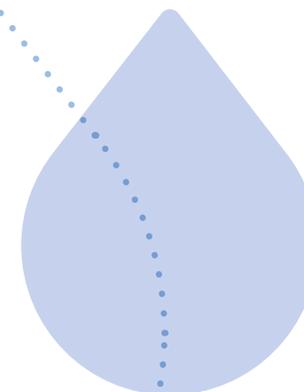


HIDRALIA **MARBELLA**



INFORME DE
**DESARROLLO
SOSTENIBLE**
2022

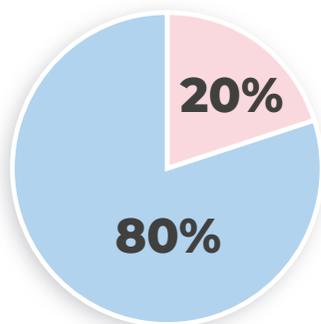


1. BUEN GOBIERNO



1.1 QUIÉNES SOMOS

En Hidralia Marbella 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.



- Unicaja Banco S.A.
- Agbar, S.L.U.

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.**

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 277 informes** de análisis de agua en la plataforma SINAC: <http://sinac.msssi.es>
- ▶ Se dispone de **ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015, ISO 22.301:2019, ISO 50.001:2018**, todas ellas se revisaron en las auditorías internas de los sistemas de gestión que se realizaron teniendo en cuenta los requisitos exigidos por las normas. Las auditorías internas y externas se pasaron 2022, ambas con resultado positivo.
- ▶ Consolidación del **Hub Operativo Dinapsis** como espacio donde gestionar y optimizar las operaciones de forma integrada y sostenible.
- ▶ Hemos **renovado 3,6 km** de las redes de abastecimiento.
- ▶ El volumen de **agua reducida** en 2022 de ANR con respecto a 2019 es de **900.412 m³**
- ▶ Se distribuye un volumen de **45.598 m³/día** de agua de consumo humano.

- ▶ 4 proyectos de innovación en curso durante 2022: **TERRA, LAGAR, POBFLOT y NERO**, que tiene por objetivo asegurar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua.
- ▶ Reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de **14 coches híbridos** y **19 coches eléctricos**.
- ▶ Preparación del **sistema de alcantarillado** para las lluvias con la limpieza de más de 26.000 imbornales al año.
- ▶ **Supervisamos en tiempo real** el estado de funcionamiento de nuestra red de saneamiento, lo que nos permite actuar de manera inmediata ante cualquier incidencia operativa.
- ▶ Controlamos mediante sensores los aliviaderos de la red de saneamiento, evitando **vertidos accidentales** al medio receptor.



MÁS DE 30 AÑOS
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
MARBELLA

2.2. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

▶ Red de distribución:

▷ Instalación **Red Distribución Barriada El Angel** (Nueva Andalucía), 106 ml y 329 ml tubería FD DN80 y DN100 respectivamente, importe 122.570,47€.

▷ Traslado **red de distribución y depósito Batatal**, 92 ml tubería DN300, 369 ml tubería DN200 y depósito de 600 m³; importe 531.144,44€

▶ **Red de Alcantarillado:** Obras de mejora de las infraestructuras de Avda del trapiche, fases I y II, inversión: 1.710.838 €



EN MARBELLA, HIDRALIA GESTIONA A TRAVÉS DE DOS CONTRATOS DE CONCESIÓN EL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DESDE 1992 Y EL SERVICIO 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.

- ▶ 58.587€ de **contribución social** al municipio de Marbella.
- ▶ Colaboración “**Campamento de verano A Sueti Calli**” y TALENT22 “**Campus de Verano de Altas Capacidades**”.



▶ Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella en una campaña de **recogida de caramelos y juguetes** para niños de Cáritas Divina Pastora, Asociación Principito y Asociación Virgen del Cisne.



▶ Colaboración con **Cruz Roja Española Málaga, Bazar Navidad de Cáritas**. También con **Fundación Tutelar y Asistencia Personal** (Fundatul) que apuesta por la inclusión laboral de personas con diversidad funcional y ProDunas-Bahía de Marbella, Playa la Adelfa para la protección y conservación de los ecosistemas dunares y marinos del municipio de Marbella.



- ▶ **Tarifa social** que bonifica a 154 Pensionistas, 38 familias numerosas, 6 familias con rentas bajas y 8 asociaciones solidarias 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 1.013 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.



3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

955 588 000/900 555 566

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.

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.

Implantación del **sistema VoZe** con interpretación en **15 idiomas** diferentes al español.

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**.

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.

- ▶ 25% de mujeres y 75% de hombres en plantilla. Durante 2022, se han dado **875 horas de formación**.
- ▶ Colabora con el IES Rosaleda para el **desarrollo de la FP Dual** con 1 alumno en el Ciclo Superior de Gestión de Agua para el curso 2022-2023.
- ▶ 712 horas en **formación en seguridad y salud laboral**, destacando la formación teórico-práctica de primeros auxilios.



▶ Implantado un Sistema de **Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales** certificado por una entidad externa, según la norma ISO 45001:2018.

▶ Durante 2022, en Marbella sólo hubo 2 accidentes con baja.

► 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 (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI´s, medidores de CO₂ en continuo, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test de reincorporación tras cuarentenas y cribados periódicos con test de antígenos).



En HIDRALIA Marbella, nos guía el firme compromiso de actuar sin dejar a nadie atrás, concediendo a la ciudadanía la seguridad y la confianza en la mejor gestión de un bien de primera necesidad y cada vez más escaso como es el agua.

Fulgencio Díaz Madrid

Gerente Territorial Costa del Sol, Hidralia, S.A.

NUESTRA GESTIÓN 2022 EN CIFRAS



16,64 Hm³ de agua suministrada

86,83% de rendimiento técnico hidráulico

472,80 km de tuberías de agua potable

44.980 m³ de capacidad de acumulación en **18 depósitos** de abastecimiento de agua potable

25 tomas de captación, **22** Estaciones de bombeo y **18** depósitos de abastecimiento de agua potable.



875 km de tuberías de saneamiento

3 estaciones de bombeo de agua residual

303,96 km inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual.

274,52 km de red de alcantarillado limpiada

27.898 imbornales limpiados



59.482 contratos activos

52,30% de los contactos gestionados de forma no presencial

44,45% de los clientes con factura electrónica

Índice de Satisfacción del Cliente **6,48**

24h para disponer de agua desde la contratación

Para que a un grifo le llegue **1L de agua**, se generan **0,006 g** de CO₂ eq (Datos 2020)

Página Web:



Oficina Virtual:



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

www.hidralia-sa.es



[@infoHidralia](https://twitter.com/infoHidralia)



 **HIDRALiA**