



# HIDRALIA ALGARROBO

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# 2025



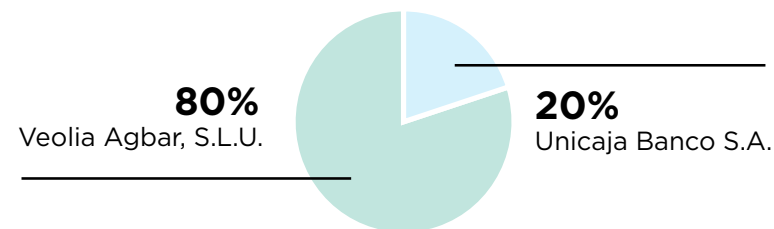
**DESDE 2003  
CONTRIBUYENDO  
AL DESARROLLO  
DE ALGARROBO**



# 1. BUEN GOBIERNO

## 1.1 QUIÉNES SOMOS

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., es una empresa andaluza cuya sede social se encuentra en Sevilla, participada en un 20% por la caja andaluza Unicaja Banco S.A. mientras el otro 80% corresponde a Veolia Agbar, S.L.U.



En **Hidralia Algarrobo** 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, Personas, Planeta, Valor compartido, Alianzas.**



EL DESARROLLO SOSTENIBLE  
ES LA BASE DE NUESTRO  
MODELO DE GESTIÓN  
EN ALGARROBO, QUE  
CONTRIBUYE A GENERAR  
VALOR COMPARTIDO EN  
TODOS NUESTROS GRUPOS  
DE RELACIÓN Y LAS  
GENERACIONES FUTURAS



## 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.



- ▶ Promovemos la **sectorización** de la red de distribución, disponiendo en la actualidad de un total de 5 sectores hidráulicos, controlando pérdidas en red mediante el estudio de los caudales mínimos nocturnos.
- ▶ Disponemos de sistemas de **gestión de la calidad** y gestión **medioambiental** auditados

conforme a las normas ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015 .

Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo ISO 45001:2018.

- ▶ Reducimos las **emisiones de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera, con la utilización de 1 coche híbrido.
- ▶ Publicados **61 informes** de análisis del agua en la plataforma **SINAC**.



# 3. PERSONAS, VALOR COMPARTIDO Y ALIANZAS

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

En Algarrobo 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.

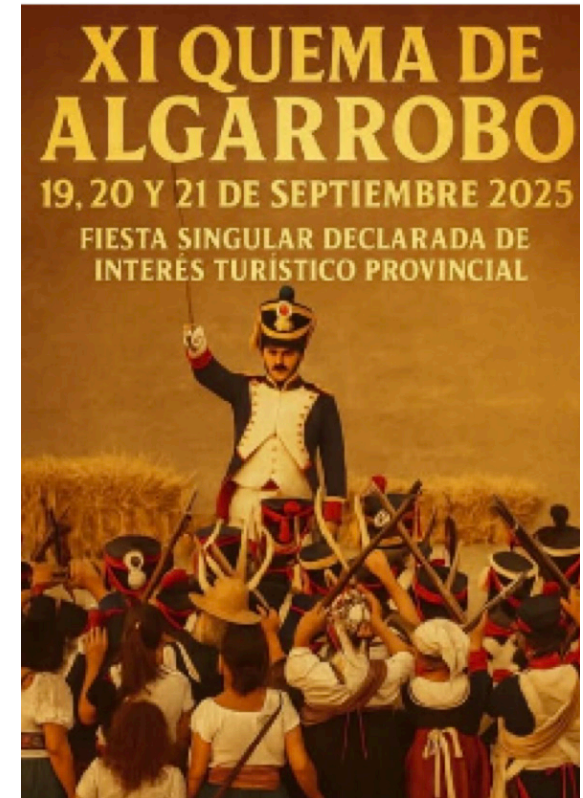
- ▶ Participación en la jornada **“Ciclo urbano del agua: depuración y reutilización”**, organizada por la FAMP y el Instituto Andaluz de Administración Pública.



- ▶ Implantación del **Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA** en 3º de primaria, con un total de 4 sesiones y 77 alumnos, con la entrega de premios al mejor dibujo y mejor eslogan de nuestro concurso, en el CEIP Enrique Ramos Ramos y el CEIP José Gil.



- ▶ **Participación** en la “Cabalgata de Reyes”, “Fiesta de Mezquitilla” y Fiesta “La Quema de Algarrobo”.



- ▶ 0 cortes de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.

## 3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

### 900 555 566

Teléfonos gratuitos 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.

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

**SERVIALERTAS.** 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.

Integración del sistema de pago por Bizum para facilitar a sus usuarios una nueva opción rápida y segura con la que poder abonar sus recibos del agua.

### WHATSAPP 620 331 470

Implantación del canal de comunicación a través de WhatsApp para mayor accesibilidad, sistema de atención telefónica local con citas previas, creación de un Chatbot para atender dudas o gestiones, implantación de la firma digital y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

A lo largo de 2025 se han formulado un total de 25 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.



## 3.3. EQUIDAD Y PERSONAS

Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. La seguridad y salud laboral es una meta de Hidralia en Algarrobo, para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. 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.

- ▶ **67 %** de mujeres y **33%** de hombres en plantilla, el 100 % con contrato indefinido.

- ▶ Disponemos de un **Protocolo de Acoso** y un **Plan de Igualdad** y **Plan LGTBI**.
- ▶ **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- ▶ **74 horas en formación** en seguridad y salud laboral, destacando la formación teórico-práctica de emergencias/incendios y el curso de seguridad vial y el curso básico de PRL para recurso preventivo.
- ▶ Semana de la Seguridad y Salud del 15 al 19 de septiembre. Se realizó el **Taller “Para, piensa, actúa”** sobre la responsabilidad y la obligación de parar el

trabajo si faltan medidas de seguridad o si hay dudas de cómo hacerlo sin riesgos.

- ▶ Se realizó **simulacro** de vertido de hipoclorito sódico.
- ▶ Solo ha habido 1 accidente laboral sin baja médica durante 2025.
- ▶ Implantado un **Sistema de Gestión de Compliance Penal** conforme a la norma UNE 19601:2017.

# Nuestra gestión 2025 en cifras



**0,683 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada.

**70,45 %** de rendimiento técnico hidráulico.

**40,9 km** de tuberías de agua potable.

**5.700 m<sup>3</sup>** de capacidad de acumulación en **5** depósitos de abastecimiento de agua potable.

**2** tomas de agua en alta, **1** toma de captación y **2** estaciones de bombeo.



**32,1 km** de tuberías de saneamiento.

**16 km** de red de alcantarillado limpiada.



**4.168** contratos activos.

**50** familias con tarifa social.

**50,80 %** de los clientes con factura electrónica.

**7,92** índice de Satisfacción del Cliente

**24h** para disponer de agua desde la contratación



En **Hidralia Algarrobo**, avanzamos en una gestión del agua sostenible y resiliente, integrando innovación y eficiencia para garantizar un servicio de calidad que protege el medioambiente y el bienestar de la comunidad.

**Sandra Segovia Pastor**

Oficina Hidralia Algarrobo



@infoHidralia



@Hidralia



Linkedin



hidralia-sa.es



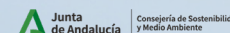
Oficina virtual



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



Tenemos inscrito el cálculo de la **Huella de Carbono** de 2023 en el MITEC (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) y en el SACE (Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones).



Consejería de Sostenibilidad y Medio Ambiente



**HIDRALIA ALGARROBO**

C/. Camino de Vélez, 4  
29750 Algarrobo, Málaga