



HIDRALIA ESTEPONA

LO MÁS DESTACADO EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**

2024



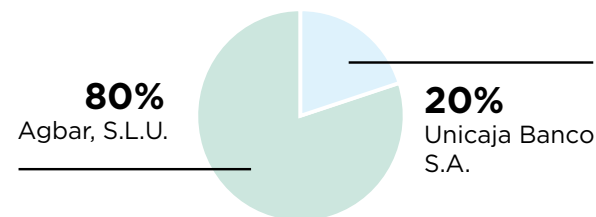
Hidralia en Estepona gestiona a través de dos contratos de concesión, el servicio municipal de agua potable desde el año 1993 y el servicio municipal de alcantarillado desde el año 2012



1. BUEN GOBIERNO

1.1 QUIÉNES SOMOS

En Hidralia Estepona 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.**



El desarrollo sostenible es la base de nuestro modelo de gestión en Estepona, 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.

- Publicados 395 informes de análisis del agua en la plataforma **SINAC**.
- Disponemos de sistemas de gestión ambiental, de la calidad y de la efi-

ciencia energética ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015, ISO 22301:2019, ISO 10.002:2018 y ISO 50.001:2018, y un sistema de gestión de la salud y seguridad ISO 45.001:2018.

- Implantación de la telelectura, en 27.950 contadores, con un innovador sistema de gestión a distancia y continua.
- Hemos renovado 1,2 km de las redes de abastecimiento.
- El volumen de agua reducido en 2024 de ANR con respecto a 2023 es de 211.953 m³.

2.2 MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

Obras más relevantes:

- Renovación de la red de Agua y Alcantarillado Avd. España (Avd. Andalucía- Calle Terraza).
- Renovación de la red de Agua y Alcantarillado de la Calle Terraza.



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.

- Enviamos ayuda a Valencia en las zonas afectadas por la DANA para colaborar en tareas de limpieza, achique, trabajos de fontanería y restablecimiento del suministro de agua en las zonas dañadas.

- Colaboramos con la “Cabalgata de Reyes Estepona”.
- Apoyamos, un año más, el deporte infantil y juvenil a través de la participación en el evento “24H deportivas”.

- 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.



- ▶ Participación en el Programa Aquae STEM “Impulsando las vocaciones STEM entre las alumnas”, en el Colegio San José (Estepona).

AQUAE
STEM

- ▶ Implantación del Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA en modalidad on-line en primaria, en total 5 colegios y 11 sesiones.



- ▶ Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, con un taller que diario Sur e Hidralia organizan el 5 de junio con los alumnos de 5º de Primaria del CEIP Ramón Lago de Cancelada, para concienciar del uso eficiente y responsable del agua.
- ▶ Fondo social de 45.000 euros para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- ▶ 0 cortes de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.
- ▶ Oficinas de atención al público según criterios de accesibilidad universal.
- ▶ A lo largo de 2024 se han formulado un total de 1.555 reclamaciones, de las cuales sólo 1 de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.



3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

900 555 566 / 955 588 000

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.

WHATSAPP 620 331 470

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

Avisos Digitales, servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua. Así como alertas de sobre consumo o consumo continuado.

Disponemos de un protocolo para la Atención de **Clientes vulnerables**.

Disponemos de la **APP Agua Contigo**, un espacio donde puedes tener a mano tu servicio de aguas las 24 horas y realizar las gestiones que necesites.



Disponemos de un sistema de **atención** a nuestros clientes en **15 idiomas** diferentes. Además de un sistema de **videointerpretación** para la Atención en lengua de signos española.

Área clientes en nuestra web, más **responsive, integrada e intuitiva**. Para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

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

Expansión del **programa CONTIGO** para no dejar a nadie atrás.



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.

- ▶ 15 % de mujeres y 85 % de hombres en plantilla, y el 92,5 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 690 horas de formación en seguridad y salud laboral, destacando la formación teórico-práctica de trabajos en altura y formación teórico-práctica de trabajos en espacios confinados.
- ▶ No ha habido ningún accidente laboral con baja médica.
- ▶ 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 durante 2022, conforme a la norma UNE 19601:2017.

NUESTRA GESTIÓN 2024 EN CIFRAS



8,74 Hm³ de agua suministrada.

84 % de rendimiento técnico hidráulico.

496 km de tuberías de agua potable.

36.910 m³ de capacidad de acumulación de capacidad de acumulación en **29** depósitos de abastecimiento de agua potable.

9 tomas de captación, **19** Estaciones de bombeo y **29** depósitos de abastecimiento de agua potable.



446 km de tuberías de saneamiento.

3 estaciones de bombeo de agua residual.

84 km inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual.

223,13 km de red de alcantarillado limpiada.



46.650 contratos activos.

63,84% de los contactos gestionados de forma no presencial.

70,01 % de los clientes con factura electrónica.

Índice de Satisfacción del Cliente: **7,41**.

24h para disponer de agua desde la contratación.



COMPROMETIDOS CON ESTEPONA, garantizamos el mejor servicio a través de la innovación y la tecnología, generando un impacto social y medioambiental positivo.

Fulgencio Díaz Madrid
Gerente Zona Málaga, Hidralia, S.A.



@infoHidralia



Linkedin Hidralia



www.hidralia-sa.es

Página Web:



Oficina Virtual:



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



HIDRALIA ESTEPONA
Calle Carlos Cano, 3
29680 Estepona, Málaga, Spain
Teléfono +34 955 58 80 00