



**Edita:**

Dirección de Desarrollo Sostenible  
Hidralia

**Dirección:**

Alisios, 1 (Edificio Ocaso)  
41.012 Sevilla

**Contacto:**

[desarrollosostenible@hidralia-sa.es](mailto:desarrollosostenible@hidralia-sa.es)

**Diseño y Producción:**

Omawa Huella Ecológica S.L.

Más información, así como, la versión completa de este informe, se encuentran disponibles en:

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

01	<b>NUESTRO COMPROMISO</b>	07
	1.1 Quiénes somos	08
	1.2 Hoja de ruta 2017-2021	11
02	<b>PLANETA</b>	15
	2.1. Lideramos la lucha contra el cambio climático	16
	2.2. Preservamos el agua como fuente de vida	18
03	<b>PERSONAS</b>	29
	3.1. Acceso al agua	30
	3.2. Concienciación e implicación social	35
	3.3 Equidad y personas	41
	3.4. Seguridad y salud en el trabajo	43
04	<b>VALOR COMPARTIDO</b>	47
	4.1 Innovación sostenible	48
	4.2. Alianzas	51
05	<b>ANEXO</b>	59
	5.1 Cuestionario sobre el informe	60

## CARTA DEL PRESIDENTE



### Fulgencio Díaz Madrid

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

**E**STE AÑO 2020, tan especial debido a la recuperación de nuestra sociedad por la crisis del coronavirus, tengo la enorme responsabilidad de presentar este informe de sostenibilidad del ejercicio 2019, teniendo todos los trabajadores a los que represento, muy presente lo que nuestra compañía simboliza para los ciudadanos de Marbella.

Día a día desde hace **27 años**, todos nosotros nos esforzamos y perseveramos para ser parte del grupo de empresas que han apostado por liderar la integración del desarrollo sostenible en su estrategia empresarial con el municipio de Marbella y lo que éste representa para la Costa del Sol.

Nuestro referente ligado de una parte a nuestras obligaciones contractuales, y de otra parte con nuestro planeta y la **Agenda 2030**, impulsada por la **ONU**, lo identificamos como una auténtica oportunidad para materializar los objetivos de nuestro planeta a través de un plan compartido.

La **transformación digital** en la que desde HIDRALIA, venimos apostando de forma prioritaria en los últimos años, no sólo es en este momento una obligación, sino que se nos presenta como una oportunidad adicional de crecimiento, así como de diferenciación en nuestra gestión diaria, a la vez que permite a nuestros ciudadanos disponer de un servicio de altísima calidad y con la mayor de las excelencias en la garantía de suministro, en cuanto a salubridad del agua potable, así como el mayor de nuestro respeto al medio natural, ya sea en nuestros sondeos como en la gestión de las aguas residuales.

Así mismo, durante el año 2019, hemos seguido avanzando considerablemente en materia de **inclusión social y equidad**, consolidando nuestro posicionamiento como referente en la materia, tanto dentro, como fuera de nuestro sector. En paralelo, como se detalla en el informe, se han llevado a cabo multitud de iniciativas relacionadas con la lucha contra el cambio climático, el impulso de la economía circular, la preservación y el acceso al agua, la sensibilización ambiental y la protección de la biodiversidad, apostando siempre por las alianzas y la innovación tecnológica como vectores básicos de nuestro desarrollo y transformación.

Las Personas siempre han estado y estarán en el centro de nuestra estrategia, por ello tenemos mecanismos para **garantizar el acceso al agua** a los colectivos más vulnerables, contando ya con tarifas o fondos sociales en 49 de los 53 municipios que gestionamos.

Hemos seguido apostando igualmente por la **accesibilidad universal**, tanto a nuestras oficinas, como a los servicios que prestamos, con ambiciosos proyectos de adaptación de éstas, así como ofrecemos a nuestros clientes a través de múltiples plataformas virtuales, que refuerzan nuestra apuesta por la accesibilidad universal y lingüística.

Nos implicamos con la **sociedad marbelli**, creando Prosperidad y compartiendo valor, Capacitando y Empoderando a nuestro personal con el firme convencimiento de que son la base sobre la que se sustenta el servicio integral, eficiente y de calidad y de fuerte implantación tecnológica como el que ofrecemos.

Contribuimos a la economía circular de nuestra comunidad con nuestro modelo de biofactorías y la valorización de residuos, así como una extracción de aguas subterráneas totalmente equilibrada sin poner en riesgo nuestros acuíferos, y además todo ello realizado de forma transparente y con la supervisión de centros universitarios como la **Universidad de Málaga** o nuestro centro tecnológico **Cetaqua Andalucía**, entre otros, que representan ejemplos significativos de nuestra apuesta continuada por la I+D+i, donde a lo largo de 2019 hemos desarrollado hasta un total de 30 proyectos.

Respecto a nuestro compromiso con el Planeta, dentro de la lucha contra el cambio climático, trabajamos en la gestión eficiente de los recursos, fomentando la autosuficiencia energética con nuevas instalaciones implementadas en 2019, que nos han ayudado a generar 8 GWh de energía verde. En Marbella, se ha implantado durante 2019, la primera instalación de extracción de agua subterránea, con energía tomada de nuestro entorno en un 100 %, sin consumo extra adicional.

Así pues, un año más, nuestra eficiencia en gestión hídrica, en general, y de los acuíferos, en particular, nos mantiene un año más como uno de los principales referentes nacionales. Como muestra, solo en el último quinquenio se han recuperado **6,4 Hm<sup>3</sup>**, equivalentes al consumo de agua, durante un año, de una ciudad de más de 103.000 habitantes.

Dentro de nuestro desempeño ambiental, no podemos olvidar la importancia de concienciar a la sociedad y, en especial, a los más pequeños. Dentro de este ámbito, nos gustaría poner en valor que más de **13.000 niños** de toda Andalucía, han asistido durante 2019 a alguno de nuestros programas educativos realizados en colaboración con los centros escolares.

Quisiera finalmente poner de manifiesto, que en este año 2020, un momento tan excepcional como comprometido para nuestra sociedad, desde HIDRALIA, entendemos que las **alianzas**, y en especial la **colaboración público - privada**, deben ser un auténtico motor para colaborar en la renovación de nuestras infraestructuras ligadas al ciclo integral del agua, relanzar la economía circular, y que además nos permitirá a todos, proteger nuestro futuro natural y económico a medio y largo plazo, y que suponen estrategias que pueden suponer una oportunidad de generar empleo sostenible, estabilidad a nuestros proveedores y en definitiva garantizar nuestra oferta turística y medioambiental de nuestros municipios.

En suma, estamos decididos en seguir avanzando como agentes de cambio para lograr, de forma participativa y entre todos, concienciar y buscar soluciones para avanzar hacia un futuro que debe ser sostenible o no será.

Seguimos comprometidos con la sociedad de Marbella, y deseamos compartir y ofrecer más valor a nuestra sociedad



# 01

## NUESTRO COMPROMISO



# 1. Nuestro compromiso

## 1.1 Quiénes somos

**Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.**, en adelante **Hidralia**, es una empresa andaluza, cuya sede social se encuentra en Sevilla, en la calle Alisios, 1. Está participada en un 20% por la caja andaluza **Unicaja Banco S.A.** mientras que el otro 80% corresponde a **Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L.U.**

A nivel local, **Hidralia** está **comprometida** en el desarrollo de los municipios donde presta servicio. En Marbella, 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.



Más de  
**25 años**  
 contribuyendo al  
 desarrollo de Marbella





# VISIÓN, MISIÓN, VALORES



## Visión: qué queremos ser

Líderes como Compañía dedicada a la gestión de servicios públicos locales en Andalucía, con una fuerte vinculación ciudadana.

Una empresa innovadora que aplica, potencia y desarrolla iniciativas de I+D+i en la gestión del ciclo integral del agua.

Percibidos por nuestros usuarios como una empresa competente, ágil en su operativa y comprometida con la comunidad y el desarrollo sostenible.



## Misión: qué hacemos para lograrlo

Comprometidos con Marbella, cuidamos de forma transparente y eficiente el agua, para crear valor de manera innovadora.



## Valores: principios que nos guían

Excelencia en la prestación de servicios.

Innovación orientada a la mejora continua de procesos, productos y servicios.

Promoción del diálogo, la cooperación y el compromiso con nuestros grupos de interés.

Modelo de negocio sostenible, basado en el desarrollo de las personas y en criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.

Profesionalidad de sus trabajadores y proveedores.

Prevención de Riesgos Laborales en sus actividades, por encima de cualquier otro aspecto.

El desarrollo local y la implicación con la comunidad allí donde opera la empresa.

# PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES



www.hidralia-sa.es



**472 Km**

DE RED DE DISTRIBUCIÓN

**909 Km**

DE RED DE ALCANTARILLADO Y PLUVIALES

**114 Km**

DE ACOMETIDAS DE IMBORNALES Y REJAS

**30.872**

POZOS

**23.831**

IMBORNALES MÁS 2.604 ML DE REJAS TRANSVERSALES

**4**

ESTACIONES DE BOMBEO AGUA RESIDUAL (EBAR)

**23**

CAPTACIONES Y 22 TOMAS DE ACOSOL

**21**

ESTACIONES DE BOMBEO AGUA POTABLE (EBAP)

**18**

DEPÓSITOS

**55.633**

CLIENTES EN ABASTECIMIENTO

**77.328**

CLIENTES EN ALCANTARILLADO

**17,67 Hm<sup>3</sup>**

DE AGUA SUMINISTRADA

**73.040€**

INVERTIDOS EN ACCIÓN SOCIAL

## Eficiencia en redes de distribución (Hm<sup>3</sup>)

	2017	2018	2019
Volumen suministrado	16,85	16,49	17,67
Agua registrada	13,58	13,48	14,58
Rendimiento técnico	80,6%	81,7%	82,5%
Agua no registrada (ANR)	3,27	3,01	3,09

Más de **0,44 Hm<sup>3</sup>** es el agua ahorrada entre 2017 y 2019

## 1.2 Hoja de Ruta 2017-2021

La estrategia de negocio de Hidralia (DISS) se basa en la **Digitalización, la Innovación, la Sostenibilidad y el compromiso social**, dando con ella respuesta a su compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que está presente.

Completamente alineado con esta estrategia de negocio se ha desarrollado un modelo de gestión basado en el desarrollo sostenible que, a su vez, se sustenta en tres vectores: **Valor Compartido, Personas y Planeta**.

La Estrategia de Desarrollo Sostenible de Hidralia en Marbella, se materializa a través del Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021, PMP, que recoge, en detalle, los compromisos, actuaciones e indicadores establecidos para su evaluación y seguimiento.

El desarrollo sostenible es la base del modelo de gestión de Hidralia e implica una forma de entender el negocio que contribuye a generar valor compartido para todos sus grupos de interés, incluyendo las generaciones futuras. Este planteamiento nos obliga a actuar según los principios de la responsabilidad corporativa, es decir, integrando en nuestro modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales.

La integración del desarrollo sostenible se ha ido gestando poco a poco, pero a conciencia. Nuestro objetivo es aplicar este modelo a Hidralia Marbella, para que el enfoque del negocio basado en las personas, el planeta y el valor compartido sea nuestro sello allí donde operamos.

Por ello, se ha planteado este informe en torno a estos tres ejes, mostrando el desempeño de Hidralia Marbella en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de los **10 principios**.



### DIGITALIZACIÓN

Nuestra actividad ha de ser cada vez más transversal y basada en la **total conectividad**. Con este propósito, consolidamos una relación cercana y emocional con nuestros clientes y adaptamos nuestro modelo de negocio a la era digital.



### INNOVACIÓN

La escasez de los recursos hídricos exige optimizar la eficiencia de la gestión del agua. Para hacer frente a este desafío, **innovamos en nuestra oferta** de productos y servicios y para ello disponemos del conocimiento y la tecnología necesarios.



### SOSTENIBILIDAD

El desarrollo sostenible y la economía circular son una tendencia imparable que se sitúan en el corazón de nuestra compañía. Apostamos por un modelo de gestión que integra criterios económicos, sociales y medioambientales con el fin de hacer un **uso responsable** de los recursos.



### SOCIAL

**Las personas** son las protagonistas de nuestro enfoque. En un mundo de creciente urbanización, debemos liderar la construcción de las nuevas ciudades, para convertirlas en espacios más sostenibles y que ofrezcan una mayor calidad de vida a sus habitantes.



### PLANETA

Gestionar de manera responsable los recursos hídricos.  
 Impulsar la autosuficiencia energética.  
 Lograr Residuo 0 y preservar la Biodiversidad.



### PERSONAS

Proporcionar calidad de vida a nuestros empleados.  
 Consolidar nuestra Implicación social.  
 Sensibilizar en el uso sostenible de los recursos.













### VALOR COMPARTIDO

Posicionarnos como empresa responsable, ética y colaborativa, que promueve inversiones socialmente responsables, invierte en innovación e impulsa la gestión sostenible de sus compras.

Los **10 principios** que constituyen nuestra Política de Desarrollo Sostenible:



El **desarrollo sostenible** es la base del modelo de gestión de Hidralia en Marbella

COMPROMISO RGP	OBJETIVO RGP	ODS	META
<b>1. Lucha contra el cambio climático</b>	Reducir las emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico.	 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	<b>13.a</b> Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.
<b>2. Preservación del agua</b>	Reducir el consumo de agua por habitante al año.	 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	<b>6.4</b> Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.
<b>3. De lineal a circular</b>	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos de la construcción.	 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<b>11.6</b> Reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.
<b>4. Protección de la biodiversidad</b>	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles	 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	<b>15.1</b> Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas
<b>5. Acceso al Agua, un derecho universal</b>	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	 1 FIN DE LA POBREZA	<b>1.4</b> Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos.
<b>6. Compromiso con la comunidad</b>	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	<b>12.8</b> Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.
<b>7. Equidad y personas</b>	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<b>8.5</b> Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
<b>8. Seguridad y salud laboral</b>	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.	 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	<b>8.8</b> Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
<b>9. Innovación sostenible</b>	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.	 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<b>9.4</b> Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.
<b>10. Alianzas como motor</b>	Promover alianzas público-privadas	 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	<b>17.17</b> Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.





# 02

PLANETA



## 2. Planeta

### 2.1 Lideramos la lucha contra el cambio climático

#### Red Andaluza Contra el Cambio Climático



Red Andaluza Contra el Cambio Climático

La Red Andaluza de lucha contra el Cambio Climático (REDAC), creada en 2018, es un proyecto promovido por HIDRALIA y gestionado por la Cátedra Hidralia+UGR.

Su objetivo es el de constituir una plataforma de comunicación y concienciación contra el Cambio Climático y en concreto que sea un punto de encuentro, debate, intercambio y divulgación en materia de mitigación y adaptación al Cambio Climático en Andalucía.

A través de la red se pretende promover la información y divulgación a todos los niveles (empresarial, insti-

tucional y social), con el objetivo de concienciar y sensibilizar sobre los problemas derivados del cambio climático, promoviendo la actuación en materia de Mitigación y Adaptación.

Además, se pretende que la Red actúe como un foro permanente en donde las entidades adheridas podrán intercambiar experiencias, poner en valor proyectos ejecutados y recopilar información sobre mitigación y adaptación, a la vez que se fomenta el establecimiento de alianzas empresariales, institucionales y público-privadas.





Red Andaluza Contra el Cambio Climático

**REDAC** Reconoce y agradece a

la firma del compromiso en la lucha contra el Cambio Climático,  
así como su adhesión a la Red Andaluza Contra el Cambio Climático.



UNIVERSIDAD  
DE GRANADA






## RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

Durante 2019, Hidralia se ha adherido a la Red Española del Pacto Mundial, donde se integran las entidades españolas adheridas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial es la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social en el mundo, donde las empresas se comprometen a respetar los derechos humanos y normas laborales, a preservar el medioambiente y a actuar con transparencia en sus actividades y operaciones. Desde la aprobación de la Agenda 2030 en 2015, las empresas

adheridas deben alinear su gestión corporativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

### #aliadosdelosODS

Con motivo del 4º aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 con sus 17 ODS, Hidralia se une a la campaña #aliadosdelosODS para trabajar en la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas, en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial. El objetivo es contribuir a que, desde su propio compromiso de actuación con los ODS, actuar como altavoz y conseguir un efecto multiplicador para que se conozcan y trabajen.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

Consumo de redes de abastecimiento (kWh)	2017	2018	2019
Consumo eléctrico distribución	4.760.398	3.838.299	4.364.151
Consumo eléctrico Captación	1.929.515	2.671.979	2.191.011
<b>Total consumo energía eléctrica</b>	<b>6.689.913</b>	<b>6.510.279</b>	<b>6.555.162</b>

Durante 2019 se han continuado analizando las posibles actuaciones en materia de eficiencia manteniendo los ratios esperados con las actuaciones de los últimos años.

Durante 2019 se han realizado auditorías energéticas para estudiar acciones de mejora en las siguientes instalaciones de la red de distribución de Marbella para conseguir una mejor eficiencia energética:

- Pozo Río Verde Nueva Andalucía 3. Actuación consistente en la instalación de un pozo alimentado por energía solar, con una producción de 14.850 kW/h al año, y una extracción de 87.700 m<sup>3</sup>.

## COCHES ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

En el convencimiento de la necesidad de reducir las emisiones a la atmósfera, se ha seguido trabajando en la línea

de transformar, en un plazo razonable, la flota de vehículos convencional por otros eléctricos. En cuanto a la flota de vehículos de Marbella, se dispone de 15 vehículos eléctricos para los trabajos de operaciones de mantenimiento en las redes e instalaciones de agua del servicio cuya recarga se realiza a través de una electrolinera. Además, se cuenta con 5 vehículos híbridos.





## 2.2 Preservamos el agua como fuente de vida

El medioambiente, junto con personas y valor compartido, es uno de los tres pilares sobre los que se sustenta nuestra estrategia de Desarrollo Sostenible, por ello Hidralia incluye este vector en todo su quehacer diario.

En todos los procesos se tiene como objetivo la minimización del impacto ambiental y la protección y regeneración del medio natural. Nuestros valores de referencia se recogen en un Código Medioambiental y en una Política de Gestión Integrada, éstos son: excelencia, innovación, diálogo y desarrollo sostenible, que es el componente estratégico de nuestra actividad empresarial.

**0,44 Hm<sup>3</sup>**  
Recuperados entre 2017-2019

**82,5%**  
Rendimiento técnico

### 2.2.1. Calidad del agua

Hidralia Marbella busca los más altos niveles de calidad, consciente de que su servicio de acceso al agua potable cubre una necesidad básica de la población. El agua que distribuye Hidralia supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

**A través de Hidralia Marbella se distribuye un volumen de 48.423 m<sup>3</sup>/día de aguas de consumo humano.**

#### PROCEDENCIA DEL AGUA

Actualmente el agua de abastecimiento del municipio de Marbella procede en su mayor parte, del Embalse de la Con-

cepción a través de la ETAP de Río Verde, y el resto del abastecimiento proviene de las concesiones administrativas de aguas subterráneas existentes a nombre del Ayuntamiento de Marbella y del uso de los sondeos municipales instalados en otros acuíferos.

La experiencia nos ha demostrado que la integración de las aguas subterráneas en los abastecimientos mediante el aprovechamiento de los recursos locales es una herramienta de gestión muy valiosa para solventar déficits o complementar las dotaciones; incrementar la disponibilidad de agua potable y mejorar en definitiva la garantía de suministro a la población.

#### LABORATORIOS

Hidralia realiza análisis en continuo de más de sesenta parámetros para detectar en el agua la presencia de microorganismos, agentes químicos, conductividad y pH, etc., además de controlar otras características, como el olor, el color y el sabor. Igualmente se realizan análisis del cloro residual del agua de consumo en diferentes puntos de la red de distribución para garantizar la presencia de una dosis mínima de este componente, como garantía sanitaria adicional.

Hidralia comunica puntualmente a las autoridades sanitarias los análisis de calidad del agua distribuida realizados y sus resultados a través de la plataforma SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo), datos a los que los consumidores pueden acceder ya que es una plataforma de acceso público.

**226** informes de análisis constan en SINAC

Ver <http://sinac.msssi.es>

## 2.2.2 La sostenibilidad del ciclo del agua

Para asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos, Hidralia Marbella realiza una minuciosa gestión de la demanda a partir de la mejora en las conducciones de agua de abastecimiento urbano, la lucha contra el fraude y todo el conjunto de medidas que ayudan a racionalizar el consumo de agua, liberando recursos.

Hidralia tiene como objetivo la reducción de la fuerte presión a la que están sometidas las fuentes tradicionales de abastecimiento, todo ello mediante

instrumentos de gestión y la mejora de los procesos bajo el criterio de máximo aprovechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.

En 2019 se han usado técnicas avanzadas para la recuperación de captaciones y se han realizado proyectos para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos hídricos como se describe más ampliamente en el apartado 4.1 de Innovación Sostenible.

Recarga de acuíferos subterráneos - Hidralia Marbella (m <sup>3</sup> )	2017	2018	2019
Recarga en profundidad de acuíferos	71.082	96.583	0



Asimismo, Hidralia realiza el control de calidad de aguas de baño de todas las playas del litoral de Marbella durante el periodo estival (del 15 de mayo al 15 de septiembre), para garantizar el disfrute y buen estado de las playas durante el periodo de mayor afluencia de visitantes. Las analíticas se realizaron semanalmente en Arroyo de la Represa y de forma quincenal en el resto de las playas del municipio, manteniendo así un

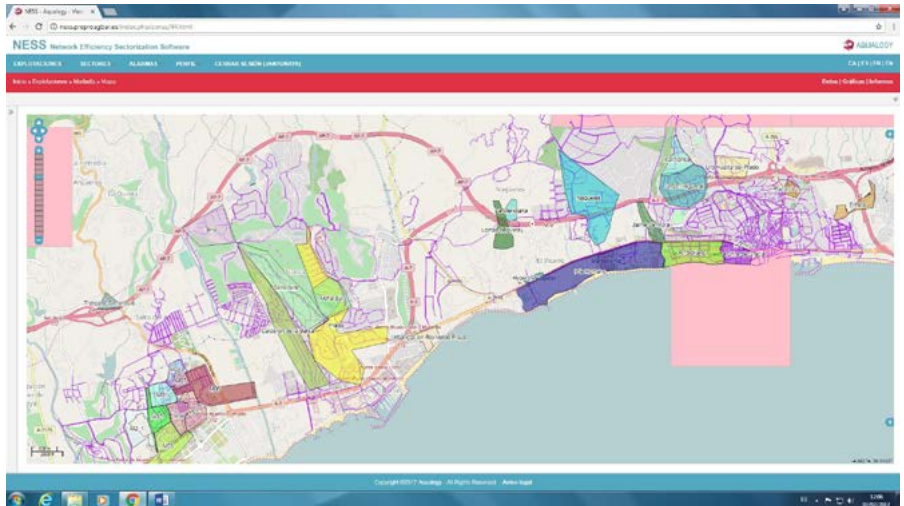
exhaustivo control de la calidad de las aguas.

Todos los años Hidralia Marbella lleva a cabo planes de reducción de las pérdidas hidráulicas aplicando las mejores prácticas disponibles para conseguir la máxima eficiencia en la gestión del sistema de abastecimiento de agua potable, optimizando de esa manera los volúmenes suministrados a las redes que gestiona. Esto lleva asociado tanto un ahorro en agua

como en energía, ya que, al circular menos agua por las redes son necesarias menos horas de funcionamiento de bombeos.

Asimismo, es necesaria menor cantidad de reactivos ya que el volumen de agua a tratar en desinfección es menor.

A lo largo del 2019 se ha seguido con los planes de mejora para disminuir el volumen de agua no registrada en todos sus aspectos, avanzando en la monitorización y en la sectorización/microsectorización de la red. También se ha trabajado en la actualización de los datos cartográficos a través de un sistema de información geográfica.



## BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

El plan de acción para la reducción de pérdidas se establece a través de las siguientes actuaciones:

- ▶ Dimensionado e implantación de la sectorización: Se definen sectores dentro de la red mallada de tal manera que se obtenga fácilmente el caudal mínimo nocturno y de esta manera poder identificar lo antes posible la aparición de valores anómalos.
- ▶ Estudio y regulación de presiones: Creación de subsectores (pisos de presión). Se establecen subsectores regidos por un valor de presión el cual vendrá dado por el estudio de la curva resistente. Éste será suficiente para abastecer a toda la población en las horas punta y reducir la consigna en las horas valle para reducir el volumen de agua fugada o evitar posibles fugas.
- ▶ Búsqueda de fugas: Al tener la red completamente sectorizada, se podrán intensificar los trabajos de búsqueda de fugas en aquellos sectores donde se hayan observado los valores más distantes del caudal mínimo nocturno real respecto al teórico. Así pues, la búsqueda resultará más efectiva puesto que se actúa directamente sobre los sectores en estado más crítico. Debido al trabajo desarrollo en este ámbito, en 2019 se han detectado:

Fugas visibles provocadas: 59

Fugas visibles no provocadas: 341

Fugas ocultas: 458

En Marbella se han establecido  
81 sectores.

Para el seguimiento de la sectorización se dispone de una herramienta desarrollada por Suez, al igual que los dispositivos de regulación y/o actuación, **NESS (Network Efficiency Sectorization Software)** que a través de entorno web permite trabajar e interpretar los datos para llevar a cabo el control y la toma de decisiones.

	2017	2018	2019
Rendimiento (%)	80,6	81,7	82,5

## MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

La inversión en nuevas infraestructuras, mejoras en las existentes y la ampliación y renovación de redes de agua potable y saneamiento, son necesarias para prestar un adecuado servicio dimensionado a las necesidades del municipio, para mantener un buen rendimiento de la red, en el caso de las redes de agua potable y, por tanto, minimizar las pérdidas de agua e impacto sobre el medio, especialmente en el caso de redes de saneamiento.

Todas estas inversiones realizadas y planificadas por Hidralia, tienen además fuertes impactos en la dinamización económica y social, además de la mejora de las condiciones medioambientales de las infraestructuras.

A continuación, se detallan las mejoras más destacadas en infraestructuras realizadas en 2019.

► **MEJORAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN**

■ **Prolongación Red de Distribución Agua Calle Greco**

Características: Instalación de 42 metros de red de diámetro DN100 de fundición dúctil.  
 Importe total: 5.413,79€

■ **Renovación Red de Distribución Agua Calle Puccini**

Características: Sustitución de 156 metros de red de PE DN90 por otra de fundición dúctil DN100  
 Importe total: 24.847,47€

■ **Instalación Red de Distribución Calle Fray Agustín San Pascual**

Características: Instalación de 87 metros de red de diámetro DN63 de PE100  
 Importe total: 5.460,21€

■ **Adecuación y Reforma de Ebap La Carolina**

Características: Rehabilitación de forjado y bancada de bombas.  
 Importe total: 14.618,34€

■ **Instalación Red de Distribución Agua Calle Javier Arraiza**

Características: Instalación de 143 metros de red de diámetro DN100-150-300 de fundición dúctil  
 Importe total: 43.302,58€

■ **Instalación Red de Distribución Agua Pasaje Juan de la Rosa-Avda. Ricardo Soriano**

Características: Instalación de 30 metros de red de diámetro DN100 de fundición dúctil  
 Importe total: 11.373,98€

■ **Protección Red Transporte-Impulsión Trapiche (Calle Padre Paco Ostos)**

Características: Acondicionamiento talud en una longitud de 46 metros para protección tubería DN400  
 Importe total: 13.681,28€

■ **Instalación-Renovación Red de Distribución de Agua en Calle Soledad**

Características: Instalación de 38 metros de red de diámetro DN100 de fundición dúctil  
 Importe total: 18.983,71€

■ **Instalación Red de Distribución de Agua para abastecimiento Aloha-Peñablanca**

Características: Instalación de 495 metros de red de diámetro DN150 de fundición dúctil  
 Importe total: 99.135,58€

■ **Instalación-Renovación Red de Distribución de Agua en Pasaje Luis Cernuda (Nueva Andalucía)**

Características: Instalación de 79 metros de red de diámetro DN150 de fundición dúctil  
 Importe total: 11.468,92€

■ **Instalación-Renovación Red de Distribución de Agua en Calle Fray Agustín de San Pascual (Tanatorio)**

Características: Instalación de 90 metros de red de diámetro DN150 de fundición dúctil  
 Importe total: 14.546,44€

■ **Sustitución Centro de Transformación Pozos Río Verde Marbella**

Características: Instalación de Transformador 250 kVA  
 Importe total: 7.524,58€

■ **Sustitución Centro de Transformación Ebap Manchones**

Características: Instalación de Transformador 630 kVA  
 Importe total: 5.502,75€

▶ **MEJORAS EN LA RED DE SANEAMIENTO**

■ **Proyecto “Renovación y Mejora de la red de saneamiento de c/Guadalquivir, T.M Marbella”**

Importe total: 113.723 €.

■ **Proyecto “Ejecución de red separativa en c/Juanar, T.M Marbella”**

Importe total: 193.124 €.

■ **Proyecto “Ejecución de colectores y obras complementarias en c/Calderón y C/ Maria Rosa en San Pedro de Alcántara, T.M Marbella”**

Importe total: 953.696 €.

## APLICACIONES:

### iDROLOC

En Marbella se ha utilizado el sistema innovador **iDROLOC para localizar las fugas**, la detección se realiza mediante la inyección de helio en las tuberías sin la interrupción de la prestación del servicio de agua. Este sistema permite localizar fugas de agua tanto en tuberías de largo recorrido y gran diámetro, como en pequeñas tuberías de distribución y acometidas dentro del casco urbano.



### GOT: GESTIÓN OPERATIVA SOBRE EL TERRENO

Comprende desde los trabajos de tipo comercial hasta las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo de todas las infraestructuras y equipos propios de las instalaciones.

Así, permite optimizar los procesos propios de la gestión de operaciones y **sustituye los partes de trabajo en papel por dispositivos móviles** que reciben automáticamente las órdenes de trabajo a realizar.

Esto supone una disminución en el consumo de papel al no imprimir los

partes y una reducción en los desplazamientos al no tener que pasar por la oficina para recogerlos, con la consiguiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como el ahorro en el consumo de materias primas.

### WICOT

**Sistema avanzado de alertas WICOT:** que permite informar a los ciudadanos que se vayan a ver afectados por un corte por avería y de la duración estimada del mismo, entre otras funcionalidades.

### AQUACIS-GA

Con ella gestionamos y controlamos de manera eficiente las instalaciones y elementos singulares de los que constan las infraestructuras que gestionamos. Optimizando así su ciclo de vida y alargando su vida útil.

### DIGITALIZACIÓN-AGIS

El 100% de las redes gestionadas están incluidas en un SIG, sistema de información geográfica, y pueden ser gestionadas a través del portal AGIS.

### LIMPIEZA PREVENTIVA Y CORRECTIVA RED SANEAMIENTO

La limpieza preventiva tiene por objeto extraer las deposiciones y obstrucciones que impiden el correcto funcionamiento del sistema y pueden ser, además, origen de malos olores. Una vez que el problema se ha producido se realiza una limpieza correctiva o desatranco.

**A lo largo de 2019 se ha realizado la limpieza avanzada del alcantarillado del 36,6 % (333,26 KM) del total de la red. El porcentaje de imbornales limpiados en 2019 ha sido del 97 % (25.786 UD), aumentando la frecuencia de limpieza en las zonas con mayor riesgo de inundación.**



## INSPECCIÓN PREVENTIVA DE LA RED DE SANEAMIENTO CON EQUIPOS TV Y DRON

La inspección mediante cámara de TV facilita información crucial de cara a **planificar el mantenimiento de las redes** en todo aquello referido al estado de suciedad y la localización de los puntos que precisan algún tipo de actuación.

En 2019 se han inspeccionado 234,78 km de redes y colectores.

- ▶ 28,18 km de inspección con CCTV preventiva.
- ▶ 11,43 km de inspección CCTV correctiva.
- ▶ 195,19 km inspección con pértiga.

### Inspección con DRON

En 2019 se ha realizado la inspección del embovedado de Río Huelo y el embovedado del Arroyo Real de Zaragoza, ambas galerías de difícil acceso, mediante **inspección con DRON**. La tecnología empleada permite la **inspección visual y termográfica de estos elementos sin el acceso de personal** a los colectores donde hasta ahora era prácticamente imposible llegar sin asumir un nivel de riesgo desproporcionado. Además, la tecnología permite grabar imágenes desde diferentes puntos de vista que con tecnologías tradicionales no era posible.

### OPERATIVO ANTE LLUVIAS INTENSAS

El objetivo de Hidralia Marbella en relación con las actuaciones frente a lluvias intensas, es el de mantener las redes de alcantarillado y los imbornales existentes operativos para poder evacuar las aguas pluviales en el menor tiempo posible y de este modo evitar inundaciones.

Por tal motivo, se realizan actuaciones permanentes, tales como los planes



INSPECCIÓN MEDIANTE CÁMARA DE TV

de limpieza de redes e imbornales, planes de mantenimiento, Planes de Emergencia o Protocolos de Actuación ante Lluvias Intensas. En el caso de las redes de abastecimiento el objetivo es centrar sus esfuerzos en mantener el servicio, o bien, restaurarlo lo antes posible y en las condiciones de calidad sanitaria habituales.

### AQUADVANCED

Permite disponer de un **servicio avanzado de supervisión de la red de drenaje de Marbella en Tiempo Real**. Se trata de una herramienta útil para el seguimiento del día a día del alcantarillado y la gestión de eventos de lluvia, tanto a nivel de sistema de alerta contra inundaciones como de sistema de monitorización.

Con esta herramienta se consigue una gestión más sostenible de los sistemas de saneamiento ya que permite conocer en todo momento el comportamiento de la red junto con la información meteorológica para, de este modo, poder tomar decisiones rápidas que impliquen una gestión óptima y eficiente de la red.

Para ello, se han instalado dos estaciones (pluviómetro San Pedro y pluviómetro Molinillo) con el fin de que recojan datos de lluvia en tiempo real, para que sean almacenados y tratados en la

herramienta; y se procede a la sonorización de la red de drenaje, instalando limnímetros en distintos puntos (Limnímetro San Pedro, Limnímetro Represa aguas arriba río Huelo, Limnímetro Represa aguas abajo río Huelo).

### **COWAMA**

La aplicación COWAMA (Coastal Water Management), permite la gestión de los parámetros diarios de las playas (bandera, estado del mar, avisos, etc.), accesibles al ciudadano a través de la aplicación móvil gratuita **IBeach**, lo que aporta un importante valor añadido a la gestión turística del municipio.

La información se puede visualizar a través de las 3 pantallas instaladas en el Paseo Marítimo en la zona de la Playa de la Venus, Puerto Banús y San Pedro.

### **GALIA**

Gestión avanzada de la limpieza del alcantarillado, permite aplicar los recursos disponibles allí donde son más necesarios optimizando la gestión y mantenimiento de la red.

El uso de GALIA comporta un cambio de concepto importante. El objetivo es el MANTENIMIENTO DE LA RED en base al conocimiento de sus necesidades y la respuesta a las mismas optimizando el uso de los recursos. Por tanto, el alcance del mantenimiento es mucho más grande que la tradicional limpieza de determinadas longitudes de red condicionadas por limitaciones en el conocimiento de las necesidades y un presupuesto.

La clave reside en disponer del máximo conocimiento del estado de la red para poder determinar las necesidades reales de la misma

## **PLAN DIRECTOR DE ALCANTARILLADO**

Hidralia ha elaborado el Plan Director para el municipio de Marbella. Se trata de un documento técnico urbanístico que persigue dos objetivos:

- Analizar las deficiencias actuales, funcionales y/o estructurales del alcantarillado de Marbella y su ámbito hidrológico.
- Proponer las actuaciones adecuadas para solucionar los problemas detectados, coordinándolas con los cambios urbanísticos de Marbella y su entorno, garantizando, así, el correcto funcionamiento de la red.

El Plan Director aborda el análisis de la red globalmente, lo que permite optimizar técnica y económicamente las soluciones planteadas. Dentro de las propuestas de actuación se abordan las siguientes actuaciones:

- Actuaciones de mejora del comportamiento de la red en tiempo seco:
  - ▶ Eliminación de conexiones de red pluvial a red unitaria o residual.
  - ▶ Eliminación de puntos de conexión de red residual a red pluvial.
  - ▶ Eliminación de fosas sépticas.
- Actuaciones sobre la red para el correcto funcionamiento en tiempo de lluvia:
  - ▶ Actuaciones anti-inundación de la red.
  - ▶ Actuaciones sobre elementos de captación.
  - ▶ Actuaciones reductoras del impacto ambiental en tiempo de lluvia.
- Actuaciones complementarias: sistemas de telecontrol, sistemas de gestión del mantenimiento del alcantarillado y sistemas de explotación en tiempo real.

# Somos agua, somos Marbella



## COMPROMETIDOS CONTIGO

 **HiDRALiA**



SOMOS CONCIENCIACIÓN



SOMOS EFICIENCIA



SOMOS SOSTENIBILIDAD



SOMOS COMPROMISO





# 03

PERSONAS



### 3. Personas

#### 3.1 Acceso al agua

Hidralia apuesta por la actualización constante de sus servicios. La mejora de la accesibilidad de la información, la disponibilidad horaria de sus servicios y la atención a las necesidades de los colectivos más desfavorecidos son algunas de las líneas a las que la compañía presta especial atención.

Por ello en 2019, se ha mantenido la "Modalidad de pago 12 gotas" que permite pagar los recibos del agua a través de una cuota fija mensual. También se ha seguido promocionando los métodos de pagos y las vías de contacto no presenciales, para así proporcionar una mejor y más amplia atención a nuestros clientes.

Contamos con líneas gratuitas de atención al cliente, y de información/aviso de averías.

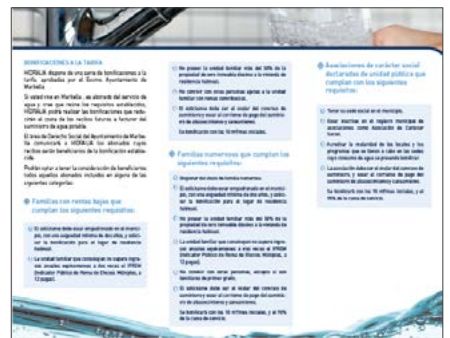
A continuación, se desglosan estas nuevas acciones, así como otras que garantizan la calidad del servicio año a año. Igualmente, se incluye una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

#### 3.1.1 Necesidades de los clientes

##### TARIFAS SOCIALES

Hidralia presta una atención especial a aquellos colectivos que tienen dificultades para hacer frente al coste de su consumo de agua a través de programas de tarifas sociales. El programa de Tarifas sociales en Marbella aplica durante este año nuevas tarifas o bonificaciones especiales para diversos colectivos como personas jubiladas/pensionistas, familias numerosas, Asociaciones benéficas y Familias con rentas bajas.

La Delegación de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Marbella colabora en la gestión personalizada de las deudas de personas en riesgo de exclusión social aportando informes de situación que permiten la dilación del pago de facturas, así como la activación del protocolo para clientes vulnerables, evitando situaciones de interrupción del suministro por impago.



Facturas beneficiadas	Importe Bonificado
2.206	24.075,59€

Hidralia Marbella jamás interrumpe el suministro a una familia que no pueda pagar por problemas económicos, si este hecho es constatado

## ACCESO AL AGUA

De acuerdo con su compromiso con el Desarrollo Sostenible, Hidralia ayuda a sus clientes a gestionar mejor su propio consumo de agua a través de campañas de sensibilización.

Un ejemplo es la inclusión en la factura de información sobre el consumo histórico de agua lo que permite comparativas de consumo a un año vista.

También, hay establecido un servicio de Servialertas para casos de sobreconsumo y otros servicios, al que nuestros clientes pueden suscribirse de forma gratuita.

Además, este año, hemos puesto en marcha, con la aprobación de la nueva Ordenanza Reguladora de prestación patrimonial de carácter público no tributario por el servicio de suministro de agua potable y alcantarillado en nuestro termino municipal, y como se detalla en su artículo 6º- 'Supuestos de avería', aquellos Clientes que cum-

plan los requisitos, podrán solicitar la aplicación de la tarifa de 'fuga fortuita' para la cuota variable de abastecimiento.

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Uno de los instrumentos que reflejan esta voluntad de servicio es la Carta de 5 Compromisos que incluye una serie de garantías de calidad del servicio. Así mismo, se realizan acciones de mejora continuas como la potenciación de la nueva web y la oficina virtual que permiten la atención no presencial para evitar desplazamientos innecesarios a las oficinas. En esta línea, también se han añadido nuevas formas de pago, como la posibilidad de elección del día de remesa por los clientes.

Este compromiso se traduce, por otra parte, en la adopción de códigos de buenas prácticas, un seguimiento efectivo de las reclamaciones y una gestión de los casos de consumos de agua no registrados.

### Gestión comercial

Datos gestión comercial	2017	2018	2019
Clientes atendidos en oficina	28.669	24.768	25.388
Clientes atendidos por teléfono CAT	23.348	24.286	25.750
Clientes atendidos por teléfono CAT - Averías	7.181	4.936	5.080
Operaciones no presenciales (Internet)	23.502	26.504	43.893
Facturas emitidas	328.575	328.704	330.278
Número de contadores leídos	324.579	330.828	340.636
Número de altas	708	715	633
Número de bajas	338	342	356
Nº de cambios de titularidad	2.217	2.211	1.896

## CARTAS DE COMPROMISO CON LOS CLIENTES

La Carta de 5 Compromisos es una herramienta eficaz de la empresa para mejorar la gestión comercial y adaptarla a las necesidades específicas de sus clientes. Ésta recoge garantías sobre el plazo máximo de instalación del conta-

dor, el plazo máximo de respuesta ante quejas y reclamaciones, las peticiones de cambios de uso, la resolución inmediata de gestiones comerciales y re-facturación por error de la lectura.

Si la empresa incumple alguno de estos compromisos, el cliente recibe una compensación económica. En esta

línea de mantener informados a nuestros clientes, se han realizado nuevos dípticos explicativos, que hablan sobre la calidad del agua, formas de pago, oficina virtual, tarifas, Servialertas, etc.



## GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A lo largo de 2019 se han formulado un total de 607 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

	2017	2018	2019
Quejas recibidas	609	663	607

Hidralia Marbella tiene una postura totalmente proactiva y abierta al diálogo con las diferentes organizaciones que representan a sus clientes.

El Defensor del Cliente tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Además, Hidralia está en contacto permanente con los organismos que se ocupan de la defensa de los consumidores, con los que se han mantenido diversas reuniones a lo largo del año.

## REGULADOR

- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc.
- Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación.
- Articula la participación ciudadana.

## OPERADOR

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos.
- Aporta recursos: gestión eficiente, knowhow, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación.
- Propone, implanta y consolida mejoras en el servicio.
- Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias.



### 3.1.2 Innovación en la oferta

#### TELEMEDIDA

En Marbella hay instalados 2.079 contadores con tele-medida. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la tele-lectura.

#### FACTURA SIN PAPEL

20.738 clientes han recibido durante 2019 sus facturas en formato digital. Su promoción ha sido objeto de diversas campañas en Marbella a lo largo de todo el año, con un notable incremento con respecto al año anterior.

#### NUEVA WEB

Se ha desarrollado una nueva web de Hidralia, mejorando la gestión directa con nuestros clientes, la navegabilidad y la gestión de multicontratos.

### TU FACTURA MAS SOSTENIBLE

Se ha promocionado con detalle cada uno de los conceptos que se facturan a nuestros clientes de Marbella, con una breve explicación del servicio que se presta en cada uno de ellos.

**TU FACTURA, MÁS SOSTENIBLE**

**CANALES DE CONTACTO**

- Atención al Cliente:** 24 HORAS. De lunes a viernes de 8:00 h. a 21:00 h. (excepto festivos)
- Información de obras:** 100.000.045. De lunes a viernes de 9:00 h. a 18:00 h.
- Comercio:** 100.000.045 y app móvil Hidralia
- Oficina Virtual:** Hidra. Prior a la app móvil Hidralia
- Twitter:** @hidralia

**HIDRALIA MARBELLA**

**HIDRALIA**

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

**GESTIONES ONLINE**

**FACTURAS Y PAGOS**

- Activar Estación Online
- Descarga Masiva de Facturas
- Impresión de factura
- Documentos de pago

**LÉCTURAS Y CONSUMOS**

- Leer datos de consumo
- Plan Pago Mensual (12.000€)

**SUN FIAVUS**

- Activa suscripción
- Activa suscripción
- Visualiza/Desactiva contrato
- Solicitud de acometida

**MANTENIMIENTO DE UNIDAD**

- Cambio de titular
- Actualizar datos básicos
- Actualizar Datos Personales
- Actualizar Datos Compañía
- Actualizar Datos Bancarios

**CONTACTA CON NOSOTROS**

- Comunicar avería
- Realizar una consulta
- Comunicar posible fraude
- Solicitud datos personales
- Enviar una queja o reclamación
- Enviar documentación

La factura del agua incluye estos cinco grandes conceptos, con los que se busca la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. Te los explicamos a continuación:

- Agua:** Aquí se refleja el consumo de agua de tu hogar. Este concepto se divide en una cuota fija de servicio y otra variable de consumo, con el fin de incentivar un uso eficiente del agua. Solo cuando puntual se detectan distintos trámites, como por ejemplo el inicio de un contrato, se incrementa, con el objetivo de primar al usuario.
- Ganar automáticamente de Reparación:** Hidralia trabaja más cerca, con un modelo integrado a la Junta de Andalucía para la ampliación y construcción de nuevas infraestructuras de depuración de aguas de la Comunidad Autónoma.
- Ganar de Explotación:** Este concepto se desarrolla íntegramente para que ACCSOL, Abastecimiento de Agua y Saneamiento de la Costa del Sur, siempre apoyada de la Mancomunidad de Municipios de la Costa del Sur Occidental, realice tareas de operación, tratamiento y depuración de las aguas residuales. Su finalidad es conseguir asegurar las aguas residuales del municipio y disponer de modo natural en las mejores condiciones posibles.
- Recargo de Desalación:** Este cargo se aplica para hacer frente a los gastos derivados del proceso de explotación y mantenimiento de la planta desaladora.
- Abastecimiento:** Este concepto va dirigido a la empresa y mantenimiento de las redes de abastecimiento y plantas de los municipios, incluyendo consumos. Entre otros, tareas de distribución, desarrollo del y mantenimiento de redes, reparaciones e inversiones con sus últimas tecnologías, además del resto de energía de las estaciones de bombeo.

**FACTURA SIN PAPEL**

Elige la opción "formato de factura sin papel" en la Oficina Virtual y gratuita de Medio Ambiente.

- Accede a [www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es) Oficina Virtual
- Regístrate, es muy fácil!
- ¡Tú eres la Estación Online!
- ¡Nuestros números de contacto!

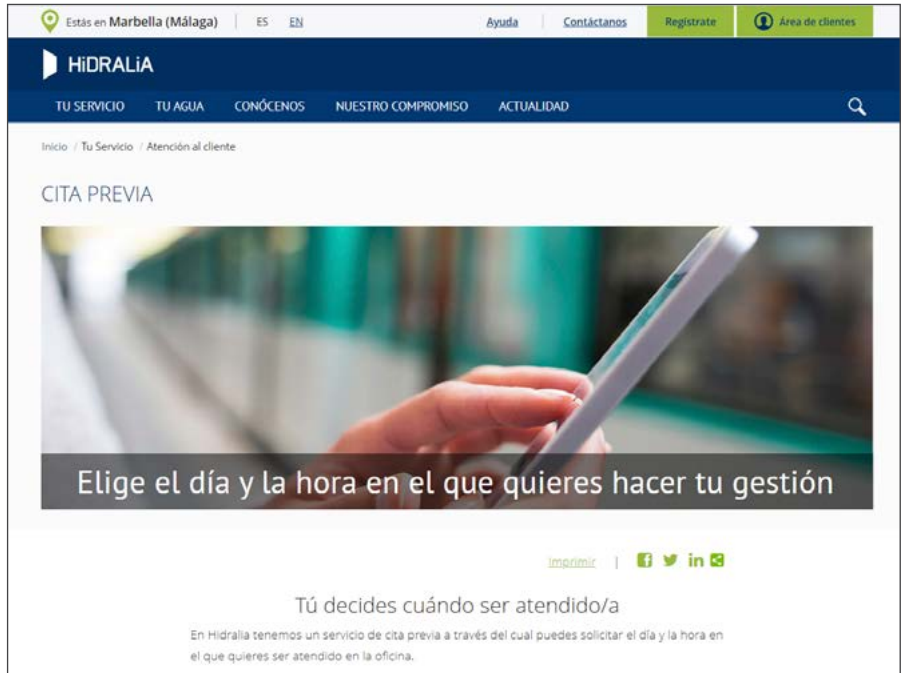
El momento de factura y NO!

## MODALIDADES DE PAGO

Con el objetivo de ser más ágiles y de dedicar más tiempo a tareas de atención más personalizadas a nuestros clientes, para el pago de facturas disponemos de pasarela de pago en la oficina virtual, accesible desde cualquier terminal móvil.

## CITA PREVIA

Desde noviembre/2019 hemos iniciado en nuestras oficinas un nuevo sistema de atención por 'Cita Previa', donde nuestros Clientes podrán elegir día y hora para ser atendidos, lo que conlleva una atención más personalizada y organizada en beneficio de ellos.



### 3.1.3 Lucha contra el fraude

En Marbella el fraude recuperado en 2019 asciende a 117.677 m<sup>3</sup>. Dicho volumen hace referencia a un total de 75 fraudes detectados recuperados, lo que

supone un incremento del 2,31% en m<sup>3</sup> respecto al año anterior.

La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

<b>Evolución de los m<sup>3</sup> recuperados en concepto de fraude de agua</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
m <sup>3</sup> recuperados	91.751	115.051	117.677

## 3.2 Concienciación e implicación social

Los beneficios generados por la acción social realizada por Hidralia no se limitan sólo a los asociados directamente a su actividad, como la distribución de agua potable y saneamiento, ya que Hidralia pone todo su empeño en transmitir a la sociedad sus valores de protección del medio ambiente y, especialmente, de los recursos hídricos a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización como la campaña escolar Aqualogía o las actividades desarrolladas con motivo del Día Mundial del Agua o el Día Mundial del Medioambiente.

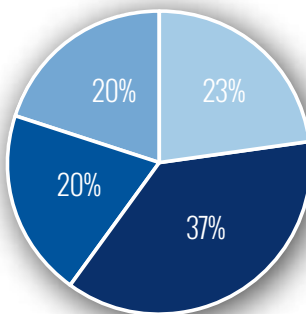
Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Hidralia lleva a cabo actuaciones solidarias en los municipios en los que está presente y expresa su compromiso social en otros ámbitos como el cultural y el deportivo. También el respaldo al desarrollo socioeconómico y el apoyo a las iniciativas locales se han plasmado en múltiples iniciativas.

### 3.2.1 Acción social

Las contribuciones de Hidralia a la comunidad se articulan en torno a los siguientes pilares básicos de actuación: el acceso al agua universal, el diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

**73.040€**  
Contribución de Hidralia al municipio de Marbella

## Distribución de las contribuciones a la comunidad en 2018



- Bienestar Social
- Arte, Cultura y Deporte
- Medio Ambiente
- Desarrollo económico

## INICIATIVAS SOCIALES Y ACCIONES SOLIDARIAS

Se sigue procurando incidir más en acciones relacionadas con el bienestar social de comunidad por ello se ha seguido en la línea de realizar convenios que sigan yendo un paso más allá, incluyendo la promoción de realizar voluntariado por parte de nuestros trabajadores.

A continuación, se detallan las acciones más destacadas de 2019:

El Ayuntamiento de Marbella en la ceremonia de los "X Premios Solidarios 2019" ha entregado a Hidralia el premio a la "Empresa Solidaria 2019".



Este año, se ha continuado promocionado la **Gran Recogida de Alimentos**, promoviendo, la recogida de alimentos en nuestras oficinas y la participación de los empleados como voluntarios.

Se ha colaborado con la **Fundación Tutelar y Asistencia Personal** (Fundatul) que apuesta por la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en un mercado normalizado e inclusivo.

Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella en una campaña de recogida de caramelos y juguetes para niños de la **Asociación de Vecinos de la Azucarera de "El Angel"**, **Asociación Gitana "A sueti Calli"**, **Asociación Virgen del Cisne** y la **Plataforma del Voluntariado de Marbella**.



CAMPAÑA DE RECOGIDA DE Caramelos y Juguetes.



CAMPAMENTO DE VERANO EN MARBELLA.

Colaboramos con el campamento de verano, organizado por "A sueti Calli" en Marbella, que ha dado atención a 130 niños en riesgo de exclusión.

Hidralia colaboró con el TALENTO19 "**Campus de Verano de Altas Capacidades**" organizado por ACM Marbella (Asociación de Altas Capacidades de Marbella y San Pedro) para niños de 6 a 15 años para mejorar su calidad de vida durante los periodos de vacaciones escolares.



Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella, en los "**III Festival de Poesía Marpoética 2019**" que se organiza desde la Delegación Municipal de Cultura para el público infantil y juvenil de Marbella.



Colaboramos con la **VI edición la Carrera CXM Sierra Blanca**, organizada por el Club Deportivo de Montaña Mujeres en las Veredas de Marbella, en la organización y montaje de la carrera.

Colaboramos con **Marbella Activa** en la publicación en formato cómic de "El misterio de la calle del Viento", con el objetivo de fomentar la cultura y el talento local.



VI EDICIÓN LA CARRERA CXM SIERRA BLANCA.

Hemos colaborado con la Delegación de Fomento Económico y PYMES, en la organización de eventos como:

- ▶ **“Marbella Emplea, II Feria de Empleo”**, evento para el fomento del empleo local.
- ▶ **“Marbella Social Hub”**, es la marca con la que el Ayuntamiento de Marbella está impulsando los procesos de innovación y emprendimiento social en el municipio.
- ▶ **“Django Girls”**, evento que tiene como objetivo fomentar la cultura digital y capacitar, en habilidades, el uso de herramientas tecnológicas.

Colaboramos con la Asociación **“Pro-Dunas-Bahía de Marbella, Playa la Adelfa”** para la protección y conservación de los ecosistemas dunares y marinos del municipio de Marbella.

Colaboramos con **Cáritas Diocesana de Marbella**, dando soporte al Bazar Solidario de Navidad de Cáritas Marbella que se realiza en Palacio de Congresos Adolfo Suárez de Marbella.

Además de impartir la sesión de Acuología en ASPANDEM, este año también hemos dado apoyo a la adquisición de un vehículo para transporte de viajeros.



COLABORAMOS CON LA ASOCIACIÓN “PRODUNAS-BAHÍA DE MARBELLA, PLAYA LA ADELFA”

El 41% de los empleados de Hidralia Marbella han participado del programa de Voluntariado Corporativo

## EDUCACIÓN

Hidralia Marbella está **comprometida en la transmisión de los valores de protección del medio ambiente**, especialmente de los recursos hídricos, a través de acciones educativas, divulgativas y de sensibilización.

### Programa de sensibilización ambiental AQUALOGÍA

Compartiendo la idea de que, sensibilizando en buenas prácticas a los más pequeños, éstos se convierten en “pequeños maestros” en sus propias casas, transmitiendo estas enseñanzas con sus mayores, Hidralia está totalmente implicada en el objetivo de acercar a los escolares el ciclo integral del agua y fomentar hábitos de consumo responsables. Así, se han organizado formaciones sobre el ciclo integral del agua en 18 colegios y han participado 1.026 alumnos.

Más de 1.000 niños han participado en el programa Aqualogía en Marbella

Resaltar en 2019, la sesión realizada en ASPANDEM (Asociación a favor de las personas con discapacidad en la Costa del Sol).



### Visitas de alumnos de la Universidad de Málaga

Los alumnos del **Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente (RHY-MA)** de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Málaga han visitado las instalaciones hidráulicas en Marbella para ampliar su formación sobre la gestión del agua subterránea. Concretamente, han visitado el punto de captación de agua superficial situado en Camoján (Sierra Blanca) y el sondeo de recarga de Señorío donde se inyecta el agua del manantial.

### Día Mundial del Medio Ambiente

En colaboración con Diario Sur, se ha organizado por cuarto año consecutivo la jornada en el **Arboretum de Marbella**, en la que participaron medio centenar de alumnos de 5º de Primaria del CEIP Teresa de León de San Pedro de Alcántara.



DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE.

## Concursos

Aprovechando la celebración de las sesiones de Aqualogía en Marbella, se ha organizado un concurso de dibujo y lema en Marbella. Además, Hidralia lanzó a finales de año el **VI Certamen de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente**, cuyo fallo se ha hecho público en 2020.



## Campañas de sensibilización

Juntamente con el Ayuntamiento de Marbella y ACOSOL se ha presentado la campaña **"El extraño caso de las toallitas"**, que tiene como objetivo evitar que se echen toallitas al wáter.

En colaboración con el Ayuntamiento de Marbella, ha presentado la campaña **"El valor del agua"**, que tiene por objeto fomentar el consumo responsable del agua.



ARRIBA, CAMPAÑA "EL EXTRAÑO CASO DE LAS TOALLITAS".  
 ABAJO, CAMPAÑA PARA FOMENTAR EL CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA.

### 3.2.3 Índice de satisfacción al cliente

Uno de los principales objetivos de Hidralia es lograr la confianza y la satisfacción de sus clientes. A ello dedica esfuerzos y recursos para mejorar continuamente sus productos y servicios, buscando la excelencia en la atención prestada y gestionando de forma óptima las posibles incidencias. Por eso estamos comprometidos en medir regularmente el grado de satisfacción de nuestros clientes e impul-

sar, de acuerdo con sus respuestas, las acciones de mejora apropiadas.

De forma habitual Hidralia Marbella se preocupa por la opinión de sus clientes y para dar fe de este compromiso se realizan anualmente encuestas de satisfacción del cliente, en concreto **en 2019 hemos realizado 100 encuestas telefónicas**. En Marbella, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,65 sobre 10, con un porcentaje del **49% de clientes satisfechos**.

Tabla detalle del ISC	2017	2018	2019
<b>ORGANOLEPSIA</b>			
La calidad del agua	6,05	6,27	6,76
<b>SERVICIO</b>			
La continuidad del suministro	7,94	8,0	8,69
La presión con la que llega el agua a su casa	7,42	7,40	7,93
La facilidad para contactar con la compañía	6,09	4,71	6,10
La atención recibida	6,44	5,35	6,79
<b>FACTURA</b>			
La claridad de la factura	6,24	4,71	5,98

### 3.2.4 Comunicación interactiva

La presencia de Hidralia en Twitter se engloba en la estrategia de potenciar la comunicación digital a través de las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twitter resulta una herramienta muy efectiva para escuchar a los usuarios, conversar y

mantener una relación directa y sin filtros con ellos.

Así se convierte en un canal de comunicación cuyo objetivo es el de compartir noticias, curiosidades, novedades sobre el servicio, campañas, etc. En resumen, cuestiones técnicas y no tan técnicas relacionadas con el agua y el Desarrollo Sostenible. La cuenta ya tiene más de 2.300 seguidores.



# El mayor activo de Hidralia Marbella lo constituyen sus propios trabajadores

### Número de trabajadores 2019

Mujeres	22%
Hombres	78%

No sólo se tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en nuestras instalaciones, sino también fuera de ellas, por ello se han instaurado programas de hábitos saludables y promoción de la salud, además del programa integral de seguridad y salud laboral "Smart Protection".

### Evolución de la plantilla

	2017	2018	2019
Mujeres	24%	22%	22%
Hombres	76%	78%	78%

### Desglose de la plantilla

	2019
Titulados superiores	18%
Titulados de Grado Medio	6%
Jefes y Mandos intermedios	10%
Oficiales	54%
Auxiliares	12%

## 3.3.1 Formación

En la línea de mejorar las aptitudes de sus trabajadores, Hidralia entiende la formación como la herramienta que contribuye a descubrir y desarrollar el talento de las personas mediante la mejora continua de sus competencias y capacidades, lo que les permite afrontar con éxito los objetivos estratégicos de la empresa, especialmente los nuevos retos planteados.

Hidralia apuesta firmemente por la formación y concienciación de todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su trabajo, ya sean laborales, sociales o medioambientales.

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores de Hidralia se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva.



### Horas de formación 2019

Horas totales de formación	573,01
Horas de formación por empleado	8,43

Total horas de formación mujeres	62
Porcentaje horas formación mujeres	11%
Horas de formación por empleada	4,13

Total horas de formación hombres	511,01
Porcentaje horas formación hombres	89%
Horas de formación por empleado	9,64

### 3.3.2 Igualdad, diversidad y conciliación

Hidralia sigue avanzando hacia la consecución de su compromiso respecto a la implantación efectiva de la igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo u otra causa como principio rector de su actividad. Por ello, Hidralia tiene un Plan de Igualdad, independientemente de que haya obligación legal o no.

Las políticas y los procedimientos de Recursos Humanos se basan en un análisis de las necesidades y un análisis comparativo con el mercado teniendo siempre en cuenta el puesto de trabajo desempeñado y los resultados objetivos cualitativos y cuantitativos

obtenidos por el trabajador en las diferentes herramientas de desarrollo. Esta forma, impersonal en su objetividad, permite homogeneizar criterios, evita la discriminación y transmite igualdad de condiciones.

En Hidralia Marbella se ofrecen beneficios sociales a sus empleados, que son de idéntica aplicación independientemente de su jornada de trabajo y tipo de contratación. Entre ellos destacan el contar con seguro de vida, ayudas a la formación de sus hijos y la ayuda al préstamo de vivienda.

La conciliación es la forma de trabajar que permite a la persona asumir de una manera plenamente satisfactoria sus responsabilidades laborales, personales y familiares.

## Ámbitos de actuación

1



Conciliación de la vida personal familiar y laboral

2



Clasificación profesional, promoción y formación

3



Retribuciones

4



Salud laboral

5



Comunicación y lenguaje no sexista

6



Acceso al empleo

## DIVERSIDAD

En relación con la integración de personas con diversidad funcional, Hidralia cumple con lo establecido en la Ley de Integración Social del Minusválido, favoreciendo su contratación y colaborando con entidades de inserción laboral como la Fundación Adecco.

Hidralia, ha suscrito el Pacto de Estado por la Infancia promovido por Unicef Comité Español en pro de los derechos de la infancia. El Pacto quiere blindar especialmente dos aspectos básicos para la población infantil: la protección contra la pobreza y la calidad e igualdad de oportunidades en el sistema educativo.

## POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

También se han renovado diferentes acuerdos con universidades y entidades educativas para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como, por ejemplo, alumnos del programa ICARO con la universidad de Málaga.

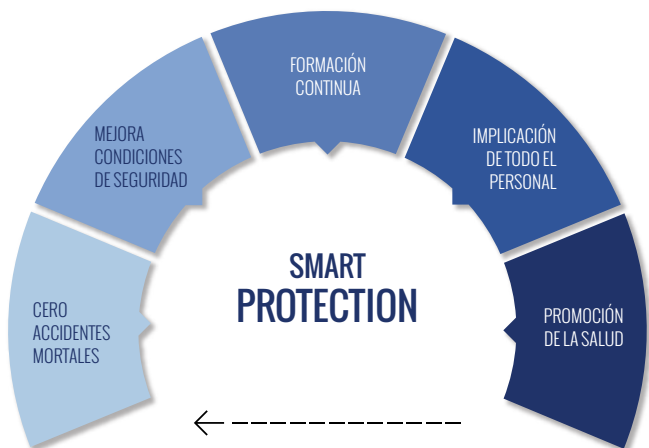
En 2019 se ha obtenido sello de excelencia **Bequal Plus** en Hidralia, que certifica su compromiso con la inclusión de políticas en favor de las personas con discapacidad.

Además, las organizaciones que consiguen el Certificado Bequal Plus demuestran su compromiso y contribución con el cumplimiento de los ODS, especialmente el ODS 8 sobre trabajo decente y el ODS 10 sobre reducción de las desigualdades, entre otros. El Sello Bequal Plus, no significa únicamente ser una empresa socialmente responsable con la discapacidad, significa también alinearse con la Agenda Internacional y apostar por un mundo más sostenible.



## 3.4. Seguridad y salud en el trabajo

Hidralia Marbella ha realizado un trabajo continuo en los últimos años para mejorar las condiciones de seguridad y salud tanto de sus trabajadores, como de los proveedores a los que contrata para realizar diversos servicios. Para conseguirlo tiene implantado un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales certificado por una entidad externa, según la norma **OHSAS 18001: 2007**.



Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia, se enmarcan en el proyecto "Smart Protection", con la intención de **crear Cultura Preventiva**, y que ésta se interiorice por parte de todos los trabajadores. No se trata de un mero cumplimiento legal, o documental/ formal. Se trata de cuidar nuestra salud y seguridad. El proyecto Smart Protection nace desde la Dirección con el objetivo de consolidar lo conseguido en materia de prevención y seguridad. El proyecto actúa de palanca garantizando y manteniendo en el tiempo el trabajo seguro y eficiente.

Se trabaja permanentemente en la reducción del número de accidentes,

haciendo hincapié en los objetivos de tener **CERO accidentes mortales y tolerancia cero en accidentes graves.**

Durante 2019 en Marbella sólo hubo 4 accidentes con baja.

### IMPLICACIÓN DE TODO EL PERSONAL

Para conseguir la implicación del personal en todos los niveles de la Organización, se han empleado distintas técnicas y herramientas. Una de las más efectivas es la visita de seguridad u observación de trabajo seguro, que realizan tanto los directivos como los mandos intermedios de forma sistemática.

Dentro del objetivo **CERO ACCIDENTES MORTALES** se enmarca la difusión de las **reglas que salvan vidas**. Estas 10 reglas “de oro”, son directrices que a lo largo de los años se ha comprobado que, desgraciadamente, su incumplimiento ha supuesto la gran mayoría de los accidentes mortales ocurridos dentro del grupo empresarial al que pertenece Hidralia Marbella.

Otra iniciativa fue la celebración del **IV Concurso de ideas novedosas en PRL** entre los trabajadores, que se lanzó aprovechando el día 28 de abril de 2019, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Con esta iniciativa se pretendía:

- ▶ **Reforzar la sensibilización de los trabajadores** sobre la necesidad de trabajar con seguridad para evitar incidentes y accidentes laborales.
- ▶ **Fomentar la participación de los trabajadores** para que propongan ideas sobre cómo mejorar la seguridad de algún aspecto concreto y significativo de su trabajo habitual.
- ▶ **Aprovechar el conocimiento de detalle que disponen los trabajadores** sobre sus tareas para determinar problemas reales y encontrar soluciones de forma conjunta entre los representantes de la empresa, los del área de SSL y los propios trabajadores.

### BONIFICACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Como reconocimiento a su compromiso con la Seguridad y Salud, Hidralia ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social.

### SIMULACROS

Durante 2019, se realizó en Marbella un simulacro de entrada a espacios confinados y otro de derrame de hipoclorito sódico.





Estos ejercicios sirven para comprobar que los planes de emergencias frente a las distintas contingencias están correctamente implantados, que los sistemas de emergencias funcionan y que los trabajadores están preparados y adiestrados para hacer frente a una situación de este tipo.

## PROMOCIÓN DE LA SALUD

La promoción de la salud es una de las principales iniciativas voluntarias que se están realizando en Hidralia. Cuando se comenzó a trabajar en Prevención, la prioridad era reducir la siniestralidad y crear unas condiciones seguras para los trabajadores. Estos dos pilares preventivos fueron la base de los proyectos actuales de mejora continua.

Hidralia ha querido ir más allá, así se adhirió a la Red de Centros de Trabajo Promotores de la Salud en Andalucía, programa de la Consejería de Salud, Igualdad y Política Social de la Junta de Andalucía. Dentro del programa se han realizado sesiones de sensibilización y desayunos saludables.

Hidralia apuesta por el fomento de hábitos saludables promoviendo la movilidad alternativa y sus beneficios. Prueba de ello, fue la participación en la V Carrera de Montaña de Sierra Blanca.



En otro ámbito de la Promoción de la Salud, se han implementado una serie de análisis complementarios en los reconocimientos médicos anuales, como el colesterol desglosado, detección precoz del cáncer de próstata (PSA), ferritina para el control de la anemia y detección precoz del cáncer de colon (sangre oculta en heces).

Además, se ha administrado la vacuna antigripal a todo el personal que la ha requerido.





# 04

## VALOR COMPARTIDO



## 4. Valor compartido

### 4.1 Innovación sostenible

#### 4.1.1 La I+D+i en Hidralia Marbella

La apuesta de Hidralia por una Innovación Digital, Social y Sostenible no se queda en un mero catálogo de buenas intenciones, sino que estamos consiguiendo reflejarla en proyectos concretos, con un foco local, pero alcance global, dirigida a mejorar el bienestar de las personas y del territorio en el que se asientan, con soluciones innovadoras que reviertan directamente en la ciudadanía y reduzcan al máximo los impactos ambientales.

A lo largo del año 2019, con nuestro Centro Tecnológico Cetaqua Andalucía

y gracias, a los convenios y colaboraciones establecidas con un amplio conjunto de socios estratégicos tanto de ámbito público como privado, desde Hidralia hemos impulsado el desarrollo de proyectos en las áreas de la eficiencia en la gestión de recursos hídricos, la lucha contra el cambio climático, las Smart Cities o la innovación social.

**6** proyectos en curso durante 2019

HIDRALIA			
ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
<b>ECALM Fase II</b>	Estudio de la capacidad formadora de los sedimentos en el litoral de la provincia de Málaga. Influencia de la eutrofización del medio marino. Elaboración de un modelo predictivo.	03/07/18 04/07/19	
<b>VHFCSO</b>	Low cost CSO level monitoring with VHF169 communications.	01/09/17 27/09/19	
<b>PISCIA</b>	Plataforma de interoperabilidad de servicios para el ciclo del agua.	01/06/18 31/08/20	
<b>HIDROSOL SPA 2019</b>	Estudio hidrodinámico e hidroquímico del área de San Pedro.	15/02/19 31/12/19	
<b>HIDROSOL PADRON 2019</b>	Estudio hidrodinámico e hidroquímico del sector del Río Padrón en Estepona.	15/02/19 31/12/19	
<b>GEOMOD</b>	Uso conjunto de recursos hídricos en la Costa del Sol mediante sistemas de información geográfica y modelización.	01/09/18 14/10/19	

A continuación, se detallan los proyectos más destacados que se están desarrollando en Marbella:



## Evaluación cuantitativa y cualitativa de las aguas subterráneas disponibles

El acuífero de San Pedro de Alcántara es de gran interés para el abastecimiento de la población de Marbella, debido a la excelente calidad de las aguas subterráneas. Por ello, en 2019 se ha continuado analizando en profundidad este recurso hídrico para definir una estrategia sostenible de explotación y conservación de sus aguas, garantizando la calidad del servicio de abastecimiento y la sostenibilidad conforme a los Planes Hidrológicos de Cuenca. Por un lado, se ha estimado el balance hídrico anual del acuífero, estudiando su funcionamiento y su



geometría mediante técnicas hidrogeológicas no intrusivas. Paralelamente, se ha estudiado la evolución histórica de la calidad y la disponibilidad de las aguas subterráneas en el mismo acuífero y en el de Guadalmina en diferentes puntos de control.

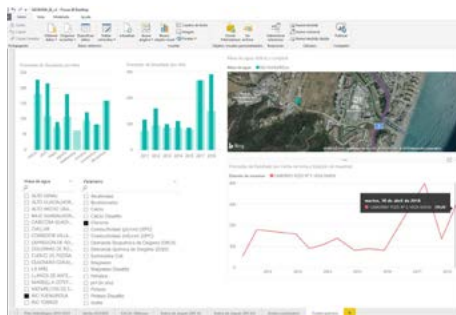
**EMPRESA:**



**Proyecto:** Seguimiento hidrodinámico e hidroquímico de los acuíferos de San Pedro de Alcántara y Guadalmina.  
**Duración:** 15/02/2019-31/12/2019

## Desarrollo de metodologías para la toma de decisiones en recursos hídricos de la Costa del Sol

Representación gráfica e interactiva de la información contenida en los documentos de planificación hidrológica de la Costa del Sol, mediante la construcción de una arquitectura de datos en QGIS y la elaboración de diferentes plantillas en Power BI (Herramienta para la visualización de datos). Además, se han definido indicadores de gestión "a escala cuenca", dotando a la información de criterios de fiabilidad para la mejor comprensión del



funcionamiento del subsistema de explotación Costa del Sol Occidental, para su inclusión en un modelo de simulación de uso conjunto de recursos hídricos.

**EMPRESA:**



**Proyecto:** Uso conjunto de recursos hídricos en la costa del sol mediante sistemas de información geográfica y modelización.  
**Duración:** 01/09/2018-14/10/2019

## 4.1.2 Cetaqua Andalucía

# CETAQUA ANDALUCÍA

Cetaqua Andalucía es un Centro Tecnológico con un modelo de colaboración de gran relevancia a nivel europeo que promueve la relación entre los ámbitos público, académico y empresarial.

Las principales líneas de trabajo se centran en proponer soluciones de I+D+i con el fin de asegurar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades locales y aportando valor añadido para la sociedad en su conjunto.

Su principal órgano de gobierno es el patronato y está compuesto por Hidralia, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Málaga, miembros fundadores desde 2014.

A continuación, detallamos los proyectos más destacados de Cetaqua Andalucía durante 2019:

- ▶ Solución inteligente para playas basada en visión artificial que per-



mite cuantificar y predecir el nivel de ocupación de la playa periódicamente, así como identificar la presencia de personas en zonas de riesgo para el baño. (ION BEACH)

- ▶ Soluciones de biorremediación para tratar la contaminación de acuíferos por nitratos debido a la actividad agrícola. (LIFE NIRVANA). Cabe destacar que se trata del primer proyecto del programa europeo LIFE liderado por el Centro.

## 4.2 Alianzas

### 4.2.1 Promoción del desarrollo sostenible y la responsabilidad corporativa

#### RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

Este año se ha hecho patente el esfuerzo dedicado, tanto por Hidralia como por todos sus trabajadores, quedando reflejado en los premios, reconocimientos y menciones obtenidos, tanto en temas relacionados con la prevención de riesgos laborales como en responsabilidad social empresarial, así como la innovación.

#### Reconocimiento por baja siniestralidad

Hidralia, recibió en 2019, el reconocimiento de la Mutua Fraternalidad Muprespa por los bajos índices registrados en materia de siniestralidad laboral, algo que también ha distinguido la D.G. de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la concesión de los llamados "Bonus".

#### JORNADAS Y CONGRESOS

Hemos tenido la oportunidad de colaborar en la promoción del Desarrollo Sostenible participando en diversas jornadas, encuentros y congresos como: XIX edición de los **Cursos de Verano de la UMA** (Universidad de Málaga) en Marbella que en 2019 se centraron en "Agua y Desarrollo Sostenible en un contexto de cambio climático"; **V Jornada de Empresas Socialmente Responsables organizada por el CIT Marbella** (Asociación de Empresarios y Profesionales Marbella) de la que Hidralia Marbella es colaborador y que en 2019 se centró en "Talento, Diversidad e Inclusión: Mirando de frente a las personas"; Jornada "**Innovación y Emprendimiento Social**" promovida por el Ayuntamiento de Marbella y en la que participó Nesi Global Forum e

Hidralia. Otra jornada que destacar es la **participación de Hidralia en la COP25 de Madrid** en la sesión "Gestión integral de los recursos hídricos en zonas hídricamente vulnerables".



Además, se ha participado como ponentes en las **Jornadas Corresponsables** "Las grandes empresas frente a los ODS", en la presentación

de **Marbella Social Hub** "Contribución de Hidralia a la Agenda 2030" y en el evento Django Girls, entre otras actividades formativas realizadas.





## 4.2.2 Buen gobierno y gestión ética

### CÓDIGO ÉTICO

Desde el año 2017 Hidralia Marbella dispone de un Código Ético, que constituye una guía de conducta estableciendo pautas de actuación compartidas, aceptadas y que deberán ser respetadas por todos sus profesionales, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión y Valores de la empresa y que identifica cuáles son las prioridades y modelos de actuación, desarrollando sus actividades con respeto a los derechos fundamentales y a la dignidad humana.

Además, el Código se complementa y perfecciona con las políticas y demás normativa interna que lo desarrolla, así como con la legislación aplicable Las Políticas del Sistema de Cumplimiento, que proporcionan pautas de actuación y comportamiento ético, en concreto, son las siguientes:

- ▶ Política de Cumplimiento Fiscal.
- ▶ Política de Relaciones con Autoridades y Funcionarios Públicos.

- ▶ Política de Patrocinio, Mecenazgo y Colaboración.
- ▶ Política de Seguridad de la Información y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ("TIC").
- ▶ Política de Actuación en el Sector Privado y Conflictos de Interés
- ▶ Política de Cumplimiento Ambiental.

El Código Ético y Políticas que conforman el Sistema se integran en el Manual de Acogida que se entrega en el momento de ingreso en la empresa y es una publicación permanentemente actualizada y divulgada por diversos sistemas de comunicación interna, como su publicación en la intranet de la sociedad o cursos de formación y sensibilización entre nuestros trabajadores.

Existe una dirección correo electrónico a la que dirigirse en caso de querer poner de manifiesto cualquier situación susceptible de no cumplir las políticas que rigen dentro del Sistema de Cumplimiento Normativo de la sociedad: [codigoetico@hidralia-sa.es](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es).

El código ético está disponible en: <http://www.hidralia-sa.es/codigo-etico>

# PRINCIPIOS ÉTICOS



## SINCERIDAD Y VERDAD DE LOS DOCUMENTOS, TRAZABILIDAD

Conservo los documentos según lo dispuesto por las leyes y reglamentos. Me prohíbo establecer una identidad falsa o falsificar alguna y aviso a la jerarquía o al responsable de ética si encuentro un documento sospechoso.



## PRINCIPIOS DE ÉTICA DE HIDRALIA

Conozco los Principios de Ética de Hidralia y los aplico siempre.



## ¿A QUIÉN CONTACTAR?

Cuando tengo dudas o necesito consejo o el deber de alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.

[codigoetico@hidralia-sa.es](mailto:codigoetico@hidralia-sa.es)



## PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE LA COMPAÑÍA

La propiedad de Hidralia es muy valiosa. Uso estos bienes solo para fines profesionales, los protejo y los valoro.



## PRINCIPIOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES CON PROVEEDORES

El personal que trabaja con los proveedores debe ser particularmente cuidadoso con respecto a la ética.



## FRAUDE

El fraude en cualquiera de sus formas es inaceptable en Hidralia. Es severamente castigado por las leyes y regulaciones.



## REGALOS, INVITACIONES, VIAJES...

Conozco las reglas en cuanto a regalos. Un regalo siempre tiene un valor modesto. Puedo hablar de ello a mi alrededor sin vergüenza y con transparencia porque no altera el profesionalismo ni la lealtad.

Disponibles en el espacio Estructura Ética de la intranet de la Sociedad.



## CONFLICTO DE INTERESES

Cuando tengo dudas o necesito consejo o creo que es mi deber alertar sobre ética, consulto a alguien de confianza, a mi jefe, al abogado de la empresa o al responsable de ética.



## DERECHOS HUMANOS

Es fundamental respetar las normas internacionales relativas al respeto de los trabajadores y del trabajo de menores y hacer que se cumplan en nuestras actividades.

La dignidad de las personas es respetada en nuestra empresa. No se permite la discriminación.



## CORRUPCIÓN

Me abstengo de practicar o sufrir cualquier forma de corrupción o extorsión.



## CONFIDENCIALIDAD

Conozco la escala de confidencialidad de los documentos y la aplico a diario. Aplico la política de la red y evito que mi ordenador profesional sea hackeado.



## COMUNICACIÓN

Ejercito mi libertad de expresión sin mezclar a Hidralia nunca, directa o indirectamente. Además, no necesito decir que trabajo para Hidralia por reforzar mi comentario. Solo las personas debidamente designadas pueden comunicarse en nombre de Hidralia.

## SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL: CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

El Sistema de Gestión de Hidralia Marbella agrupa bajo un único modelo todos los sistemas certificados de la empresa que se encuentran implantados en todos nuestros servicios. Éste se basa en el cumplimiento de las Políticas de Gestión aprobadas por la Dirección.

En Hidralia Marbella se dispone de **ISO 9001, 14001 y 50001**, 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 en su versión 2015.



Durante 2018 se editó el **“Plan de Seguridad del Agua (PSA)”**, que es la forma más eficaz de garantizar sistemáticamente la seguridad del sistema de abastecimiento de Marbella, aplicando un planteamiento integral de evaluación de los riesgos y gestión de los riesgos que abarque todas las etapas del sistema de abastecimiento, desde la cuenca de captación hasta su distribución al consumidor.

En marzo de 2018 se formalizó la adhesión al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía.

Como en años anteriores, la totalidad de los trabajadores de Hidralia, han visto reforzadas su seguridad y salud en el trabajo, con la continuación del proyecto de excelencia en la Prevención de Riesgos y Seguridad y Salud, denominado **“Smart Protection”**. Este programa se está complementando con lo que se ha llamado **“Cultura Justa”** cuyo objetivo es el reporte de información sobre situaciones de riesgo y refuerzo positivo.

Además, se ha dado continuidad a los programas de promoción de la salud para la mejora de las condiciones de salud de la plantilla. Estos programas incluyen actividades relacionadas con la alimentación saludable, el ejercicio físico, inclusión de nuevas pruebas predictivas en los reconocimientos médicos de vigilancia de la salud, fruta fresca en los centros de trabajo, etc.

### 4.2.1 Rendición de cuentas y transparencia

Hidralia Marbella evidencia su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe, que incorpora contenidos adicionales relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Para elaborar este informe se ha llevado a cabo un proceso de actualización de la Matriz de Materialidad, herramienta que se ha usado para determinar los aspectos relevantes de Hidralia Marbella, que son aquéllos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, y/o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

### 4.2.2 Compra sostenible

#### TRANSPARENCIA EN LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS

El proceso de adjudicación de contratos asegura el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y la adjudicación del contrato a la oferta más ventajosa.

El perfil del contratante es el sitio de nuestra página Web a través del que se difunde la información relativa a la contratación administrativa.

Así, Hidralia Marbella quiere asegurar la transparencia y el acceso público en

la actividad contractual de una manera clara para el ciudadano.

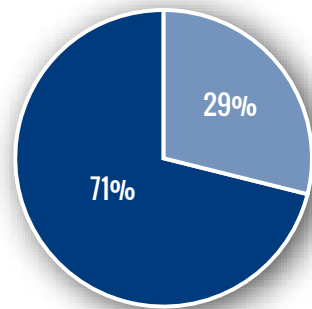
A través de estas páginas el ciudadano puede consultar las contrataciones programadas, los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como, acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

#### PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Hidralia Marbella contribuye al desarrollo del entorno donde está presente, ya que las subcontratas y el resto de los servicios inciden directamente en la actividad económica local. Si se miran los proveedores de Hidralia se verá que un 55% son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 71% del importe total de compras.

Esquema proveedores no provincial y proveedor provincial 2019:

Proveedores 2019



■ Provincial ■ No provincial

	Totales	Provincial	No provincial
Número de proveedores	194	107	87
Volumen de compras (m€)	11.666	8.340	3.326



### 4.2.3 Relación con los grupos de interés

Hidralia se implica en el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera para contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, entre otras actuaciones lleva a cabo:

#### Reuniones en barrios antes de las obras:

Antes de iniciar una obra de envergadura, Hidralia mantiene contactos con las asociaciones de vecinos y de comerciantes de las zonas para explicarles los proyectos y acoger sugerencias.

#### Visitas a instalaciones:

Hidralia Marbella recibe a alumnos de la Universidad de Málaga, interesados en conocer el funcionamiento del ciclo urbano del agua en Marbella.

### GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo es un factor clave para mejorar el servicio, para sensibilizar a los usuarios en el uso sostenible del recurso y para establecer la mejor relación con cada uno de los grupos de interés, GG.II., atendiendo a sus necesidades específicas.

Asimismo, Hidralia Marbella lleva a cabo encuestas de satisfacción para conocer la opinión de sus distintos públicos y detectar las oportunidades de mejora.

El Desarrollo Sostenible es una tarea común de corresponsabilidad y es necesario mantener un diálogo abierto con todas las partes interesadas para avanzar en su consecución.

A continuación, indicamos cuales son nuestros principales grupos de interés y nuestros compromisos con ellos.

Principales grupos de interés:

- ▶ Trabajadores y GG. II. internos
- ▶ Ayuntamientos y Administraciones públicas
- ▶ Sociedad Civil
- ▶ Proveedores/subcontratas/competencia
- ▶ Instituciones educativas o de investigación universidades y OPIs
- ▶ Socios/colaboradores
- ▶ Medios de comunicación
- ▶ Clientes

### COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS ESTRATÉGICOS

Cientes	Empleados	Administraciones Públicas
Calidad y eficiencia	Seguridad y salud laboral	Transparencia
Innovación	Formación y desarrollo	Anticipación a la normativa
Comunicación efectiva	Comunicación	Servicio de calidad
Calidad y salud	Conciliación e igualdad	
Medio ambiente	Comunidad local	Proveedores
Gestión sostenible	Educación y sensibilización	Diálogo, integridad y honestidad
Gestión ambiental	Calidad de vida	Prácticas sostenibles
Biodiversidad	Mejora interna	Transparencia
Eficiencia energética	Comunicación	

## ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Se ha realizado el estudio de materialidad que recoge las materias relevantes para la sostenibilidad de la actividad que desarrolla la empresa. Se recogen los aspectos materiales que son de relevancia tanto para la empresa como para nuestros Grupos de Interés.

Tras el estudio se han identificado 10 asuntos más relevantes, que son la base sobre la que vamos a seguir trabajando para dar respuesta a los retos que se nos vayan presentando en nuestro desempeño diario, así como, a los que nos planteen nuestros Grupos de Interés.

Posición	Aspecto material	Valoración
1	Calidad y seguridad del servicio	113
2	Negocio y tarifas	101
3	Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones	93
4	Tarifas sociales y adaptación del servicio a las necesidades de los clientes	85
5	Compromiso con la comunidad local Medición del impacto socioeconómico (Acción Social)	70
6	Concienciación y sensibilización sobre un uso racional de los recursos: buenas prácticas	69
7	Seguridad y salud laboral	59
8	Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento	53
9	Ética e integridad (Transparencia) Gestión del riesgo y Compliance (Cumplimiento Normativo) Gobierno corporativo y transparencia	51
10	Principales inversiones (Infraestructuras y mantenimiento)	51

# 05

## ANEXOS



## 5.1 Cuestionario sobre el Informe

En Hidralia pretendemos mejorar en la elaboración de nuestro Informe de desarrollo sostenible y lograr que éste sea del mayor interés posible para todos nuestros grupos de interés. Por ello, estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el mismo.

Agradecemos de antemano todas las sugerencias y/o comentarios que nos pueda aportar, y le aseguramos que serán tenidos en cuenta de cara a la elaboración del próximo Informe.

Una vez cumplimentado, puede hacernos llegar este cuestionario por correo postal, fax o correo electrónico a:

Dirección de Desarrollo Sostenible,  
Hidralia Marbella

Dirección:

Jacinto Benavente, 39 bajo

29601 Marbella

Tel: +34 952 820 112

[desarrollosostenible@hidralia-sa.es](mailto:desarrollosostenible@hidralia-sa.es)

Si lo prefiere, este cuestionario está también a su disposición en la página Web de Hidralia:

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

## CUESTIONARIO

1. ¿A qué grupo de interés de Hidralia pertenece usted?

- Clientes
- Empleados
- Administración pública
- Comunidad local
- Proveedores
- Asociaciones profesionales
- Otros:

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2019?

2.1 En términos generales:

- La información se proporciona de forma comprensible y siguiendo una estructura ordenada.
- La información se proporciona de forma comprensible pero desordenada.
- La información se proporciona correctamente estructurada pero no es fácilmente comprensible.
- La información no es comprensible y se presenta de forma desordenada.

2.2 En cuanto al contenido:

- He encontrado toda la información que necesito.
- En general, he encontrado la información que necesito, aunque falta algún dato de mi interés.
- La mayoría de los datos proporcionados no son de mi interés, aunque he encontrado alguno necesario.
- Una parte importante de datos que son de mi interés no han sido proporcionados por el Informe.

3. ¿Considera que ha habido mejoras en el Informe de Desarrollo Sostenible 2019 de Hidralia respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2018?

- No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2018.
- Sí, ha mejorado.
- No he detectado cambios significativos.

4. Si considera que algún dato de su interés no ha sido proporcionado, indique cuál y el motivo de su interés. Puede incluir también cualquier comentario o sugerencia adicional.

Si responde la encuesta en representación de una empresa o colectivo y lo desea, puede proporcionarnos sus datos personales:

**Nombre:**

**Empresa/Colectivo al que representa:**

**Núm. aproximado de personas a las que representa:**

**Cargo dentro de la empresa/ colectivo:**

Gracias por su colaboración.





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



Área de Clientes

