



“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 Hm³ 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.

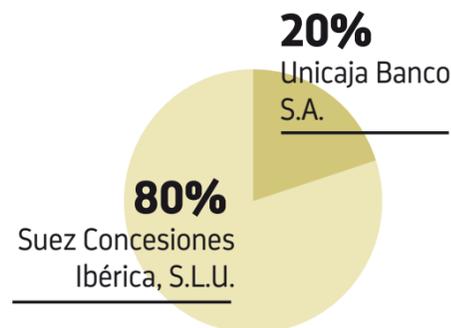
HIDRALIA ESTEPONA
Lo más destacado en Desarrollo Sostenible

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



@infoHidralia