



HIDRALIA ALGARROBO

LO MÁS DESTACADO EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**

2024



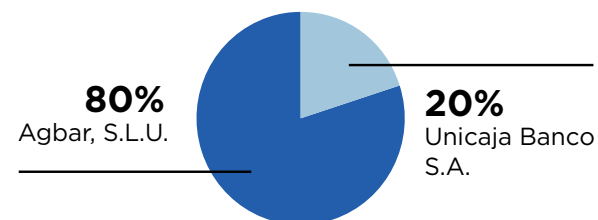
DESDE 2003  
CONTRIBUYENDO  
AL DESARROLLO DE  
ALGARROBO



# 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.**



**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 un coche híbrido.
- ▶ Publicados 41 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.

- ▶ 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 “Cabalgata 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.



## 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 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada.

**69,71 %** de rendimiento técnico hidráulico.

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

**5.700 m<sup>3</sup>** 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](http://www.hidralia-sa.es)

Página Web:



Oficina Virtual:





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