



**Fulgencio Díaz Madrid**  
Gerente Territorial Costa del Sol, Hidralia, S.A.

Hidralia trabaja para la consolidación de la excelencia en la gestión de la red de distribución y alcantarillado, con el ánimo y la voluntad de fortalecer el desarrollo sostenible de Manilva.



## NUESTRA GESTIÓN 2020 EN CIFRAS



**2,56 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada

**77 %** de rendimiento técnico hidráulico

**129 km** de tuberías de agua potable

**21.000 m<sup>3</sup>** de capacidad de acumulación en **10 depósitos** de abastecimiento de agua potable

**3** Tomas de captación,  
**7** Estaciones de bombeo



**8 km** inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual

**55 km** de red de alcantarillado limpiada

**133 km** de tuberías de saneamiento



**16.220** contratos activos

**38,68%** de los contactos gestionados de forma no presencial

**40,82%** de los clientes con factura digital

**72h** para disponer de agua desde la contratación

Índice de Satisfacción del Cliente: **6,64\***



**HIDRALIA MANILVA**

LO MÁS DESTACADO EN  
**DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**2020**

Para que a un grifo le llegue **1L de agua**, se generan **0,01 g** de CO<sub>2</sub> eq\*

\*Datos 2019.



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



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



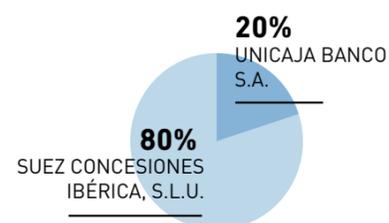
## 1. BUEN GOBIERNO



### 1.1 QUIÉNES SOMOS

En Hidralia Manilva hemos integrado los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** en nuestra estrategia y abordamos la **Agenda 2030** a través de nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la transformación hacia la economía circular, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en acceso al agua, concienciación, equidad y salud, así como la innovación y las alianzas como compromisos transversales.

Conscientes de que nuestras acciones tienen un impacto en la protección del planeta y la calidad de vida de las personas, nuestra estrategia se sustenta en cinco vectores: **Buen Gobierno, Planeta, Personas, Valor compartido y Alianzas.**



## DESDE 2009 CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DE MANILVA

## 2. PLANETA



### 2.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

- ▶ Mejoramos la eficiencia de la red con campañas de **búsqueda de fugas** mediante tecnologías avanzadas.
- ▶ Disponemos de sistemas de gestión de la calidad ambiental y de la eficiencia energética auditados conforme a las normas **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001**, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo **OHSAS 18001**.
- ▶ Reducimos las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, con la utilización de **1 coche eléctrico y 1 coche híbrido**.



- ▶ Realizamos **auditorías energéticas** para estudiar acciones de mejora en las instalaciones de la red de distribución para conseguir una mejor eficiencia energética.
- ▶ Publicados **83 informes** de análisis del agua en la plataforma SINAC.

### MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

- ▶ Proyecto instalación de Telecontrol en depósito **Bahía de las Rocas I:** 24.995,88€.
- ▶ Proyecto instalación de Telecontrol en depósito **Bahía de las Rocas II:** 19.410,68€.
- ▶ Proyecto renovación instalación eléctrica **Pozos Ferialles:** 17.752,78€.
- ▶ Proyecto de renovación de **Pozo Pueblo:** 20.628,78€.
- ▶ Renovación red de Saneamiento y Abastecimiento en el entorno de Calle de los **Pintores de Sabinillas:** 14.268,02€.
- ▶ Renovación red de saneamiento en Calle **Cruces y Utopía de Manilva:** 10.226,71€.
- ▶ Ampliación de la **sectorización** de la red de abastecimiento: 23.184,87€.

## 3. PERSONAS, VALOR COMPARTIDO Y ALIANZAS



### 3.1 IMPLICACIÓN SOCIAL, DERECHO HUMANO AL AGUA Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medioambiente, y garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Construimos alianzas con entidades de nuestro entorno, basadas en criterios de desarrollo sostenible.

- ▶ Fundación Aquae, Hidralia y el ayuntamiento de Manilva pusieron en marcha un **proyecto de reforestación** que permitirá recuperar más de 800 árboles de especies autóctonas en el paraje natural de El Calvario. Se espera que este nuevo bosque tenga la capacidad de **absorber 80 toneladas de CO<sub>2</sub>** durante las próximas tres décadas.

benéfica COVID19 para la compra de alimentos de primera necesidad por parte del Ayuntamiento.

- ▶ Colaboramos con Cáritas Casares-Manilva-Sabinillas para que pueda hacer frente al aumento de las solicitudes de **ayudas sociales** debido a la COVID19.
- ▶ Desarrollo parcial, debido a la cancelación de las sesiones presenciales debido a la COVID-19, del **Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA** en Primaria con la participación de 1 centro educativo, con un total de 75 alumnos.
- ▶ Se han adaptado las oficinas de atención al público para la **nueva normalidad** post pandemia.
- ▶ **0 cortes de suministro** a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- ▶ Reconocimiento a Hidralia por la labor durante la pandemia en la gala de los **#PremiosManilva2020**.



- ▶ Promovemos **acciones sociales** en el municipio, como la ayuda

### 3.3 EQUIDAD Y PERSONAS

Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. El arraigo de valores como la diversidad, el respeto y la diferencia introducen un cambio cultural en Hidralia, no solo por su significación social sino con la equidad como principio corporativo.

- ▶ **14%** de mujeres y **86%** de hombres en plantilla, y el 86% con contrato indefinido.
- ▶ Más de **74 horas en formación** en seguridad y salud laboral.
- ▶ Disponemos de un **Protocolo de Acoso** y un **Plan de Igualdad**.

- ▶ **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- ▶ Implantación de **Protocolos de actuación frente al Covid-19** y de **medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo** (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos).

### 3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**900 555 566**

Teléfono gratuito de Atención al cliente, de lunes a viernes de 8 a 21 horas.

**900 555 565**

Teléfono gratuito de Averías, las 24h del día, los 365 días del año.

#### OFICINA VIRTUAL

Para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

#### AVISOS DIGITALES

Servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua.

Modalidad de pago **12 GOTAS**, basada en una cuota fija. Y fraccionamientos de pago acorde a cada situación familiar.

Disponemos de un protocolo para la Atención de **CLIENTES VULNERABLES**.

**FORMACIÓN** específica para ofrecer una excelente atención al usuario por canales no presenciales.

Implantación de **PROTOCOS DE ACTUACIÓN** frente al Covid-19: sistema de atención telefónico local con citas previas, creación de un Chatbot para atender dudas o gestiones, implantación de la firma digital y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

**HIDRALIA**  
www.hidralia-sa.es



@infoHidralia