

## Francisco Muñoz, gerente de Hidraqua en Elda: “Hidraqua apuesta por la digitalización que les ha permitido garantizar el servicio y atender a sus clientes”

15/03/2021



### ¿Cómo se ha afrontado desde Hidraqua la pandemia?

En Hidraqua trabajamos desde que se inició esta crisis con dos objetivos muy claros, por un lado, preservar la seguridad y salud de nuestra plantilla, una realidad que siempre ha primado a la hora de tomar cualquier decisión en la compañía. Y, como segundo objetivo

fundamental, garantizar la continuidad del suministro y el correcto funcionamiento de las instalaciones vinculadas al ciclo integral del agua.

Aunque son tiempos complicados para todos, somos conscientes de que gestionamos un recurso esencial para todas las personas y que, en momentos como este, es cuando debemos dar lo mejor de nosotros mismos para garantizar el servicio y que nadie se quede atrás.

En este punto, me gustaría destacar la dedicación de nuestra plantilla que ha mostrado su predisposición y compromiso con la labor esencial que desarrollamos y se ha unido a las iniciativas que desde la empresa hemos planteado para garantizar el servicio.

### **¿Cómo Hidraqua sigue al lado de sus clientes en estos momentos?**

Independientemente de la crisis actual, no cortamos el agua a aquellas personas que por su situación económica no pueden hacer frente al recibo, ofrecemos una modalidad de pago a través de una cuota fija mensual, etc. Además, cuando un cliente se dirige a nosotros porque tiene problemas para hacer frente a los recibos, desarrollamos planes personalizados para cada uno de ellos. En concreto en Elda, contamos por ejemplo con bonificaciones para pensionistas que se tramitan a través del Ayuntamiento.

Además, desde el inicio de la pandemia hemos velado por la seguridad de nuestros clientes, evitando en todo momento la necesidad de que acudan a las oficinas para realizar sus gestiones. Para ello, el departamento de Clientes se ha organizado para gestionar todas las consultas que llegan a través de estos canales de atención no presenciales y hacerlo de la forma más eficiente y ágil posible. En estos momentos, para las personas que necesitan resolver sus gestiones de forma presencial, atendemos con cita previa en nuestra oficina en horario habitual.

### **¿Cómo contribuye Hidraqua a hacer frente al virus y a superar la crisis actual?**

En Hidraqua utilizamos herramientas como la plataforma City Sentinel que nos ayuda a anticiparnos a la evolución de la pandemia y a seguir garantizando un servicio de calidad para todos los ciudadanos.

Asimismo, una vez los momentos más duros se hayan superado, estamos testando herramientas con las que, a través del análisis de los consumos de agua, podemos conocer la evolución económica en cada territorio. Y cuando llegue el momento de reconstruir, ofreceremos todo nuestro valor y experiencia para contribuir a los planes de municipio y territorio que se definan por parte de las administraciones competentes. Así, apoyamos al Ayuntamiento de Elda en el proyecto Elda Renace para impulsar la ciudad ante las negativas consecuencias económicas que ha traído la pandemia del coronavirus.

La pandemia nos ha demostrado que estamos preparados para esta evolución y contribuir activamente a la «reconstrucción verde», y es el momento de pasar a la acción, utilizando todas las herramientas, datos con los

que contamos, conocimiento y capacidad que hemos adquirido en las últimas cinco décadas para participar, a través de la gestión del agua, en una recuperación sostenible, digital y resiliente. Pensada siempre por y para las personas.

### **La herramienta City Sentinel ¿cómo funciona?**

City Sentinel es una solución de monitorización de las aguas residuales para cuantificar la presencia del virus SARS-CoV-2. Así, la marca pone a disposición de los municipios su experiencia y conocimiento de redes de saneamiento y control de vertidos para sectorizar el alcantarillado del municipio en zonas de influencia que ayuden a trazar el origen del SARS-COV-2 cuando sea detectado. Sus laboratorios LABAQUA, referencia nacional en implantación de técnicas de PCR para matrices ambientales, son capaces de entregar resultados fiables en menos de 48 horas, usando marcadores genéticos de SARS-COV-2 en aguas residuales, en las que el virus puede ser detectado y cuantificado.

Una vez las muestras representativas han sido recogidas y analizadas en el laboratorio, los resultados se transfieren de manera automática a una plataforma digital. Esta herramienta permite al gestor público visualizar gráficamente los datos, a través de un mapa dinámico del municipio con una sectorización por zonas de influencia que facilita trazar el origen del SARS-CoV-2.

En concreto en Elda hemos dividido el municipio en tres grandes sectores que controlamos de forma periódica desde hace meses, permitiendo conocer la cantidad de virus en las aguas residuales de cada zona y establecer alertas tempranas cuando detectamos cambios de tendencia en los valores.

### **¿Cuáles son los retos a los que se enfrenta Hidraqua en Elda?**

La crisis nos ha demostrado que la digitalización del ciclo integral del agua es fundamental para la garantía del servicio. Durante la pandemia, hemos podido a través de herramientas como el Telemando o telecontrol de las instalaciones, GOT, Dinapsis Control Data Center, Aquadvanced Water Network o Aquadvanced Urban Drainage planificar los trabajos que realizan los operarios de forma centralizada, homogénea y más eficiente, controlar en tiempo real el estado de todas las instalaciones, optimizar el funcionamiento de las redes, detectar fugas, entre otros; y todo de forma telemática.

Sin embargo, queda mucho trabajo por hacer. Tenemos que seguir apostando por la transformación digital a través de dos vertientes: la digitalización de todos los procesos que se realizan en las instalaciones vinculadas

al ciclo integral del agua para ofrecer una gestión eficiente y el uso de las últimas tecnologías para el uso sostenible del recurso que gestionamos.

Además, como comentaba anteriormente, seguiremos apoyando al municipio el Elda en todos aquellos proyectos destinados a reconstruir la ciudad tras la crisis actual.

### **¿Cómo se benefician los clientes de esta apuesta de Hidraqua por la transformación digital?**

Al final, este proceso de transformación digital tiene el fin último de ofrecer un mejor servicio y que el cliente pueda verse beneficiado de esta mejora. Así, por ejemplo, soluciones como la instalación de contadores con telelectura, avisa al usuario, a través de email y SMS, en el caso de que se supere un consumo determinado o un número de horas en el que el contador esté consumiendo o parado, con lo que además se logran detectar fugas

interiores en las viviendas de forma inmediata o conocer el consumo al momento en segundas viviendas que no están habitadas.

Se trata de una solución innovadora, eficiente y muy cómoda, de lectura de contadores a distancia, que permite consultar el consumo de agua en cualquier momento y desde cualquier lugar. Su tecnología de última generación posibilita el acceso a información detallada a través de la página web: [www.hidraqua.es](http://www.hidraqua.es).

La telelectura permite, además, la facturación real de todos los períodos, evitando lecturas estimadas si el operario no ha podido acceder al contador.

Las ventajas de la transformación digital también son claramente visibles por el usuario en otras áreas como la digitalización en la atención al cliente, que permite ofrecer una atención directa, personalizada e inmediata