismo que permitirán mejorar en el funcionamiento de la red de Alcantarillado.
- ▶ Presentado el **Plan Director de Abastecimiento**, y ejecución de actuaciones incluidas en el mismo que permitirán mejorar el funcionamiento de la red de Abastecimiento.
- ▶ Publicamos **213 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 e ISO 50.001) y un **sistema de gestión de la salud y seguridad** (OHSAS 18001:2007).
- ▶ Mejoramos la **eficiencia de la red** con campañas de búsqueda de fugas mediante tecnologías avanzadas.

### Mejoras en infraestructuras

- ▶ Proyecto "Deposito de Reserva contra incendios y reposición de servicios afectados entorno al Estadio Olímpico", inversión: 194.423,31 €
- ▶ Proyecto "Renovación de la red de transporte de abastecimiento de agua junto desembocadura del Rio Padrón", inversión: 29.816,13 €
- ▶ Proyecto "Renovación de la red de transporte de abastecimiento de agua junto desembocadura del Rio La Cala", inversión: 19.490,96 €
- ▶ Proyecto "Renovación de la red de transporte de abastecimiento de agua en la Urbanización El Saladillo", inversión: 12.768,77 €
- ▶ Proyecto "Obra de mejora de la red de Abastecimiento de agua en la Urbanización de Paraíso Medio", inversión: 8.135,60 €
- ▶ Proyecto "Obra de mejora de la red de Abastecimiento de agua en la Calle De La Rosa", inversión: 17.788,94 €
- ▶ Proyecto "Obra de mejora de la red de Alcantarillado de la Calle Juan Guerrero", inversión: 18.840,57 €
- ▶ Proyecto "Obra de mejora de la red de Alcantarillado de la Calle Camino de los Molinos", inversión: 46.210,24 €



Depósito Estadio de Atletismo.

## PERSONAS

### 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.

Apostamos por la educación con el **programa Aqualogía**, mediante el cual acercamos el mundo del agua a más de 860 escolares cada año.

Promovemos **acciones sociales** en el municipio, como es la participación en la "Gran Recogida" del Banco de Alimentos y el "Día de la Banderita" de Cruz Roja Española.

Fondo social de **45.000 euros** para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.

**Colaboramos con Unicef** para la difusión entre nuestros clientes del Reto Unicef que combate la desnutrición infantil en el mundo.

Promovemos la **movilidad sostenible**, apoyando la "Semana Europea de la Movilidad".

Apoyamos, un año más, el deporte infantil y juvenil a través de la participación en el evento "**24H deportivas**".



Programa Aqualogía.



### Equipo humano y desarrollo del talento

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.

- ▶ **39 trabajadores** en plantilla, y el **74%** con contrato indefinido.
- ▶ Más de **450 horas en formación** en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de un **Protocolo de Acoso**.
- ▶ Firmado el **II Plan de Igualdad**.
- ▶ **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- ▶ Organización del **IV Concurso de ideas en PRL** celebrado el 28 de abril, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

## Orientación al cliente

### Nueva página web, nuevas ventajas para todos

La web que mejora la experiencia del usuario ya que integra la oficina virtual.

Pago de facturas **a través del móvil**, mediante pasarela de pago.

### Servialertas

Servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua.

Modalidad de pago **12 gotas** basada en una cuota fija.

### Terminal de atención al cliente

En nuestra oficina comercial, para facilitar la autogestión por parte de nuestros clientes y acortar así, su estancia en nuestras oficinas.

### Cita previa

Para ser atendidos el día y la hora que se elija para cualquier tipo de gestión.

Disponemos de un Protocolo para la Atención de **Cientes Vulnerables**.

Campaña "**Tu factura más sostenible**", a través de dípticos se explican los conceptos que figuran en la factura del agua.



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



@infoHidralia