

NUESTRA GESTIÓN 2023 EN CIFRAS



0,587 Hm³ de agua suministrada.

72,81 % de rendimiento técnico hidráulico.

40,90 km de tuberías de agua potable

5.600 m³ de capacidad de acumulación en 5 depósitos de abastecimiento de agua potable.

2 tomas de agua en alta, 1 tomas de captación, 2 estaciones de bombeo.



31,90 km de tuberías de saneamiento.

12,68 km de red de alcantarillado limpiada.



4.078 contratos activos.

55,54 % de los contactos gestionados de forma no presencial.

30,26 % de los clientes con factura digital.

7,29 índice de Satisfacción del Cliente.

24 h para disponer de agua desde la contratación.



EN HIDRALIA ALGARROBO, damos una respuesta eficaz, cercana y sostenible, a la necesidad de adaptación que exigen las condiciones que impone el cambio climático en la gestión de los recursos hídricos, a través de la transformación digital.

Sandra Segovia Pastor
Oficina Hidralia Algarrobo



*DATOS 2022.

@infoHidralia
@hidralia
www.hidralia-sa.es



Calculamos y compensamos nuestra Huella de Carbono del año 2021 y 2022

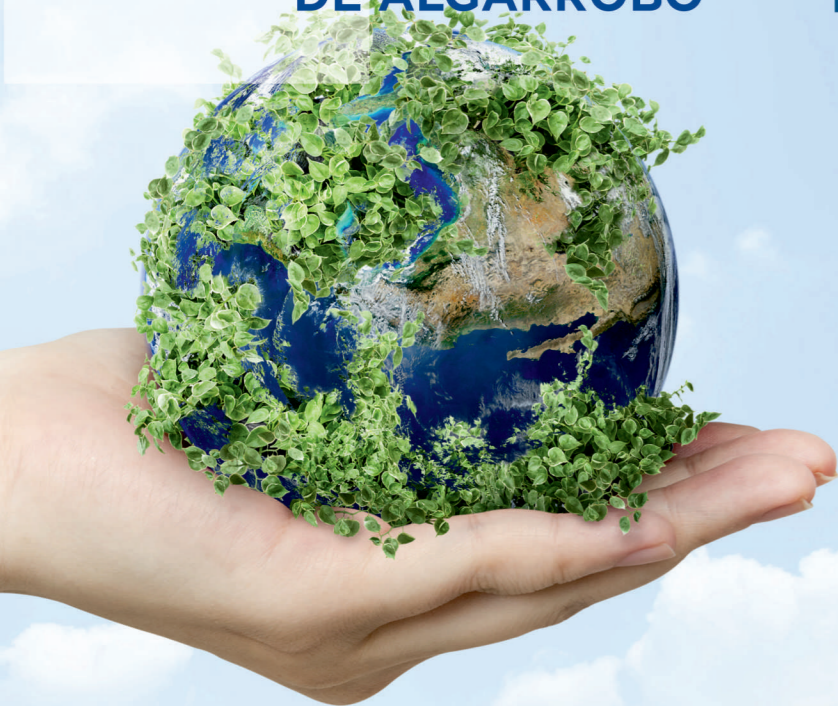


HIDRALIA ALGARROBO
C/. Camino de Vélez, 4
29750 Algarrobo, Málaga



HIDRALIA **ALGARROBO**
LO MÁS DESTACADO EN
DESARROLLO SOSTENIBLE
2023

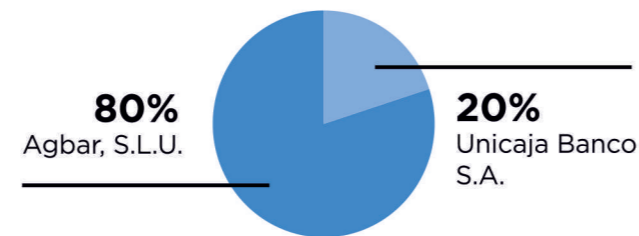
DESDE 2003 CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO DE ALGARROBO



1. BUEN GOBIERNO

1.1 QUIÉNES SOMOS

Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A., es una empresa andaluza cuya sede social se encuentra en Sevilla, participada en un 20% por la caja andaluza Unicaja Banco S.A. mientras el otro 80% corresponde a Agbar, S.L.U.



En Hidralia Algarrobo 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.

- ▶ Por parte de Hidralia se ha promovido la sectorización de la red de distribución, disponiendo en la actualidad de un total de **5 sectores hidráulicos**, controlando pérdidas en red mediante el estudio de los caudales mínimos nocturnos.
- ▶ Disponemos de **sistemas de gestión de la calidad y gestión medioambiental** auditados conforme a las normas ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015 respectivamente (auditado en 2023). Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo ISO 45001:2018.
- ▶ Reducimos las **emisiones de CO₂** a la atmósfera, con la utilización de un coche híbrido.
- ▶ Publicados **60 informes** de análisis del agua en la plataforma SINAC.



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 modalidad on-line en primaria, en total participaron 2 centros educativos, con un total de 2 sesiones y 90 alumnos.



- ▶ Colaboración en la “Cabalgata de Reyes”, “Fiesta de Mezquitilla” y Fiesta “La Quema de Algarrobo”.
- ▶ 0 cortes de suministro a usuarios en situación de vulnerabilidad.



3.3 EQUIDAD Y PERSONAS

Trabajar seguro es el primer paso para un trabajo bien hecho. La seguridad y salud laboral es una meta de Hidralia, para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. 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.

- ▶ **50 %** de mujeres y **50 %** de hombres en plantilla, y el 100 % con contrato indefinido.
- ▶ **55 horas en formación en seguridad y salud laboral**, destacando la formación teórico-práctica de trastornos musculoesqueléticos y de manejo del detector de cables.
- ▶ No ha habido ningún accidente laboral durante 2023.
- ▶ 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.



900 555 566

Teléfono gratuito 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.

OFICINA VIRTUAL

Para gestionar el contrato de agua desde cualquier lugar.

SERVIALERTAS

Servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato de agua.

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**.

Sistema de atención telefónica local con **citas previas**, creación de un Chatbot para atender dudas o gestiones, implantación de la firma digital y difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

A lo largo de 2023 se han resuelto un total de **50 reclamaciones**, sin necesidad de intervención por parte del Defensor del Cliente