



 **HIDRALIA**

**HIDRALIA ESTEPONA**

**LO MÁS DESTACADO EN  
DESARROLLO SOSTENIBLE 2023**



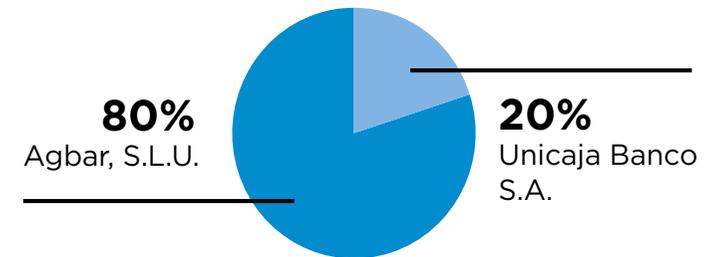


# 1. BUEN GOBIERNO

## 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.**



## 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 343 informes de análisis de agua en la plataforma SINAC (<http://sinac.msssi.es>).
- ▶ Disponemos de sistemas de gestión ambiental, de la calidad y de la eficiencia energética ISO 9.001:2015, ISO 14.001:2015, ISO 22301:2019,

ISO 10.002:2018 y ISO 50.001:2018, y un sistema de gestión de la salud y seguridad ISO 45.001:2018.

- ▶ Implantación de la telelectura, en 16.327 contadores, con un innovador sistema de gestión a distancia y continua.
- ▶ Hemos renovado 1,2 km de las redes de abastecimiento.
- ▶ El volumen de agua reducido en 2023 de ANR con respecto a 2019 es de 130.482 m<sup>3</sup>.

**EL DESARROLLO SOSTENIBLE ES LA BASE DE NUESTRO MODELO DE GESTIÓN QUE CONTRIBUYE A GENERAR VALOR COMPARTIDO EN TODOS NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN Y LAS GENERACIONES FUTURAS**





# 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 con la “Cabalgata de Reyes Estepona”.
- ▶ Apoyamos, un año más, el deporte infantil y juvenil a través de la participación en el evento “24H deportivas”.
- ▶ 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.



- ▶ Participación en el programa ‘Aquea STEM’ en el Colegio San José, obteniendo el certificado de “centro más comprometido”.



- ▶ Implantación del Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA en modalidad on-line en primaria, en total 7 colegios y 15 sesiones.



- ▶ **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 2023 se han formulado un total de 1.331 reclamaciones, de las cuales sólo 1 de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

## 3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE



### **900 555 566/955 588 000**

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.

### **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, implantación de la firma digital y

difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

Implantación del sistema de atención a nuestros clientes en **15 idiomas** diferentes.

Implantación del sistema de **videointerpretación** para la Atención en lengua de signos española.

Implantación **APP Agua Contigo**.

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**.

## PROGRAMA CONTIGO

Se ha puesto en marcha el programa CONTIGO. Este programa tiene tres ejes:



EL CLIENTE  
EN EL CENTRO

### EL CLIENTE EN EL CENTRO

Escuchamos, entendemos y acompañamos al cliente para adaptar nuestra operativa y así ofrecer una experiencia de calidad al cliente.



DIGITALES  
Y SIEMPRE  
ACCESIBLES

### DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

Hemos adaptado nuestra atención incorporando nuevos canales y ofreciendo ayuda personalizada para aquellos clientes que la necesiten para ser más ágiles, flexibles y eficientes.



SOCIALMENTE  
COMPROMETIDOS

### SOCIALMENTE COMPROMETIDOS

Nos preocupamos especialmente por las situaciones de vulnerabilidad económica, digital, de comprensión y de accesibilidad, para atender las necesidades de todas las personas, sin excepción.



## 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.

- ▶ 15 % de mujeres y 85 % de hombres en plantilla, y el 95% con contrato indefinido.
- ▶ Más de 404 horas de formación en seguridad y salud laboral. Destacando la formación teórico-práctica de primeros auxilios y extinción de incendios y emergencias.
- ▶ 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.
- ▶ Implantado un Sistema de Gestión de Compliance Penal durante 2022, conforme a la norma UNE 19601:2017.

# NUESTRA GESTIÓN 2023 EN CIFRAS



**9,61 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada.

**84 %** de rendimiento técnico hidráulico.

**422 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.



**446 km** de tuberías de saneamiento.

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

**37,2 km** inspeccionados de red mediante cámara Pértiga e inspección visual.

**247,15 km** km de red de alcantarillado limpiada.



**45.981** contratos activos.

**58,55 %** de los contactos gestionados de forma no presencial.

**30,26 %** de los clientes con factura digital.

**7,39** índice de Satisfacción del Cliente.

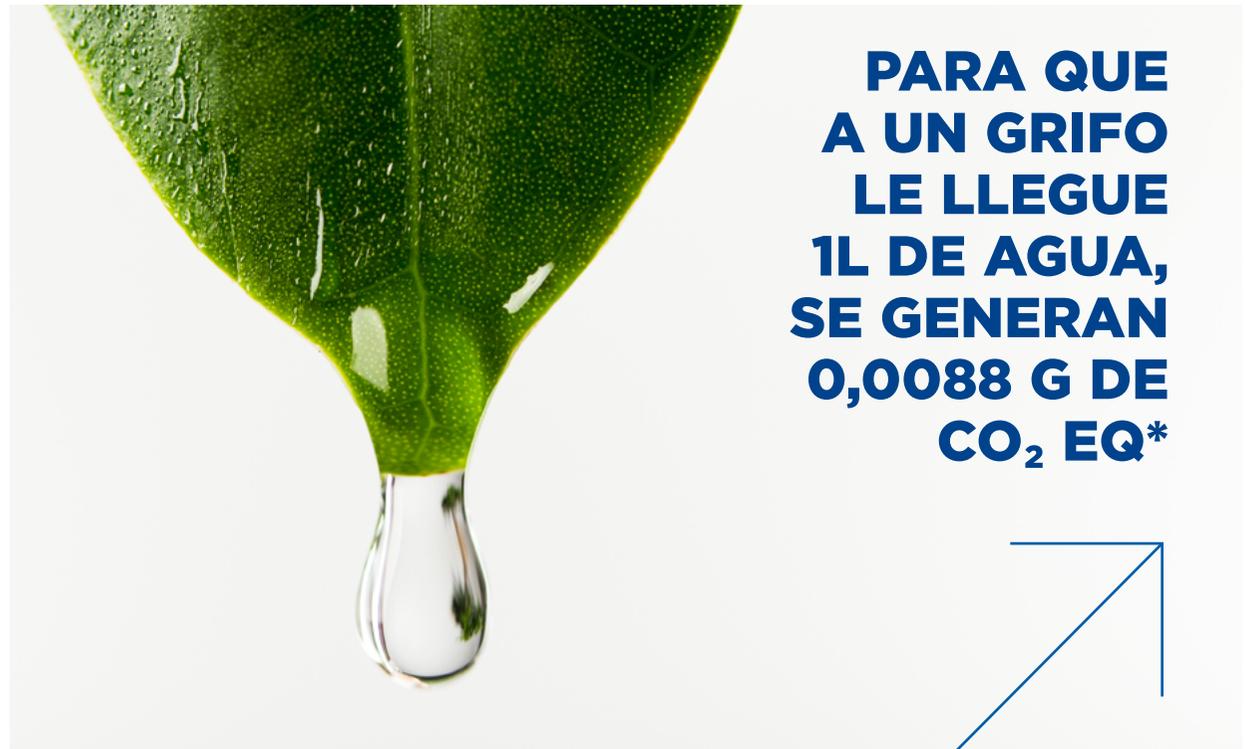
**24 h** para disponer de agua desde la contratación.



**COMPROMETIDOS CON ESTEPONA**, garantizamos el mejor servicio a través de la innovación y la tecnología, generando un impacto social y medioambiental positivo.

**Fulgencio Díaz Madrid**

Gerente Territorial Costa del Sol, Hidralia, S.A.



**PARA QUE  
A UN GRIFO  
LE LLEGUE  
1L DE AGUA,  
SE GENERAN  
0,0088 G DE  
CO<sub>2</sub> EQ\***

**\*DATOS 2022.**

 @infoHidralia



 [www.hidralia-sa.es](http://www.hidralia-sa.es)

Página Web: Oficina Virtual:



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



Hemos conseguido el sello Bequal, de accesibilidad a nuestras oficinas, obteniendo la categoría **Bequal Plus**.



**HIDRALIA ESTEPONA**

Calle Carlos Cano, 1  
29680 Estepona, Málaga, Spain  
Teléfono +34 955 58 80 00

