



 **HIDRALIA**

HIDRALIA SAN FERNANDO

LO MÁS DESTACADO EN
DESARROLLO SOSTENIBLE 2023



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



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.**





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



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.

- ▶ Se han realizado dos campañas de búsqueda de fugas no visibles en la red de abastecimiento, inspeccionando los 210 km de red de abastecimiento en estas campañas, detectando 23 fugas en ambas campañas, que tras su reparación han supuesto un ahorro notable de agua.
- ▶ La eficiencia de la red de abastecimiento es superior a la media de España, situándose el RTH por encima del 90 %.
- ▶ Se han iniciado los trámites para poner en funcionamiento 5 sondeos para uso de agua no potable en baldeo de calles, estimando un ahorro anual de unos 35.000 m³.
- ▶ Renovación de 830 metros de red de abastecimiento y 290 metros de alcantarillado.
- ▶ 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 10002, 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 **ISO 45001**.

- ▶ Reducimos las emisiones de CO₂ a la atmósfera, con la utilización de **8 coches híbridos** y **2 coches eléctricos**.
- ▶ Publicados **54 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 9.000 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, hemos cerrado el **Pacto Social por la Solidaridad, el Empleo y la Reconstrucción verde e inclusiva**, con 7 reuniones y 29 iniciativas, con un impacto directo a 12.000 personas.



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.



FIRMA CONVENIO CON AUTISMO CÁDIZ.

- ▶ 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.



VOLUNTARIADO.

- ▶ **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 2023 se han formulado un total de 327 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.

- ▶ 14,5 % de mujeres y 85,5 % de hombres en plantilla, y el 89 % con contrato indefinido.
- ▶ Más de 716 horas de 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.
- ▶ Implantado un **Sistema de Gestión de Compliance Penal** durante el 2022, conforme a la norma UNE 19601:2017.

NUESTRA GESTIÓN 2023 EN CIFRAS



5,67 Hm³ de agua suministrada
90,3 % 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

2,59 km inspeccionados de red mediante cámara CCTV

81,42 km de red de alcantarillado limpiada con camión CIS

176,38 Tn de residuos extraídos durante las operaciones de limpieza de la red de alcantarillado



33.153 contratos activos

60,7 % de los contactos gestionados de forma no presencial

7,48 % de los clientes con factura digital

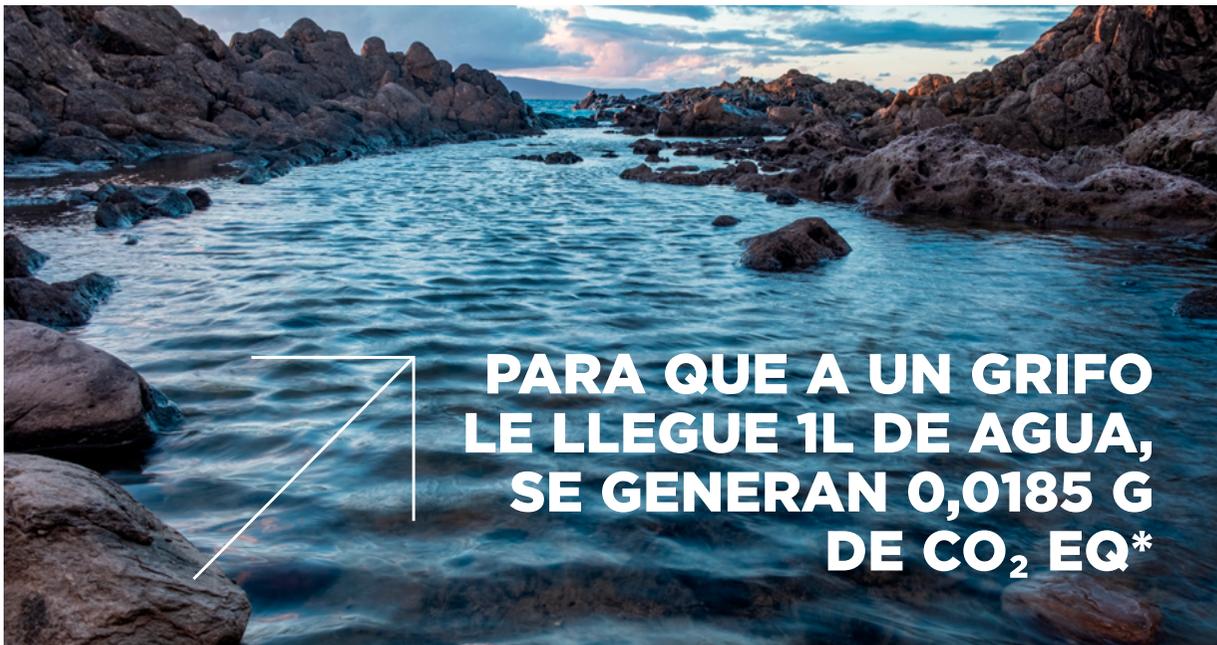
Índice de Satisfacción del Cliente: **7,67**

24 h para disponer de agua desde la contratación



NOS ENFRENTAMOS a eventos de sequía cada vez más recurrentes y por ello es imprescindible convertir en una realidad la premisa de 'cada gota cuenta'. En Hidralia trabajamos por la mejora constante de las redes, por la digitalización y la implantación de sistemas inteligentes al servicio, así como para preparar el sistema para aprovechar nuevos recursos como el agua regenerada. El objetivo es adaptar San Fernando a la nueva realidad que plantea el cambio climático y lograr que siga teniendo uno de los índices más altos de eficiencia hídrica.

José Luis Trapero,
Gerente de Hidralia San Fernando



**PARA QUE A UN GRIFO
LE LLEGUE 1L DE AGUA,
SE GENERAN 0,0185 G
DE CO₂ EQ***

***DATOS 2022.**

 @infoHidralia



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

HIDRALIA SAN FERNANDO
Plaza del Carmen, 5
11100, San Fernando (CÁDIZ)

