



“El compromiso con la calidad del servicio y el medio ambiente es una prioridad para **Hidralia en San Fernando**, que combina experiencia y conocimiento con una avanzada tecnología para ofrecer una gestión integral del ciclo del agua, con las soluciones más adecuadas y eficientes para el municipio”.



## NUESTRA GESTIÓN 2019 EN CIFRAS



**5,87 Hm<sup>3</sup>** de agua suministrada

**85,6%** de rendimiento técnico hidráulico

**204 km** de tuberías de agua potable

**20.000 m<sup>3</sup>** de capacidad de acumulación en **2** depósitos de abastecimiento de agua potable propiedad del Consorcio de Aguas de la Zona Gaditana.



**197 km** de tuberías de saneamiento

**18 estaciones** de bombeo de agua residual

**6 km** de red inspeccionados mediante cámara TV e inspección visual

**42 km** de red de alcantarillado limpiada

**164 Tn** de residuos retirados de la red de alcantarillado



**32.604 contratos** activos

**13,98%** de los contactos gestionados de forma no presencial

**19,14%** de los clientes con factura sin papel

Índice de Satisfacción del Cliente: **6,88**

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



WEB **HIDRALIA**



OFICINA **VIRTUAL**



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

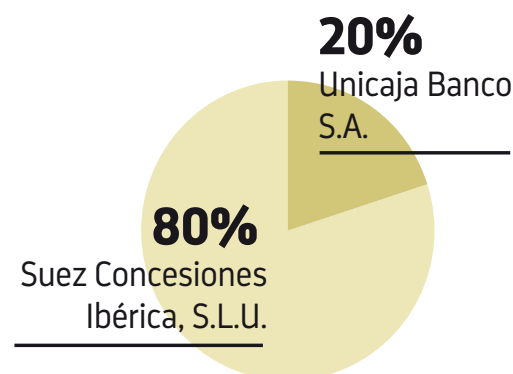
**HIDRALIA SAN FERNANDO**  
Lo más destacado en Desarrollo Sostenible

**2019**

## VALOR COMPARTIDO

### 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 Suez Agua Concesiones Ibérica, S.L.U.



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 tres vectores: **Valor Compartido, Planeta y Personas.**

### Gestionamos el abastecimiento de agua potable y el alcantarillado a 32.604 clientes del municipio de San Fernando

### 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.

- 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, e ISO 20001, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo OHSAS 18001.
- Se ha completado el cierre de tres **sectores hidráulicos** en la ciudad para aumentar el control del agua suministrada y la detección de las pérdidas reales de agua en la red de abastecimiento, todo ello con el objetivo de aumentar las garantías de calidad del agua a los ciudadanos.
- **Reducimos las emisiones de CO<sub>2</sub>** a la atmósfera, con la utilización de 4 coches híbridos.
- Publicados **70 informes** de análisis del agua en la plataforma SINAC.

- Preparación del sistema de alcantarillado para las lluvias, con **más de 1.100 revisiones** en las 18 estaciones de bombeo del municipio y la limpieza de **más de 10.100 imbornales**



### Hidralia gestiona a través de un contrato de concesión el Servicio Municipal de Agua Potable desde el año 1994 y el Servicio Municipal de Alcantarillado desde el año 2012

## PERSONAS

### 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.

- Apostamos por la educación con el **programa Aqualogía**, mediante el cual acercamos el mundo del agua a más de 125 escolares cada año.
- Colaboramos con Plataforma Bahía de Plata en el **Proyecto Bahía 2020**, para la recogida de residuos del Parque Natural Bahía de Cádiz.
- **Promovemos acciones sociales** en el municipio, como es la participación en la "Gran Recogida" de Banco de Alimentos de Cádiz.
- Participación en **eventos sobre ODS** con Cruz Roja Cádiz.
- Colaboramos con la Asociación de Reyes Magos de San Fernando, participando en la **Caravana Solidaria** "Ningún niño sin juguetes" con donación de juguetes y caramelos para la Gran Cabalgata de Reyes.
- Fondo social de **68.700 euros** en 2019 para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.
- **0 cortes de suministro** a usuarios en situación de vulnerabilidad.



Caravana Solidaria "Ningún niño sin juguetes".

### Equipo humano y desarrollo del talento

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.

- **10% de mujeres** y **90% de hombres** en plantilla, y el **94%** con contrato indefinido.
- Más de **386,33 horas** en formación en seguridad y salud laboral.
- Disponemos de un **Protocolo de Acoso**.
- Firmado el **II Plan de Igualdad**.
- **Código Ético**, que constituye una guía de conducta del personal que debe primar en la Organización.
- **IV Concurso de ideas en PRL** celebrado el 28 de abril, Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 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.

### Cita previa

Para ser atendidos el día y la hora que se elija para cualquier tipo de gestión.

### Terminal de atención al cliente

Para facilitar la autogestión por parte de nuestros clientes y acortar así, su estancia en nuestras oficinas.

Disponemos de un Protocolo para la Atención de **Clientes Vulnerables**.



www.hidralia-sa.es



@infoHidralia