




HIDRALIA MANILVA

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

2025





DESDE 2009
CONTRIBUYENDO
AL DESARROLLO
DE MANILVA

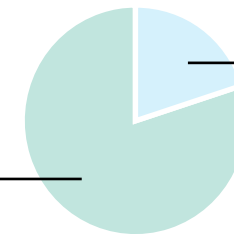


1. BUEN GOBIERNO

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.

80%
Veolia Agbar, S.L.U.



20%
Unicaja Banco S.A.

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** ISO 9.001:2015,

gestión **ambiental** ISO 14.001:2015, gestión de la energía ISO 50.001:2018, y 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.

- ▶ 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 **180 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.

- ▶ Implantación del **Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA** en 3º primaria, en total participaron los 2 centros educativos, con un total de 6 sesiones y 150 niños
- ▶ Reunión **Programa Contigo**, para mantener conversaciones sobre la importancia de la accesibilidad cognitiva y la apuesta que estaba haciendo Hidralia para dar pasos en este sentido.
- ▶ O 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 **Cientes vulnerables**.

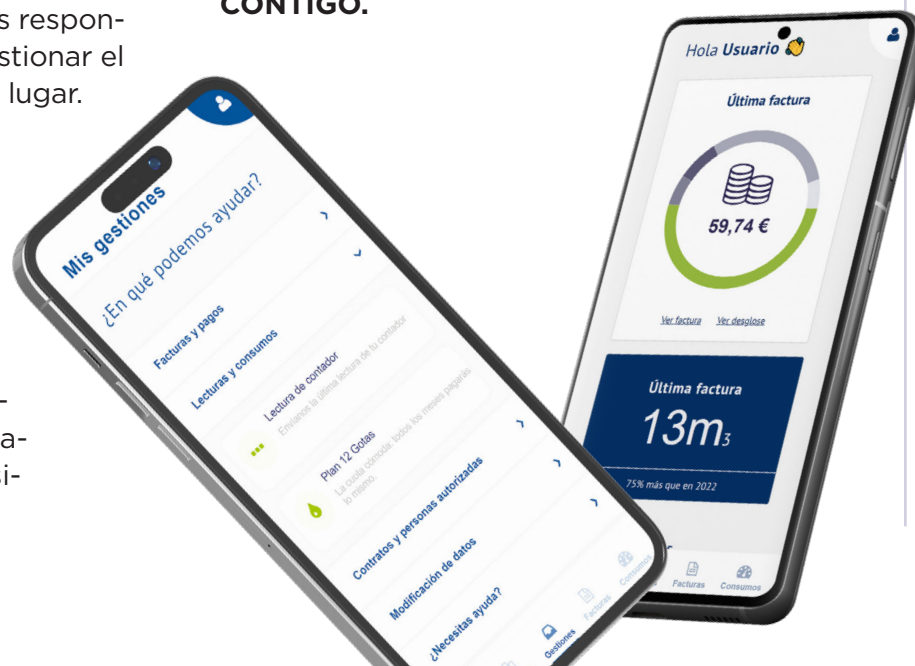
Disponemos del servicio de **videointerpretación** para la atención en Lengua de Signos Española y de traducción en más de 15 idiomas.

APP Agua Contigo



A lo largo de 2025 se han formulado un total de 166 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.
- ▶ 187 horas en formación en seguridad y salud laboral, destacando la formación teórico-práctica de riesgo eléctrico y seguridad vial.
- ▶ No ha habido ningún accidente laboral con baja médica.
- ▶ 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.

Nuestra gestión 2025 en cifras



2,75 Hm³ de agua suministrada.
80,1 % 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.



148 km de tuberías de saneamiento.
12 km inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual.
50 km de red de alcantarillado limpiada.



17.904 contratos activos.
30 % de los contactos gestionados de forma no presencial.
75,04 % de los clientes con factura electrónica.

Se han atendido **12.341** contactos, un **5,15%** menos que en 2024.

72h para disponer de agua desde la contratación. El **98,69%** ha sido en menos de 48 horas.

El **72,97%** de gestiones a través de la Oficina Virtual se han resuelto en menos de 48h.



HIDRALIA refuerza su compromiso con Manilva, impulsando la excelencia en la gestión del agua para avanzar hacia un desarrollo sostenible que cuide del medio ambiente y mejore la vida de las personas.

Fulgencio Díaz Madrid
Gerente Territorial Costa del Sol
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 MANILVA
Calle del Doctor Álvarez Leiva, 15
29691 Manilva (Málaga)