

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2025



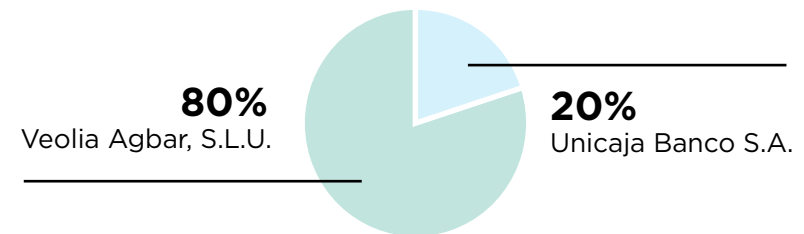


# 1. BUEN GOBIERNO

## 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.

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



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.

- ▶ Publicamos xxx informes de análisis de agua en la plataforma **SINAC**.
- ▶ Disponemos de sistemas de gestión de la calidad ISO 9.001:2015, gestión

ambiental ISO 14.001:2015, gestión de la energía ISO 50.001:2018, continuidad de negocio ISO 22.301:2019, gestión de quejas y reclamaciones ISO 10.002:2018.

Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo ISO 45.001:2018.

- ▶ Implantación de la telelectura, en xxxxx contadores, con un innovador sistema de gestión a distancia y continua.

- ▶ Hemos renovado xxxx km de las redes de abastecimiento.
- ▶ El volumen de agua reducido en 2025 de ANR con respecto a 2020 es de xxxx m<sup>3</sup>.

### 2.2 MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

Obras más relevantes:

- ▶ -----



## 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.

- ▶ Colaboración como voluntarios en el Proyecto Educativo “**Agua Sostenible**”, dedicado a concienciar a los alumnos de infantil (3-6 años) en el CEIP “Valeriano López” y en a los alumnos de la ESO (13-16 años) del IES Puerta del Mar, en el uso sostenible y eficiente del agua.
- ▶ SUR celebra con Hidralia el **Día Mundial del Medio Ambiente** en Selwo Aventura, junto a alumnos de 5.º de Primaria del CEIP Ramón Lago de Cancelada.

- ▶ 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, 11 sesiones, 262 alumnos.



- ▶ Presentación del **Programa Contigo** a los trabajadores sociales del Ayuntamiento de Estepona.



- ▶ Apoyamos, un año más, el deporte infantil y juvenil a través de la participación en el evento **“24H deportivas”**.
- ▶ **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 2025 se han formulado un total de 839 reclamaciones, de las cuales ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.



El **valor** del agua sumando al **valor** de Estepona.

## 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 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.

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

**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.

- ▶ 17% de mujeres y 83 % de hombres en plantilla, y el 94,28 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 455 horas de formación en seguridad y salud laboral, destacando la formación teórico-práctica de riesgo eléctrico y seguridad vial.
- ▶ Ha ocurrido un accidente con baja en 2025.
- ▶ 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.
- ▶ Implantado un Sistema de Gestión de Compliance Penal, conforme a la norma UNE 19601:2017.

# Nuestra gestión 2025 en cifras



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

--,-- % de rendimiento técnico hidráulico.

--- **km** de tuberías de agua potable.

**36.910 m<sup>3</sup>** de capacidad de acumulación en **29** depósitos de abastecimiento de agua potable.

**9** tomas de captación, **19** Estaciones de bombeo y **31** depósitos de abastecimiento de agua potable.



--- **km** de tuberías de saneamiento.

**3** estaciones de bombeo de agua residual.

-- **km** inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual.

-- **km** de red de alcantarillado limpiada.



**49.626** contratos activos.

**68,03 %** de los contactos gestionados de forma no presencial.

**74,03 %** de los clientes con factura electrónica.

Índice de Satisfacción del Cliente **7,55**

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



**COMPROMETIDOS CON ESTEPONA,** reforzamos un servicio de agua resiliente y de calidad ante los retos climáticos, impulsando la innovación para generar un impacto social y medioambiental sostenible.

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



@infoHidralia



@Hidralia



LinkedIn



hidralia-sa.es



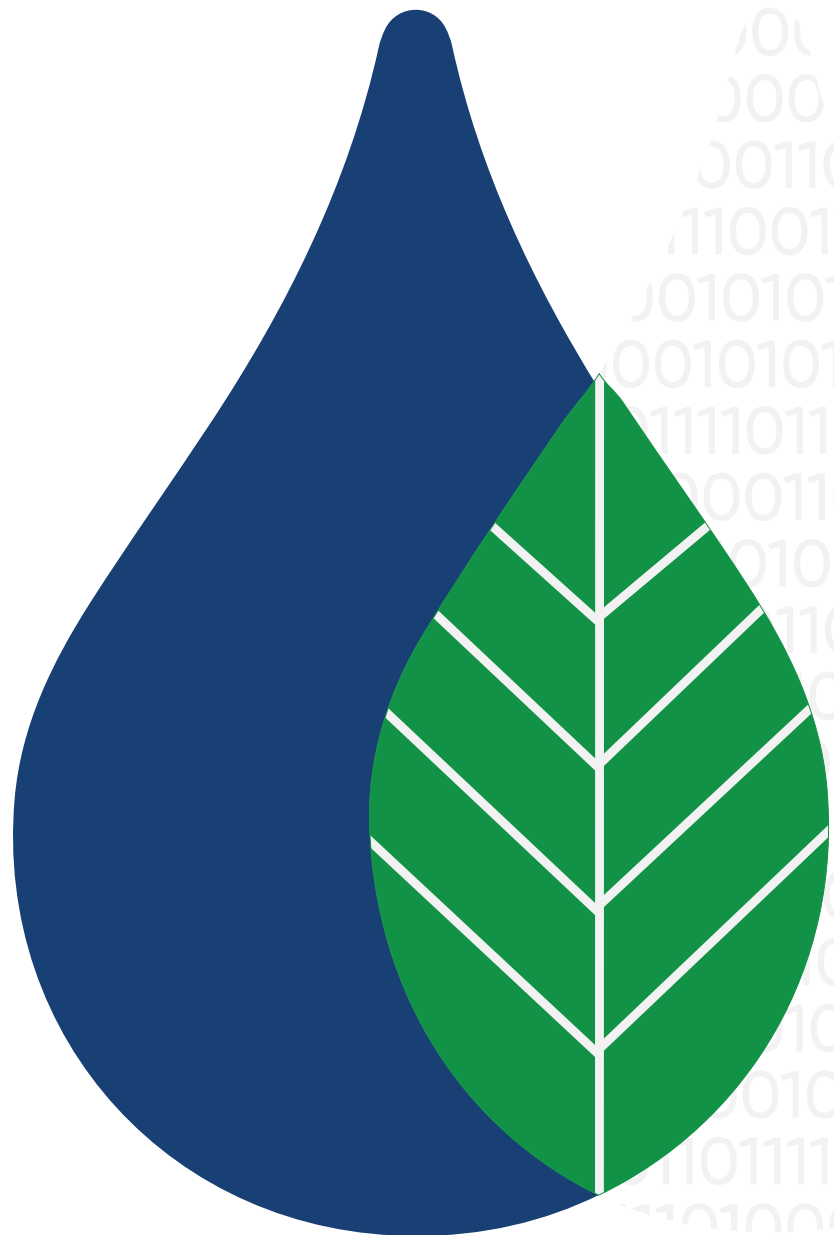
Oficina virtual



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).



 **HiDRALiA** +  **Estepona**

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