



**INFORME DE
DESARROLLO
SOSTENIBLE**

HIDRALIA MARBELLA

2020



www.hidralia-sa.es



Área de Clientes

EDITA:

Dirección de Desarrollo Sostenible
Hidralia

DIRECCIÓN:

Alisios, 1 (Edificio Ocaso)
41.012 Sevilla

CONTACTO:

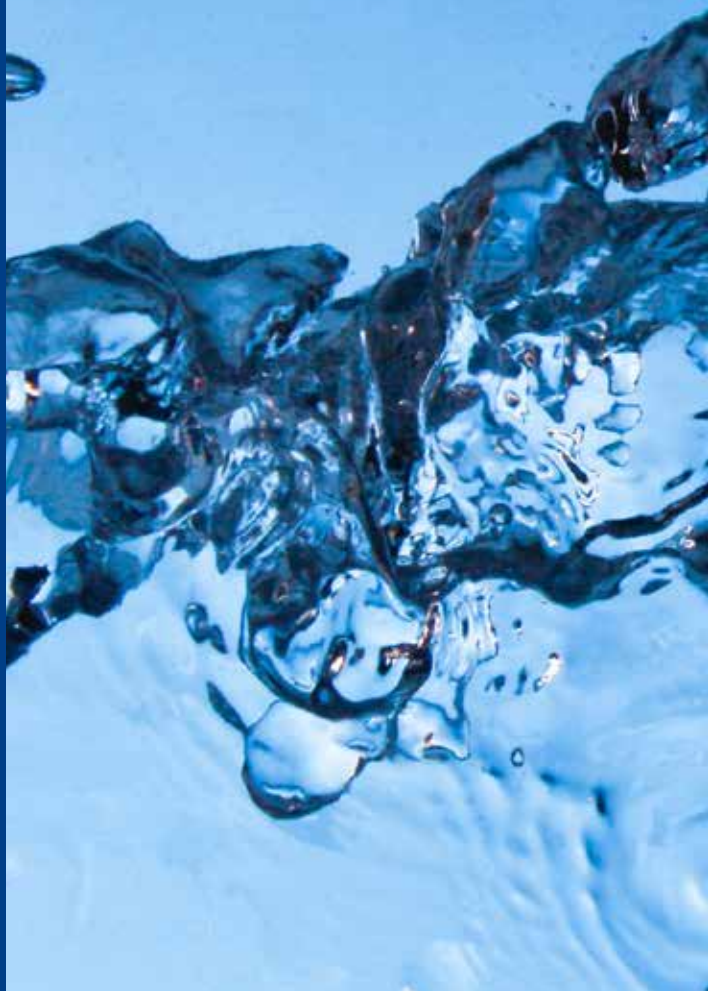
desarrollosostenible@hidralia-sa.es

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



CONTENIDOS

01. BUEN GOBIERNO	06
1.1 Quienes somos	08
1.2 Buen gobierno y gestión ética	12
1.3 Hoja de ruta 2017-2021	20
02. PERSONAS	22
2.1 Acceso al agua	24
03. PLANETA	28
3.1 Preservamos el agua como fuente de vida	30
3.2 Concienciación ciudadana	39
3.3 Lideramos la lucha contra el cambio climático	41
04. VALOR COMPARTIDO	46
4.1 Equidad y personas	48
4.2 Seguridad y salud en el trabajo	51
4.3 Innovación con impacto	53
05. ALIANZAS	58
5.1. Comprometidos con la comunidad local	60
5.2 Compra responsable	63
5.3 Relación con los grupos de interés	64
06. ANEXO	66
6.1. Cuestionario sobre el informe	67

CARTA DEL PRESIDENTE



FULGENCIO DÍAZ MADRID
GERENTE TERRITORIAL
COSTA DEL SOL, HIDRALIA, S.A.

EL AÑO 2020, año tan especial y difícil debido a la traumática situación que han vivido nuestras familias, y en busca de la necesaria recuperación de nuestra sociedad por la crisis del coronavirus, tengo la enorme responsabilidad de presentar este informe de sostenibilidad del ejercicio 2020, 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 28 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, se está implantando de una manera totalmente disruptiva y plena.

Creemos que esta **transformación digital** se nos presenta como una oportunidad adicional de crecimiento, así como de diferenciación en nuestra gestión diaria, poniendo a las personas como objetivo prioritario de esta transformación, para 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.

Otro de los ejes de esta transformación radica en garantizar la **inclusión social y equidad**, así durante el año 2020, hemos seguido avanzando considerablemente, consolidando nuestro posicionamiento como referente en la materia, tanto dentro, como fuera de nuestro sector.

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 ofrecernos a nuestros clientes a través de múltiples plataformas virtuales, que refuerzan nuestra apuesta por la accesibilidad universal y lingüística.

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.

Queremos implicarnos todavía más con la sociedad marbellí, 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.

SEGUIMOS
COMPROMETIDOS
CON LA SOCIEDAD
DE MARBELLA, Y
DESEAMOS COMPARTIR
Y OFRECER MÁS VALOR
A NUESTRA SOCIEDAD

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 2020 hemos desarrollado hasta un total de 32 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 2020, que nos han ayudado a generar 8 GWh de energía verde.

Para el año 2021, queremos alcanzar el objetivo de certificación de cálculo de huella de carbono, y el sello COMPENSO, donde se nos acredita como **empresa NEUTRA en el uso de Carbono**, entre lo que se consume y lo que se genera al medio ambiente.

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 Hm³, 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, por ello se ha continuado en la medida de lo posible con nuestro programa educativo AQUALOGÍA, realizado en colaboración con los centros escolares, a la espera de retomar la plena actividad de estos en próximos ejercicios educativos.

Quisiera finalmente poner de manifiesto, que en este año 2021, 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 y de calidad, 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, a través de un PACTO SOCIAL que se presentará en 2021, para lograr de forma participativa y entre todos, concienciar y buscar soluciones para avanzar hacia un futuro que debe ser sostenible o no será.





01

01 BUEN GOBIERNO

MÁS DE
25 AÑOS
COMPROMETIDOS
CON ANDALUCÍA

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.**



80%

20%

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**.



VISIÓN



QUÉ QUEREMOS SER

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

Una Compañía **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 Compañía **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 Compañía.



PRINCIPALES HITOS, MAGNITUDES Y OPERACIONES

Damos servicio a más de 1.331.504 ciudadanos/as
en 53 municipios de:



Eficiencia en redes de distribución (Hm ³)	2018	2019	2020
Volumen suministrado	16,49	17,67	16,38
Agua registrada	13,48	14,58	13,31
Rendimiento técnico	81,7%	82,5%	81,3%
Agua no registrada (ANR)	3,01	3,09	3,07



505 Km

DE RED DE DISTRIBUCIÓN

909,11 Km

DE RED DE ALCANTARILLADO
Y PLUVIALES

114 Km

DE ACOMETIDAS DE IMBORNALES
Y REJAS

29.624

POZOS

23.871

IMBORNALES

2.604 ml

DE REJAS TRANSVERSALES

23

CAPTACIONES Y 22
TOMAS DE ACOSOL

18

DEPÓSITOS

56.233

CLIENTES
EN ABASTECIMIENTO

55.907

CLIENTES
EN ALCANTARILLADO

16,38 Hm³

DE AGUA
SUMINISTRADA

49.572€

INVERTIDOS EN ACCIÓN
SOCIAL

1.2 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

1.2.1 ÉTICA, CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

La comunicación, la sensibilización y formación permiten difundir a todos los niveles la cultura ética empresarial, fundamentada en cuatro principios que deben guiar la forma de actuar de la Compañía:

- ▶ **Actuar de acuerdo con las leyes y normativas.**
- ▶ **Arraigar la cultura de integridad.**
- ▶ **Dar prueba de equidad y honradez.**
- ▶ **Respetar a los demás.**

Hidralia aplica estos principios a todos los ámbitos en los que actúa: en la Organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

El respeto a los demás constituye uno de sus principios éticos fundamentales, otorgando una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En este sentido, sus profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las personas, de manera que éstas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad, ni en su dignidad, por causa de la ac-

tuación de la Compañía o de uno de sus trabajadores.

Asimismo, Hidralia **promueve un comportamiento responsable**, evitando en todo momento discriminar de cualquier forma, sea de palabra o de acto, vinculada en particular con la edad, sexo, orígenes étnicos, sociales o culturales, religión, opiniones políticas o sindicales, opciones personales de forma de vida u otras manifestaciones de diversidad.

Del mismo modo, este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos lo hace extensivo a sus trabajadores y colaboradores, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.

El Código Ético, aprobado en Consejo de Administración en 2017, junto al modelo de prevención de delitos y otra normativa, se complementa con el **Protocolo de Ética** en las relaciones comerciales, junto con otras actuaciones específicas en materia de lucha contra la corrupción. El código ético está disponible en:

<https://www.hidralia-sa.es/etica-y-cumplimiento>

Este modelo ha sido trasladado a la mayor parte de los trabajadores por diversos canales: entrega de trípticos, correos electrónicos, habilita-

HIDRALIA APUESTA POR UNA GESTIÓN ÉTICA EN PLENA CONSONANCIA CON UN CONTEXTO CADA VEZ MÁS EXIGENTE EN TÉRMINOS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS, Y ORIENTADA A LOS VALORES DE COMPROMISO, AUDACIA Y COLABORACIÓN

ción de espacios propios en la intranet, etc. Asimismo, se ha reforzado el compromiso de los profesionales de Hidralia y aquellos que se incorporan a través de cartas de compromiso de cumplimiento y declaraciones responsables en relación de cumplimiento normativo y gestión de conflictos de interés.

Hidralia apuesta por una gestión ética en plena consonancia con un contexto cada vez más exigente en términos de transparencia y rendición de cuentas, y orientada a los valores de compromiso, audacia y colaboración.

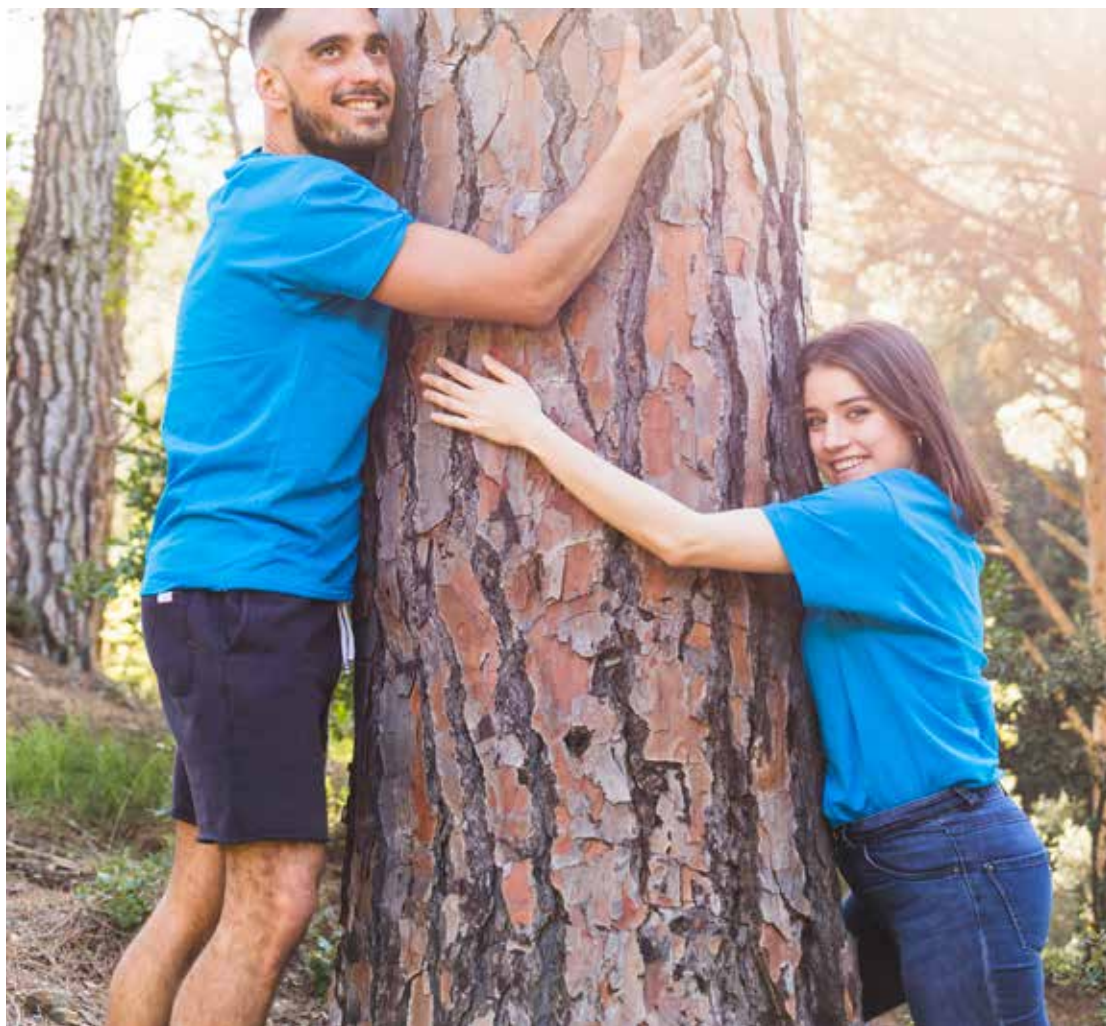
En el ámbito formativo, se ha profundizado en el conocimiento de las pautas de actuación de compliance con formación específica en materia de responsabilidad para administradores y directivos con capacidad de gobierno, así como del entorno de riesgos propio de determinados ámbitos funcionales, mediante la identificación de riesgos y la reacción ante situaciones no éticas, tales como corrupción, regalos, invitaciones, conflicto

de intereses, relaciones con los proveedores, relaciones con el cliente, relaciones con la pareja, relaciones con la competencia, en las que este año se ha completado al 100% los empleados objetivo.

De igual forma, se han realizado píldoras formativas para todos los colectivos sobre diversas materias: medioambiente, corrupción, regalos, seguridad y salud, conflictos de interés, protección de acti-

vos, comunicación y derechos humanos.

El **sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales** prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del **Compliance Officer (CO)**, que reporta al Comité de Auditoría y éste, a su vez, al órgano de Gobierno de Hidralia.



El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la Compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Asimismo, comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias:

- ▶ **Normativa** (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras y específicamente:
- Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.
- Política de patrocinios y colaboraciones.
- Política de cumplimiento ambiental.
- Política de cumplimiento fiscal.
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC.

- Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas.
- ▶ **Nombramiento del órgano de supervisión y control** (CO).
- ▶ **Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.**
- ▶ **Aprobación de un protocolo disciplinario**, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- ▶ **Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.**
- ▶ **Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.**

Existe una dirección de 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

Estas comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas.

El informe anual que el CO pone a disposición del Comité de Auditoría, que, a su vez, lo transmite al Órgano de Gobierno de Hidralia, incorpora, junto con el resto de las actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad con relación a investigaciones realizadas, así como, de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido.

En 2019 el CO de Hidralia ha recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas y ha realizado las diligencias informativas oportunas, así como, recomendaciones de mejora en el ámbito del proceso de control interno.

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



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.

1.2.2 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.

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 2018 se publicó la ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud, durante 2019 se ha trabajado en la adaptación del sistema existente, basado en OHSAS 18001, a esta nueva norma.

Durante 2020, se ha iniciado la implantación de la ISO 22301 Sistemas de Continuidad de Negocio en Hidralia Marbella

(Centro de Control Operativo).

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. Las auditorías internas se pasaron en noviembre de 2019 y las externas en marzo de 2020, ambas con resultado positivo.



1.2.3 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 materiales 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.

En la reunión para la priorización de los aspectos materiales, realizada con nuestros grupos de interés del municipio de Marbella, el 1 diciembre de 2020, que debido a las circunstancias actuales por las que atraviesa el Planeta tuvo que ser realizada de forma no presencial, nos ha permitido identificar los aspectos materiales de mayor interés:

1. Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio.

2. Transparencia en las tarifas.

3. Concienciación sobre el uso racional de los recursos.

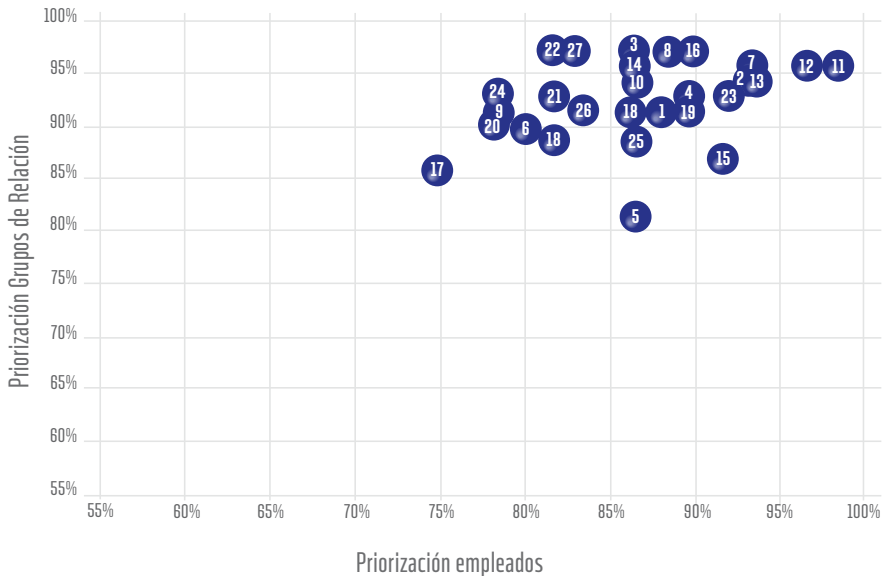
4. Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento.

5. Colaboración y alianzas entre el sector público y privado.

Estos 5 aspectos materiales son la base sobre la que se va 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 propios grupos de interés.

PARA ELABORAR ESTE INFORME SE HA LLEVADO A CABO UN PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

Matriz de Materialidad



ID Aspectos materiales

- | | |
|---|--|
| 1 Buen Gobierno y Transparencia | 16 Garantizar el suministro a colectivos vulnerables y adaptación del servicio |
| 2 Colaboración y alianzas entre el sector público y privado | 17 Gestión del talento |
| 3 Ética e integridad | 18 Fomento de la diversidad e igualdad (Equidad) |
| 4 Diálogo - Comunicación y compromiso con los grupos de relación | 19 Seguridad y salud laboral |
| 5 Imagen de la Compañía, reputación y marca | 20 Economía circular |
| 6 Principales inversiones y Sostenibilidad financiera | 21 Biodiversidad y protección de los recursos naturales |
| 7 Concienciación sobre el uso racional de los recursos | 22 Adaptación al cambio climático |
| 8 Compromiso con la comunidad local | 23 Eficiencia en las redes de distribución de agua |
| 9 Tecnología e Innovación | 24 Eficiencia en el consumo energético |
| 10 Contratación - Adjudicación de servicios y establecimiento de acuerdos | 25 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes |
| 11 Calidad del agua, continuidad y seguridad del servicio | 26 Gestión de datos personales y ciberseguridad |
| 12 Transparencia en las tarifas | 27 Derechos Humanos |
| 13 Infraestructuras - Acceso universal al agua potable y servicios de saneamiento | 28 Beneficios sociales y medidas de conciliación a empleados |
| 14 Calidad del agua tratada (depuración) | |
| 15 Satisfacción de los clientes y gestión de sus reclamaciones | |

Somos agua, somos Marbella



COMPROMETIDOS CONTIGO



SOMOS CONCIENCIACIÓN



SOMOS EFICIENCIA



SOMOS SOSTENIBILIDAD



SOMOS COMPROMISO

1.2.4 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL 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 impulsar, 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 compro-

miso se realizan anualmente encuestas de satisfacción del cliente, **en concreto en 2020 hemos realizado 100 encuestas telefónicas.** En Marbella, se ha obtenido un índice de satisfacción del cliente (ISC) del servicio del 6,89 sobre 10, con un porcentaje del 49% de clientes satisfechos.

Tabla detalle del ISC	2018	2019	2020
Organolepsia			
La calidad del agua	6.27	6.27	6.27
Servicio			
La continuidad del suministro	8.0	8.69	8.86
La presión con la que llega el agua a su casa	7.40	7.93	8.05
La facilidad para contactar con la compañía	4.71	6.10	No aplica
La atención recibida	5.35	6.79	No aplica
Factura			
La claridad de la factura	4.71	5.98	6.73



1.3 HOJA DE RUTA 2017-2021

La estrategia de negocio de Hidralia en Marbella, 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, muestra el **compromiso de Hidralia en Marbella con la Agenda 2030 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Este compromiso se asume desde tres enfoques. El primero se orienta al fortalecimiento de las alianzas y promoción de acciones filantrópicas. En este sentido, se fomenta el diálogo y se llevan a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales del municipio de Marbella. La segunda línea de trabajo se centra en el desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyan a alcanzar los ODS. Por último, el tercer enfoque aborda la aportación de Hidralia a los ODS a partir de la contribución que lleva a cabo en sus operaciones y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para sus grupos de interés.

Este planteamiento ha hecho que integre en su modelo de gestión, no sólo variables económicas, sino también sociales, éticas y ambientales.

Hidralia Marbella ha integrado los ODS en su estrategia de desarrollo sostenible y aborda la Agenda 2030 a través de su plan estratégico de desarrollo sostenible que se materializa a través del **Plan a Medio Plazo de Desarrollo Sostenible 2017-2021**, PMP, llamado "Rewater Global Plan", RGP, que recoge, en detalle, su compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Este informe se ha planteado en torno a los cinco ejes sobre los que se apoya la Agenda 2030 de la ONU: **Buen Gobierno, Planeta, Personas, Valor compartido y Alianzas**, mostrando el desempeño de Hidralia Marbella en cada uno de ellos a través del desarrollo de cada uno de estos compromisos.

Hidralia Marbella está trabajando en la elaboración de un cuadro de mando para dar

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

cumplida cuenta del grado de avance de los indicadores de seguimiento de cada compromiso, este cuadro de mando está previsto terminarlo en 2021.

COMPROMISO RGP

OBJETIVO RGP ODS

META

1. Lucha contra el cambio climático	Reducir las emisiones de CO ₂ derivadas de nuestro consumo eléctrico.		13.a 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.
2. Preservación del agua	Reducir el consumo de agua por habitante al año.		6.4 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.
3. De lineal a circular	Crear biofactorías en nuestras principales instalaciones. Valorizar residuos de la construcción.		11.6 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.
4. Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.		15.1 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
5. Acceso al Agua, un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.		1.4 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.
6. Compromiso con la comunidad	Sensibilizar en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.		12.8 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.
7. Equidad y personas	Igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos.		8.5 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.
8. Seguridad y salud laboral	Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad y Salud Laboral.		8.8 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.
9. Innovación sostenible	Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión.		9.4 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.
10. Alianzas como motor	Promover alianzas público-privadas		17.17 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

02 PERSONAS



2 PERSONAS

2.1 ACCESO AL AGUA

Hidralia Marbella 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.

En cuanto a la **Accesibilidad Universal**, se ha seguido adaptando las oficinas de atención al público en Marbella y San Pedro de Alcántara, además, se ha dispuesto de un **servicio de video-traducción de lenguaje de signos y de un servicio de atención vía Skype**. Además de una **formación a todo el personal**

de la legua de signos, para facilitar la comunicación con este colectivo.

La Digitalización es la otra gran apuesta de mejora en la gestión, en esta línea se han instalado en 2020 1.360 contadores con telelectura en Marbella, además, el 31,48% de los clientes reciben la factura sin papel.

Por otro lado, Hidralia en Marbella cuenta con líneas gratuitas de atención al cliente, en la que hemos añadido durante el 2020 un número más de información/aviso de averías.

A continuación, se desglosan las acciones que garantizan la calidad del servicio año a año,



así como, una muestra de los datos que conforman nuestro desempeño.

2.1.1 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.

**HIDRALIA JAMÁS
INTERRUMPE EL
SUMINISTRO A UNA
FAMILIA QUE NO PUEDA
PAGAR POR PROBLEMAS
ECONÓMICOS, SI ESTE
HECHO ES CONSTATADO**

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:
867**

**IMPORTE BONIFICADO:
22.438,43€**

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	2018	2019	2020
Cientes atendidos en oficina	24.768	25.388	5.483
Cientes atendidos por teléfono CAT	24.286	25.750	23.681
Cientes atendidos por teléfono CAT-Averías	4.936	5.080	4.663
Operaciones no presenciales (Internet)	26.504	43.893	15.880
Facturas emitidas	328.704	330.278	337.111
Nº de contadores leídos	330.828	340.636	275.994
Nº de altas	715	633	872
Nº de bajas	342	356	277
Nº de cambios de titularidad	2.211	1.896	1.420

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 contador, 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. En la actualidad se dispone de 8 modelos.



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

A lo largo de 2020 se han formulado un total de 908 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

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.

QUEJAS RECIBIDAS:

AÑO 2018 → **663**

AÑO 2018 → **607**

AÑO 2018 → **908**

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.

PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS

Además de los canales establecidos de relación con el cliente, Hidralia forma parte de los comités de la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía, ASA, y colabora activamente también con AEAS, la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.

También se han mantenido reuniones con asociaciones de vecinos y otros colectivos para explicarles las tarifas, escuchar sus necesidades, etc. En este sentido, la Dirección de Clientes mantiene un ambicioso plan de diálogo con diversas asociaciones locales de personas con discapacidad. Fruto de estas reuniones se están adaptando progresivamente las oficinas de atención

al cliente para dar el servicio más adecuado a estos colectivos con servicios específicos, como el servicio de video-traducción.

Igualmente, se ha colaborado con el Defensor del Pueblo Andaluz entregando la información solicitada para la elaboración de sus Informes sobre Suministro de Agua.

TU FACTURA, MÁS SOSTENIBLE

HIDRALIA **MARBELLA**

CANALES DE CONTACTO

- Atención al Cliente:** 900 555 544
De lunes a viernes de 8:00 h. a 21:00 h.
Indefinidamente
- Información de averías:** 900 555 505
24 horas 365 días al año
- Contacto:** <http://hidralia.aguasosma.es/contacto>
- Oficina Virtual:** <https://hidralia.aguasosma.es>
- Twitter:** @Hidralia

MARBELLA

HIDRALIA

www.hidralia-sa.es




2.1.2 INNOVACIÓN EN LA OFERTA

TELEMEDIDA

En total, en Marbella hay instalados **4.652 contadores con tele-medida**. En estos momentos se sigue trabajando en los planes de despliegue de la tele-lectura.

FACTURA SIN PAPEL

17.957 clientes han recibido durante 2020 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.

2.1.3 LUCHA CONTRA EL FRAUDE

En Marbella **el fraude recuperado en 2020 asciende a 23.095 m³**. Dicho volumen hace referencia a un total de 17 fraudes detectados recuperados, lo que supone un incremento del -80,37% en m³ respecto al año anterior. La mayor parte del fraude detectado tiene su origen en la inspección de suministro.

Tu factura del agua incluye varios conceptos importantes, con los que se asegura la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. Te los presentamos 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. Esta cuota variable se divide en distintos tramos, cuyo precio por metro cúbico (1.000 litros) se va incrementando, con el objetivo de premiar el ahorro.
- Canon autonómico de Depuración**
Hidralia recauda este canon, que va destinado íntegramente a la Junta de Andalucía, para la ampliación y construcción de nuevas infraestructuras de depuración declaradas de interés de la Comunidad Autónoma.
- Canon de Explotación**
Este concepto va destinado íntegramente para que ACCSOL, Abastecimiento de Agua y Saneamiento de la Costa del Sol (empresa pública de la Mancomunidad de Municipios de la Costa del Sol Occidental), realice tareas de evacuación, tratamiento y depuración de las aguas residuales. Su finalidad es conseguir depurar las aguas residuales del municipio y devolverlas al medio natural en las mejores condiciones posibles.
- Recargo de Desalación**
Este cargo se utiliza para hacer frente a los gastos derivados del proceso de desalación y mantenimiento de la planta desaladora.
- Alcantarillado**
Este concepto va íntegro a la limpieza y mantenimiento de las redes de alcantarillado y pluviales del municipio, incluyendo urbanales. Entre ellas, tareas de desalación, desinfección y actuaciones de mantenimiento de redes, reparaciones e inspecciones con las últimas tecnologías, además del coste de energía de las estaciones de bombeo.

FACTURA SIN PAPEL

Elige la opción "servicio de factura sin papel", en la Oficina Virtual y ayúdarnos al Medio Ambiente.



- Accede a www.hidralia-sa.es Oficina Virtual.
- Regístrate, ¡es muy fácil! Ten una factura delante. Necesitas: número de contrato, número de factura y NIF.

EVOLUCIÓN DE LOS M³ RECUPERADOS EN CONCEPTO DE FRAUDE DE AGUA

AÑO 2018 → 115.051
AÑO 2019 → 117.677
AÑO 2020 → 23.095





03 PLANETA

03



3 PLANETA

3.1 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.

81.27% RENDIMIENTO
TÉCNICO

3.1.1 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

A TRAVÉS
DE HIDRALIA
MARBELLA SE
DISTRIBUYE UN
VOLUMEN DE
44.870 M³/DÍA DE
AGUA DE CONSUMO
HUMANO

la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.



PROCEDENCIA DEL AGUA

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

liosa 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.

270
INFORMES DE ANÁLISIS
CONSTAN EN SINAC

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

3.1.2 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 apro-

vechamiento de un bien tan escaso y buscando siempre la máxima eficiencia de las redes de distribución.

En 2020 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 4.3 Innovación con impacto.

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.

EVOLUCIÓN DE LOS M³ RECUPERADOS EN CONCEPTO DE FRAUDE DE AGUA

RECARGA EN PROFUNDIDAD DE ACUÍFEROS:

AÑO 2018 → **96.583**

AÑO 2019 → **0**

AÑO 2020 → **17.528**



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, si circula 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 2020 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.

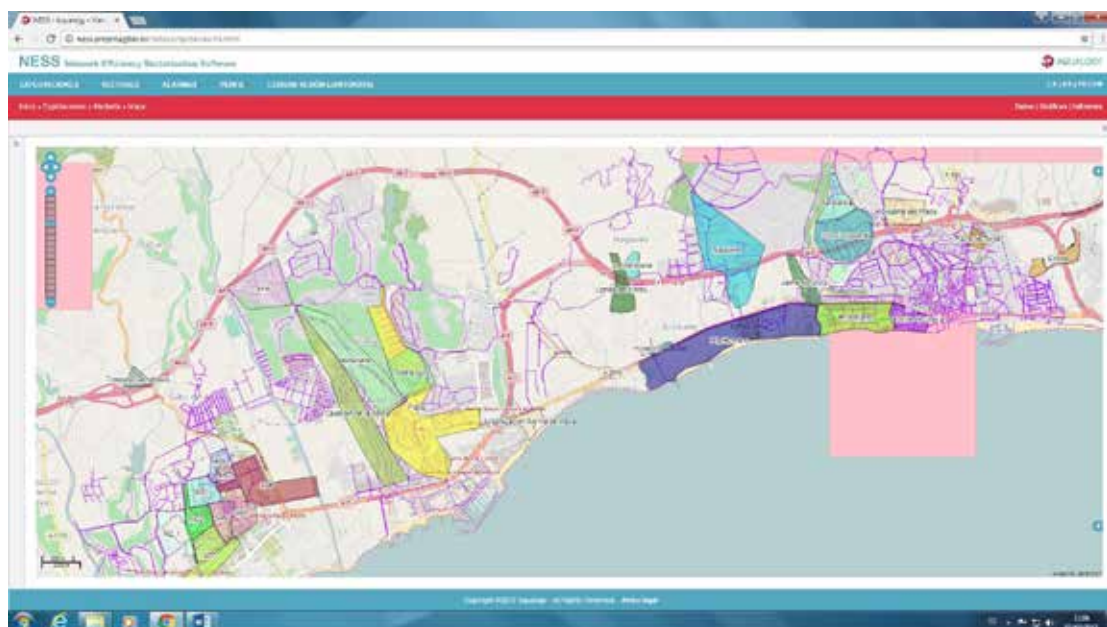
BUENAS PRÁCTICAS APLICADAS

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 de-



sarrollado en este ámbito,
en 2020 se han detectado:

47

**FUGAS VISIBLES
PROVOCADAS**

247

**FUGAS VISIBLES NO
PROVOCADAS**

382

FUGAS OCULTAS

**85 SECTORES
SE HAN ESTABLECIDO
EN MARBELLA**

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.

RENDIMIENTO %

AÑO 2018 → 81,7

AÑO 2019 → 82,5

AÑO 2020 → 81,3



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 2020.

RIESGO MAYOR INCENDIO

- Instalación de Sistema Contra incendios Automático en Ebap Medranas.

MEJORAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN

- Conexión abastecimiento sector NG-17 Rocio Nágüeles con red FD DN150. Importe 4.719,43 €
- Prolongación de Red de Distribución Agua Calle Almarin (Nueva Andalucía).
- Instalación de 47 metros de tubería FD DN100. Importe 10.139,10 €
- Renovación Red Distribución Agua Calle Castilla (San Pedro Alcántara).

- ▶ Instalación de 100 metros tubería FD DN100. Importe 5.665,90 €
- ▶ Renovación Red Distribución Agua Calle Fonseca (San Pedro Alcántara).
- ▶ Instalación de 58 metros tubería FD DN100. Importe 7.404,93 €
- ▶ Impermeabilización Depósito Trapiche y ejecución Accesos interiores (Marbella). Impermeabilización de 4.582 m2, ejecución de accesos y escaleras en PRFV para paso directo. Importe 184.295,12 €
- ▶ Reparación sistema anti ariete Ebap Intermedio.
- ▶ Reposición de Vejiga 3.000 litros sistema anti ariete red impulsión Ebap Intermedio-Depósito Abogado. Importe 7.231,61€
- ▶ Instalación Redes Abastecimiento Sector JKL.
- ▶ Instalación de 88 metros tubería FD DN150 y 81 metros FD DN100. Importe 50.512,11 €
- ▶ Renovación-Instalación Red Abastecimiento FD DN100 Conexión Felipe II-Pedro de Villandrado.
- ▶ Instalación de 54 metros tubería FD DN100. Importe 14.244,57 €
- ▶ Instalación Válvula Reductora presión Avda. Prado (Nueva Andalucía).
- ▶ Instalación VRP DN200. Importe 5.404,50 €

- ▶ Renovación-Instalación Red Abastecimiento FD DN100 Jardines del Río.
- ▶ Instalación de 214 metros tubería FD DN100. Importe 35.666,92 €
- ▶ Instalación Redes Abastecimiento Urb. Arroyo Las Piedras (Marbella).
- ▶ Instalación de 125 metros tubería FD DN100. Importe 23.033,38 €
- ▶ Instalación Redes Abastecimiento Calle Teba (Marbella).
- ▶ Instalación de 245 metros tubería FD DN150. Importe 48.023,70 €

MEJORAS EN LA RED DE ALCANTARILLADO

- ▶ Proyecto "Mejora del drenaje urbano en la intersección de avda. Ricardo Soriano con calle Gregorio Marañón. término municipal de Marbella". Importe total: 35.965 € (sin iva)

En el ultimo trimestre del año se han iniciado dos obras cuya finalización se prevé para mediados de 2021:

- ▶ Proyecto "Conexión a sistemas generales de abastecimiento y saneamiento en la nave de servicios operativos y triple a de marbella. t.m. de Marbella". Importe total: 492.506,40 € (sin iva).
- ▶ Proyecto "Ejecución de colectores y obras complementarias en calle José Ramos y calle del Valle. San Pedro de Alcántara". Importe total: 1.115.492,52 € (sin iva).

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 recorri-



MEJORA RED DE ALCANTARILLADO.



IDROLOC.

do 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 2020 se ha realizado la limpieza avanzada del alcantarillado del 35 % (327 KM) del total de la red. El porcentaje de imbornales limpiados en 2020 ha sido del 121 % (28.915 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 2020 se han inspeccionado 308,6 km de redes y colectores.

- ▶ 12,5 km de inspección con CCTV preventiva.
- ▶ 12,3 km de inspección CCTV correctiva.



INSPECCIÓN RED DE SANEAMIENTO.

- 283,8 km inspección con pértiga.

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 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.

En el 2020 se ha instalado un nuevo pluviómetro en la zona de Las chapas, contando ya con tres pluviómetros con el fin de que recojan datos de lluvia en tiempo real de todo el municipio (San pedro, Marbella centro, Las chapas) ; Igualmente se ha continuado con la sensorización de la red de drenaje, contando con 35 limnímetros en distintos puntos que permiten saber el

caudal que circula en tiempo real por la red de saneamiento así como monitorizas las descargas del sistema unitario en tiempo de lluvia

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 lBeach, 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 nece-



sarios 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.



3.2 CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

3.2.1 PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

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.

En este ámbito, un proyecto singular y muy apreciado, que se inició en 2020, es la promoción de las vocaciones STEM entre las jóvenes, lanzado por la Fundación AQUAE e HIDRALIA. En concreto en Marbella han participado los colegios Las Chapas, CEIP Hermanos Gil Muñoz y CEIP Platero.

EDUCACIÓN

En enero de 2020, se convocó el **VI Certamen Andaluz de microrrelatos relacionados con el Agua: Relatos de Agua Inteligente**, cuyo fallo se hizo público en septiembre de 2020. El alumno de Secundaria del colegio Cardenal Spínola de Huelva, Asier Nicolás Sainz con su relato 'Valor H2O' ha sido el ganador del primer premio.

Premio del concurso de dibujo y eslogan del Programa de Sensibilización Ambiental Aqualogía, 2019

En junio de 2020, se entregó el premio al mejor dibujo y eslogan del Programa de Sensibilización Ambiental Aqualogía 2019 y que debido a la situación actual causada por el COVID-19, la entrega de premios no se pudo realizar de forma presencial.





VISITA INSTALACIONES HIDRALIA ALUMNOS UMA.

VISITAS DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Los alumnos del Máster de Recursos Hídricos y Medio Ambiente (RHYMA) 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 Hidralia, Diario Sur y la Asociación Almijara, se ha desarrollado el Taller virtual "Custodia del territorio y biodiversidad", dirigido a 250 escolares del Colegio El Pinar, MIT School Málaga y Colegio Platero.

<https://www.diariosur.es/malaga-capital/medio-ambiente-sido-taller-6161943375001-20200605151153-vi.html>

3.2.2 COMUNICACIÓN INTERACTIVA

La presencia en Twitter se engloba en la estrategia de Hidralia de potenciar la comunicación digital mediante su presencia en las redes sociales como una herramienta estratégica de comunicación y de vocación de servicio. Twi-

ter 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 2.500 seguidores.

 @InfoHidralia



3.3 LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

3.3.1 RED ANDALUZA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El gobierno andaluz reconoce el compromiso de Hidralia en la defensa, protección y difusión de los valores ambientales y su contribución a la Revolución Verde. La Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible

ha concedido a Hidralia el Premio de Medio Ambiente 2020 en la modalidad de Cambio Climático como entidad promotora de la Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC), por haber contribuido a lo largo del último año de forma notoria en la conservación, protección y difusión de los valores ambientales de Andalucía.

HIDRALIA, GALARDONADA POR LA JUNTA DE ANDALUCÍA CON EL PREMIO DE MEDIO AMBIENTE 2020 DE CAMBIO CLIMÁTICO POR LA CREACIÓN DE REDAC



Con este premio, la Consejería quiere poner en valor este esfuerzo y compromiso y premiar la labor emprendedora de la sociedad andaluza, animando a empresas, científicos, administraciones, asociaciones, fundaciones y también a personas a título individual, a protagonizar de forma muy activa su papel decisivo en la Revolución Verde y en la lucha contra el cambio climático en Andalucía.

HIDRALIA GALARDONADA
POR LA JUNTA DE
ANDALUCÍA CON EL
PREMIO «ANDALUCÍA +
SOCIAL» EN EL ÁMBITO
DE LOS SERVICIOS
SOCIALES DE ANDALUCÍA

REDAC ha sido también la acción destacada por la Consejería de Igualdad, para concederle a Hidralia el Premio Andalucía+Social 2020, en su tercera edición, donde se reconoce su contribución social para el cumplimiento de los ODS, además de la apuesta de la empresa por la accesibilidad universal.

HIDRALIA GALARDONADA
POR GRUPO JOLY Y
BBVA CON EL "I PREMIO
INNOVACIÓN SOSTENIBLE
EN ANDALUCÍA"



Hidralia, como entidad promotora de la Red Andaluza contra el Cambio Climático (REDAC), ha sido la empresa ganadora en la categoría Sector Sanitario, Educativo y Responsabilidad Social, del I Premio Innovación Sostenible en Andalucía.



3.3.2. EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante 2020 se han continuado analizando las posibles actuaciones en materia de eficiencia manteniendo las ratios esperados con las actuaciones de los últimos años.

También 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:

- ▶ Instalación Fotovoltaica de 10 kWn para autoconsumo sobre cubierta en Depósito Aloha. 14.693 €
- ▶ Instalación Fotovoltaica de 10 kWn para autoconsumo sobre cubierta en Depósito Sierra Blanca III. 16.619 €.

Consumo de redes de abastecimiento (kWh)	2018	2019	2020
Consumo eléctrico distribución	3.838.299	4.364.151	3.943.156
Consumo eléctrico Captación	2.671.979	2.191.011	2.235.726
Total consumo energía eléctrica	6.510.279	6.555.162	6.178.882



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 18 vehículos eléctricos de un total de 24 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 2 vehículos híbridos.

3.3.3. REDUCIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Hidralia en Marbella, tiene entre sus premisas la lucha contra el Cambio Climático, esto se traduce en en las siguientes líneas de actuación:

Hidralia ha revalidado su adhesión al **Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE)** de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía, mediante la presentación del cálculo de su huella de carbono y un plan de actuación para reducir sus emisiones según los formatos facilitados por la propia Junta de Andalucía.

Se ha calculado la Huella de Carbono de 2017 a 2019, la hemos registrado en el MITECO (El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) y hemos obtenido el sello "Cálculo" para los 3 años.

Huella de carbono de Hidralia Marbella 2019

tCO₂ eq

Alcance 1

Combustión Móvil

148.675

Alcance 2

Electricidad

0

Alcances 1+2

148.675



COCHES ELÉCTRICOS HIDRALIA.



Para que a un grifo de Marbella le llegue
1L DE AGUA, se generan **0,0176 g** de CO₂ eq









8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



04 VALOR COMPARTIDO

04+

4 VALOR COMPARTIDO

4.1 EQUIDAD Y PERSONAS

No sólo tiene en cuenta el bienestar y seguridad de la plantilla en sus 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".

4.1.1 FORMACIÓN

Para garantizar la calidad, la satisfacción y la productividad en el trabajo es preciso contar con un equipo humano capacitado, diverso, talentoso e inclusivo. Por ello, Hidralia en Marbella está comprometida con la implantación de planes de formación y desarrollo del talento y a mejorar el acceso a trabajadores con discapacidad.

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

Siendo un requerimiento legal, la formación e información de los trabajadores se ha convertido en una herramienta fundamental en la creación de cultura preventiva. Durante 2020, se han dado 1.454 horas de formación.

% Trabajadores

Mujeres	20%
Hombres	80%

Desglose de la plantilla

Titulados superiores	17,14%
Titulados de Grado Medio	8,57%
Jefes y Mandos intermedios	11,42%
Oficiales	52,85%
Auxiliares	10%

Evolución de la plantilla

	2018	2019	2020
Mujeres	22%	22%	20%
Hombres	78%	78%	80%

Horas de formación

	2020
Horas totales de formación	1454
Horas de formación por empleado	20,77
Total horas de formación mujeres	733
Porcentaje horas formación mujeres (%)	50,41%
Horas formación por empleada	52,35
Total horas de formación hombres	721
Porcentaje horas formación hombres (%)	49,59%
Horas de formación por empleado	12,87

EL MAYOR
ACTIVO DE
HIDRALIA LO
CONSTITUYEN
SUS PROPIOS
TRABAJADORES

FORMACIÓN DE
56,86 HORAS
ESPECÍFICA EN
TELETRABAJO

FORMACIÓN
19 HORAS
PROTOCOLOS
COVID19

COLABORACIONES CON INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Se ha renovado el acuerdo con la Universidad de Málaga para seleccionar candidatos para prácticas en empresas siguiendo criterios de igualdad de oportunidades, como, por ejemplo, alumnos del programa ICARO. Y se colabora también con la Universidad de Málaga en diferentes proyectos educativos como el Máster RHYMA.

Hidralia, ha firmado un primer acuerdo de colaboración con el IES Rosaleda para el desarrollo de la FP Dual: Ciclo Superior de Gestión de Agua, para los cursos 2020-2021 y 2021-2022. En concreto en

Marbella, se está formando un alumno a través de esta colaboración.

4.1.2 IGUALDAD, DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN

Las políticas y los procedimientos de la Dirección 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 trasmite igualdad de condiciones. Por ello, Hidralia tiene un Plan de Igualdad, independientemente

de que sea obligatorio por ley.

En Hidralia Marbella se ofrecen beneficios sociales, 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.

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.

En 2019 se ha llevado a cabo la auditoría correspondiente al sello Bequal, de accesibilidad, obteniéndose la categoría

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



Bequal+ para Hidralia.

Formación específica: “Cómo gestionar la Diversidad en el entorno laboral”. Se ha impartido a 5 trabajadores, toma diversidad en el entorno laboral.

POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Acuerdo de colaboración con el Servicio Andaluz de Empleo relativo al programa Emple@ joven de la Junta de Andalucía

para el fomento del empleo juvenil e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Acuerdo de colaboración con la fundación ADECCO “Día de la Mujer” marzo 2020 y “Diversidad Funcional” octubre 2020 , para visibilizar las dificultades añadidas que la crisis de la COVID19 ha introducido en la sociedad.

CULTURA JUSTA

Este proyecto tiene por objetivo crear un clima de confianza que permita identificar e informar de las condiciones que pueden provocar un accidente cuando se comete un error o se incumple una norma y fallan las barreras de protección.

Todo sobre la base de 3 pilares:

- Enfoque positivo de la seguridad y salud.
- El fomento de la declaración espontánea de incidentes.

- Tolerancia Cero a las transgresiones e incumplimientos frente a la aceptación del error como fuente de progreso.

El objetivo final es establecer una línea clara entre conductas que deben ser reconocidas y conductas no aceptables en el ámbito de gestión de la seguridad y salud laboral.

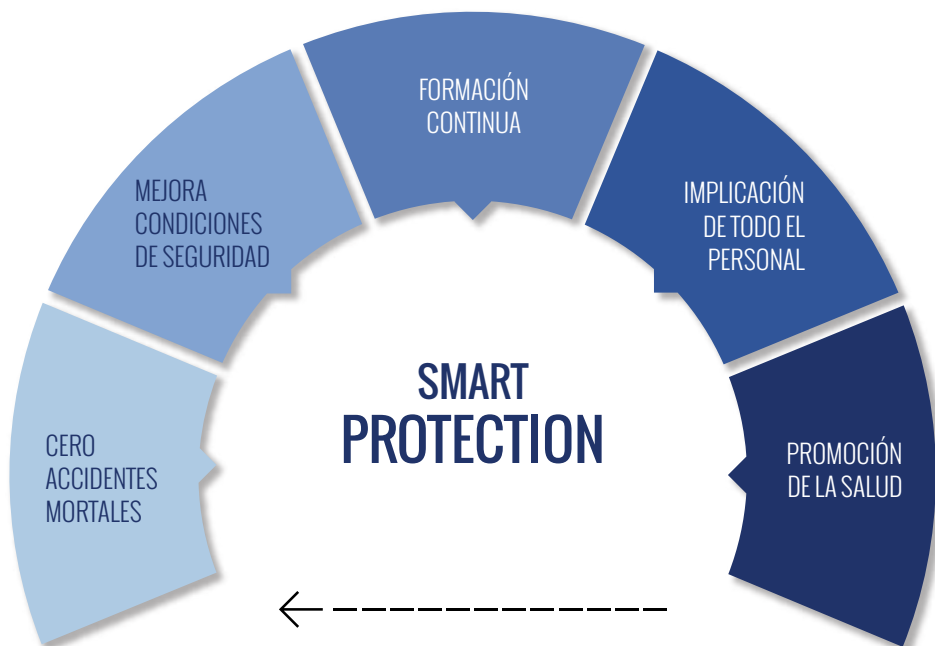
SER JUSTO NO ES
PREOCUPARSE
SÓLO POR LAS
CONDUCTAS NO
ACEPTABLES, SINO
TAMBIÉN POR LAS
QUE DEBEN SER
RECONOCIDAS

4.2. 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.



Estos cinco objetivos o ejes, en los que se mueve la acción preventiva de Hidralia en Marbella, 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 2020, en Marbella sólo hubo 2 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, durante 2020 se han realizado 3 y 60 visitas, respectivamente.

Por otro lado, están el proyecto Cultura Justa, así como, las actividades que se realizan con motivo del día internacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para reafirmar todavía más

que la prevención de riesgos laborales es cosa de todos.

Otras actividades realizadas:

- ▶ Formación Liderazgo SSL Executive: todos los directores de Andalucía formados.
- ▶ Formación Liderazgo SSL Mandos Intermedios: todos los mandos intermedios de Andalucía formados y técnicos de operaciones.

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.

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 en Marbella 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 en primera instancia y talleres de profundización sobre actividad física como sesiones de estiramientos y desayunos saludables.

Siguiendo con la actividad física, tienen instalados aparcamientos para bicicletas en la oficina y el almacén de Marbella, de modo que se anima a los trabajadores a acudir en bicicleta al trabajo en vez de usar vehículos a motor, contribuyendo, además, con el medio ambiente al reducir las emisiones de gases a la atmósfera.

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.

CRISIS SANITARIA COVID-19

Debido a la crisis sanitaria por el Covid-19 que hemos sufrido a nivel internacional, Hidralia ha implementado una serie de medidas preventivas encaminadas a evitar el riesgo de contagio entre la plantilla:

- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19.
- ▶ Implantación de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos ...).

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

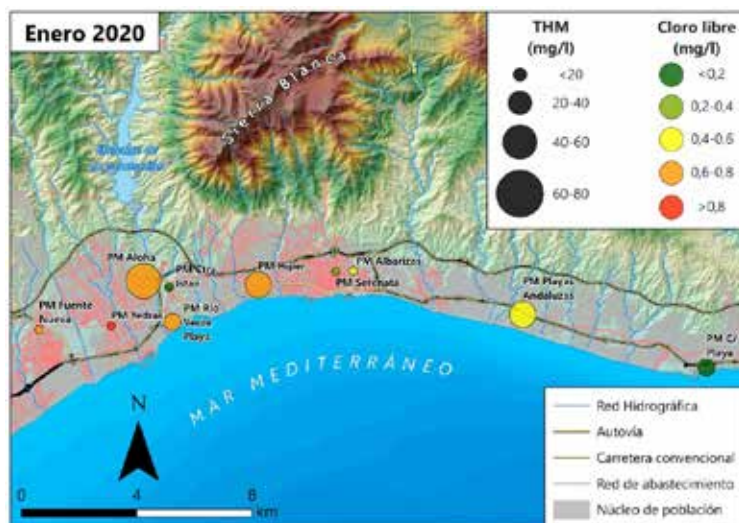
la ciudadanía y reduzcan al máximo los impactos ambientales.

A lo largo del año 2020, 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

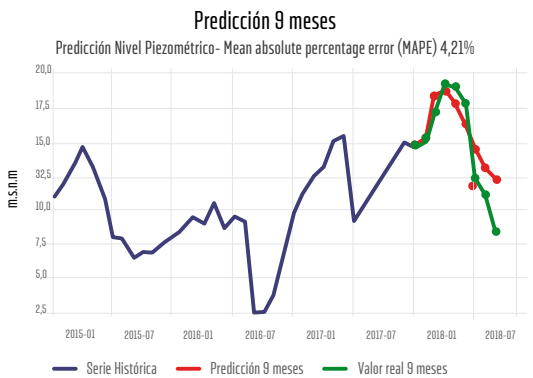
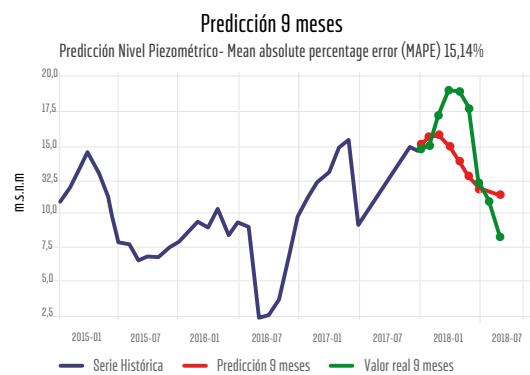
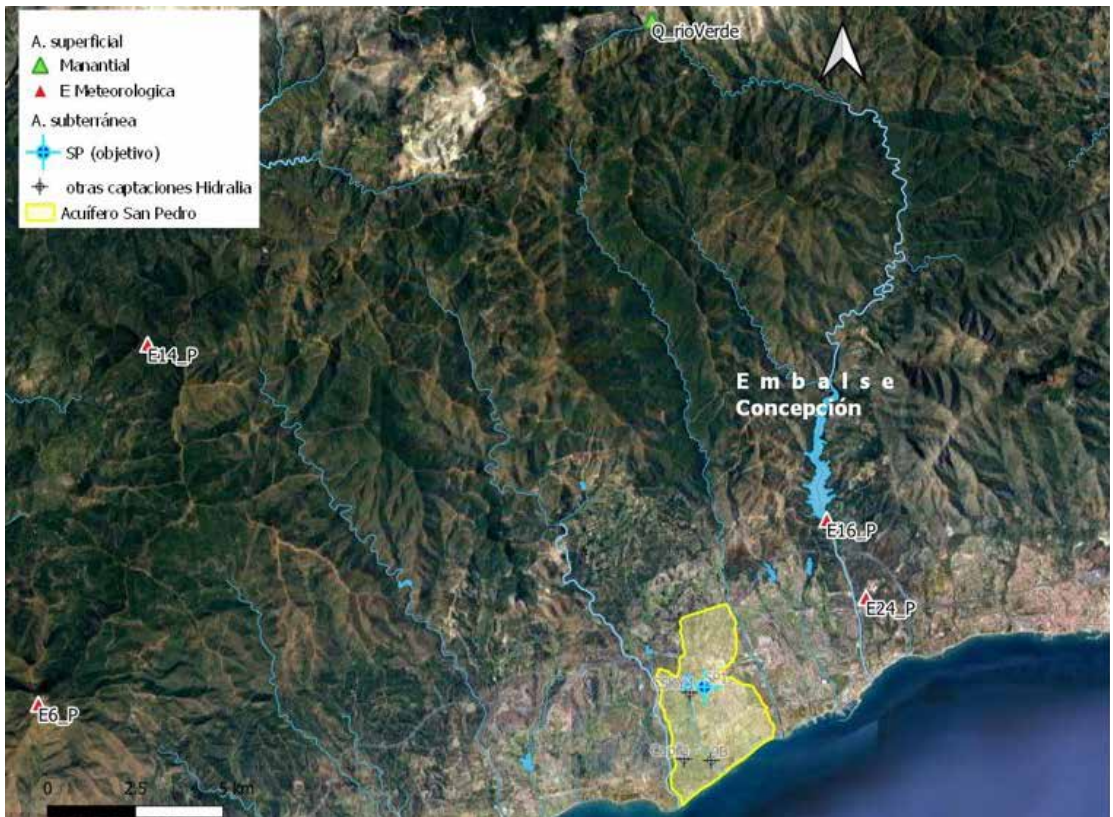
climático, las Smart Cities o la innovación social.

3 PROYECTOS EN CURSO DURANTE 2020

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN	DURACIÓN	FINANCIACIÓN
PISCIA	Plataforma de interoperabilidad de servicios para el ciclo del agua.	01/06/18 31/08/20	
TERRA_Marbella	La integración de información, la modelización predictiva y el conocimiento de los Acuíferos como propuesta de valor en Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	
LAGAR_Marbella	Inteligencia Artificial aplicada a la Gestión de Activos y análisis de Riesgos en Marbella.	01/07/2020 31/03/2021	



PROYECTO LAGAR MARBELLA.



4.3.1 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 2020:

► **Protección frente al COVID-19:** Control de aforo y distancia de seguridad en playas (Safety Beach). Durante el año 2020, se ha adaptado esta solución para, mediante el uso de técnicas de visión artificial, determinar la densidad de ocupación en playas como medida de protección frente al COVID 19. Para conseguirlo, se ha subdividido la playa en múltiples celdas monitorizadas garantizando que dentro de éstas se cumplen las medidas de distanciamiento social. Este sistema se ha instalado en

3 municipios (Alicante, Orihuela y Benidorm), donde se han probado diferentes configuraciones de comunicación y procesado.

► **Mantenimiento predictivo de bombas (PredPump).**

Durante el año 2020, se han desarrollado algoritmos de detección de anomalías en los sistemas de bombeo de captación de agua subterránea. Se han entrenado autoencoders (técnica de aprendizaje no supervisado) para identificar cuando un sistema de bombeo se encuentra funcionando en un estado anómalo, lo que se ha mostrado como un signo de que se va a producir una rotura de algún elemento de la bomba. Adicionalmente, se ha realizado un estudio estadístico con el fin de determinar



relaciones causa-efecto entre las características geofísicas del sondeo y la susceptibilidad del sistema a sufrir roturas.

- **Modelo de pronóstico de caudales de deshielo en la Cuenca del río Maipo (AI4Glacier).** Este proyecto realizado para Aguas Andinas, en el que colaboran Cetaqua Andalucía y Cetaqua Barcelona, y cuyo coordinador es Cetaqua Chile, trata de estimar la cantidad de agua embalsada en función del deshielo de los glaciares. Para ello se usarán técnicas de análisis de imágenes satelitales para la estimación de superficie nival junto con el uso de modelos de Machine Learning para predecir el agua de deshielo en la cuenca del río Maipo.

- **Gobernanza para la gestión sostenible de los recursos hídricos en el Mediterráneo (GOTHAM).**



Proyecto europeo que pretende desarrollar y validar una herramienta digital que permita predecir la disponibilidad y la demanda del recurso hídrico en zonas costeras del Mediterráneo con estrés hídrico, así como su impacto en la sostenibilidad de las masas de agua subterráneas, mediante técnicas de Machine Learning. De esta forma, se permitirá avan-



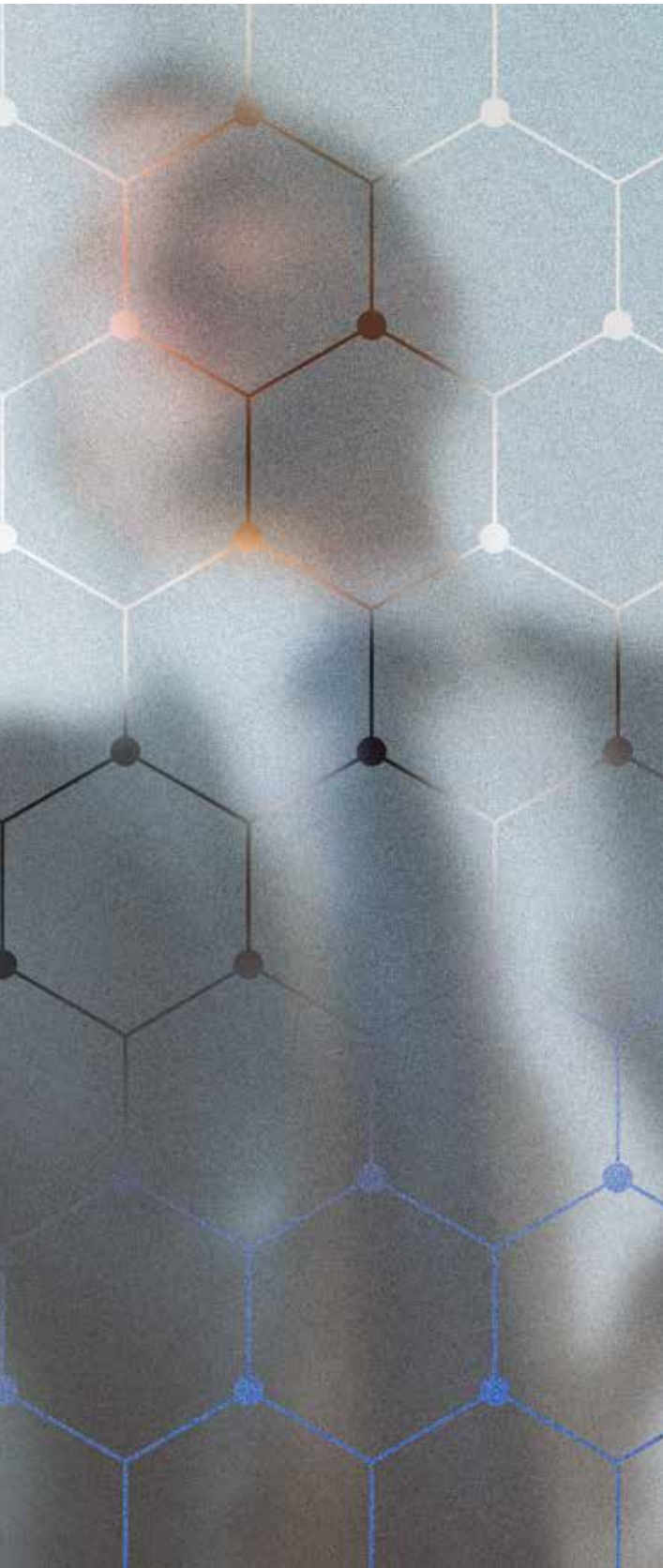
PROYECTO GOTHAM.



zar hacia una gobernanza efectiva del agua, esencial para la gestión integrada de los recursos hídricos. Esta iniciativa se ejecutará en el poniente de Almería (España) y se replicará en Jordania y Líbano.







17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



05 ALIANZAS

05

5 ALIANZAS

5.1 COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

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.

Además de apoyar la investigación y fomentar la reflexión y el diálogo, Hidralia lleva a cabo actuaciones solidarias en Marbella 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.

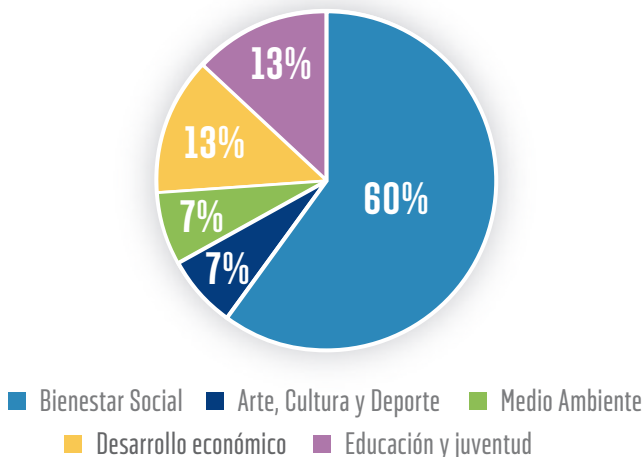
RECONOCIMIENTO HIDRALIA – AYUNTAMIENTO DE MARBELLA

El Palacio de Ferias y Congresos Adolfo Suárez acogió el 22 de julio, la Gala 'Gracias Marbella y San Pedro', una iniciativa en la que el **Ayuntamiento de Marbella** agradeció a HIDRALIA y a otras entidades del municipio su labor en la gestión de la crisis sanitaria y económica generada por el Covid-19.

5.1.1 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

Distribución de las contribuciones a la comunidad 2020



diálogo, la educación y la sensibilización en el uso sostenible del agua y la inversión en iniciativas sociales.

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 2020:

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 Principito de San Pedro de Alcántara y la Asociación Virgen del Cisne.

Colaboramos con el **campamento de verano**, organizado por “A sueti Calli” en Marbella, que ha dado atención a 80 niños en riesgo de exclusión.

Hidralia colaboró con el TALENTO20 **“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 **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.

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

- **“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.

- ▶ **Gala de La Aceleradora Marbella Social Hub 2020**, con la entrega virtual del premio al mejor proyecto empresarial.

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

Colaboramos con el **Club Deportivo JACAMAR** para la organización del XII Open Nacional Ciudad de Marbella de tenis en silla de ruedas.



5.2 COMPRA RESPONSABLE

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.

<https://www.hidralia-sa.es/condiciones-generales-de-contratacion>

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 proveedo-

res de Hidralia se verá que un 52% son provinciales, si bien cuando se mira el volumen de compras provincial representa un 64% del importe total de compras.

Proveedores Hidralia

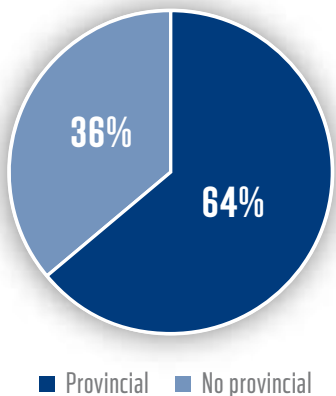


Tabla proveedores 2020	Totales	Provincial	No Provincial
Número de proveedores	202	105	97
Volumen de compras (m€)	10.765	6.893	3.872





5.3 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Hidralia se implica en el desarrollo socioeconómico del municipio de Marbella, 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 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.

- ▶ 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	



6 ANEXO

6.1 CUESTIONARIO SOBRE EL INFORME

En Hidralia Marbella 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 o correo electrónico a:

Dirección de Desarrollo Sostenible, Hidralia Marbella

Dirección: Jacinto Benavente, 39 bajo, 29601 Marbella. Tel: +34 952820112

desarrollosostenible@hidralia-sa.es

CUESTIONARIO

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

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

2. ¿Qué le ha parecido el Informe de Desarrollo Sostenible 2020?

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 2020 de Hidralia respecto al Informe de Desarrollo Sostenible 2019?

- ☐ No he leído el Informe de Desarrollo Sostenible 2019.
- ☐ 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.

HDR U

