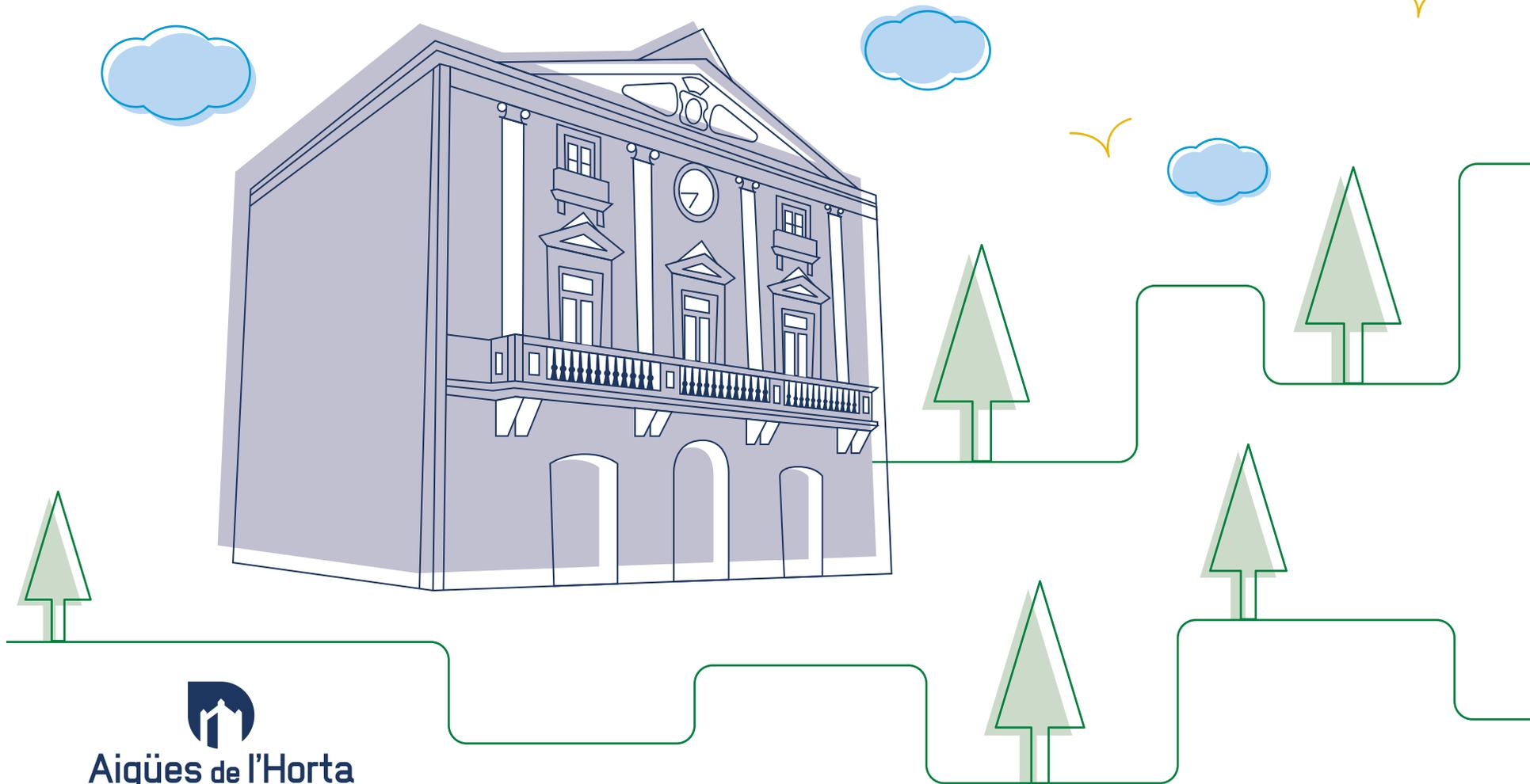


IDS 2018

Informe de Desarrollo Sostenible



Aigües de l'Horta



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La empresa

0

- 0.1. Principales indicadores 2018
- 0.2. La empresa
- 0.3. Certificaciones y plan de sostenibilidad
- 0.4. Buen gobierno y gestión ética
- 0.5. Difusión del Desarrollo Sostenible
- 0.6. Cómo nos organizamos
- 0.7. Innovación sostenible
- 0.7. Nuestra acción en desarrollo sostenible
- 0.8. ReWater Global Plan 2017-2021

2 Preservación del agua

- 2.1. Preservación del agua
- 2.2. Gestión responsable del consumo
- 2.3. Infraestructuras hidráulicas
- 2.4. Calidad del agua

4

Protección a la biodiversidad

- 4.1. Protección a la biodiversidad

6

Acceso al agua

- 6.1. Acceso al agua
- 6.2. Mejora de la experiencia del cliente

8

Concienciación ciudadana

- 8.1. Educación y sensibilización
- 8.2. Inversión social
- 8.3. Diálogo con grupos de relación
- 8.4. Valoración de los servicios por la ciudadanía



6

32

36

46

50

54

58

64

70

82

1 Lucha contra el cambio climático

- 1.1. Lucha contra el cambio climático y ahorro energético

3 Del lineal al circular

- 3.1. Economía circular

5 Proveedores responsables

- 5.1. Proveedores responsables

7 Equidad y personas

- 7.1. Equidad y personas
- 7.2. Diversidad

9 Seguridad y salud laboral

- 9.1. Seguridad y salud laboral



LA EMPRESA: Aigües de l'Horta



0.1 Principales indicadores 2018.....	8	0.5 Difusión Desarrollo Sostenible	18
0.2 La empresa.....	10	0.6 Cómo nos organizamos.....	20
0.3 Certificaciones y plan de sostenibilidad.....	12	0.7 Innovación sostenible.....	22
0.4 Buen gobierno y gestión ética..	16	0.8 Nuestra acción en DS.....	26
		0.9 ReWater Global Plan.....	30



Si hay magia en el planeta, está contenida en el agua

Loran Eisely

0.1 Principales indicadores 2018

BUEN GOBIERNO

PORTAL DE TRANSPARENCIA

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADA

COMPLIANCE OFFICER

ECONÓMICOS

CIFRA DE NEGOCIO **11.887.189,34€**
(+4,67% respecto 2017)

RESULTADO NETO **1.331.990,74€**
(-1,83% respecto 2017)

TOTAL DE INVERSIÓN EN OBRAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO **704.291 €**

CLIENTES AGUA **72.352**
(+2,5% respecto 2017)

MAGNITUDES HIDRÁULICAS

RED DE AGUA POTABLE **604,13 Km**

RED DE ALCANTARILLADO Y PLUVIALES **540,49 Km**

AGUA SUMINISTRADA **10.737.745 m3**

AGUA PRE TRATADA EN DEPURADORA **5.103.812 m3**

AGUA REGENERADA PARA RIEGO AGRÍCOLA **1.845.961 m3**

PLANTILLA PERSONAS 57

ACCIDENTES CON BAJA DURANTE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS **0**

MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN **50%**

HORAS DE FORMACIÓN **447**

SOCIALES

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD LOCAL **28.750 €**

82.127 € DESTINADOS AL FONDO SOCIAL

CAMPAÑAS EDUCACIONALES **2.717 ESTUDIANTES**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES **6,84**

FAMILIAS BENEFICIADAS **370**

AMBIENTALES

VISITAS ATENDIDAS ESPAI DE L'AIGUA **2.153**

CONSUMO DE ENERGÍA VERDE **100%**

DE VALORIZACIÓN DE RESIDUOS **2.499 tn.**

REDUCCIÓN EMISIONES DE CO₂ **6,25%**

CLIENTES CON FACTURA SIN PAPEL **7.592**

PLAN DE CONTROL DE VERTIDOS HA REDUCIDO EL ÍNDICE DE CONTAMINACIÓN A NIVEL 1 (NIVEL DOMÉSTICO)

0.2 La empresa

Aigües de l'Horta es desde 1996 una empresa mixta formada por el Ajuntament de Torrent e Hidraqua, S.A., dedicada a la gestión del ciclo integral del agua en la comarca de l'Horta de Valencia. Actualmente presta el servicio a más de 150.000 personas que pertenecen a los municipios de Torrent, Xirivella, Aldaia, Picanya, Alfara del Patriarca y Beniparrell.

Desde entonces la empresa ha apostado por transformar el tradicional ciclo integral del agua en un ciclo sostenible del agua gracias a la incorporación de ecoinnovación, ecodiseño y nuevos modos de trabajo encaminados a preservar los recursos naturales basados en el modelo de Economía Circular.

Misión

La gestión sostenible del agua con la incorporación de nuevos procesos y etapas para garantizar los recursos naturales para el desarrollo económico, ambiental y social en los municipios gestionados.

Visión

Ser una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua, reconocida por su apuesta por las tecnologías avanzadas y sostenibles dirigidas a prestar un servicio de calidad y cercano a la ciudadanía, realizar una gestión ética con un firme compromiso con el desarrollo sostenible y generar valor compartido con todos nuestros grupos de relación.

Valores

Talento
Ética
Conciencia ambiental
Diálogo
Innovación
Responsabilidad
Excelencia



0.3 Certificaciones y plan de sostenibilidad

Certificaciones

Aigües de l'Horta es consciente del compromiso que representa gestionar recursos naturales y por ello, considera que la participación de esta gestión debe contribuir a la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de relación.

Para conseguir estos fines, se ha implantado un Sistema de Gestión Integrada que aporta valor a la organización y proporciona un marco de referencia para establecer objetivos en los ámbitos siguientes:

- Gestión de calidad ISO 9001
- Gestión ambiental ISO 14001
- Seguridad y salud laboral OHSAS 18001
- Verificación de Emisiones de Gases de efecto invernadero ISO 14064



Se está trabajando para conseguir la certificación EFR. Es un modelo de la Fundación Másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral. Con la certificación EFR se obtiene una herramienta profesional e innovadora, que aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.

Declaración de la verificación de emisiones de gases de efecto invernadero y registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente El cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero se ha basado en la norma ISO 14064-1:2012.



Plan de sostenibilidad

Las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015 incorporan la necesidad de realizar análisis de contexto, riesgos y oportunidades e identificación de Grupos de Relación y sus expectativas. De este modo, el Plan de Sostenibilidad de Aigües de l'Horta cubre los requisitos de las nuevas normas.

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones en las que continuará trabajando en 2019.



IDENTIFICACIÓN 1

Análisis PESTEL y DAFO del contexto vinculado a Aigües de l'Horta, a través de press clipping, entrevistas con grupos de interés, informes sectoriales, Planes Estratégicos Municipales y Autonómicos, etc.

PRIORIZACIÓN 2

Medición de los temas materiales (emergentes, consolidados...). El Comité de Desarrollo Sostenible de Aigües de l'Horta prioriza los temas y vincula cada uno de ellos con los grupos de relación de la empresa.

VALIDACIÓN 3

Se establece un Plan de Diálogo con los grupos de relación para validar las expectativas sobre la relevancia de cada tema y detectar sus preocupaciones.

REVISIÓN 4

Contraste de expectativas. Una vez realizadas las entrevistas y encuestas online se vuelve a ponderar el proceso de materialidad y los asuntos identificativos

0.3 Plan de sostenibilidad

Contribución al desarrollo urbano sostenible e integrador (DUSI) en Torrent

Acciones	Expectativas
Adquisición terminales e implantación completa AGIS. Inicio implantación Wicot cierres hidráulicos automatizados.	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio.
Big data (reportar al ayuntamiento, datos básicos del ciclo hidráulico).	Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa.
Viabilidad para la conexión de Calicanto. Elaboración de Estudio y Proyecto para el abastecimiento de agua potable a la zona Oeste del T.M. Torrent.	Garantizar la calidad del suministro (agua y cantidad).
Ampliación telelectura, administración electrónica y promoción del uso oficina virtual.	Digitalización de los servicios de atención al cliente.
Mejora del rendimiento técnico de las explotaciones y ANR.	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio.
Implantar un sistema avanzado de gestión del drenaje urbano: GALIA; Sensorización progresiva de la red; GIS Avanzado.	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio.
Impulso al Espai de l'Aigua. Remodelación de completa de contenidos para llegar a más colectivos. Poner el foco en la educación ambiental, patrimonio hidráulico, servicio e innovación.	Colaboración en la investigación, divulgación, formación y sensibilización ciudadana sobre buenas prácticas ambientales.
Proyecto de investigación en la EDAR.	Aplicar la investigación en la mejora del ciclo integral del agua.
Implantación vigilancia meteorológica.	Seguimiento de la pluviometría y climatología.

Acciones contra el Cambio Climático

Acciones	Expectativas
Renovar progresivamente toda flota de vehículos con eléctricos, GLP o híbridos.	Reducción del impacto ambiental Posicionamiento en acciones contra el cambio climático.
Fomento factura sin papel.	Reducción de emisiones CO ₂ y consumo de papel.
Campañas del día del árbol para compensar CO ₂ .	Cooperación en proyectos ambientales con colectivos sociales.
Cálculo, verificación y registro de Huella de carbono.	Reducción del impacto ambiental. Posicionamiento en acciones contra el cambio climático.
Acciones de voluntariado corporativo (Biobserva).	Seguimiento y protección de la biodiversidad.
Ampliación del Plan de Control de Vertidos a municipios.	Mejora del proceso de depuración. Mejora del mantenimiento de la red de saneamiento.

Mejorar la efectividad de la comunicación interna y externa

Acciones	Expectativas
Plafones interdepartamentales.	Mejora de los procesos.
Educación Ambiental, mejora de l'Espai de l'Aigua. Exposiciones.	Colaboración en la divulgación y formación sobre el ciclo urbano del agua. Educación y formación ambiental.
Formación y generación de contenidos para redes sociales.	Información y transparencia sobre la gestión de los recursos naturales.
Plafones externos con los grupos de relación. Preparación de Informativos exposición a clientes externos. Calidad del Agua. Mantenimiento redes agua y saneamiento.	Información sobre la gestión del Ciclo Integral del Agua.
Elaboración del informe de IDS para Aigües de l'Horta.	Transparencia y rendición de cuentas de la empresa.
Elaboración del Plan de Comunicación para Aigües de l'Horta.	Crecimiento comercial y posicionamiento en el mercado. Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa.
Renovación página web.	Accesibilidad para el usuario de la atención al cliente. Información y transparencia.
Nuevas oficinas de atención al cliente.	Mejora de la calidad de la atención recibida.



0.4 Buen gobierno y gestión ética

Gestión Ética

Los valores éticos han sido siempre una parte central de la estrategia y el desarrollo de Aigües de l'Horta. En el contexto actual se hace más indispensable que nunca para la empresa actuar con responsabilidad y ética en sus actividades de cara a todos los grupos de relación.

El Código de Conducta de Aigües de l'Horta define los valores de nuestra organización, los cuales deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas. En el Consejo de Administración de marzo del 2017 se aprobó, actualmente está publicado y disponible para todos los profesionales, colaboradores, proveedores y por supuesto de la ciudadanía.

El compromiso de incorporar plenamente los principios de desarrollo sostenible en la estrategia de Aigües de l'Horta implica, en primer lugar, la apuesta por una gestión ética y orientada a los valores de exigencia, compromiso, audacia y colaboración.



Formación

Formación a través de la plataforma de e-learning corporativa y en formato offline para la plantilla que no tienen acceso a esta plataforma. Esta formación se basa principalmente en las guías de "prácticas éticas", que incluyen ejemplos y una pequeña prueba final, cubriendo también los siguientes temas:

1. Sostenibilidad y ética.
2. Requisitos y compromisos.
3. Código de Conducta.
4. ¿Qué es el compliance? El modelo de prevención. Políticas de Compliance, Compliance Officer.
5. Canal de Comunicación.
6. ABC de Ética y cumplimiento.



Se ha aprobado e informado al Consejo de Administración además del Código de Conducta, las siguientes políticas y procedimientos:

- **Política de relaciones con autoridades y funcionarios.** Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.
- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.** Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.
- **Política de cumplimiento ambiental.** Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medioambientales.

- **Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración.** Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.

- **Política de seguridad de la información y uso de las TIC's.** Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.

- **Política de cumplimiento fiscal.** Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.

- **Protocolo de Buenas Prácticas en Relaciones Comerciales:** Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales.

Protección de datos personales

El Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD") viene desplegando sus efectos desde el 25 de mayo de 2018 y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "NLOPD") desde el pasado 7 de diciembre de 2018, el Departamento del DPD ha venido ejecutando actuaciones desde fechas anteriores con la finalidad de adecuar la sociedad al nuevo marco normativo de aplicación.

Durante el 2018 se han valorado un total de 25 riesgos. También se ha realizado una consulta al Compliance que no ha necesitado ninguna actuación al respecto.



0.5 Difusión del Desarrollo Sostenible

■ Iniciativa empresarial por la Ética y el Buen Gobierno

Aigües de l'Horta forma parte de la Iniciativa Empresarial por la Ética y el Buen Gobierno promovida por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana, el Consejo de Cámaras de Comercio de la Comunitat Valenciana, la Confederación de Cooperativas de la Comunitat Valenciana y la Generalitat Valenciana.

La Declaración tiene como objetivo de reflexionar sobre la prevención de la corrupción en el ámbito empresarial y de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana y seguir trabajando para mejorar la reputación empresarial y así como

analizar el nuevo marco de relaciones entre las administraciones públicas y el tejido empresarial.

El buen gobierno corporativo se ha convertido en una herramienta fundamental de las empresas para combatir con éxito las malas prácticas que ponen en riesgo su reputación y afectan su competitividad. De esa manera la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas se han erigido en elementos clave de los procedimientos y procesos para dirigir, gestionar y controlar una empresa.

■ Observatorio RSE

Participación de Aigües de l'Horta en el Observatorio organizado por EL MUNDO junto a Cruz Roja y el Ayuntamiento de Torrent y Aigües de l'Horta. La mesa de diálogo, con representantes de empresas y asociaciones empresariales, permitió construir una visión muy completa de cómo

las acciones de responsabilidad social, tanto a nivel interno como externo. La RSE permite a las empresas ir más allá de su objetivo «clásico», maximizar el beneficio y atender a clientes.



■ Efiagua

Participación en la bienal de Efiagua, la feria internacional para la Gestión Eficiente del Agua, que se celebra en Feria Valencia. La compañía mostró algunas de las soluciones tecnológicas que ha desarrollado en los últimos años dentro de su firme apuesta por la innovación al servicio de las personas y como herramienta clave para la sostenibilidad.

■ Ecoforum

Iniciativa bienal organizada por la Generalitat Valenciana a través de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, en la que ha participado Hidraqua dentro del programa de conferencias bajo los ejes del cambio climático y la estrategia común para mitigar sus efectos.

■ Fundación AQUAE

La Fundación Aquae, fundación de las empresas de Suez España, entre las que se incluye Aigües de l'Horta, apuesta por un modelo sostenible de desarrollo social, económico y medioambiental a través del apoyo al talento emprendedor, la investigación y la innovación, realizando actividades conjuntas.



■ Jornada RSC Mancomunidad Horta Sud

La jornada que ha promovido el Ayuntamiento de Torrent y que se ha desarrollado en la Sala Cívica del edificio del mercado municipal, frente a la Torre. Instituciones públicas y privadas, empresas y colectivos ponen en común iniciativas que tienen un plus social y responsable. Aigües de l'Horta compartió su Informe de Desarrollo Sostenible entre el numeroso grupo de participantes que asistieron a las jornadas.



0.6 Cómo nos organizamos

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AIGÜES DE L'HORTA



AJUNTAMENT DE TORRENT

Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as



REPRESENTANTES DE HIDRAQUA

Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

El Consejo de Administración de Aigües de l'Horta está formado por una representación del accionariado y aprueba las estrategias de la organización. Todas las personas del Consejo de Administración cuentan con voz y voto excepto el director gerente y el secretario, que cuentan con voz pero sin voto.

Acceso al Organigrama funcional de Aigües de l'Horta



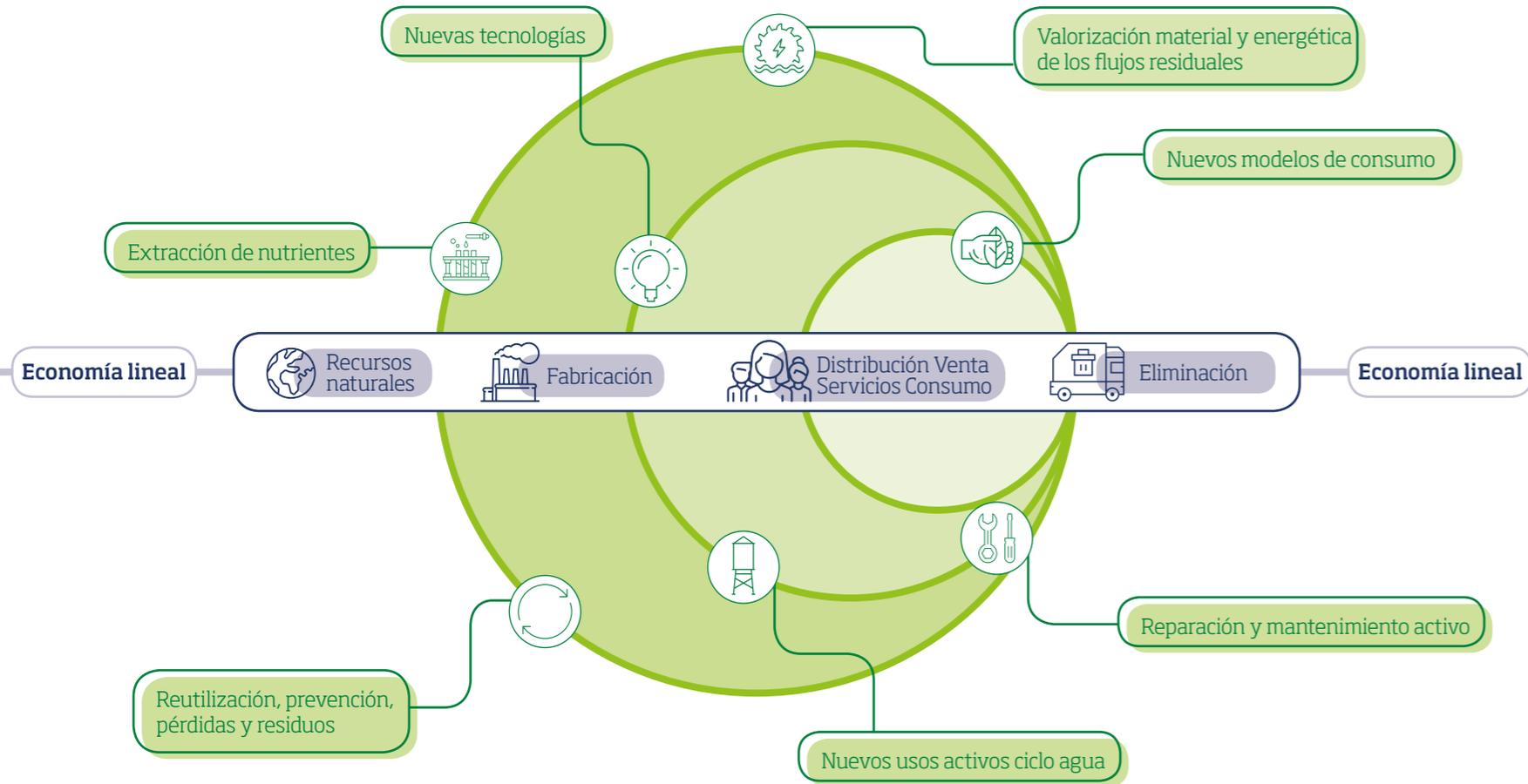
Acceso al Órgano de Gobierno



0.7 Innovación sostenible

Repensar el sistema: ecodiseño y ecoinnovación

Orientar los proyectos en base a una estrategia de desarrollo de la economía circular, a partir de la optimización de los recursos en todas las áreas de trabajo, evolucionando hacia esta modalidad de empresa más rentable, eficiente y sostenible.



... de sistemas lineales

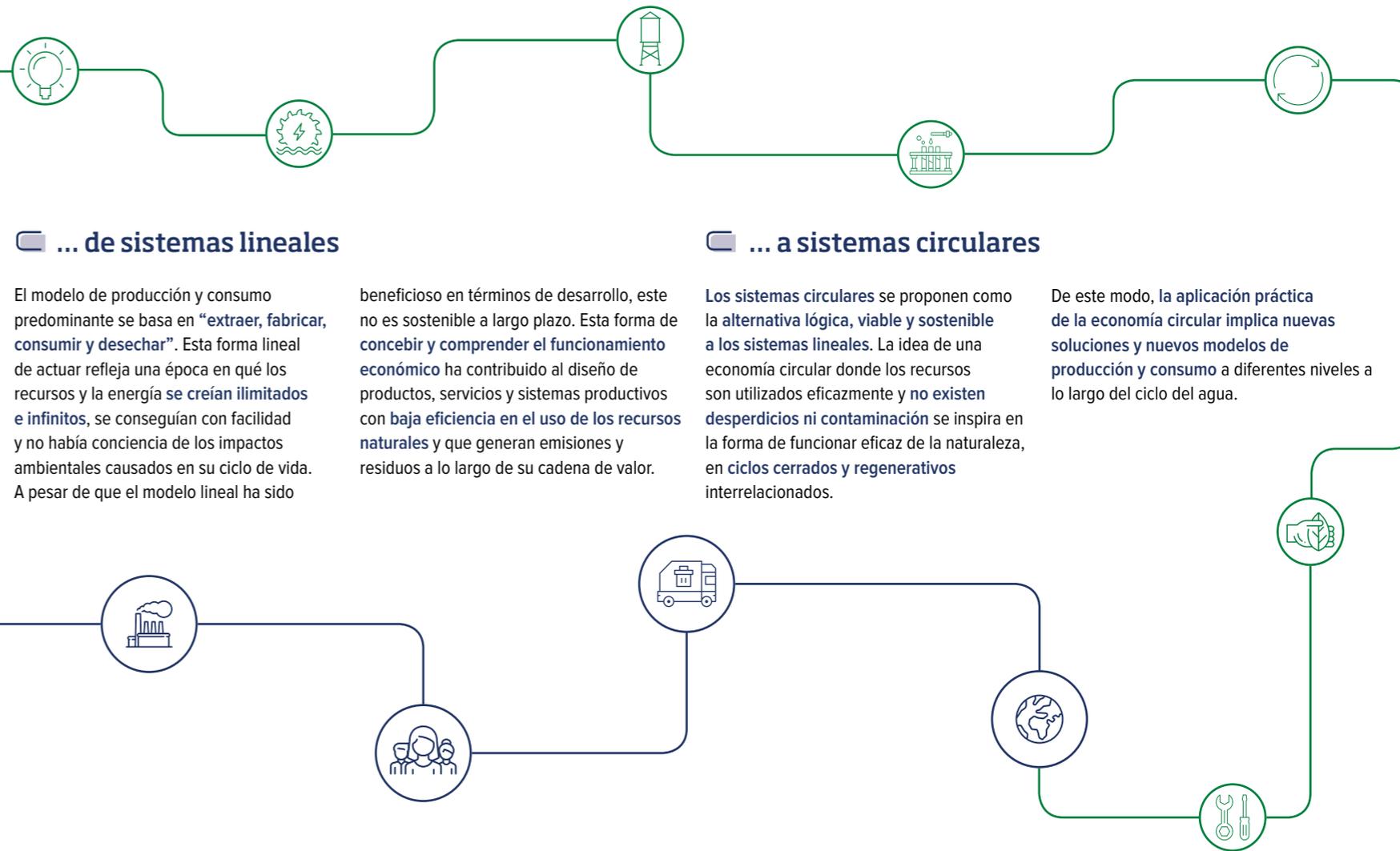
El modelo de producción y consumo predominante se basa en "extraer, fabricar, consumir y desechar". Esta forma lineal de actuar refleja una época en que los recursos y la energía se creían ilimitados e infinitos, se conseguían con facilidad y no había conciencia de los impactos ambientales causados en su ciclo de vida. A pesar de que el modelo lineal ha sido

beneficioso en términos de desarrollo, este no es sostenible a largo plazo. Esta forma de concebir y comprender el funcionamiento económico ha contribuido al diseño de productos, servicios y sistemas productivos con baja eficiencia en el uso de los recursos naturales y que generan emisiones y residuos a lo largo de su cadena de valor.

... a sistemas circulares

Los sistemas circulares se proponen como la alternativa lógica, viable y sostenible a los sistemas lineales. La idea de una economía circular donde los recursos son utilizados eficazmente y no existen desperdicios ni contaminación se inspira en la forma de funcionar eficaz de la naturaleza, en ciclos cerrados y regenerativos interrelacionados.

De este modo, la aplicación práctica de la economía circular implica nuevas soluciones y nuevos modelos de producción y consumo a diferentes niveles a lo largo del ciclo del agua.



0.7 Innovación sostenible

Ejemplos de ecoinnovación:

Galia

GALIA, Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pértiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar los trabajos mantenimiento adecuándose a las características de la red.



Wlcot

Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes de Aigües de l'Horta pueden estar informados previamente de una interrupción del servicio por obras de mantenimiento.



Sideinfo

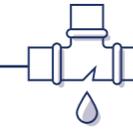
Es un mecanismo de defensa contra incendios forestales para urbanizaciones y núcleos de población en suelo forestal. Quince cañones con capacidad de lanzar 1000 litros por minuto desde cada torre hacen posible una barrera de protección contra incendios de más de 1.500 m².



Telelectura

Permite disponer de la información de los consumos en tiempo real.

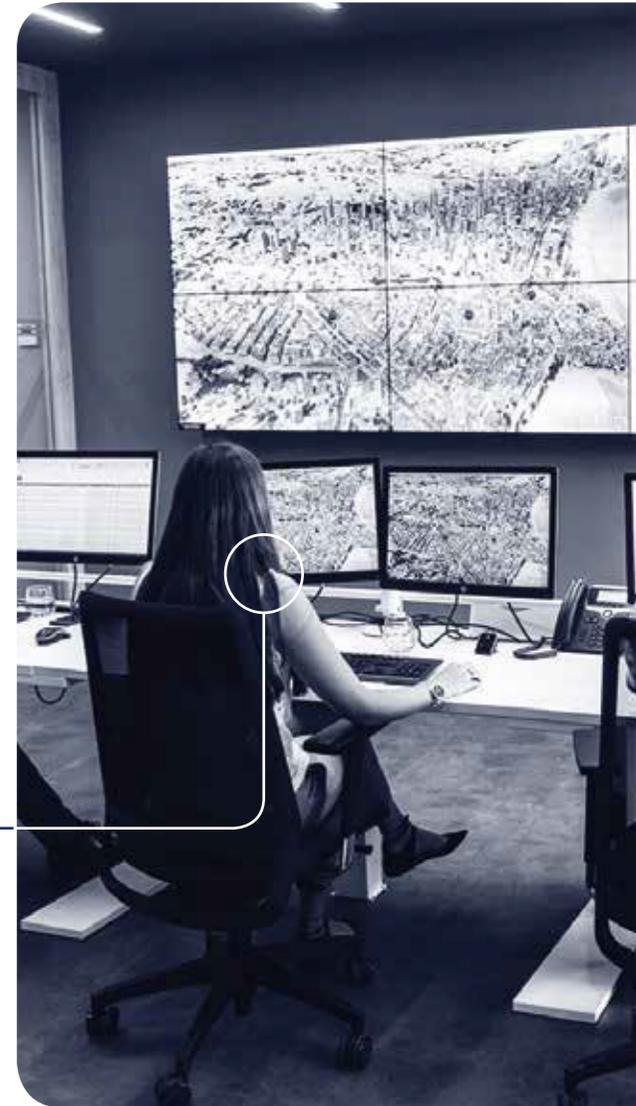
- Fiabilidad de los datos de facturación.
- Control y mejora del rendimiento de la red.
- Gestión eficaz de la demanda por parte del cliente.
- Detección rápida de fugas.
- Reducción de emisiones de CO₂ al evitar desplazamientos.



GOT

El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma.

- Reducción de plazos en la comunicación de trabajos.
- Eliminación del uso de papel: todas las órdenes se gestionan a través de la plataforma GOT asegurando una trazabilidad y optimización del equipo.



0.8 Nuestra acción en desarrollo sostenible

SOSTENIBILIDAD

La economía circular en el ciclo del agua

1 Lucha contra el cambio climático

- Renovación paulatina de la flota con **vehículos ecológicos**
- Medición y verificación de la **huella de carbono**
- El 100% de la energía eléctrica consumida proviene de **fuentes renovables libre de emisiones CO₂**

- Delegada de Prevención de Riesgos Laborales
- Compliance Officer, órgano de garantía ética
- 100% de la plantilla formada en Prácticas Éticas

BUEN GOBIERNO

2 Preservación del agua

- Mejora de los rendimientos técnicos en Torrent Consorcio

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

- Más de 18,4 M€ invertidos en I+D+i (Grupo SUEZ)
- 183 proyectos de I+D+i de ejecución directa (Grupo SUEZ)

3 Autosuficiencia energética y residuo cero

- 423.988 € de inversión en mejoras de la red de agua y saneamiento
- 27.786 m3 recuperados en fraudes

Seguridad y salud laboral

- Aplicación cultura justa
- 1.913 días (5 años) sin accidentes con baja
- Proyecto HEBE, gestión de la edad desde la Seguridad y Salud Laboral

85% de agua regenerada y reutilizada

Valorizamos 2.499 Toneladas de lodos de la EDAR para uso agrícola

7.581 L de aceite doméstico usado reutilizados para biodiesel

Implicación social

- 2.717 escolares formados en el uso responsable del agua
- 2.153 visitas al Espai de l'Aigua
- Colaboración con entidades locales
- 1.090 seguidores en redes sociales
- Voluntariado corporativo BIOserva

4

Protección de la biodiversidad

- Colaboración **SeoBirdlife** para conocer el estado de las poblaciones de aves y los efectos del cambio climático
- Sistema SidelInfo** para la protección de incendios forestales

5

Proveedores responsables

- Seguimiento de la siniestralidad de las contratistas
- 100% contratos con cláusulas RSC
- 54% proveedores locales

Diversidad y desarrollo del talento

- Plan de Igualdad desde 2011
- 447 horas de formación para la plantilla

7

COMPROMISO SOCIAL

Derecho humano al agua

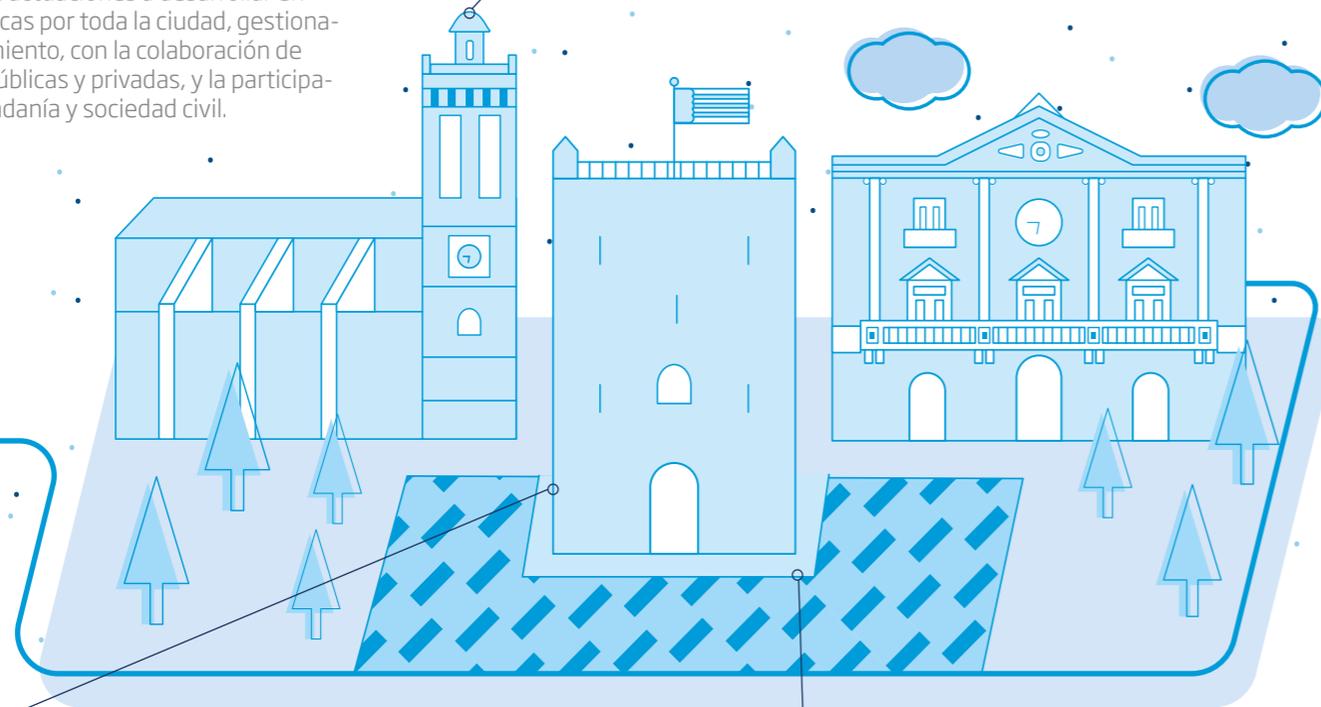
6

- 8.28 sobre 10 en valoración de la continuidad del servicio
- 414.041€ financiados sin intereses para clientes vulnerables
- 82.127€ destinados al Fondo Social
- 370 familias beneficiadas de Tarifas Sociales

Nuestra **responsabilidad** es contribuir con la comunidad garantizando el derecho humano al agua, dialogando con los grupos de relación e impulsando la innovación en nuestro campo de acción.

La Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado de Torrent (EDUSI Torrent) tiene por objeto la planificación de actuaciones de regeneración urbana a ejecutar hasta 2022, mediante un enfoque integrado que contemple aspectos económicos, ambientales, climáticos, demográficos y sociales.

EDUSI Torrent incluye actuaciones a desarrollar en diversas áreas temáticas por toda la ciudad, gestionadas desde el Ayuntamiento, con la colaboración de distintas entidades públicas y privadas, y la participación activa de la ciudadanía y sociedad civil.

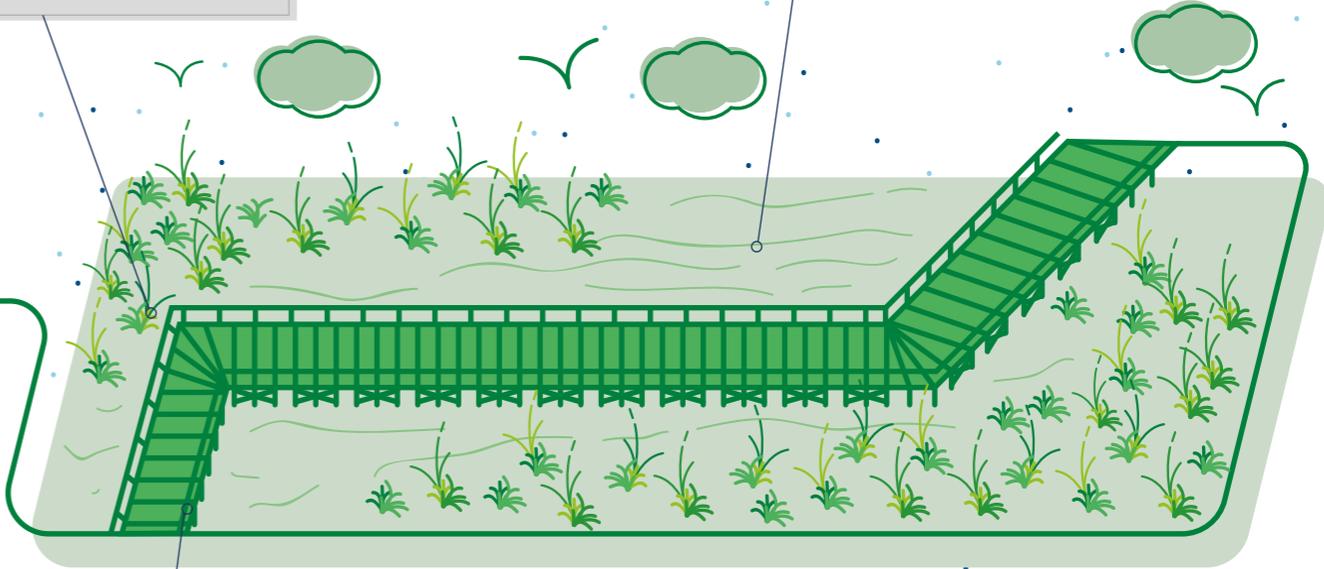


- Smart City**
- Instalación de telelectura de contadores
 - Digitalización del ciclo integral del agua en Torrent
 - Canales de atención al cliente online
 - Información del servicio a los clientes a través de email y SMS

- Movilidad**
- Renovación de flota por vehículos ecológicos
 - Optimización de rutas para la flota de vehículos

- Patrimonio Cultural**
- Divulgación de la cultura del agua en Horta a través del Espai de l'Aigua en el Vedat

- Eficiencia energética**
- Medición y verificación de la huella de carbono
 - Implementación de medidas de ahorro energético



- Fomento económico y social**
- Mejora de las oficinas de atención al cliente
 - Acceso al agua para colectivos vulnerables
 - Aplicación de tarifas sociales
 - Campañas educativas para estudiantes de primaria

- Urbanismo y medio ambiente**
- Mejora de la red de agua potable en calle
 - Construcción de colectores
 - Reutilización de aguas regeneradas de la EDAR
 - Control de la carga contaminante de los vertidos en la red de saneamiento

0.9 REwater Global Plan 2017-2021

SOSTENIBILIDAD

- 
OBJETIVO 1 Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua. Reducir nuestras emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad.
- 
OBJETIVO 2 Preservamos el agua como fuente de vida. Reducir el consumo de agua potable por habitante.
- 
OBJETIVO 3 Alcanzamos la autosuficiencia energética en el tratamiento del agua. Aplicación de principios de economía circular en la gestión del ciclo de agua.
- 
OBJETIVO 4 Protegemos y recuperamos espacios naturales. Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles.
- 
OBJETIVO 5 Trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

Torrent forma parte de la alianza de las ciudades y gobiernos locales por el Desarrollo Sostenible (ODS) de la Comunitat Valenciana

COMPROMISO SOCIAL

- 
OBJETIVO 6 Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad. Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.
- 
OBJETIVO 7 Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos. Incrementar las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con discapacidad en la compañía.
- 
OBJETIVO 8 Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente. Sensibilizar la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.
- 
OBJETIVO 9 Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales. Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.

Objetivos para el desarrollo sostenible

Los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) son parte de una agenda de la ONU que se centrará en los tres elementos interconectados del desarrollo sostenible: crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental.

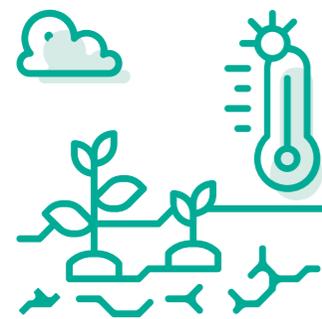
Por primera vez, para la consecución de los nuevos retos de la humanidad, las empresas son elementos clave por su capacidad de contribuir al desarrollo de los entornos donde operan, así como de trasladar know-how a otros actores y territorios.

En este sentido, la ONU reconoce la fuerza transformadora de las empresas al ser la principal fuente mundial de la actividad.

Aigües de l'Horta se responsabiliza en acciones dentro de su alcance para conseguir algunos de estos objetivos para el Desarrollo Sostenible.



1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Los científicos pueden describir los problemas que afectarán el medio ambiente basándose en la evidencia disponible. Sin embargo, su solución no es la responsabilidad de los científicos, sino de la sociedad en su totalidad

Mario Molina

1.1 Lucha contra el cambio climático y ahorro energético

El agua desempeña un **papel central** en el contexto del cambio climático, ya que sus efectos ponen en riesgo la disponibilidad y calidad de dicho recurso. **Los efectos de las sequías, el deshielo de los polos y las subidas del nivel del mar** son algunas **consecuencias** producidas por el **cambio climático** que afectan al recurso hídrico.

Ahorro energético instalaciones

El plan de acciones de Aigües de l'Horta para reducir los gases de efecto invernadero incluye **los siguientes objetivos**:

- Reducir la huella asociada a la combustión móvil
- Evitar fugas de gases refrigerantes en los equipos de climatización
- Reducir emisiones
- Cambio de compañías comercializadoras
- Reducir los consumos energéticos.

Iniciativas



Compra de energía renovable

16.678.986 Mj

Eficiencia energética



	2016	2017	2018
Emisiones proceso EDAR (t CO ₂ eq/año)	30,91	32,47	29,8
Combustibles vehículos y equipos auxiliares (t CO ₂ eq/año)	73,68	67,84	65,61
Gases refrigerantes (t CO ₂ eq/año)	0	0	0
Extintores (t CO ₂ eq/año)	0,01	0,068	0,012
Electricidad (t CO ₂ eq/año)	16,35	0,724	0
TOTAL	120,95	101,11	95,43

Oficinas del Antic Mercat

Proyecto y diseño para el **ahorro energético** para la futura sede de Aigües de l'Horta en el edificio del Antic Mercat.

Reducción del consumo de energía

Impartir formación buenas prácticas para **sensibilizar a la plantilla sobre medidas de ahorro energético**.

Aigües de l'Horta dispone en sus instalaciones dos electrolinerías con varios puntos de carga para los vehículos 100% eléctricos.

Renovación paulatina de la flota por vehículos ecológicos

16 vehículos



Medición de la Huella de Carbono

El objetivo esencial es **identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** mediante las emisiones de CO₂ equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación.

Identificación de **oportunidades para reducir las emisiones GEI de Aigües de l'Horta**.

Las emisiones atmosféricas evaluadas son:

- Emisiones derivadas del consumo de combustibles fósiles.
- Emisiones fugitivas de gases fluorados / extintores.
- Emisiones de proceso.
- Emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica.

Del 2017 al 2018

Se alcanza la compra del **100%** de energía renovable



4,63 Gwh de compra de energía ecológica

Se reduce el consumo de combustible de diésel en un **26,81%**

Las emisiones de Alcance 2 asociadas al consumo de electricidad pasan de 0,72 a **11,63** t CO₂

Descenso de la huella de carbono del **5,62%**, gracias al descenso en emisiones de combustibles fósiles y emisiones asociadas a la electricidad

Objetivo 1.

Lideramos la lucha contra el cambio climático en la gestión del agua



2 PRESERVACIÓN DEL AGUA



2.1 Preservación del agua	38
2.2 Gestión responsable del consumo	40
2.3 Infraestructuras hidráulicas	42
2.4 Calidad del agua	44

No ensucies la fuente donde has apagado tu sed

William Shakespeare

2.1 Preservación del agua

Reducir el consumo de agua por habitante

Durante el año hidrológico 2018, la pluviometría ha mejorado respecto al año anterior en el cual padecimos una a las más graves sequías en toda la península. Sin embargo, las precipitaciones no han superado el 75% de su valor normal en el litoral de la Comunidad Valenciana. Frente a esta situación es necesario disponer del máximo de recursos para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

En el 2018 se ha mejorado considerablemente el rendimiento técnico en Torrent, mejorando un mejorando en 6,1 puntos porcentuales respecto al ejercicio 2017. Las campañas de búsqueda de fugas más la sectorización han contribuido a alcanzar esta mejoría en la eficiencia hídrica de Torrent.



Iniciativas

DISMINUCIÓN DEL AGUA NO REGISTRADA (ANR)

Reducción de volumen total de pérdidas en la red

Rendimiento técnico de Torrent 71,2 % en el 2018 (aumento de 9,4 % respecto 2017)

Rendimiento técnico Consorcio

70,6 % en el conjunto del Consorcio, un aumento de 3,1 % respecto a 2017

Objetivo 2.

Preservamos el agua como fuente de vida

AGUA NO REGISTRADA =
PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR

Acciones para reducir : Agua No Registrada

- 5.705 contadores de telelectura en particulares y empresas.
- 1.595 avisos a clientes a través de servialertas avisando de un consumo excesivo de agua en su domicilio.
- 27.786 M3 recuperados en campaña contra el fraude en la red de agua potable.
- Mantenimiento preventivo de la red de alcantarillado y pluviales, ya que de esta manera se reducen las intervenciones urgentes que suponen molestias y riesgo para los ciudadanos, intensificando las labores de limpieza de imbornales principalmente.
- 1.007 km de red inspeccionada en busca de fugas en Torrent.
- Incremento de la sectorización e instalación de contadores de control para mejorar la eficiencia hídrica en Torrent y Consorcio.

CONSUMOS AUTORIZADOS NO REGISTRADOS (CANR) ✓

MANIOBRAS DRENAJES LIMPIEZA

CAPTACIÓN/
TRATAMIENTO

AGUA
SUMINISTRADA

FUGAS
PÉRDIDAS
REALES O
FÍSICAS

AGUA ✓
REGISTRADA

CONSUMOS NO
AUTORIZADOS
(FRAUDES)

EFICIENCIA DE
LOS MEDIDORES

PÉRDIDAS APARENTES
O COMERCIALES

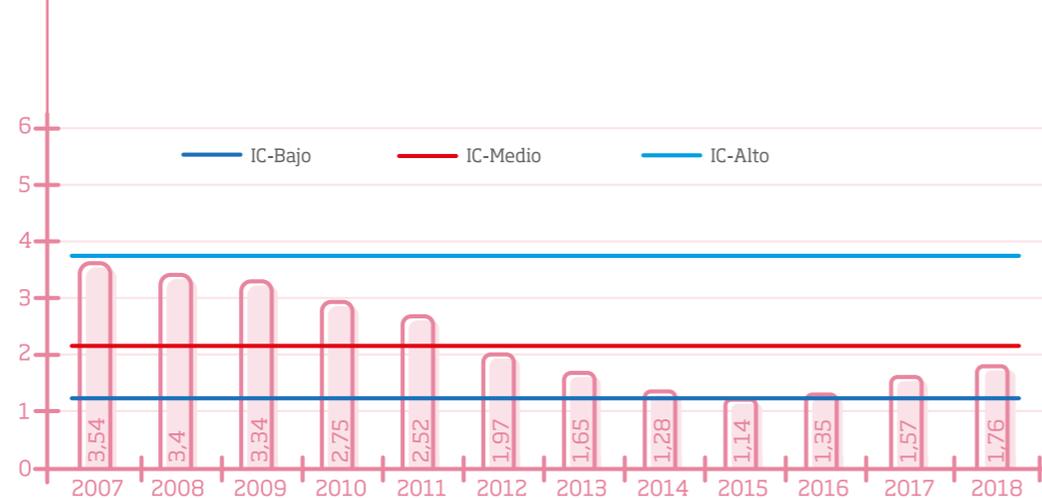
2.2 Gestión responsable del consumo

Depuración de Aguas

La EDAR de Torrent realiza un pretratamiento (retirada de sólidos gruesos y finos, desarenado y desengrasado) al 100 % del agua recibida en 2018 (5.103.812 m³), de este porcentaje, el 36 % se reutiliza en agricultura, después del tratamiento biológico de aireación prolongada. Los restantes 3.257.851 m³ se derivan para su tratamiento a la EDAR de Pinedo.



El índice de contaminación (IC) en los municipios de Torrent, Aldaia, Picanya y Alfara del Patriarca ha descendido desde valores alrededor de 4 a un IC alrededor de 1



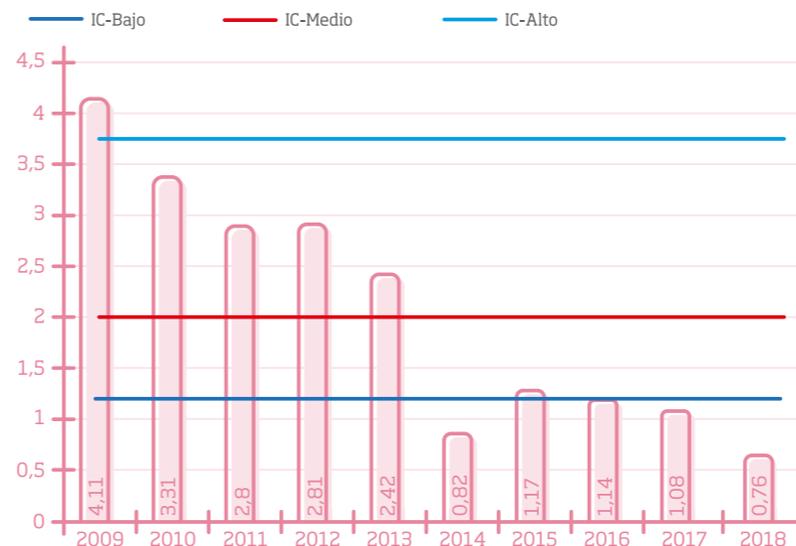
Control de vertidos

A finales de 2018, Aigües de l'Horta, ha implantado el Plan de Control de Vertidos (PCV) en Beniparrell y Xirivella, logrando así cerrar el ciclo del agua urbano en todos los municipios en los que opera y se ha conseguido aumentar el control a más de 2.600 empresas con diferente potencial contaminante.

El objetivo del PCV es asegurar el correcto funcionamiento de las EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se devuelve las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, consiguiendo la reutilización del efluente

para riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola.

Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.). Gracias a estos trabajos el índice de contaminación donde el PCV lleva años implantado ha descendido a valores alrededor de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales.



Plan de Reducción de Contaminación

El objetivo de la implantación del Plan de Reducción de Contaminación (PRC) es que el efluente de la depuradora respete los valores límite de emisión estipulados en la autorización de vertidos e indirectamente cumplir los valores límite de la ordenanza municipal y el control del cumplimiento de la normativa correspondiente. Para ello, se trabaja desde su implantación en erradicar los principales focos de contaminación. Las empresas realizan medidas preventivas

en sus procesos productivos (cambios de alguna fase de producción, sustitución de productos, etc.) y en sus instalaciones (corrección de conexiones incorrectas, instalación de arquetas de control, implantación de sistemas de depuración, etc.) reduciendo así la contaminación de sus aguas hasta cumplir con los límites de la ordenanza.

Control de más **2600** empresas con diferente potencial contaminante según su actividad

Se han realizado **290** análisis en la red de alcantarillado



2.3 Infraestructuras hidráulicas



Total Torrent 105.582

- Renovación C/ Banda Círculo Católico
- Fuente pública C/ La lluna en Cumbres Calicanto
- Renovación red partida Banderilla 1ª fase
- Desarrollo Pozos de Horteta
- Re-profundización Pozo Horteta
- Red de agua potable C/ Purísima y Furió
- Renovación alcantarillado C/ Constitución
- Obra colector C/ Murcia

Renovación colector y acometidas C/ Vicent Lassala

Renovación colector C/ S. Vicent

Renovación colector Plaça 9 D'Octubre

Total Alfara del Patriarca 17.492

Obras agua y alcantarillado Fondos Renovación 2018

Durante el año 2018 se han realizado obras de renovación en todos los municipios gestionados por Aigües de l'Horta, destacando obras importantes como la renovación del alcantarillado en la Calle Constitución de Torrent y en la calle Menéndez Pelayo de Aldaia. Así como la renovación de la red de agua potable en las calles Verge del Carme i Vicent serrador en Picanya.

Impactos positivos de la inversión

- Mejora del servicio desde el punto de vista de **aumento de caudal en el suministro.**
- Mejora de la **calidad del agua** para consumo.
- Reducción de pérdidas de agua** y seguridad de continuidad del servicio.
- Aumento de la capacidad de evacuación, sobre todo en episodios de lluvias, y evitar infiltraciones al medio, así **como resolver problemas de olores y atrancamientos en la red de colectores.**



Renovación red C/ Verge del Carme i Vicent Serrador

Total Picanya 61.059

Redes pluviales paso inferior vía del tren

Total Xirivella 13.720

Renovación de alcantarillado C/ Menéndez Pelayo

Renovación e instalación valvulería seccionamiento

Total Aldaia 106.972

Modificación alcantarillado y acequia Camí Racó

Red C/ Massanassa y C/ G. Ferrer

Total Beniparrell 20.220

Inversión en obras 2018 325.045

2.4 Calidad del agua

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Aigües de l'Horta. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y físico-químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los parámetros que

pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

Se analiza exhaustivamente y constantemente el agua que distribuimos a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando más de 88 parámetros

(metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc.). Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable. Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Control del agua en grifo del consumidor

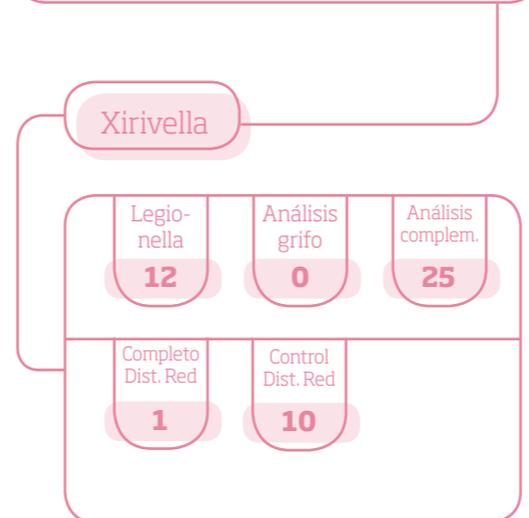
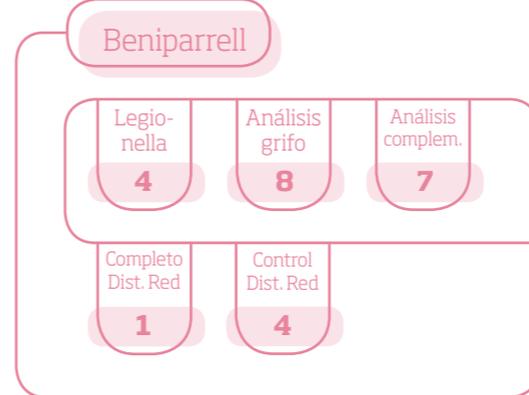
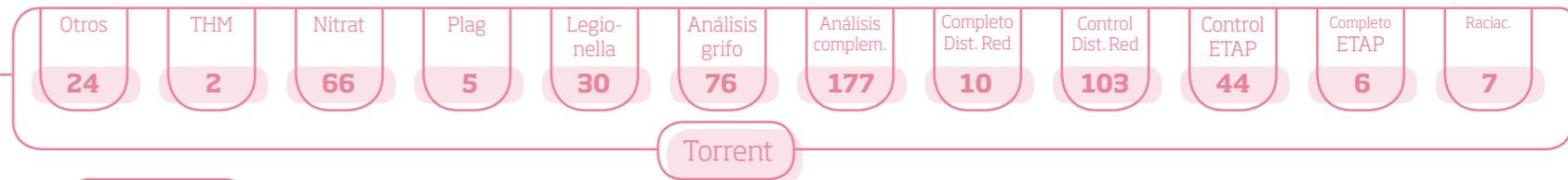
Aigües de l'Horta ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo de consumidor".

Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las

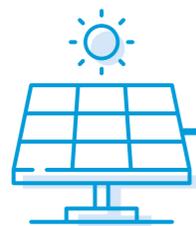
instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas.

Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).

En 2018 se han realizado 130 análisis de grifo del consumidor. Las muestras fueron tomadas en edificios públicos, comercios, y viviendas particulares.



3 DE LINEAL A CIRCULAR



Solo nosotros
los humanos
producimos basura
que la naturaleza no
puede digerir

Charles Moore

3.1 Economía circular

Aigües de l'Horta, en colaboración con los Ayuntamientos del Consorcio (Aldaia, Alfara del Patriarca, Beniparrell, Picanya y Xirivella), tiene instalados contenedores de recogida de aceite doméstico usado, ubicados en su mayoría en puntos de recogida selectiva de plásticos, vidrio y cartón, así como en zonas de afluencia estable de vecinos.

Esta iniciativa ha permitido recoger a lo largo de 2018 un total de 7.581 litros.

Asimismo, se estima que un solo litro vertido en el desagüe contamina hasta 1.000 litros de agua.

El aceite que se recoge es procesado para ser transformado en biodiesel, con lo que se contribuye al uso de este combustible alternativo, que emite menos dióxido de carbono. Se estima que el biodiesel producto del aceite recogido en los municipios del Consorci d'Aigües de l'Horta ha evitado la emisión de unas 11 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) a la atmósfera.



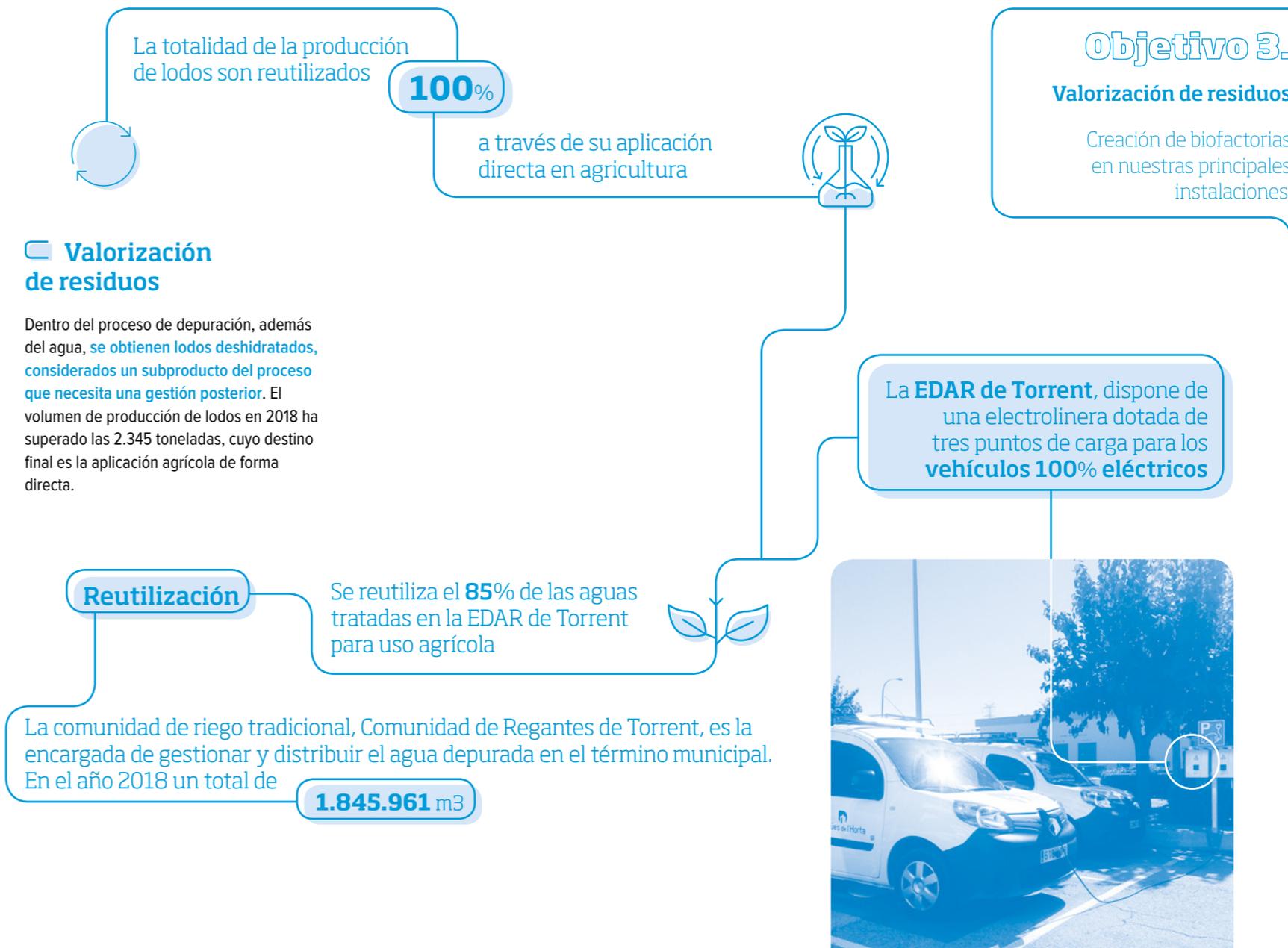
El cálculo estimado de agua que no se ha contaminado gracias a esta campaña se sitúa entorno a los **7,5 millones de litros**



Objetivo 3.

Valorización de residuos

Creación de biofactorías en nuestras principales instalaciones.



4 PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD



Vivimos en la Tierra
como si tuviéramos
otra a la que ir

Terry Swearingen

4.1 Protección a la biodiversidad

Suez Spain, premio europeo de medio ambiente a la empresa

Con el proyecto de transformación de instalaciones grises a infraestructura verde, SUEZ en España ha sido galardonada con el Premio Europeo de Medio Ambiente a la Empresa, en la categoría de Empresa y Biodiversidad (sección española). La Fundación Biodiversidad del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente es la entidad encargada de gestionar la sección española de los Premios Europeos de Medio Ambiente a la

Empresa. Estos premios, organizados por la Comisión Europea, reconocen a aquellas empresas que combinan con éxito la viabilidad económica de sus negocios con la protección del medio ambiente.

Un ejemplo de las iniciativas de referencia son las que se están llevando a cabo en la EDAR de Torrent.



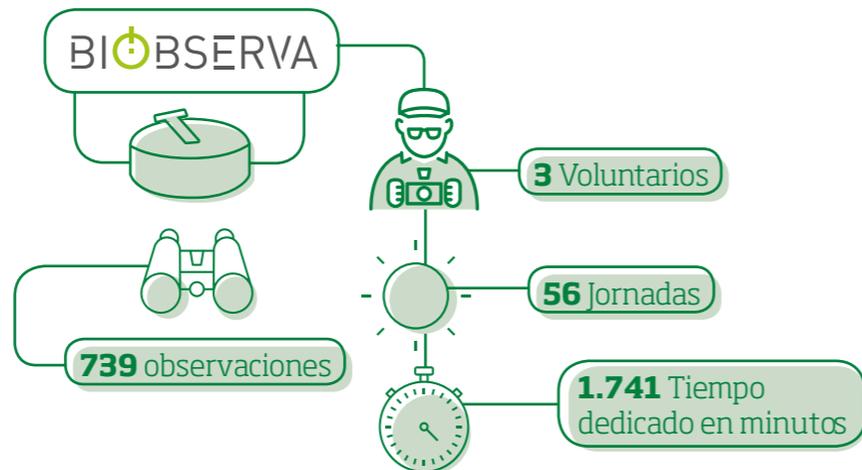
Desde el 2017 se han avistado 739 aves

Voluntariado ambiental

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva (www.biobserva.com), en el que los participantes (plantilla de Aigües de l'Horta) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral.

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

Los datos recogidos en BiObserva se utilizarán como base de estudios científicos sobre el estado de las poblaciones de aves y los efectos del cambio climático, entre otros.



Objetivo 4.

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones en espacios sensibles

Iniciativas

Incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras (vegetales y animales) en todas nuestras instalaciones

Eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de todas nuestras instalaciones

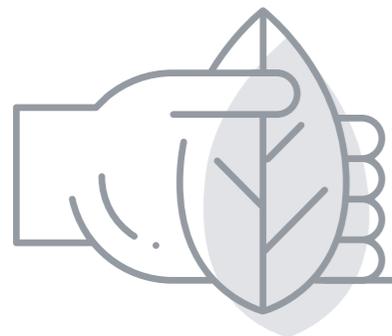
Diagnóstico de biodiversidad e implantación de planes de acción de la biodiversidad

SIDEINFO, Sistema de Defensa contra Incendios Forestales

Es un mecanismo de defensa contra incendios forestales para urbanizaciones y núcleos de población en suelo forestal. **Quince cañones con capacidad de lanzar 1000 litros por minuto** desde cada torre hacen posible una barrera de protección contra incendios de más de 1.500 m2.



5 PROVEEDORES RESPONSABLES



No lo arruines - los buenos planetas son difíciles de encontrar

Times

5.1 Proveedores responsables

Política de compras

Nuestra política de compras **compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales.**

En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con **criterios de sostenibilidad.**
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

Iniciativas

Incorporar **criterios medioambientales y sociales** en los procesos de selección del 100% de nuestros proveedores estratégicos.

Perfil del Contratante

Desde esta página toda la ciudadanía puede conocer los concursos que convoca Aigües de l'Horta.

- Los requisitos necesarios para homologarse como contratista o proveedor de la empresa
- El estado de las licitaciones y concursos en vigor.
- El resultado de las adjudicaciones realizadas por la mesa de contratación.
- La información histórica de los concursos convocados y el resultado de los mismos.

Coordinaqua

Coordinaqua es un software para la coordinación de actividades empresariales y el control de contratistas de la compañía. La herramienta ha sido desarrollada por el propio departamento de prevención de salud y riesgos laborales para dar una respuesta a las necesidades y agilizar el seguimiento de las principales empresas contratistas.

El conjunto de sus funcionalidades permite:

- Panel de control de estado de centros de trabajo, empresas, etc.
- Aprovechamiento de sinergias con contratas.
- Gestión de cualquier centro de trabajo, tanto propio como ajeno.
- Control de toda la cadena de subcontratación.
- Optimización y ahorro de tiempo del trabajo administrativo.
- Validación automática TC2.
- Gestión documental adaptada según la normativa (RGPD) y biblioteca digital.
- Elaboración de informes, estadísticas personalizadas.
- Control automatizado de entrada al centro de trabajo autorizando o restringiendo el acceso de empresas y/o trabajadores, incluso mediante código QR.
- Distribuir la carga de trabajo de la coordinación entre los agentes implicados, clientes y proveedores/contratistas, cada agente mantiene actualizada su documentación.
- Control de accesos visible para el gestor y sin cobro extra.
- El control gráfico de toda la cadena de subcontratación con identificación de las empresas implicadas por centro de trabajo y nivel de subcontratación mediante el control de acceso.

Garantizar que las compras estén reguladas por contratos con cláusulas de **Desarrollo Sostenible.**



Los principios de contratación son **accesibles para todos los posibles contratistas** y se encuentran en la página web de **Aigües de l'Horta**

Perfil del Contratante



Órgano de contratación del Consejo de administración



Órgano de contratación de Gerencia de Aigües de l'Horta



El **54%** de nuestros proveedores son de ámbito local (Provincia de Valencia) y un **86%** de la Comunidad Valenciana



Objetivo 5. Seleccionamos el **100%** de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta **criterios de desarrollo sostenible.**

6 ACCESO AL AGUA



6.1 Acceso al agua.....	60
6.2 Mejora de la experiencia del cliente.....	62



No dejar
a nadie atrás

Lema del día mundial
del agua de la ONU

6.1 Acceso al agua

El objetivo es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua. Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales Municipales. Los técnicos municipales se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.



Iniciativas

Impulsar el Fondo Social o tarifas sociales en para dar cobertura al **100%** de los clientes vulnerables.

En 2018 se han destinado al fondo social **82.127€**

Aigues de L'Horta facilita el pago fraccionado sin costes para 1.185 **clientes con dificultades económicas** por medio de la firma de un compromiso de pagos.



EXPLOTACIÓN	CONCEPTO	TARIFA	CONTRATOS
ALDAIA	AGUA	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros - Jubilados	25 0 74
	ALCANTARILLADO	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros - Jubilados	25 0 74
PICANYA	AGUA	- Familia numerosa - Pensionistas o jubilados con aforo - Pensionistas o jubilados con contador	8 6 351
	ALCANTARILLADO	- Pensionistas o jubilados con aforo - Pensionistas o jubilados con contador	5 352
TORRENT	AGUA	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros casco urbano - Familia numerosa 5 ó 6 miembros vedat - Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano - Familia numerosa 7 o más miembros vedat	321 66 10 5
	ALCANTARILLADO	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros	381 14
XIRIVELLA	AGUA	- Familia numerosa	14
ALFARA DEL PATRIARCA	AGUA	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros	15 1

Objetivo 6.

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas

6.2 Mejora de la experiencia del cliente

Atención al cliente sin barreras

Facilitar las gestiones de las personas sordas con la empresa es el objetivo de esta nueva plataforma denominada 'S-Visual', a través de la cual los usuarios podrán comunicarse de manera fácil y rápida con las personas de atención al cliente y realizar gestiones y consultas sobre sus recibos.

El funcionamiento es sencillo. Los usuarios sacan turno para ser atendidos e inmediatamente son recibidos por el personal de atención al cliente, quien se

comunica con la intérprete de signos a través de un ordenador con una webcam, a modo de videoconferencia.

Esta iniciativa ha sido posible gracias a un convenio entre Aigües de l'Horta y la federación de personas sordas de la Comunidad Valenciana (FESORD).



8.440

Gestiones on-line a través de la oficina virtual, aumentando cada año

La valoración del servicio no ha dejado de subir desde el año 2012. Los aspectos mejor valorados: continuidad en el servicio, atención recibida, la facilidad para contactar con Aigües de l'Horta o la claridad de la factura.

12 Gotas

Una tarifa plana para hacer más fácil la economía de los hogares de los clientes. Con este planteamiento, y siendo sensibles a la realidad de las economías domésticas, se ha puesto en marcha el plan «12 gotas». Con esta nueva modalidad se puede solicitar una tarifa plana de este modo el cliente sabrá lo que tiene que pagar y además, podrá elegir el día de cobro de la factura.

Los clientes han valorado la facilidad para contactar con la compañía con una nota de 7 y la atención recibida ha mejorado con respecto al año anterior alcanzando una nota de 8,13

28.468

Servialertas enviadas para avisar sobre cortes programados, excesos de consumos, incidencias en el suministro, etc.

23.065

Clientes atendidos a través del teléfono gratuito (+ 8.258 llamadas respecto al 2017)

Personas atendidas en las oficinas de atención al cliente (-1.374 respecto 2017)

30.414

Aigües l'Horta Online

Nueva página web adaptada a todas las personas, que permite un acceso fácil e intuitivo a aquellas gestiones que los usuarios realizan más habitualmente a través de este portal. Así, por ejemplo, la web ofrece acceso directo a secciones como el pago online de facturas, lectura de contadores, cambio de titular, la consulta de históricos de consumo, consulta y descarga de facturas, etc.

Este nuevo portal mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en valenciano, castellano e inglés. También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes e integra las funcionalidades de la telelectura en la oficina virtual.

900 222 340

de lunes a viernes de 08:00 a 21:00h

900 203 101

Teléfono de averías 24/7

RESPONSABILIDAD

INSTALACIÓN DEL CONTADOR EN 24h

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

RESPUESTA A RECLAMACIONES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 10 DÍAS

EXACTITUD DE SU FACTURA

PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN 15 DÍAS

EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN 15 DÍAS

COMPENSACIÓN

20€

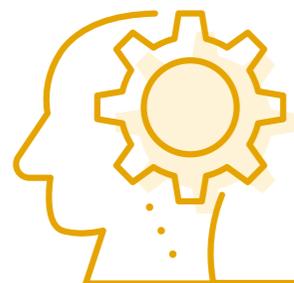
0 compensaciones por incumplimiento de los compromisos en 2018

ACCESO A LOS COMPROMISOS



675 reclamaciones recibidas

7 EQUIDAD Y PERSONAS



La igualdad de las mujeres debe ser un componente central en cualquier intento para resolver los problemas sociales, económicos y políticos

Kofi Annan

7.1 Equidad y personas.....	66
7.2 Diversidad.....	68

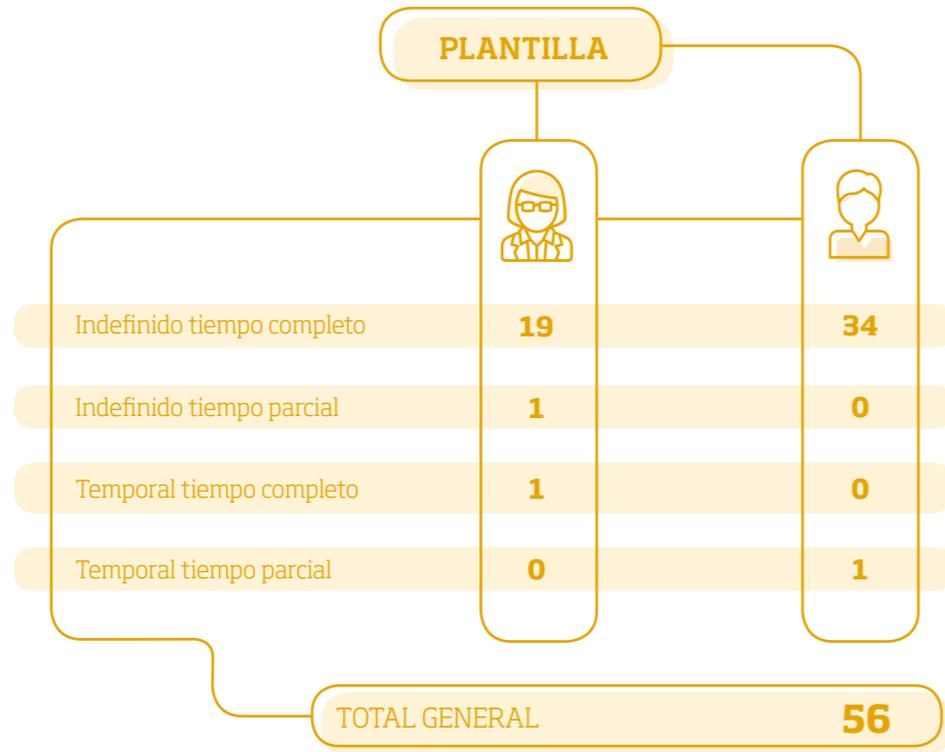
7.1 Equidad y personas

Iniciativas

Mayor presencia de mujeres en puestos de liderazgo



Alcanzar el **2,5%** de la plantilla con discapacidad en la empresa



Objetivo 7.

Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos

Incrementar las mujeres en puestos de liderazgo y las personas con discapacidad en la compañía

Compromisos

Pacto de Estado por la Infancia promovido por UNICEF para blindar los derechos de niños y niñas de España. Entre las acciones propuestas está mejorar la orientación de los programas de apoyo a las familias y los servicios de calidad, invertir en infancia y fomentar el empleo.

Equipo humano

El activo más importante con que cuenta Aigües de l'Horta es el personal que conforma su plantilla. Este equipo humano garantiza la puesta en valor de los objetivos de la empresa, de ahí la importancia de implantar una adecuada política de gestión de los recursos humanos que pueda maximizar todo su potencial de conocimiento y profesionalidad.

Talento

La búsqueda de la excelencia exige talento y, por tanto, una gestión eficaz de las personas, para que puedan dar lo mejor de sí mismas. Por ello fomentamos la empleabilidad y el desarrollo profesional, además de promover un compromiso entre el personal y la empresa.

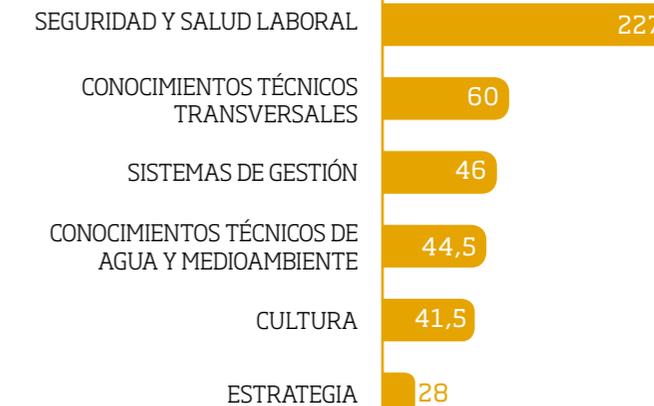


Promedio de **8** horas de formación por persona trabajadora

447 Horas de formación

1 alumno UPV en prácticas del Máster en Recursos Hídricos

Formación de Aigües de l'Horta por áreas formativas en número de horas



TOTAL GENERAL 447H

7.2 Diversidad

Igualdad de Género

Aigües de l'Horta ha manifestado su compromiso por garantizar la **igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres** y por la inclusión de la diversidad en la organización como principios reguladores de las relaciones en la empresa.

Tras el estudio del diagnóstico de situación se determinaron las acciones que integran el Plan y que están divididas entre los siguientes ámbitos de actuación:

- Representatividad de género.
- Cultura y política de igualdad.
- Procesos de gestión de RRHH.
- Comunicación, imagen y lenguaje.
- Retribución.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Prevención contra el acoso.
- Prevención de riesgos laborales con perspectiva de género.



En **2011** se aprobó el primer Plan de Igualdad siendo pioneros entre la empresas valencianas.

Campaña de difusión del teléfono 016 de atención a la víctimas de violencia de género



Difusión en redes sociales y en vehículos



Conciliación Familiar

Aigües de l'Horta ha aprobado acuerdos de conciliación para mejorar los supuestos legalmente definidos con espíritu de corresponsabilidad. Las **principales medidas acordadas son flexibilidad horaria, jornada continuada para embarazadas** a partir de las 30 semanas, **ampliación del permiso por acumulación de lactancia**, adaptación de la jornada para el personal con hijos/as de hasta 3 años o bien familiares que tengan reconocida la situación de dependencia, así como la adaptación al calendario escolar.

Se están ampliando las reuniones a través de videoconferencias para evitar desplazamientos.



8 CONCIENCIACIÓN CUDADANA



8.1 Educación y sensibilización.....	72
8.2 Inversión social.....	74
8.3 Diálogo con grupos de relación.....	76
8.4 Valoración de los servicios por la ciudadanía.....	80

Enseñar a cuidar el medio ambiente es enseñar a valorar la vida

Anónimo



8.1 Educación y sensibilización

Aigües de l'Horta **mantiene con la comunidad local un sólido compromiso**, que se materializa en la promoción de actividades educativas y de sensibilización **en el uso sostenible del agua y la protección ambiental además de la inversión en iniciativas sociales.**

Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo de Aigües de l'Horta que pretende acercar a los escolares el **ciclo natural y urbano del agua** así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad. El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de **Educación Primaria** dentro de la asignatura de Ciencias. Durante 90 minutos los escolares, participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

Aigües de l'Horta ofrece también la posibilidad de la visita a la EDAR de Torrent para alumnos de Secundaria.

La Gota Viajera

La función teatral 'La gota viajera', protagonizada por **Súper-gota**, dirigida al alumnado de 3º y 4º de primaria, han asistido más de 564 estudiantes.

Durante el espectáculo el alumnado han profundizado sobre las etapas del **ciclo natural y urbano del agua**, formas de ahorrar y la importancia que tiene hacerlo para todos los seres vivos del planeta

Concurso de murales

Alumnos de primaria y secundaria del colegio Madre Petra fueron los ganadores del **concurso de murales 2018 que organiza cada año Aigües de l'Horta**. El premio para los mayores es una visita a un parque acuático, mientras que para los de Primaria es una visita al Oceanogràfic de València, una de las actividades que Aigües de l'Horta organiza para los colegios. Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, es la ocasión para la entrega de los premios.

I Fira de Serveis Ambientals

Aigües de l'Horta ha participado en la Fira, la empresa ha presentado a los visitantes el ciclo integral del agua, desde el abastecimiento de agua potable, la depuración de aguas residuales y el control e inspección de las redes de alcantarillado. Los participantes pudieron ver a través de una cámara subterránea el interior de la red de alcantarillado de la ciudad.

También, los más pequeños aprendieron sobre el mundo participando en los talleres educativos.

Espai de l'Aigua

El Espai de l'Aigua es una exposición permanente que ofrece amplia información documental y didáctica sobre el ciclo integral del agua ubicada en el Espai Ambiental del Vedat de Torrent.

Se trata de una instalación cultural, didáctica y lúdica que explica de una manera fácil, pero documentada y precisa, el ciclo integral del agua y su importancia decisiva para la vida y las actividades humanas. También

informa sobre la historia del agua en Torrent y cómo eso ha hecho posible la realidad actual del uso urbano, industrial y agrícola en la comarca de l'Horta, ya que ha sido y es un elemento fundamental para el crecimiento económico.

Iniciativas



2.717 escolares participaron en las actividades didácticas de Aqualogía

La valoración media de los talleres por el profesorado en una escala del 1 al 5 es

4,93



Objetivo 8.

Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente

Sensibilizar a los ciudadanos sobre el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua



8.2 Inversión social

LBG

Aigües de l'Horta ha desarrollado en 2018 varias colaboraciones con entidades locales. Estas acciones están registradas según el modelo LBG, que es una metodología sencilla pero rigurosa que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social Empresarial.

LBG, reconocido por el DJSI (Dow Jones Sustainability Index.) facilita la gestión, medición y comunicación de las actividades que las empresas y sus plantillas realizan en favor de la Sociedad y el Medio Ambiente.



ACCIÓN	IMPORTE	OBJETIVO
Educación Ambiental Aqualogia y Gota Viajera	18.020	Educación ambiental para estudiantes de Primaria en Centros Escolares
AECC	800	Colaboración con entidades de bienestar social
Concurso de Murales	1.000	Fomento de los valores ambientales en los estudiantes
Cucurucu Teatre	1.000	Colaboración en fomento de las actividades culturales
ADISTO	750	Colaboración para la integración social
Colaboración Entidades Festeras y Culturales	800	Colaboración con entidades locales
Nou básquet Torrent	2.000	Promoción del deporte
Cáritas Torrent	1.500	Acción social para colectivos vulnerables
Volta a Peu Alfara del Patriarca	600	Participación en el fomento del deporte y contribución solidaria

8.3 Diálogo con grupos de relación

Para Aigües de l'Horta, una de las herramientas más poderosas para el éxito de un posicionamiento socialmente responsable consiste en **identificar** –y posteriormente integrar en la estrategia de desarrollo sostenible – **las expectativas y demandas de los colectivos y agentes sociales que reciben el impacto de nuestra actividad** y, al mismo tiempo, tienen repercusión sobre nuestra reputación.



Eje de la comunicación en Redes Sociales @aigueshorta

- Información ciudadana sobre el servicio de aguas y obras.
- Fomento de uso responsable del agua y hábitos sostenibles.
- Promoción de las actividades culturales y sociales de Torrent.
- Divulgación sobre nuestro Patrimonio Natural y Cultural.
- Información sobre la gestión sostenible del agua.
- Acciones de comunicación con nuestros grupos de relación.



Indicadores de actividad en el perfil de twitter de @aigueshorta

- Tuits emitidos durante el ejercicio 2018 **633**
- Seguidores totales al final del ejercicio **1.090**
- Interacciones totales en Twitter **2.333**



8.4 Valoración de los servicios por la ciudadanía

Aigües de l'Horta con el fin de mejorar la calidad del servicio realiza, con la colaboración STIGA, un estudio que le permite conocer la satisfacción del consumidor final respecto al servicio, tanto a nivel de producto como de empresa suministradora. Para el estudio se ha realizado una encuesta telefónica a 101 usuarios del servicio.

Objetivos

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes con los atributos definidos.
- Analizar los puntos fuertes y áreas de mejora del servicio.
- Captar los requerimientos de los clientes.
- Conocer la percepción de los clientes respecto a otros aspectos de interés para Aigües de l'Horta.
- El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión" norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión.

Acceso a los datos de la encuesta completa



Valoración de la Empresa



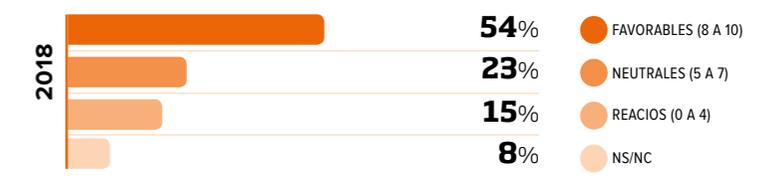
Puntuación 6.71

Satisfacción



Puntuación 6.84

Satisfacción final del consumidor

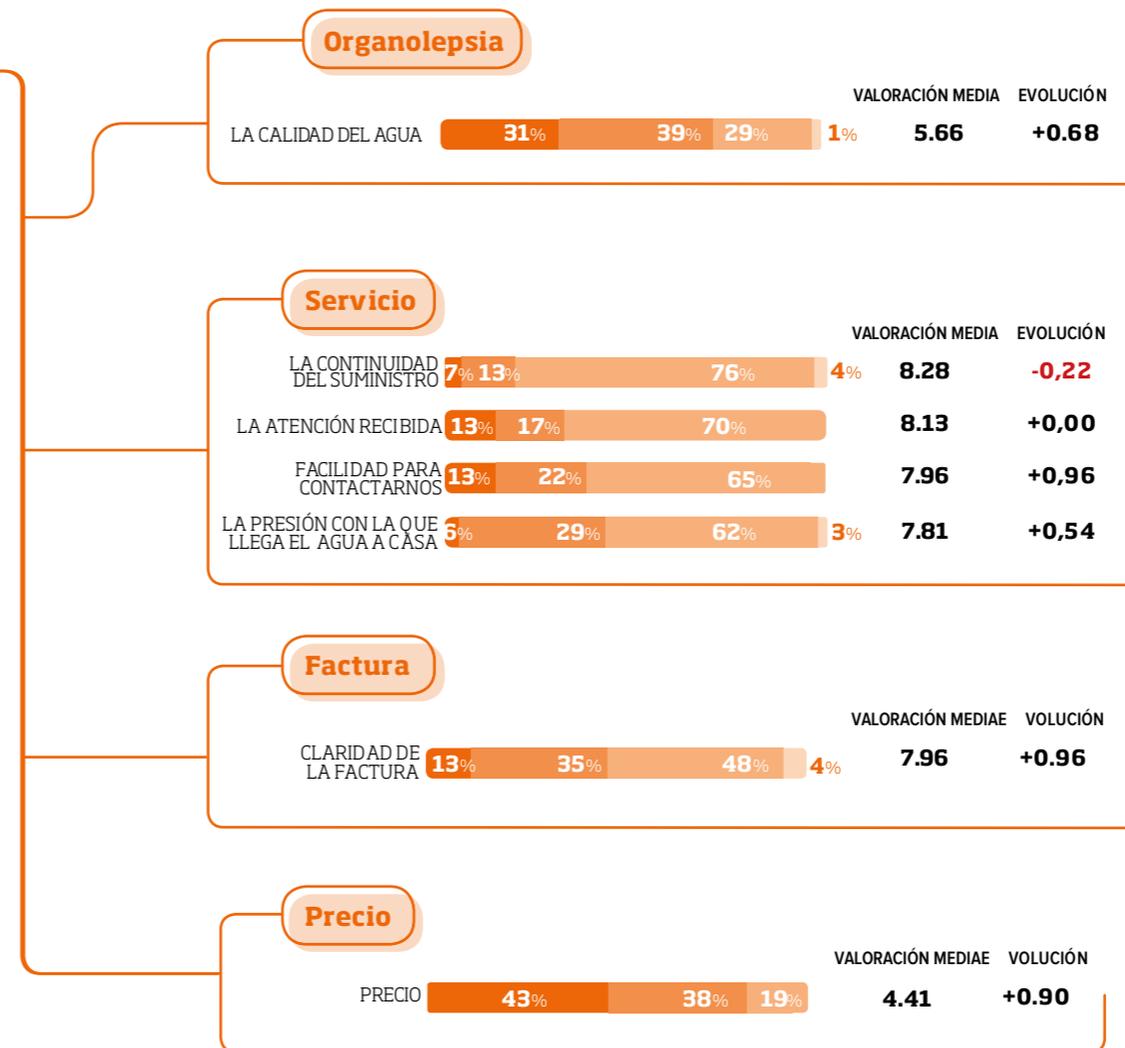


Puntuación 7.13



8.4 Valoración de los servicios por la ciudadanía

- VAL. INSATISFACTORIA (0 A 4)
- VAL. ACEPTABLE (5 A 7)
- VAL. SATISFACTORIA (8 A 10)
- NS/NC



- VAL. INSATISFACTORIA (0 A 4)
- VAL. ACEPTABLE (5 A 7)
- VAL. SATISFACTORIA (8 A 10)
- NS/NC



9 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Es mejor encender una pequeña vela que maldecir la oscuridad

Proverbio chino

9.1 Seguridad y salud laboral

Iniciativas

- Cultura Justa.
- Visitas Seguridad y Salud Laboral (SSL).
- Formación en seguridad vial.
- Formación mandos intermedios y ejecutivos en liderazgo de SSL.
- Comunicación de Buenas Prácticas.
- Integración de la SSL de Subcontratistas.
- Campañas de Reglas Que Salvan.
- Implementación de una Plataforma de Gestión Integral de SSL.

Principales líneas estratégicas

1. Reducción gradual y progresiva de los índices de siniestralidad.
2. Minimización del riesgo en todas las actividades que se lleven a cabo.
3. Integración de la función de prevención en las actividades del negocio.

Certificación OHSAS 18001 y auditoría reglamentaria

Implementación de estas líneas estratégicas mediante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, OHSAS 18001, a través del cual se han desarrollado acciones encaminadas a alcanzar un elevado nivel de implicación y compromiso de las personas, en todas sus funciones y responsabilidades, con su seguridad y la de los demás.



Proyecto Cultura Justa

Tiene como objetivo crear la masa crítica suficiente para impulsar una evolución cultural hacia estos pilares:

- a. Un enfoque positivo de la seguridad y la salud.
- b. Fomentar la declaración espontánea de los eventos.
- c. No tolerar las transgresiones y adaptar las sanciones a los niveles de responsabilidad.

Se ha diseñado una metodología que implica la realización de talleres para el diagnóstico de prácticas relacionadas con la cultura justa y la elaboración de un plan de mejora.

En 2017 se nombró el Delegado de Prevención de Riesgos Laborales. Refuerza el compromiso de desarrollar todas las actividades de la empresa estableciendo como valor esencial la seguridad y la salud de las personas.

Acciones para 2018

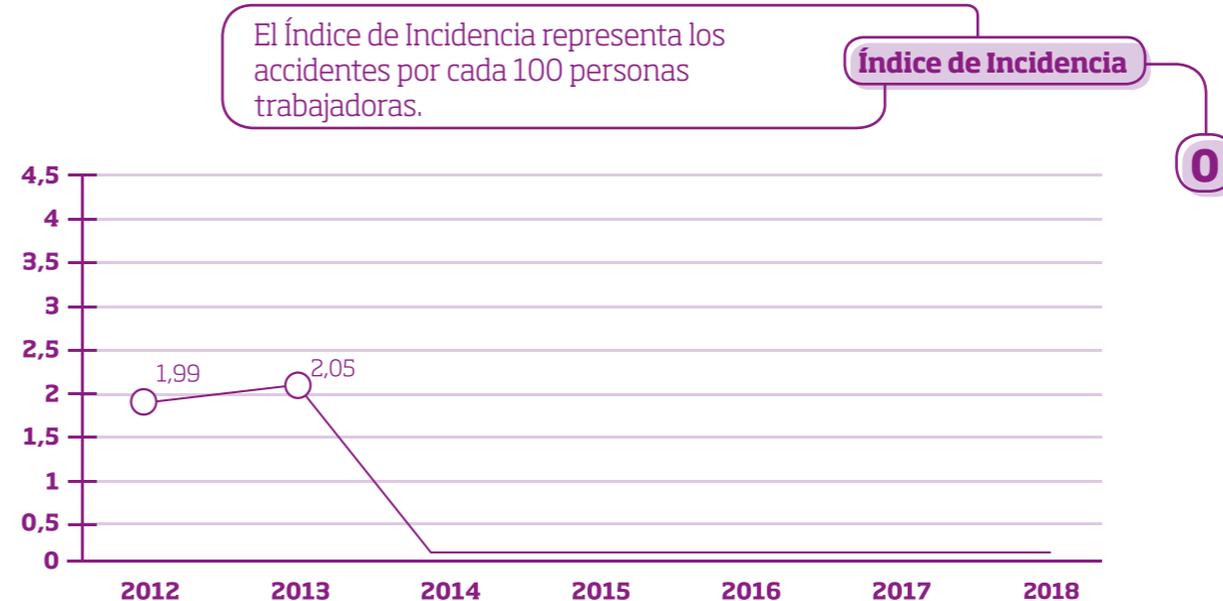
Seguridad relativa al tráfico en las instalaciones y Zonas de Acceso Restringido.

LOTOC. Consignación de equipos. Desconexión y bloqueo de las fuentes de energía para realizar trabajos en equipos e instalaciones (bloque eléctrico, hidráulico, químico...)

Objetivo 9.

Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.



Informe de verificación 2018

Aigües de l'Horta sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2018, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI standards opción exhaustiva.

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de verificación consistente en procedimientos de auditoría según ISO 19011 y mecanismos de verificación de acuerdo con Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos).
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.



Puedes ver el informe en nuestra web



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2018). El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra Aigües de l'Horta.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra Aigües de l'Horta. SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador Independiente, comprobando la adecuación de los contenidos del mismo. El contenido de este Informe de Verificación y las opiniones contenidas en el mismo son únicamente responsabilidad de SGS. SGS posee mecanismos para garantizar la integridad del equipo auditor y un código de conducta que es firmado y aceptado por parte de todos los empleados.

VERIFICACIÓN

Metodología y Equipo Verificador

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos.
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos), así como visitas a lugares donde la organización está llevando a cabo actuaciones.
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2018.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2018, en relación con su empresa mixta: Aigües de l'Horta, de manera muestral.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

El equipo verificador estuvo formado por personal de SGS, en concreto por Dña. Cristina Pacheco Saelices.

Se configuró con base en su conocimiento, experiencia y calificaciones para la realización de esta tarea.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El Informe de Desarrollo Sostenible 2018 ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y

INFORME DE VERIFICACIÓN

CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al Informe de Desarrollo Sostenible 2018 de HIDRAQUA (incluyendo información de Aigües de l'Horta), credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia, El Informe de Desarrollo Sostenible de 2018 de HIDRAQUA (incluyendo la información de Aigües de l'Horta) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.

•Exhaustividad, Aigües de l'Horta dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Relación e identificar la información de relevancia para incorporar al Informe de Desarrollo Sostenible 2018.

•Capacidad de Respuesta, Aigües de l'Horta dispone de procesos efectivos para gestionar e informar de la respuesta dada a las expectativas de sus Grupos de Interés.

CONCLUSIONES

En base a la Verificación realizada, el equipo verificador de SGS considera que:

- El documento Informe de Desarrollo Sostenible 2018 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: Aigües de l'Horta) contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad EXHAUSTIVA.
- Aigües de l'Horta dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices
4 de Julio de 2019
SGS

© Aigües de l'Horta 2018
Diseño: TARSA

Informe de Desarrollo Sostenible subvencionado por:



All of the icons publishing on this book are attributed under the free license by Flaticon Contents. We appreciate the collaboration of all the authors who have designed these icons.



Edifici Antic Mercat. Plaça Colom, 13 (Planta 1ª)
46900 • Torrent, València • Tel: 900 22 23 66
desarrollosostenible@aigueshorta.es
www.aigueshorta.es •  @aigueshorta