



NUESTRA MISIÓN

Comprometidos con Estepona, garantizamos el mejor servicio a través de la innovación y la tecnología, generando un impacto social y medioambiental positivo.



NUESTRA GESTIÓN 2020 EN CIFRAS



8,34 Hm³ de agua suministrada



435 km de tuberías de saneamiento



41.824 contratos activos

82 % de rendimiento técnico hidráulico

1 estación de bombeo de agua residual

386 km de tuberías de agua potable

99,95 km inspeccionados de red mediante cámara Pértila e inspección visual

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

155 km de red de alcantarillado limpiada

9 Tomas de captación, **19** Estaciones de bombeo

Índice de Satisfacción del Cliente: **7,27**

Para que a un grifo le llegue **1L de agua**, se generan **0,0089 g de CO₂ eq***

*Datos 2019.



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



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



HIDRALIA ESTEPONA

LO MÁS DESTACADO EN
DESARROLLO
SOSTENIBLE

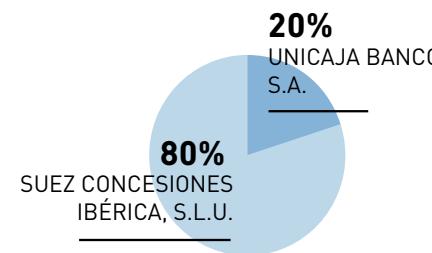
2020

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 1993 Y EL SERVICIO MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO DESDE 2012

2. PLANETA

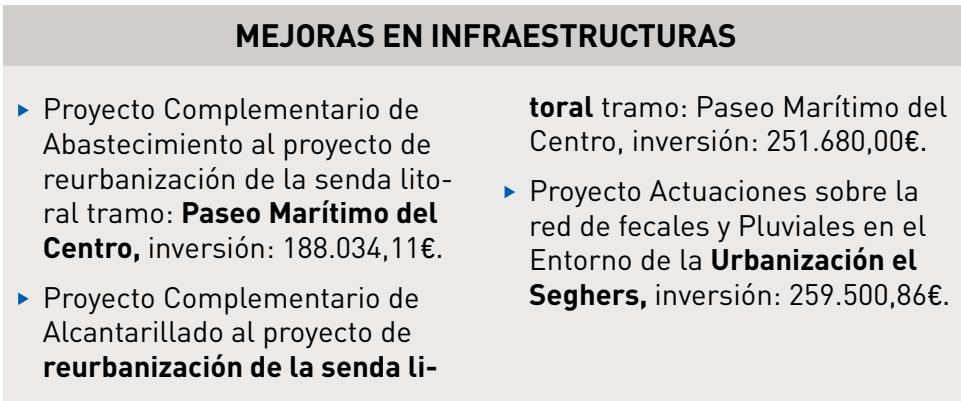


2.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

- Proyecto Complementario de Abastecimiento al proyecto de reurbanización de la senda litoral tramo: **Paseo Marítimo del Centro**, inversión: 251.680,00€.
- Proyecto Actuaciones sobre la red de fecales y Pluviales en el Entorno de la **Urbanización el Seghers**, inversión: 259.500,86€.
- Proyecto Complementario de Alcantarillado al proyecto de reurbanización de la senda li-



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.

- Colaboramos con **Cáritas Estepona** para que pueda hacer frente al aumento de las solicitudes de ayudas sociales debido a la COVID19.
- Fondo social** de 45.000 euros para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- 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.
- Se han adaptado las oficinas de atención al público para la **nueva normalidad** post pandemia.
- 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. 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.

- 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, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos).
- 13% de mujeres y 87% de hombres en plantilla, y el 73% con contrato indefinido.
- Más de 104 horas en formación en seguridad y salud laboral.
- Disponemos de un **Protocolo de Acoso** y un **Plan de Igualdad**.

3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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.

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 **PROTOCOLOS 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.

HiDRALiA

www.hidralia-sa.es



@infoHidralia