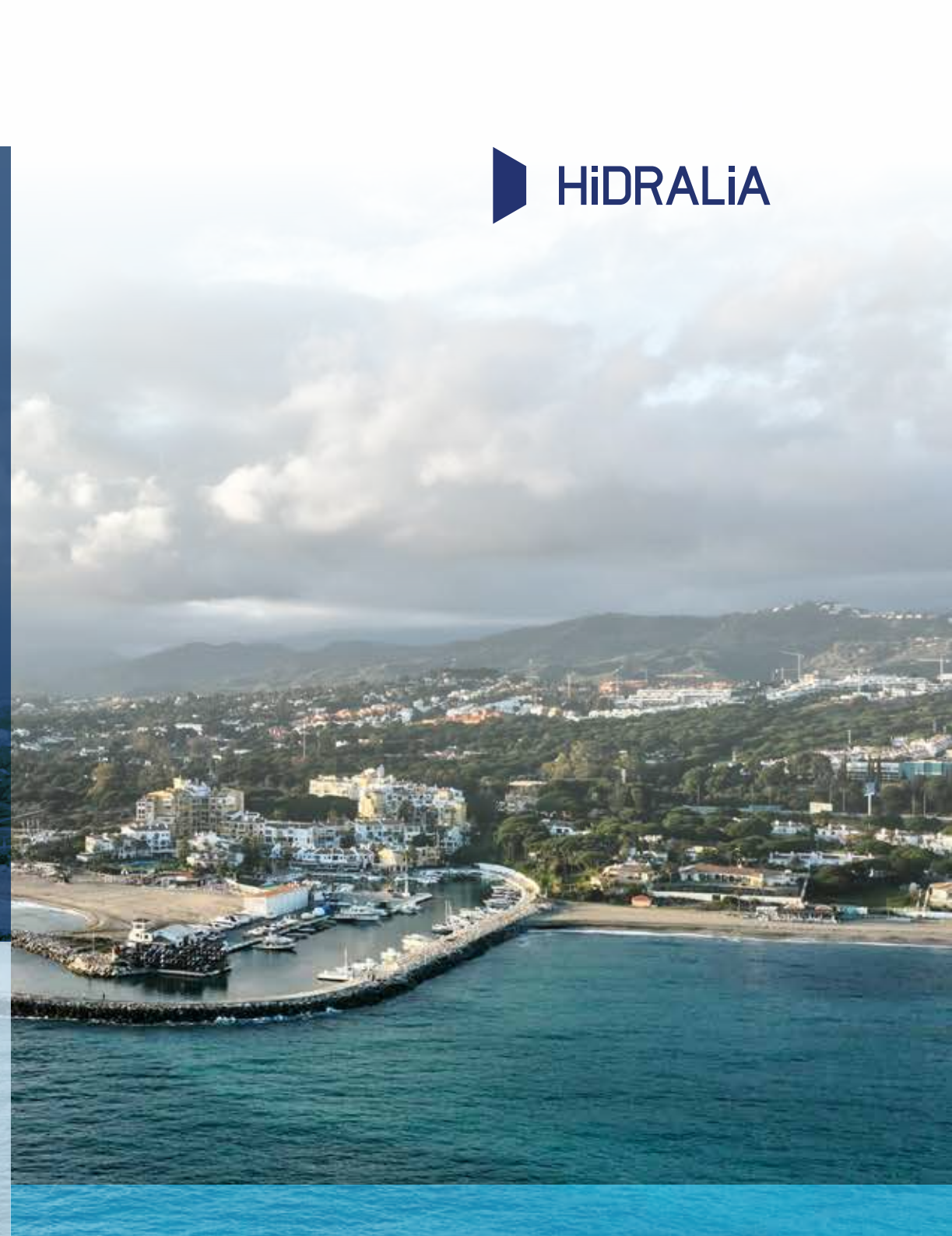


# HIDRALIA MARBELLA

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# 2025

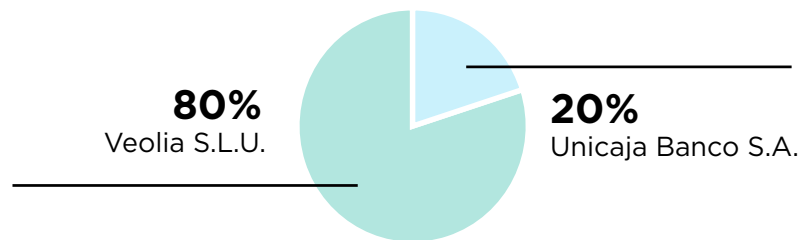




# 1. BUEN GOBIERNO

## 1.1 QUIÉNES SOMOS

En **Hidralia Marbella** 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.**

En Marbella, HIDRALIA gestiona a través de dos contratos de concesión el Servicio Municipal de Agua Potable desde 1992 y el Servicio de Alcantarillado desde el año 2012.

Más de 30 años  
contribuyendo  
al desarrollo de  
Marbella





## 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 **598 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.

- ▶ Consolidación del **Hub Operativo Dinapsis** como espacio donde gestionar y optimizar las operaciones de forma integrada, sostenible y eficiente.
- ▶ Hemos renovado **3,26 km** de las redes de abastecimiento.



- ▶ El volumen de agua reducido en 2025 de ANR con respecto a 2024 es de **0,47 Hm<sup>3</sup>**.
- ▶ Se distribuye un volumen de **43.453 m<sup>3</sup>/día** de agua de consumo humano.
- ▶ Reducimos las **emisiones de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera, con la utilización de 5 coches híbridos y 19 coches eléctricos.
- ▶ Preparación del sistema de **alcantari-lado para las lluvias** con la limpieza de más de 25.350 imbornales al año.
- ▶ Supervisamos en tiempo real el estado de funcionamiento de nuestra **red de saneamiento**, lo que nos permite actuar de manera inmediata ante cualquier incidencia operativa.
- ▶ Controlamos mediante sensores **más de 30 aliviaderos** de la red de saneamiento, lo que nos permite actuar de manera inmediata ante cualquier incidencia operativa, evitando vertidos accidentales al medio receptor y cuantificando el volumen vertido.



## 2.2. MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS

Detallamos las mejoras más significativas de la red de distribución:

- ▶ Calle Camino de la Cruz
- ▶ Calle Santa Petronila
- ▶ Calle Sor Juana Inés de la Cruz
- ▶ Calle París
- ▶ Avda. Generalife
- ▶ Calle Poniente
- ▶ Calle 25 Guadalmina

**Otras actuaciones** abastecimiento:

- ▶ Proyecto AI Bombeos: Mantenimiento predictivo de bombas de impulsión en pozos mediante el uso de técnicas de Ciencia de Datos.
- ▶ Sustitución equipo de bombas Depósito Aloha.
- ▶ Renovación grupo de presión Ebap Atalaya Río Verde.
- ▶ Eficiencia de sustitución de 3 bombas en Ebap Intermedio.

- ▶ Sustitución motor bomba Pozo 6.

- ▶ Instalación bomba nueva Pozo 2 Río Verde Marbella.

Renovación y/o rehabilitación de **2,5 km** en la red de alcantarillado:

- ▶ Se han rehabilitado más de 2.124 m mediante robot fresador, colocando más de 103 packer.
- ▶ Más de 158 m en 22 reparaciones y renovaciones menores.

Se han ejecutado varios proyectos de envergadura como son:

- ▶ Ejecución de by-pass para evitar vertido de fecales al DPH desde la red de alcantarillado en el paso inferior calle Juan Belmonte. t.m. Marbella (Málaga).
- ▶ Rehabilitación con manga de fibra de vidrio en Avda. Fontanilla 66 metros en diámetro DN630.
- ▶ Rehabilitación con manga de fibra de vidrio en Calle

Juan Belmonte 92 metros en diámetro DN500.

- ▶ Ejecución de red separativa en calle Géminis-Nueva Andalucía - Instalación de tubo PVC de 200 mm para acometidas, 9,00 m - Instalación de tubo PVC de 315 mm para red de fecales, 78,70 m - Instalación de tubo HM de 1200 mm para red de pluviales, 48,20 m.
- ▶ Acceso peatonal al sendero Benabolá desde calle Juan Belmonte.
  - ▷ Instalación de tubo PVC de 400 mm para red de pluviales, 82 ml,
  - ▷ Ejecución de EBAR.
- ▶ Reparación puntual red de fecales en calle Gabriel García Márquez. Nueva Andalucía.



# 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.

- ▶ Colaboramos junto con el Ayuntamiento de Marbella en el **“Programa de Educación Ambiental para centros de enseñanza de Marbella 2025”** en Fuerte Nagüeles.

- ▶ Colaboración **“Campamento de verano A Sueti Calli”**.



- ▶ Participamos del **programa AQUAE STEM** con el objetivo de fomentar en las niñas las carreras tecnológicas y de ciencias, en 3 colegios: Las Chapas, San José y La Latina, con la participación de 279 escolares.
- ▶ Implantación del **Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA** en modalidad on-line en primaria, en total 10 colegios, 12 sesiones y 516 escolares.



- ▶ Colaboramos con el Ayuntamiento de Marbella en una campaña de **entrega de juguetes** para niños de la Asociación Virgen del Cisne, Cáritas Divina Pastora y Asociación Principito.



- ▶ Colaboración junto al Ayto de Marbella de la **Fiesta del Tostón**.
- ▶ Colaboración también con **Cruz Roja Española Málaga**, Bazar Navidad de Cáritas. También con Fundación Tutelar y Asistencia Personal (**Fundatul**) que apuesta por la inclusión laboral de personas con diversidad funcional y **ProDunas-Bahía de Marbella**, Playa la Adelfa para la protección y conservación de los ecosistemas dunares y marinos del municipio de Marbella.
- ▶ **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 **1.453 reclamaciones**, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

## 3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

### 955 588 000 / 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.

### 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, implanta-

ción de la firma digital y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

Implantación sistema **video interpretación** para la atención en Lengua de Signos Española.

Implantación del **sistema VoZe** con interpretación en 15 idiomas diferentes al español.

**Área clientes** en nuestra web, para gestionar el contrato de agua.

Disponemos de un protocolo para la Atención de **CLIENTES VULNERABLES**.

Integración del sistema de **pago por Bizum** para facilitar a sus usuarios una nueva opción rápida y segura con la que poder abonar sus recibos del agua.

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.



## 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.

- ▶ **19 %** de mujeres y **81%** de hombres en plantilla.
- ▶ Colabora con el **IES Rosaleda** para el desarrollo de la FP Dual en el Ciclo Superior de Gestión de Agua para el curso 2024-2025.

- ▶ 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.
- ▶ **671 horas** en **formación** en seguridad y salud laboral, destacando la formación teórico-práctica de riesgo eléctrico y seguridad vial.
- ▶ Ha ocurrido un accidente sin baja en 2025.
- ▶ Implantado un Sistema de Gestión de **Compliance Penal**, conforme a la norma UNE 19601:2017.

## Nuestra gestión 2025 en cifras



**15,86 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada.  
**93,9 %** de rendimiento técnico hidráulico.  
**473 km** de tuberías de agua potable.  
**44.980 m<sup>3</sup>** de capacidad de acumulación en **19** depósitos de abastecimiento de agua potable.  
**25** tomas de captación, **22** Estaciones de bombeo y **19** depósitos de abastecimiento de agua potable.



**918 km** de tuberías de saneamiento.  
**10** estaciones de bombeo de agua residual.  
**286 km** inspeccionados de red mediante cámara Pértiga, cámara robotizada e inspección visual.  
**53 km** de red de alcantarillado limpiados.  
**25.350** imbornales limpiados.



**60.675** contratos activos.  
**205** familias con Tarifa Social.  
**71,44 %** de los clientes con factura digital.  
Índice de Satisfacción del Cliente **7,42**.  
**24h** para disponer de agua desde la contratación.



En **Hidralia Marbella**, impulsamos una gestión hídrica sostenible e innovadora ante el reto climático, apoyándonos en nuestro Hub operativo Dinapsis Costa del Sol para seguir cuidando de la ciudad y su futuro.

**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 MARBELLA**  
Calle de Jacinto Benavente, 39.  
29601 Marbella (Málaga)