

HIDRALIA **SAN FERNANDO**



INFORME DE
**DESARROLLO
SOSTENIBLE**
2022



1. BUEN GOBIERNO



1.1 QUIÉNES SOMOS

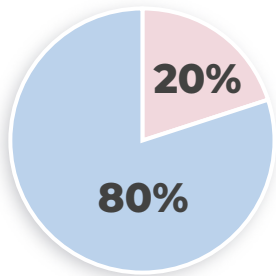
En HIDRALIA SAN FERNANDO hemos integrado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra estrategia y abordamos la Agenda 2030 a través de nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible, que recoge nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la

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



- Unicaja Banco S.A.
- Agbar, S.L.U.

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 suelo y de vegetación y se optimice el consumo de agua para riego.
- ▶ Ejecución de la primera Fase de las obras para la **mejora integral de las redes de suministro** y alcantarillado de la barriada Bazán.
- ▶ **Renovación** de redes de abastecimiento y alcantarillado.



OPERACIONES LIMPIEZA RED DE ALCANTARILLADO.



PACTO SOCIAL SAN FERNANDO.

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

- ▶ Disponemos de **sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, de eficiencia energética seguridad alimentaria y de continuidad de negocio** auditados conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22001 y ISO 22301, respectivamente. Además, nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo está certificado según el modelo ISO 45001.
- ▶ **Reducimos las emisiones** de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de 8 coches híbridos y 2 coches eléctricos.
- ▶ Publicados **72 informes de análisis del agua** en la plataforma SINAC.
- ▶ Preparación del **sistema de alcantarillado** para las lluvias, con revisiones diarias en las 20 estaciones de bombeo del municipio y la limpieza de más de 9.500 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, hemos cerrado el **Pacto Social por la Solidaridad, el Empleo y la Reconstrucción verde e inclusiva**, con 7 reuniones y 29 iniciativas.



ATISMO CÁDIZ.



PACTO SOCIAL SAN FERNANDO.

- ▶ 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 ‘**Aquae STEM**’ de los colegios San Ignacio y Vicente Tofiño, para el fomento de las vocaciones científicas y tecnológicas entre las alumnas de Educación Primaria.
- ▶ Voluntariado corporativo con **Banco de Alimentos**.
- ▶ **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.

3.2 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.

Se han incrementado los servicios de **ATENCIÓN NO PRESENCIAL** para facilitar las gestiones a nuestros clientes, habilitando un nuevo número de teléfono para poder realizar las gestiones vía WhatsApp, de un sistema de atención telefónico local con citas previas, la creación de un Chatbot para atender dudas o gestiones, la implantación de la firma digital y la difusión de vídeos explicativos para gestiones on-line.

A lo largo de 2021 se han formulado un total de 324 reclamaciones, ninguna de ellas ha llegado al Defensor del Cliente.

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.

- ▶ 12 % de mujeres y 88 % de hombres en plantilla, y el 83 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 247 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 ...).



El Pacto Social acordado en San Fernando no sólo muestra la responsabilidad de Hidralia con el futuro de la ciudad sino su compromiso para que alcance un desarrollo sostenible y económico, sin olvidar a las personas ni dejar a ninguna persona atrás. Todo ello con la mirada puesta en la innovación para alcanzar los **ODS** y combatir el cambio climático.

José Luis Trapero,
Gerente de Hidralia San Fernando

NUESTRA GESTIÓN 2022 EN CIFRAS



5,5 Hm³ de agua suministrada

93,87 % 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

20 estaciones de bombeo de agua residual y pluvial

1,13 km inspeccionados de red mediante cámara CCTV

65 km de red de alcantarillado limpiada con camión CIS

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



32.997 contratos activos

66,99 % de los contactos gestionados de forma no presencial

32,10 % de los clientes con factura digital

Índice de Satisfacción del Cliente: **7,40**

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)

Página Web:



Oficina Virtual:



Calculamos y reducimos nuestra Huella de Carbono del año 2020.



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

HIDRALIA



www.hidralia-sa.es

[@infoHidralia](https://twitter.com/infoHidralia)



 **HiDRALiA**