



HIDRALIA ALGARROBO

LO MÁS DESTACADO EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**

2024



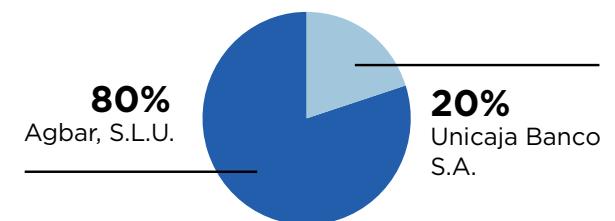
**DESDE 2003
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
ALGARROBO**



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 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**.



2. PLANETA

2.1 PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA

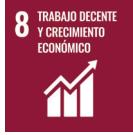
Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

- ▶ 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 CO₂ a la atmósfera, con la utilización de un coche híbrido.
- ▶ Publicados 41 informes de análisis del agua en la plataforma **SINAC**.

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



3. PERSONAS, VALOR COMPARTIDO Y ALIANZAS

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

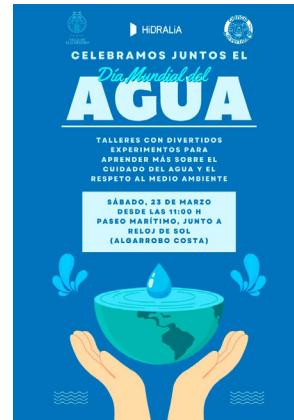
En Algarrobo, somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y del medioambiente, y garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Construimos alianzas con entidades de nuestro entorno, basadas en criterios de desarrollo sostenible.

▶ Implantación del Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA en modalidad on-line en 3º de primaria, con un total de 2 sesiones y 90 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.



▶ Celebración del Día Mundial del Agua junto al Ayuntamiento de Algarrobo con talleres de concienciación para los más pequeños del municipio.

▶ Participación en la “Cabalga de Reyes”, “Fiesta de Mezquitilla” y Fiesta “La Quema de Algarrobo 2024”.



- ▶ 0 cortes de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- ▶ Participación en el IX Certamen de Relatos de Agua Inteligente, destinado a jóvenes entre los 12 y los 16 años, tiene como objetivo contribuir a la difusión de la cultura del agua, así como fomentar la participación de los más jóvenes en el uso sostenible de este recurso, a través de la literatura.

X Certamen
Relatos de agua inteligente 2024

Microrrelatos para cuidar el agua y el medio ambiente

HiDRALIA

UN WATER
22 MARZO
DÍA MUNDIAL DEL AGUA

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.

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.

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

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 2024 se han resuelto un total de 55 reclamaciones, sin necesidad de intervención por parte del 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.

- ▶ 50% de mujeres y 50 % de hombres en plantilla, y el 75% con contrato indefinido.
- ▶ 30 horas en formación en seguridad y salud laboral, destacando la formación teórico-práctica de Trabajos en altura.
- ▶ No ha habido ningún accidente laboral durante 2024.
- ▶ Disponemos de un Protocolo de Acoso y un Plan de Igualdad.
- ▶ Código Ético, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.

- ▶ Implantado un Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme a la norma UNE 19601:2017.



NUESTRA GESTIÓN 2024 EN CIFRAS



0,575 Hm³ de agua suministrada.

69,71 % de rendimiento técnico hidráulico.

40,9 km de tuberías de agua potable.

5.700 m³ de capacidad de acumulación de capacidad de acumulación en **5** depósitos de abastecimiento de agua potable.

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



32,1 km de tuberías de saneamiento.

13,41 km de red de alcantarillado limpiada.



4.037 contratos activos.

31,76 % de los contactos gestionados de forma no presencial.

48,86 % de los clientes con factura electrónica.

Índice de Satisfacción del Cliente: **7,81**.

24h para disponer de agua desde la contratación.



El compromiso con la calidad del servicio y el medioambiente es una prioridad para Hidralia Algarrobo, que combina experiencia y conocimiento para ofrecer una gestión sostenible del agua.

Sandra Segovia Pastor
Oficina Hidralia Algarrobo



@infoHidralia



Linkedin Hidralia



www.hidralia-sa.es

Página Web:



Oficina Virtual:





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