



José Luis Trapero, Gerente de Hidralia San Fernando

“El enfoque del desarrollo sostenible está en la base de la gestión eficiente del agua, del desarrollo de soluciones y tecnologías y de un conocimiento acumulado que, trasladado al municipio de San Fernando, contribuye a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos”



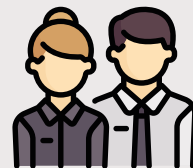
NUESTRA GESTIÓN 2020 EN CIFRAS



6,05 Hm³ de agua suministrada



197 km de tuberías de saneamiento



32.706 contratos activos

88% de rendimiento técnico hidráulico

19 estaciones de bombeo de agua residual

70% de los contactos gestionados de forma no presencial

207 km de tuberías de agua potable

20 km inspeccionados de red mediante cámara CCTV

23,27% de los clientes con factura digital

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

58 km de red de alcantarillado limpiada con camión CIS

Índice de Satisfacción del Cliente: 7,28

155Tn de residuos extraídos durante las operaciones de limpieza de la red de alcantarillado

24h para disponer de agua desde la contratación



HIDRALIA SAN FERNANDO

LO MÁS DESTACADO EN DESARROLLO SOSTENIBLE

2020

Para que a un grifo le llegue 1L de agua, se generan 0,18 g de CO₂ eq*

*Datos 2019.



WEB HIDRALIA



OFICINA VIRTUAL



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

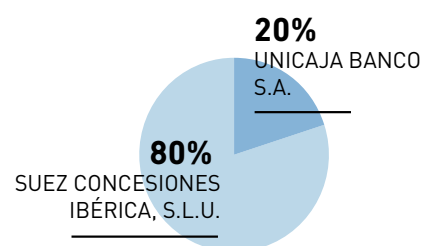


1. BUEN GOBIERNO

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.

- ▶ 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 22000**, 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 **7 coches híbridos** y **2 coches eléctricos**.



- ▶ Publicados **73 informes** de análisis del agua en la plataforma SINAC.
- ▶ Preparación del sistema de alcantarillado para las lluvias, con más de **3.000 revisiones** en las **19 estaciones** de bombeo del municipio y la limpieza de más de **7.600 imbornales**.

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.

- ▶ Hidralia ha sido reconocida con el Premio **"Empresa Ambiental Referente"**, por su apuesta por la sostenibilidad, por parte de la Asociación de Empresas del Sector Ambiental de la provincia de Cádiz, (CEC MEDIOAMBIENTE).



- ▶ 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.
- ▶ Desarrollo parcial, debido a la cancelación de las sesiones presenciales debido a la COVID-19, del **Programa de Sensibilización Ambiental AQUALOGÍA** en Primaria con la participación de 1 centro educativo.
- ▶ Participación en el programa **'Aquee 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 105.400€ para garantizar el **acceso al agua potable** a personas en riesgo de exclusión.
- ▶ Se han adaptado las oficinas de atención al público para la **nueva normalidad** post pandemia.
- ▶ **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. 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.

- ▶ **12% de mujeres y 88% de hombres en plantilla**, y el 94% con contrato indefinido.
- ▶ Más de **231 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 **PROTOCOS 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.

HIDRALIA
www.hidralia-sa.es



@infoHidralia