



Los **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)** y la Agenda 2030, marcan la hoja de ruta de Hidralia en San Fernando, a través de soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas basadas en la eficiencia, la economía circular y las bajas emisiones de CO₂.

José Luis Trapero,
Gerente de Hidralia San Fernando

HIDRALIA **SAN FERNANDO**

LO MÁS DESTACADO EN
DESARROLLO SOSTENIBLE
2021

NUESTRA GESTIÓN 2021 EN CIFRAS



5,93 Hm³ de agua
suministrada

88,9 % de rendimiento
técnico hidráulico

210 km de tuberías
de agua potable

20.000 m³ de capacidad
de acumulación
en **2 depósitos** de
abastecimiento de agua
potable (Propiedad
CAZG)



207 km de tuberías
de saneamiento

19 estaciones de
bombeo de agua residual

2 km inspeccionados
de red mediante cámara
CCTV

46 km de red de
alcantarillado limpiada
con camión CIS

197 Tn de residuos
extraídos durante
las operaciones de
limpieza de la red de
alcantarillado



32.755 contratos
activos

90,61 % de los
contactos gestionados
de forma no presencial

25,05 % de los clientes
con factura digital

Índice de Satisfacción
del Cliente: **7,26**

24 h para disponer
de agua desde la
contratación

Para que
a un grifo le
llegue **1L de agua**,
se generan **0,0076 g**
de CO₂ eq*

*Datos 2020



WEB **HIDRALIA**



OFICINA VIRTUAL



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



HIDRALIA



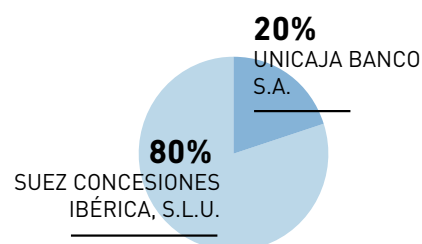
1. BUEN GOBIERNO



1.1 QUIÉNES SOMOS

En Hidralia San Fernando 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.**



HIDRALIA GESTIONA A TRAVÉS DE UN CONTRATO DE CONCESIÓN EL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE DESDE 1994 Y EL SERVICIO MUNICIPAL DE ALCANTARILLADO DESDE 2012

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.

- ▶ **Digitalización del sistema de riego del Parque del Oeste**, para que tenga en cuenta parámetros en tiempo real como la humedad, la previsión de lluvia o la tipología de la vegetación.
- ▶ Iniciación de la primera Fase de las obras para la mejora integral de las **redes de suministro y alcantarillado de la barriada Bazán**.
- ▶ Desarrollo de un proyecto de innovación tecnológica que tiene por objetivo **poner en valor los espacios verdes urbanos** mediante la metodología de análisis espacial del territorio.



- ▶ Implantación de un proyecto de I+D+i para la monitorización y seguimiento del proceso de **acumulación de residuos sólidos flotantes** desde su entrada en la EBAR hasta un posible vertido al medio natural.
- ▶ Disponemos de sistemas de gestión de la calidad ambiental, de la eficiencia energética y de la seguridad alimentaria, auditados conforme a las normas **ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22001 e ISO 22301**, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo **OHSAS 18001**.
- ▶ Reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de **8 coches híbridos y 2 coches eléctricos**.
- ▶ Publicados **70 informes** de análisis del agua en la plataforma **SINAC**.
- ▶ **Preparación del sistema de alcantarillado para las lluvias**, con revisiones diarias en las 19 estaciones de bombeo del municipio y la limpieza de más de 8.000 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.



- ▶ En colaboración con el Ayuntamiento de San Fernando, presentación y elaboración del **Pacto Social por la Solidaridad, el Empleo y la Reconstrucción verde e inclusiva**.
- ▶ Promovemos acciones sociales en el municipio, como la **colaboración con Autismo Cádiz** para mejorar la calidad de vida de este colectivo en San Fernando.
- ▶ Donación de más de un centenar de juguetes para colaborar en la campaña **"Ningún niño sin juguetes"** de la Asociación de Reyes Magos de San Fernando.
- ▶ Participación en el programa **'Aqua STEM'** de los colegios San Ignacio, Puente Zuazo y Vicente Tofiño, para el fomento de las vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de Educación Primaria.
- ▶ **Fondo social** de 50.000€ para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- ▶ Oficinas de atención al público adaptadas según criterios de **accesibilidad universal**.
- ▶ 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.

- ▶ 14 % de mujeres y 86 % de hombres en plantilla, y el 83 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 184 horas en formación en seguridad y salud laboral.

- ▶ 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.
- ▶ Implantación de Protocolos de actuación frente al Covid-19 y de medidas preventivas sanitarias en centros de trabajo (toma de temperatura, mamparas de separación, gel hidroalcohólico, desinfectantes, señalización, EPI's, teletrabajo, operación adaptada, gestión de casos positivos y contactos estrechos, realización test anticuerpos ...).

3.2 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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.

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

FORMACIÓN específica para ofrecer una excelente atención al usuario por canales no presenciales.

Implantación de **PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN** frente al Covid-19: sistema de atención telefónico 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 2021 se han formulado un total de 649 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

HIDRALIA
www.hidralia-sa.es



@infoHidralia