



NUESTRA MISIÓN

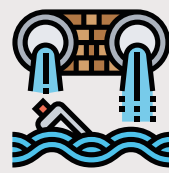
Comprometidos con Estepona, garantizamos el mejor servicio a través de la innovación y la tecnología, generando un impacto social y medioambiental positivo.



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

61,36% de los contactos gestionados de forma no presencial

386 km de tuberías de agua potable

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

39,75% de los clientes con factura digital

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

155 km de red de alcantarillado limpiada

24h para disponer de agua desde la contratación

9 Tomas de captación,
19 Estaciones de bombeo

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



HIDRALIA ESTEPONA

LO MÁS DESTACADO EN
**DESARROLLO
SOSTENIBLE**

2020

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**

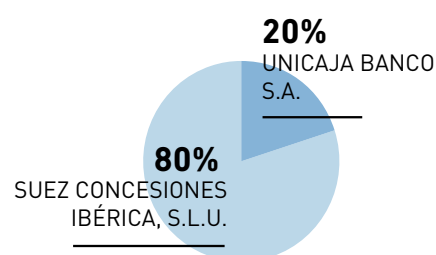


1. BUEN GOBIERNO

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

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.

- ▶ **Digitalizamos toda la red de agua** de Estepona para mejorar el servicio y actuar con mayor agilidad ante averías o incidentes.
- ▶ Publicamos **123 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.
- ▶ **Renovamos las redes de abastecimiento** del entorno del depósito del Calvario.



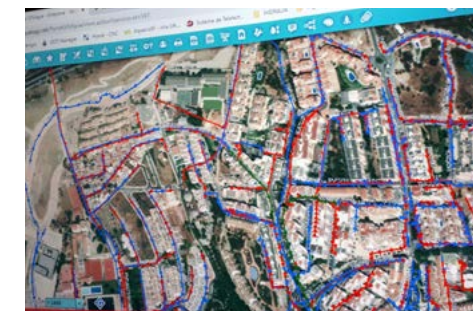
MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

- ▶ Proyecto Complementario de Abastecimiento al proyecto de reurbanización de la senda litoral tramo: **Paseo Marítimo del Centro**, inversión: 188.034,11€.
- ▶ Proyecto Complementario de Alcantarillado 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€.

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.
- ▶ Participación en el programa **'Aquee STEM'**, el colegio International School, para el fomento de las vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de Educación Primaria.
- ▶ **Fondo social** de 45.000 euros para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- ▶ 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.

- ▶ **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**.

- ▶ **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).

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 **PROTOCOS 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