



HIDRALIA MANILVA

LO MÁS DESTACADO EN **DESARROLLO SOSTENIBLE**

2024



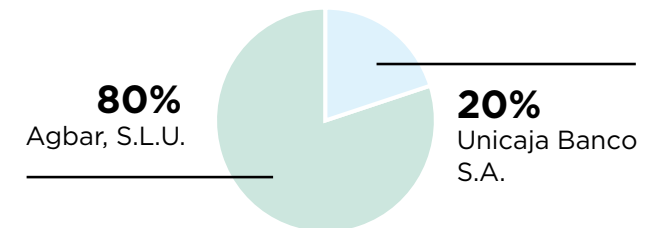
DESDE 2009
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO DE
MANILVA



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.**



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, como el uso de gases trazadores, no solo con sistemas acústicos.
- ▶ Disponemos de sistemas de gestión de la calidad ambiental y de la eficiencia energética auditados conforme a las normas ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015, ISO 50.001:2018, ISO 10.002:2018 respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo ISO45.001:2018.
- ▶ Reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de un coche eléctrico y un 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 170 informes de análisis del agua en la plataforma SINAC.
- ▶ Preparación del sistema de alcantarillado para las lluvias, con la limpieza de más de 3.800 imbornales.





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.

- 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.

- Implantación del Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA en modalidad on-line en primaria, en total participaron los 2 centros educativos, con un total de 6 sesiones.

- Colaboración con el Club Deportivo Manilva Basquet



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





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.

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

Avisos Digitales, servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el

contrato de agua. Así como alertas de sobre consumo o consumo continuado.

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**.

Disponemos del servicio de **videointerpretación** para la atención en Lengua de Signos Española y de traducción en más de 15 idiomas.

APP Agua Contigo.



A lo largo de 2024 se han formulado un total de **252** reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

Seguimos avanzando con el **programa CONTIGO**.



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.

- ▶ 23 % de mujeres y 77 % de hombres en plantilla, y el 92,30% con contrato indefinido.
- ▶ 216 horas en 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.

NUESTRA GESTIÓN 2024 EN CIFRAS



2,3 Hm³ de agua suministrada.

81,2 % de rendimiento técnico hidráulico.

147 km de tuberías de agua potable.

24.200 m³ de capacidad de acumulación en **11** depósitos de abastecimiento de agua potable.

3 tomas de captación, **7** Estaciones de bombeo y **11** depósitos de abastecimiento de agua potable.



133 km de tuberías de saneamiento.

7,5 km inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual.

50 km de red de alcantarillado limpiada.



17.756 contratos activos.

38,06 % de los contactos gestionados de forma no presencial.

72,89 % de los clientes con factura electrónica.

Se han atendido **13.011** contactos, un **23%** menos que en 2023.

72h para disponer de agua desde la contratación. El **97,32%** ha sido en menos de 48 horas.

Según las encuestas realizadas, la satisfacción global se sitúa en una puntuación de **7,45**.



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.

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 MANILVA
Calle del Doctor Álvarez Leiva, 15
29691 Manilva (Málaga)