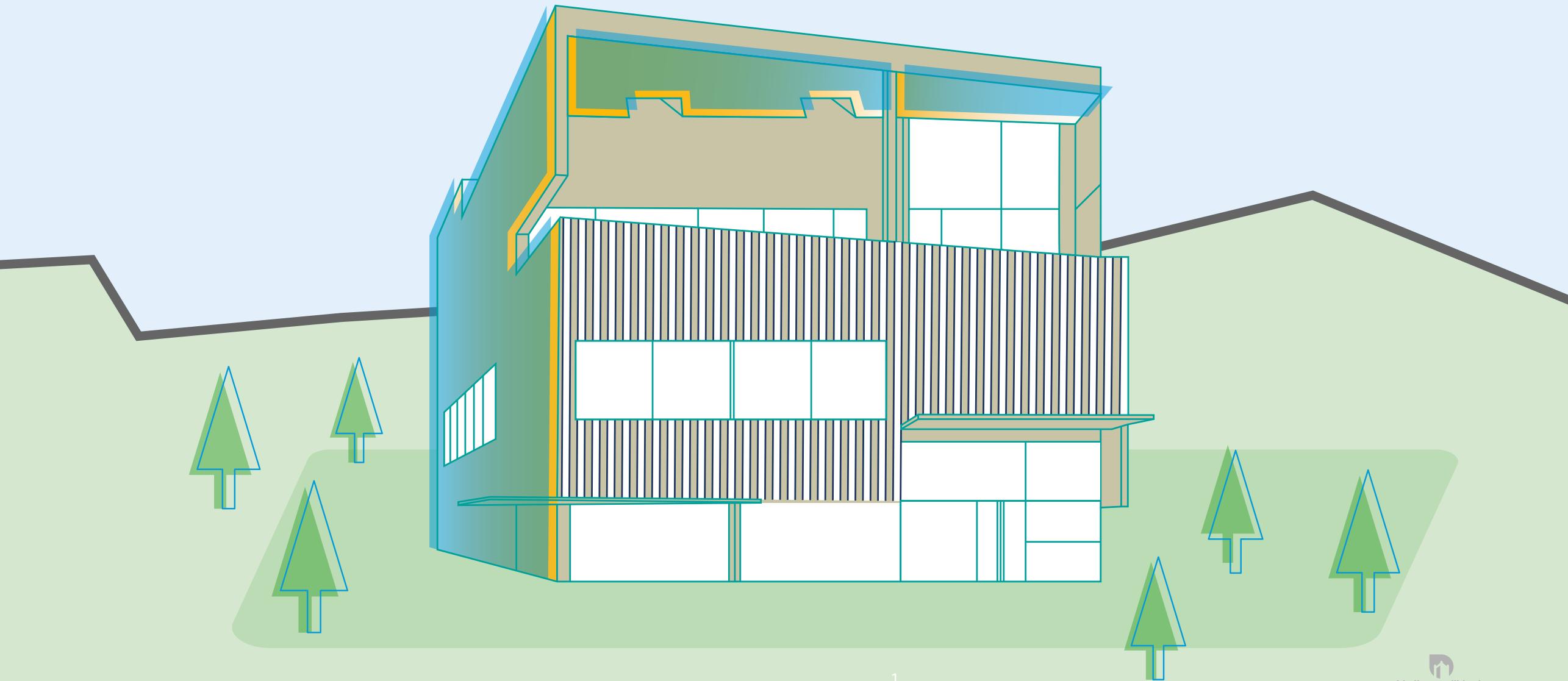


IDS 2022

Informe de **desarrollo sostenible**



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



La empresa

27 años de experiencia nos avalan como una empresa responsable y de referente en la gestión del ciclo sostenible del agua en el municipio de Torrent y en la Comarca de l’Horta. Somos una empresa 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 interés.



Innovamos para anticiparnos al cambio

Nos **avanzamos** a los cambios para dar respuesta a los retos que tenemos por delante. Aplicamos la **mejora continua** para llegar allí donde nos necesitan.



Ponemos al cliente en el centro

Somos **profesionales** y nos gusta el **trabajo** bien hecho. Nos **esforzamos** por alcanzar la **excelencia** en todo lo que hacemos, para satisfacer a nuestros clientes.



Somos personas comprometidas

Trabajamos en **equipo** y fomentamos el **respeto**, la **comunicación** y la **colaboración**. Potenciamos la **diversidad** y promovemos el **talento** de las **personas** que formamos la compañía.

--- Nuestros valores ---



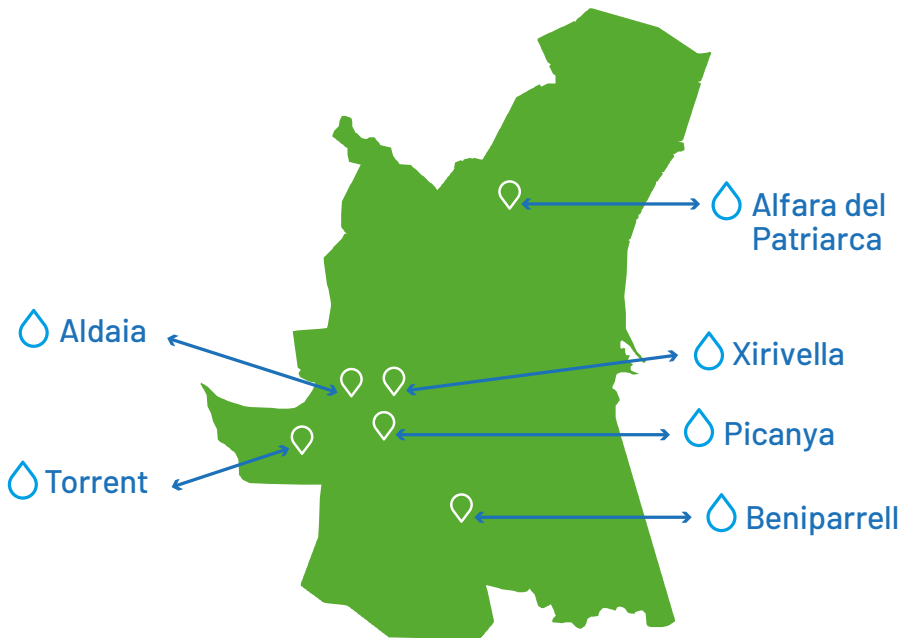
Cuidamos nuestro entorno

Cuidamos del **planeta** y de las **personas**. Impulsamos la **transición ecológica**. Nos implicamos con el **medioambiente** y la preservación de los **recursos**.

Garantizamos el acceso al **agua** a todas las personas **sin dejar a nadie atrás**.

Servicios gestionados

Torrent:	Potabilización, agua potable, alcantarillado, control vertidos, depuración.
Aldaia:	Agua potable, alcantarillado, control de vertidos.
Alfara del Patriarca:	Agua potable, alcantarillado, control de vertidos.
Beniparrell:	Agua potable, alcantarillado, control de vertidos.
Picanya:	Agua potable, alcantarillado, control de vertidos.
Xirivella:	Agua potable, alcantarillado, control de vertidos.



Consorcio Aigües de l'Horta

En el año 2004 Aigües de l'Horta amplía su ámbito de gestión a la Comarca de l'Horta con la gestión del servicio de agua y saneamiento del Consorcio que conforman los municipios de **Aldaia, Alfara del Patriarca, Beniparrell, Picanya y Xirivella**.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

El fomento del compromiso ético de Aigües de l’Horta se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección de cada sociedad se ha dotado de estructuras adecuadas para la gestión ética, y cada una cuenta con un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales, Aigües de l’Horta cuenta

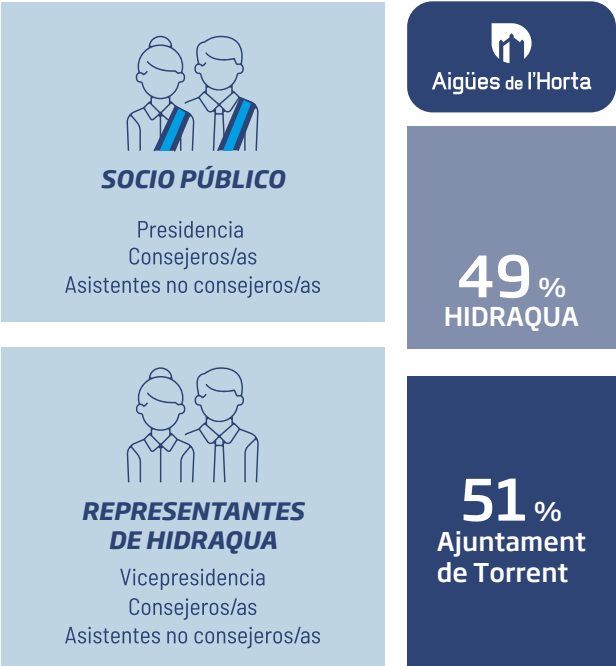
con responsables que velan por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.



Portal de transparència

Consejo de Administración

Aigües de l’Horta, SA



Consejo de Administración Aigües de l’Horta

Amparo Folgado Tonda

PRESIDENTA

Francisco Javier Bartual Vargas

VICEPRESIDENTE

Inmaculada Amat Martínez

VOCAL

José Francisco Gonzalvo Llácer

VOCAL

Xavier Martí Soriano

VOCAL

Carlos Calatayud Giménez

VOCAL

Amelia Navarro Arcas

VOCAL

Jordi Azorín Poveda

VOCAL

Eduardo Montero Valiente

VOCAL

Santiago Calatayud Fabiá

VOCAL

Asistentes no Consejeros/as

Salvador Santamaría Amorós

DIRECTOR – Gerente de Aigües de l’Horta

Es el encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad. Supervisa la evolución de la empresa y vela por la conducta ética de la organización y por un desarrollo de empresa sostenible.

Consejo de Administración a fecha de la verificación de la memoria.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Comité Seguridad Salud Laboral

Representantes de la plantilla y empresa más Técnicos/as de prevención SSL

Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular y periódica las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

También participa en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa, promueve iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos y propone mejoras en las condiciones existentes.



Comisión de Igualdad

Representantes de la plantilla y empresa, consejera/o en materia de acoso, agente de igualdad, más interlocutores EFR

Órgano paritario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, sensibilizar a la organización para eliminar los comportamientos sexistas.

Comisión de Formación

Representantes de la plantilla y empresa más técnico/a de formación

Órgano paritario y colegiado de participación, en el que se consultan de forma regular las actuaciones en materia de formación de la plantilla de forma que aseguran que la formación es objetiva y equitativa para todos los sectores de la empresa.



Comité de Sistemas de Gestión

Representantes de las áreas funcionales y técnico/a de Sistemas de Gestión

Comité funcional que se reúne periódicamente representantes de cada área para el seguimiento y planificación de los sistemas de gestión certificados en la organización. Se planifica y definen los objetivos para el año siguiente a través de su Comité funcional.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



ACCIÓN AMBIENTAL

Cambio climático

- Consumo eléctrico **100%** de energías renovables.

- Sistema de SIdainfo **para la prevención de incendios forestales.**

- Verificación de huella de carbono.

Economía circular

- 100%** de los lodos generados en la edar son valorizados.
- 1.05 Hm³** de agua depurada que ha sido **reutilizada**, un **54.93%** del agua tratada.

- Recogida y valorización del aceite doméstico utilizado para elaboración de biodiesel.

Agua

- 1,91 Hm³** de agua residual **depurada.**

- 3,31 Km** de red de alcantarillado **inspeccionada CCTV.**

- 74,6%** de rendimiento técnico en Torrent.

- 958 fugas** detectadas y **reparadas.**

- 1,70 M€** destinados a renovación de redes y **309.547 €** en inversiones para **mejoras en infraestructuras** hidráulicas.

- Más de **9.300 parámetros analizados** para garantizar la potabilidad del agua.

- Control de vertidos** en la red de saneamiento municipal.

Biodiversidad

- 100%** de instalaciones **libres de fitosanitarios.**

- Plan de Acción de Biodiversidad** en instalaciones en espacios protegidos.

- Protocolo frente **especies invasoras en instalaciones.**

Innovación

- 36,4 M€** invertidos en **I+D+i** corresponde al Grupo Agbar.

- 45%** de la inversión de I+D+i de Agbar destinados a **proyectos ambientales y sociales.**

- 6,71 M€** en proyectos presentados para la convocatoria **PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua.**



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

- Unas **1.656 personas** se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago o ayuda.

- Más de **346.000 € empleados a fondos de solidaridad** en los últimos 5 años.

- Unas **1.301 familias** están acogidas a **tarifas sociales.**

- La satisfacción del servicio **es valorada con 7.74** por nuestros clientes.

Concienciación

- 50.503 €** en acciones sociales, educativas y ambientales.

- 1.010 visitantes** a l'espai de l'aigua e instalaciones y **2.016 estudiantes** en los programas de **educación ambiental.**

Personas

- 59 profesionales.

- Convenio para estudiantes** en prácticas y **FP dual.**

- Empresa con el **Certificado de Empresa Socialmente Responsable.**

- +94%** de la plantilla con **contrato indefinido.**

- Del total de 8 personas de la plantilla **se han adherido al acuerdo de trabajo a distancia.**

- Unas **191 horas** de **formación** en seguridad y salud laboral.

- Un **10,8 % menos accidentes** laborales que la media del sector.

- Participación en el **Pacto Social** del Consorcio de Aigües l' Horta.



GOBERNANZA

Actividad

- Valor económico distribuido 315.806.282€** de valor compartido.

- Más de 25 años** de experiencia.

- Sistemas de gestión integrados.**

- Compliance Officer, Customer Counsel** y adhesión a la **Junta de Arbitraje.**

Cadena de valor

- 125 proveedores** locales, el **66, %** del gasto son de proveedores de la **Comunidad Valenciana.**

- El **100% de nuestros proveedores** estratégicos son evaluados con **criterios de Desarrollo Sostenible.**

- Participación activa** con agentes locales y autonómicos.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Nuestra cifras



Agua Potable

74.392	Clientes
165.097	Población abastecida
6	Municipios
11,27	Hm³ de agua suministrada
5	Pozos
208	Estaciones de bombeo
10.300	M³ de Capacidad de almacenaje
7	Nº de depósitos
603	Km de red agua potable



Digitalización

5	Estaciones de campo
25.490	Clientes con telelectura
20.509	Clientes con factura electrónica
21.552	Gestiones online



Calidad del agua

2.160	Muestras de agua anuales
14.774	Parámetros analizados
254	Análisis de control
38	Análisis completo



Depuración

1	Depuradoras
1	Municipio
1.91	Hm³ de agua depurada
1.05	Hm³ de agua reutilizada
2.494	Tn de lodos valorizados



Saneamiento

541,5	Km de red de alcantarillado
6	Estaciones de bombeo
19.286	Imbornales limpiados anualmente
40,35	Km de red limpiada anualmente
8,31	Km de red inspeccionada

Actividad responsable

La volatilidad y la incertidumbre nos exige buscar una solución que ofrezca una respuesta para reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre los sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde que actúe en favor del medio ambiente y de respuesta frente al cambio climático.

Ante dicho escenario, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- **Establecer y reforzar vínculos de confianza.**
- **Garantizar la salud de las personas**
- **Lograr el equilibrio económico.**
- **Trabajar por la salud del planeta.**

GOVERNANCE

Vínculos de confianza

SOCIAL

Salud de las personas y equilibrio económico

ENVIRONMENTAL

Salud del planeta

Nuestra contribución a la Agenda 2030



A partir de nuestro compromiso con las administraciones, la industria y la ciudadanía movilizamos a las partes implicadas para realizar con éxito la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación de forma resiliente para anticiparnos a las exigencias del futuro.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, proponemos iniciativas para ser referentes en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa, o nuestro modelo de biofactoría, nuestros ejemplos de soluciones basadas en la naturaleza y la colaboración, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

Apostamos por proyectos de economía circular que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

Garantizar la salud de las personas

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En Aigües de l'Horta trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás.

Lograr el equilibrio económico

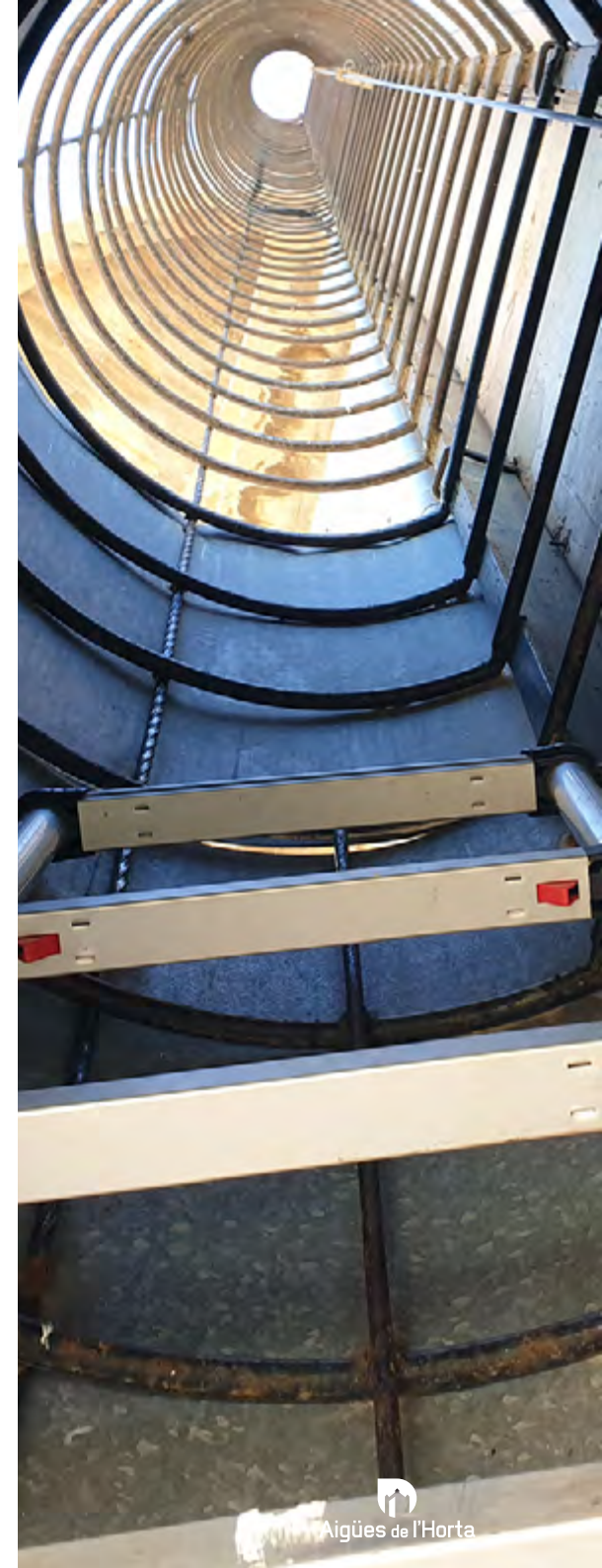
Para la reconstrucción social, proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como el desarrollo del talento.

Establecer y reforzar vínculos de confianza

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles.

En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, han permitido responder rápidamente a los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.





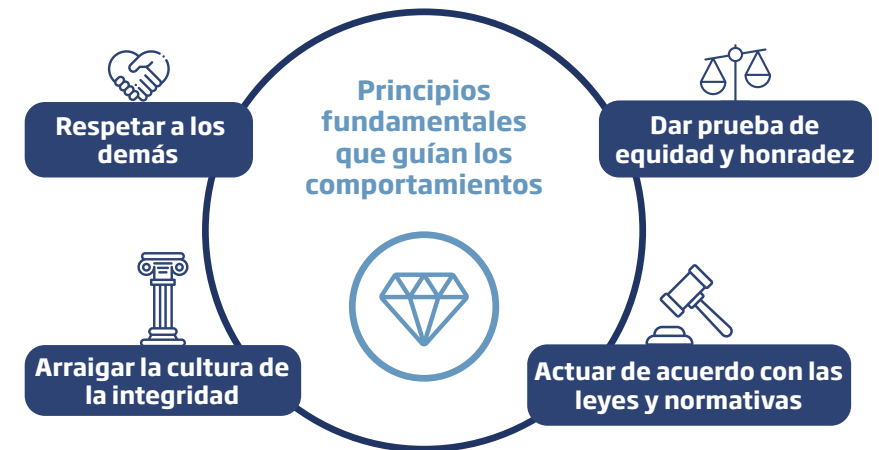
Buen gobierno y gestión ética

Normas de conducta

Aigües de l'Horta trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e íntegra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria. Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja. El Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración.

Canal ético

El Código de Conducta prevé el establecimiento de un canal de comunicación en materia de ética y cumplimiento. Para ello, ha habilitado un procedimiento confidencial, no anónimo, para poner en conocimiento del Compliance Officer, de buena fe y sin temor a represalias, aquellas actuaciones que, a su leal saber y entender, constituyan conductas o actuaciones inapropiadas a la luz de lo dispuesto en el Código de Conducta y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.



codigodeconducta@aigueshorta.es



[Código Conducta](#)



El fomento del compromiso ético de Aigües de l'Horta se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección se ha dotado de estructuras adecuadas para la gestión ética, y cada una cuenta con un órgano de supervisión con poderes autónomos de iniciativa y control.

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales. Aigües de l'Horta cuenta con un responsable que vela por su correcto despliegue en la sociedad y se asegura de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Políticas

• **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.

• **Política de Privacidad del Canal Ético.** Se establece, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, el tratamiento de los mismos, así como el derecho de los interesados, por el uso del Canal Ético de la Sociedad.

• **Política de Conflicto de Interés.** Se establecen las normas sustantivas y procedimentales de la sociedad en materia de prevención y gestión de conflicto de interés en los que puedan incurrir sus Profesionales y personas vinculadas al mismo.

• **Política de Cumplimiento Penal.** Esta política es el documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal donde el órgano de gobierno de la Sociedad expresa su firme voluntad de cumplimiento normativo, estableciendo los principios generales de actuación en relación con el modelo de gestión de riesgos penales, contribuyendo a comprender su globalidad y la interrelación de sus elementos.

• **Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales.** Este manual que expresa la Política de cumplimiento normativo y constituye además el documento de síntesis del Modelo de organización, gestión y prevención de conductas de riesgo delictivo implantado en el seno de la gestión integral de la Sociedad, de acuerdo con su objeto social, así como de conformidad con los requerimientos del artículo 31 bis del Código Penal.

Reporte a los grupos de interés

El Consejo de Administración, como máximo órgano responsable de la gestión de riesgos de Aigües de l'Horta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal, ha designado al Compliance Officer, que está dotado de poderes autónomos de iniciativa y control a los efectos de garantizar el correcto desempeño de sus competencias.

Sus funciones son las propias de asesoramiento, registro, gestión y administración, investigación e informe, y puede solicitar explicaciones de los órganos de gobierno de la Sociedad y de las personas incluidas en el ámbito de aplicación del Modelo de Prevención. El Compliance Officer elabora un informe anual con toda la actividad, registros, indicadores, etc., que es presentado al Consejo de Administración.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Enfoque de precaución

Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía y se elabora el mapa de riesgos del Grupo. Este documento refleja los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, y va más allá de la perspectiva puramente económica, considerando todos los riesgos y oportunidades que puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la estrategia.

La metodología empleada, Enterprise Risk Management (ERM), permite conocer mejor los riesgos y, por tanto, mejorar la toma de decisiones, por lo que la gestión de riesgos es concebida como una herramienta clave para su sistema de gobernanza. La normativa aplicada para la identificación, evaluación y priorización de los riesgos, entendida esta como estándar profesional.

internacional, es la ISO 31000 y COSO ERM. Los riesgos quedan incluidos en las siguientes categorías: Estratégicos, Financieros y Operativos.

Hidraqua tiene certificados normas que establecen sistemáticas para dar respuesta a los riesgos derivados tanto del enfoque de inocuidad, continuidad de negocio como de la seguridad informática, se realiza un análisis exhaustivo de riesgos.

Así mismo la Organización dispone de procedimiento propio para la gestión de los riesgos del sistema de gestión con carácter general.



[Consultar Sistema de gestión](#)

Mapa de riesgos

Dentro de la estructura del modelo de prevención y control de delitos penales está la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que han de ser prevenidos, lo que se conoce como Mapa de Riesgos.

El Mapa de riesgos es un análisis dinámico, en el sentido que su revisión es continua, teniendo establecido un sistema para el tratamiento descrito de los riesgos considerados en la empresa. Para ello, por cada área de la compañía se ha procedido a realizar un análisis exhaustivo de identificación de los riesgos asociados a la actividad, así como a su evaluación de Riesgo Inherente y Riesgo Residual. Identificando y estableciendo, bien, buenas prácticas y/o controles que contribuyen a la mitigación del riesgo.

Anticipación

Crear y mantener valor, reputación
y motivación interna

Fomentar un nivel de asunción,
de manera informada, de riesgos
identificados en términos legales,
aceptables y económicamente
sostenibles

Cumplir con las obligaciones
legales y regulatorias

Riesgos ambientales

Aigües de l'Horta ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 26/2007 y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley.

Asimismo, la sociedad dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de sus actividades empresariales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de responsabilidad medioambiental, así como con la normativa de desarrollo.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Aigües de l'Horta contigo

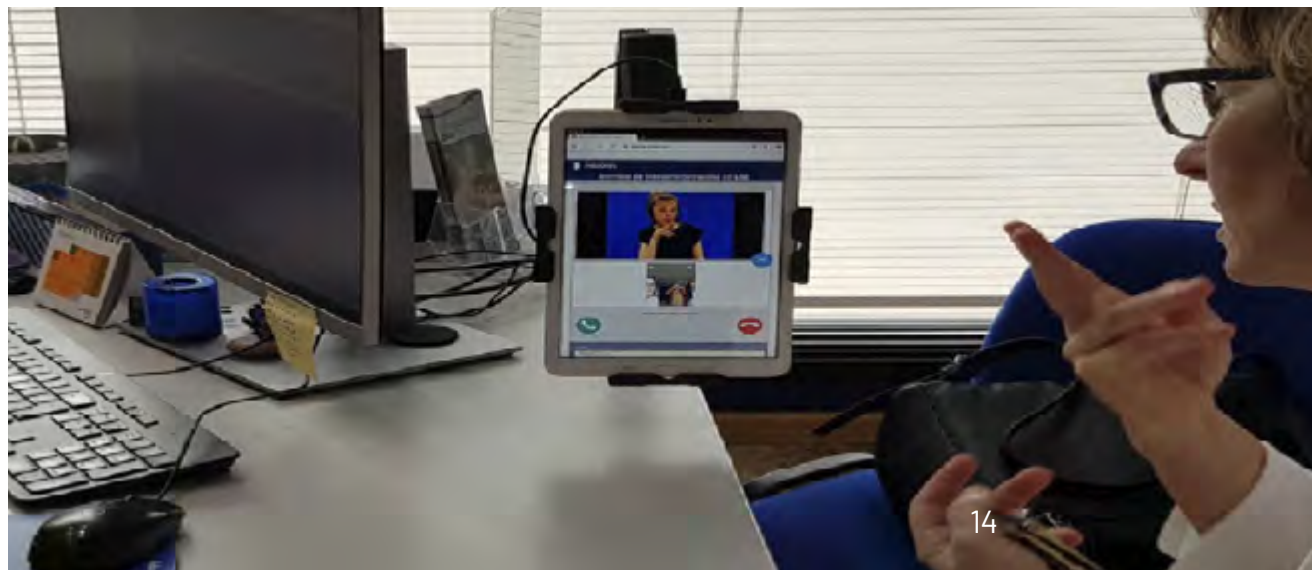
Para Aigües de l'Horta ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor. Por ello, hemos puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

En este proceso de mejora continua hemos lanzado el **Programa CONTIGO**, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

Entidades colaboradoras del Programa CONTIGO



El **Programa CONTIGO** tiene como objetivo identificar las barreras digitales, de comprensión, de accesibilidad o económicas, y ofrecer **"soluciones excepcionales para situaciones excepcionales"**.



¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

Derivado de un estudio realizado, se han detectado un conjunto de barreras que pretendemos derribar a través de nuevas iniciativas o el refuerzo de otras que ya se encontraban implementadas:

Para **las barreras de comprensión**, estamos trabajando en el despliegue de nuevos idiomas para atender a nuestros clientes, garantizando la inclusión de personas inmigrantes que no dominan el idioma.

Para **las barreras digitales**, además de facilitar las gestiones con cita previa en oficinas, teléfono o videoconferencia, estamos facilitando poder realizar gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel.

Para **las barreras a discapacidades auditivas**, el uso del canal de WhatsApp permite a las personas sordas tener una atención sencilla. Además, hemos puesto a disposición de aquellos clientes que puedan necesitarlo, un servicio de atención por lengua de signos, tanto en oficinas como a través de videollamada.

Para situaciones de **vulnerabilidad económica**, el objetivo es garantizar que todas aquellas personas que puedan requerir alguna de las ayudas disponibles (como "12 gotas" - pago fraccionado con la misma cuantía cada mes-, aplazamiento y fraccionamiento de deuda sin intereses, tarifas o fondos sociales) las conozcan y las pueden solicitar de forma sencilla y ágil.

Distintivo “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año”



El premio se ha otorgado durante el certamen de los líderes de servicio de Sotto Tempo dentro de la **categoría de empresas suministradoras de agua**. Diversas compañías se han presentado a este certamen para evaluar su capacidad de atención al cliente mediante los 5 principales canales a distancia: el teléfono, el e-mail/ formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual o WhatsApp.

Hidraqua y sus empresas participadas han sido la mejor valorada en la categoría de empresas suministradoras de agua, lo que significa que podrá usar el distintivo “Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año” en su comunicación durante un año, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de las diferentes empresas que forman parte del grupo con ofrecer el mejor servicio a sus clientes.



METODOLOGÍA PROCESO

INNOVAMOS CON...

VOZE, IA, ChatBot...en la atención al cliente

Hemos empleado la innovación para facilitar la accesibilidad de la gestión comercial de los servicios municipales de agua y saneamiento a la ciudadanía. Ejemplo como el uso de IA en la atención al cliente, el sistema VOZE que permite la atención al cliente en 15 idiomas e incluso en lengua de signos. Canales sencillos para la atención vía web, whatsapp y el ChatBot para ayuda e información. El empleo de la digitalización favorece una mayor transparencia y una mejor información ciudadana sobre el servicio municipal, avisos sobre cortes de agua, afectaciones de obras, incidencias, posible fuga interior, etc.

Estamos CONTIGO



Canal web más intuitivo

Resuelve tus trámites de forma más fácil en la web y accede al chat para tus dudas o gestiones más frecuentes.



Mayor disponibilidad en el teléfono

Recibe una atención personalizada o resuelve tus gestiones más habituales mediante autoservicio.



Canal WhatsApp

Contáctanos de forma más directa y rápida iniciando una conversación de WhatsApp para resolver las gestiones más habituales.



Cita previa

Gana tiempo, reduce esperas y resuelve dudas e incidencias solicitando una cita previa el día y la hora que te vaya mejor.



Ayudas y facilidades de pago

Flexibiliza el pago de tus recibos a tu capacidad económica o accede a bonificaciones para reducir el coste de tu factura.



Lengua de Signos

Concierta cita con video interpretación en LSE y conectaremos con un intérprete que nos ayudará a comunicarnos.



Atención en más de 15 idiomas

Te atenderemos en las principales lenguas con mayor presencia en tu territorio para que el idioma no sea una barrera.



Oficinas especializadas en la atención a la vulnerabilidad

Porque entendemos que las situaciones de vulnerabilidad merecen prioridad, nuestro personal de oficina está disponible para ofrecer un trato cercano y confidencial.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Valoración del servicio

La excelencia sólo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Los clientes y la percepción que éstos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo. El servicio de agua es uno de los servicios municipales que mejor valoración tiene por parte de la ciudadanía.

Teléfono de Atención al Cliente

900 222 344

LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 21:00
SÁBADOS DE 9:00 HASTA LAS 14:00

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 203 101

MENSAJERIA INSTANTANEA
LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 21:00

+34 691 419 846

POR TELÉFONO

32.376

41.836 (2021)

OFICINAS PRESENCIAL

22.836

56.057 (2021)

ÁREA DE CLIENTES (WEB)

21.552

22.941 (2021)

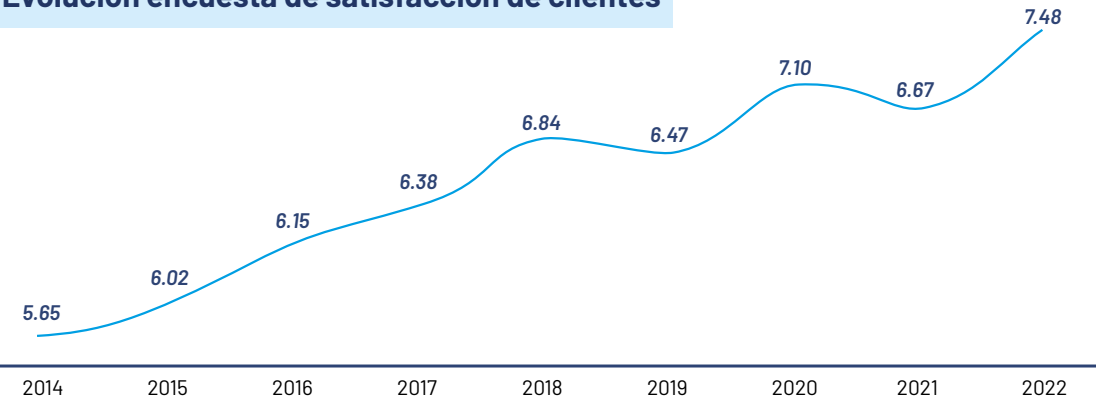
ATENCIÓN WHATSAAP

413

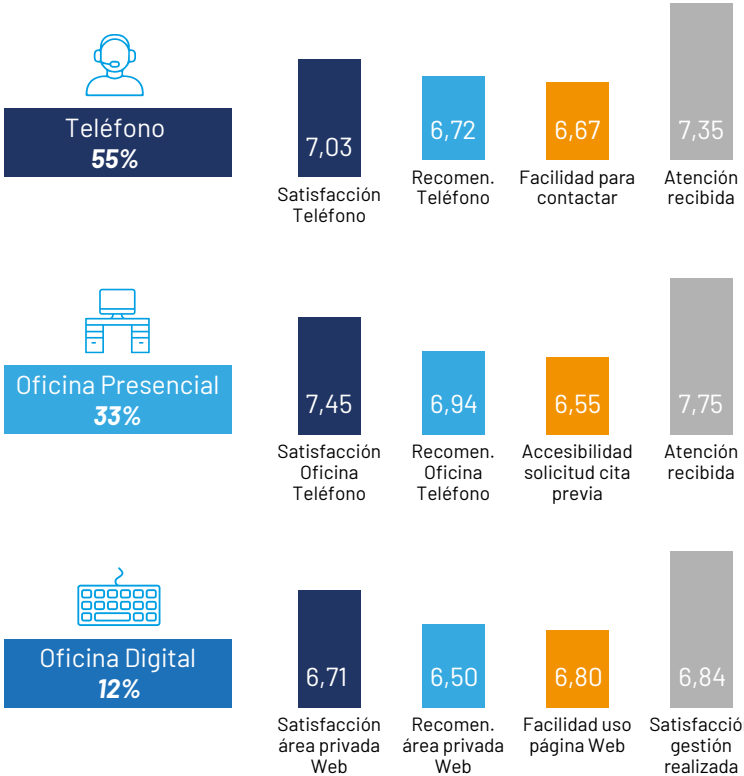
ATENCIÓN CHAT

243

Evolución encuesta de satisfacción de clientes

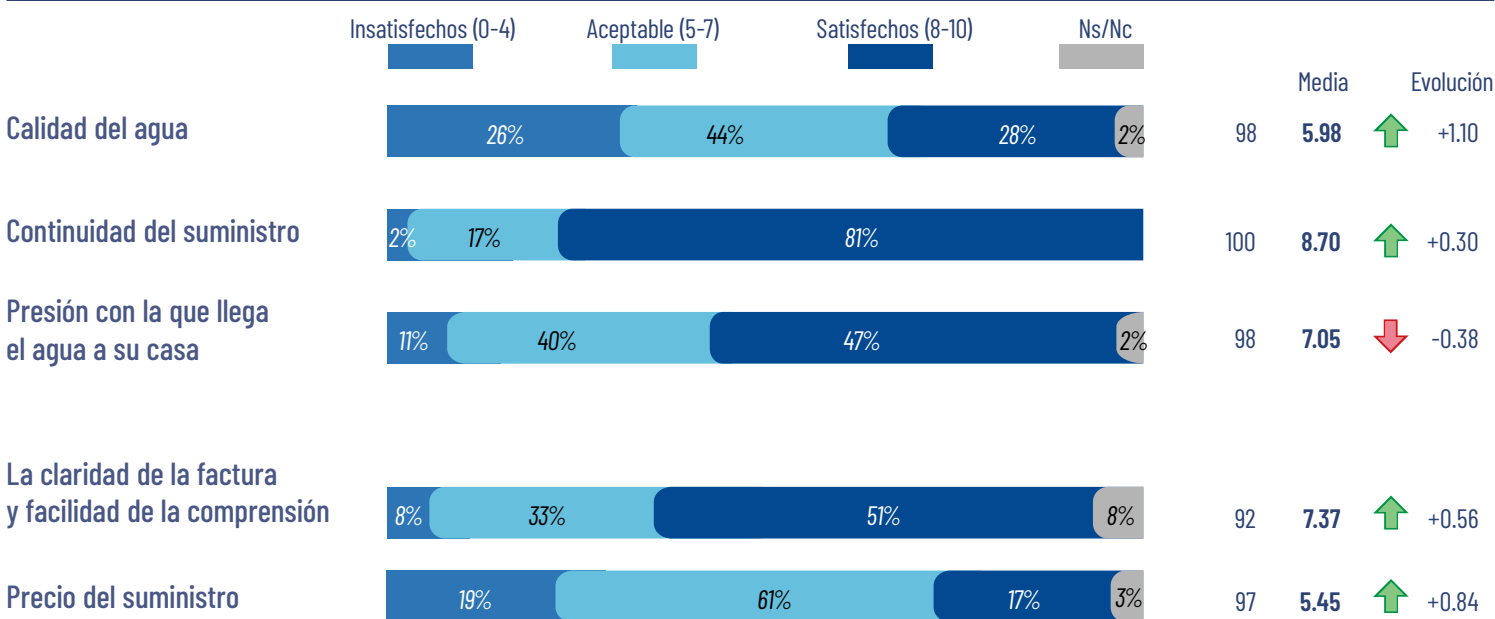


Nivel de satisfacción del canal de atención al cliente

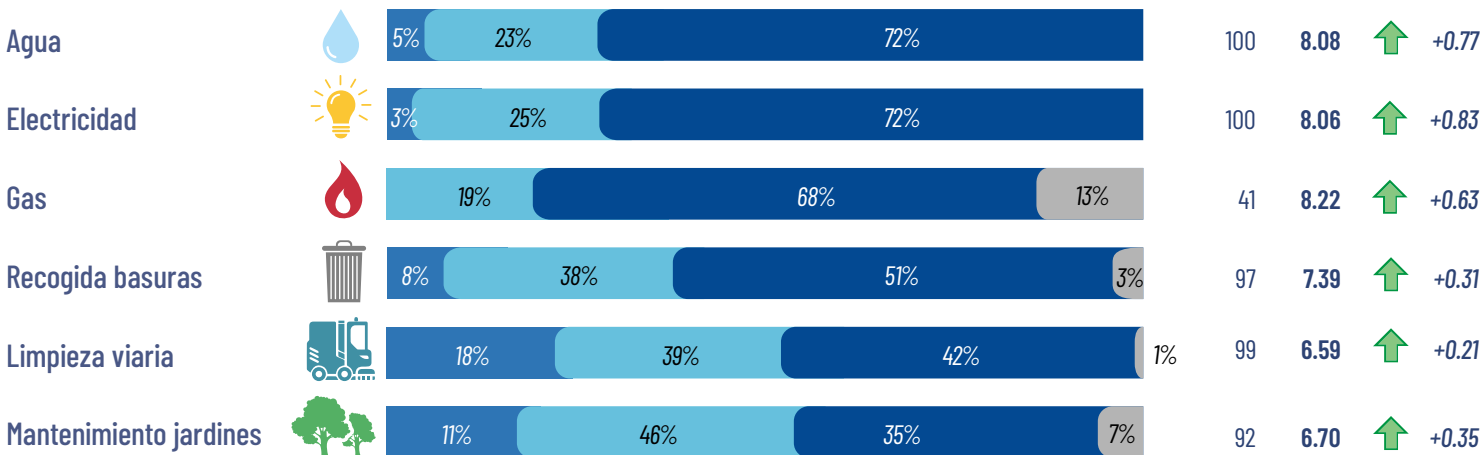


[Mapa obras
y afectaciones](#)

Valoración de la imagen de la empresa



Valoración de los servicios



Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2021



Universo: Mayores de edad de viviendas particulares y decisores en la contratación de suministros



Muestra: 100
Nivel de error: +/- 10%



Procesos de queja

Customer Counsel generando confianza a través de la mediación

Aigües de l'Horta ofrece a los clientes un servicio de diálogo y mediación a través de la figura del Customer Counsel que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua.

La actuación del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes, lo que contribuye a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente.

En el año 2022 se han realizado 0 mediaciones a través del Customer Counsel o la Junta de Arbitraje.



Oficina del Customer Counsel

Resolución alternativa de conflictos.
Ofrecemos una plataforma de diálogo honesto, buscando una solución de consenso.

Customer Counsel:

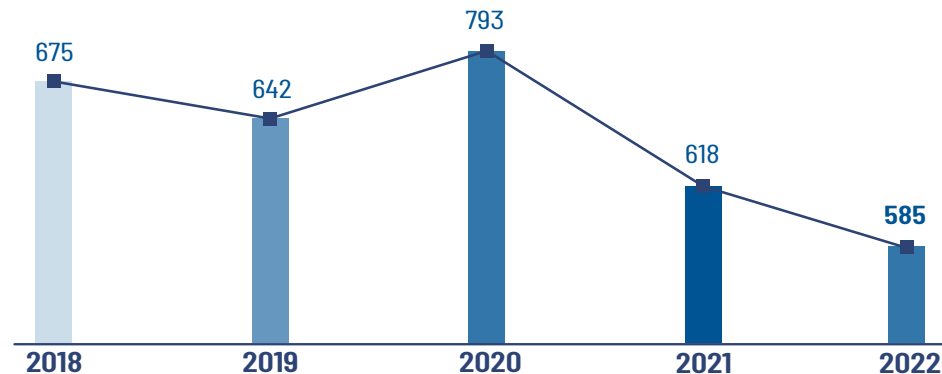


Adhesión a la Junta de Arbitraje

Aigües de l'Horta está adherida a la junta de arbitraje de consumo desde finales del 2022. Se trata de un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el ámbito de consumo que nace cuando las partes enfrentadas no se ponen de acuerdo en la solución más adecuada y utilizan un tribunal arbitral para la resolución de la divergencia. Ambas partes se comprometen a cumplir la resolución que dicte el tribunal.

Las reclamaciones entre consumidores y empresarios, que se pueden resolver mediante el arbitraje de consumo, se gestionan a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Valenciana. Es un sistema gratuito y mucho más ágil que la reclamación judicial.

Reclamaciones anuales



JUNTA ARBITRAL DE CONSUM DE LA COMUNITAT VALENCIANA



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Compromisos de calidad del servicio

En Aigües de l'Horta hemos establecido seis compromisos de calidad del servicio a los que nos comprometemos a una compensación económica que debemos abonar al cliente en el caso de no cumplir el compromiso de calidad del servicio. Se actúa de oficio en todos los casos y se realiza un seguimiento según Norma ISO 9001.

ALTA DE SUMINISTRO

La empresa se compromete a instalar el contador antes de 24 h.

AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

EXACTITUD DE SU FACTURA

En caso de error atribuible a la empresa, éste se subsanará en el plazo máximo de 5 días laborables.

EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de la misma.

RESPUESTA A RECLAMACIONES

La empresa se compromete a dar respuesta a las quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días laborables.

PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

Carta de
compromisos



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

Proceso de aprobación de tarifas

Aigües de l'Horta elabora un expediente de tarifas cuya finalidad es mantener el equilibrio económico-financiero de la gestión de servicio de agua y saneamiento municipal. Esta propuesta se lleva al Consejo de Administración para la empresa mixta o a los ayuntamientos en el caso de las concesionarias para ser analizada y aprobada en su caso.

Posteriormente, el expediente tarifario y el informe de los técnicos municipales pasan por el Pleno del Ayuntamiento, quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas. Además, en la Comunidad Valenciana (GVA) existe un órgano adscrito a la Conselleria competente en materia de comercio, que regula mediante Decreto 68/2013, de 7 de junio, del Consell, la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana, así como los procedimientos para la implantación o modificación de precios o tarifas sujetos al régimen de autorización y comunicación. En este caso, esta Comisión determina en última instancia, los precios finales a aplicar en el servicio de agua potable y conservación de contadores.

Para el caso de los precios públicos de alcantarillado, es el Pleno Municipal quien tiene dicha facultad de autorización.

REGULADOR

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Asegura el acceso universal

Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimiento de coberturas, etc

Garantiza la sostenibilidad a través del equilibrio económico financiero

Define y viabiliza los mecanismos de financiación

Articula la participación ciudadana

Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR



Aigües de l'Horta

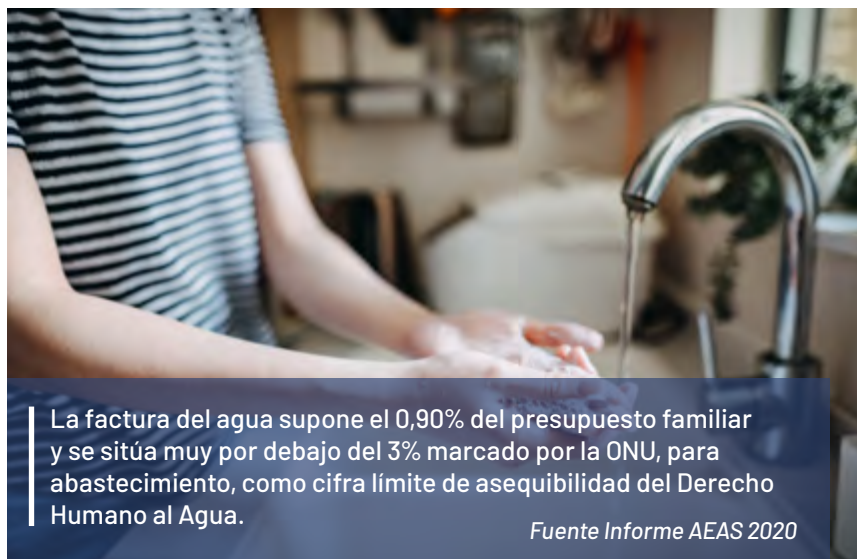
Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos

Aporta recursos: gestión eficiente, Know-how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación

Propone, implanta y consolida mejoras del servicio

Establece mecanismos de relación con los usuarios y resolución de incidencias

Es retribuido por la prestación



La factura del agua supone el 0,90% del presupuesto familiar y se sitúa muy por debajo del 3% marcado por la ONU, para abastecimiento, como cifra límite de asequibilidad del Derecho Humano al Agua.

Fuente Informe AEAS 2020

Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

¿Quién fija el precio del agua?

El precio del agua lo aprueba el regulador y titular del servicio de suministro de agua, que es el ayuntamiento de cada municipio. Posteriormente lo autoriza la Comisión de Precios de la Generalitat Valenciana.

¿Siempre pago lo mismo por el agua?

Disponemos de un sistema de tarifa progresiva con precios según el tramo de consumo. Cuanto mayor es el consumo, más caro es el precio del metro cúbico. Bonificando los tramos más bajos, fomentamos el consumo responsable y garantizamos el acceso al agua para todos.

¿Qué influye en el precio del agua?

El precio del agua está influido por varios factores, como la disponibilidad o escasez, el origen y la calidad del recurso, el coste energético para el suministro, nivel de calidad del servicio prestado, entre otros. Estos determinan el coste y, por tanto, el precio del agua.



Aigües de l'Horta AYUNTAMIENTO DE TORRENT

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

EXAMINA LA PROPUESTA Y ELABORA UN INFORME TÉCNICO PARA LA COMISIÓN DE PRECIOS

COMISIÓN DE PRECIOS GVA

ES LA RESPONSABLE EN ÚLTIMA INSTANCIA DE LA APROBACIÓN DE LOS PRECIOS



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Sistemas de gestión

El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por personal auditor interno cualificado y las externas se llevan a cabo por personas auditoras independientes de entidades de certificación externas.

El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde el 2000, año en que se realizó la primera certificación ISO en la compañía, hasta hoy día.

Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia, Aigües de l'Horta dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a proceso e incluye el laboratorio de agua potable de la empresa.

Gestión ambiental

Con el sistema de gestión ambiental ISO 14001 la empresa se compromete a cumplir los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como a evaluar sus impactos en el entorno y aplicar las medidas necesarias para prevenir la contaminación, es una herramienta fundamental para la gestión sostenible en la planta de depuración (en AHORTA solo se gestiona una planta depuradora) de agua residual, así como en el resto de instalaciones y actividades de la compañía.

Seguridad y salud

La norma ISO 45001:2018 ha permitido mejorar el sistema para mitigar los riesgos y mejorar el desempeño de nuestro negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y una plantilla más sana.

Verificación de 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 ISO 14064. Se ha obtenido en 2019-2020 el sello "CALCULO+REDUZCO". En 2021 se ha obtenido el certificado de inscripción con el alcance 3.

Familiarmente responsable

El sistema de la gestión de la conciliación, 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.



9001
Gestión de calidad



14064
Verificación de huella de carbono



14001
Gestión ambiental



45001
Prevención de riesgos laborales



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Alianzas como motor

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos

Alineamos nuestros compromisos...



**TRABAJAMOS CON PROVEEDORES
SOCIALMENTE RESPONSABLES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



66,6%

del volumen de
compra son
proveedores de la
Comunidad Valenciana.



100% de
nuestro volumen
de compra a
proveedores estratégicos
evaluados bajo criterios de DS.



50.503€

en acciones sociales,
de sensibilización
ambiental y educativas.



Trabajamos
con más de **125**
proveedores
de la Comunidad
Valenciana.



Colaboramos
con más de **70**
asociaciones,
organizaciones e
instituciones de ámbito
local, autonómico
y nacional.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

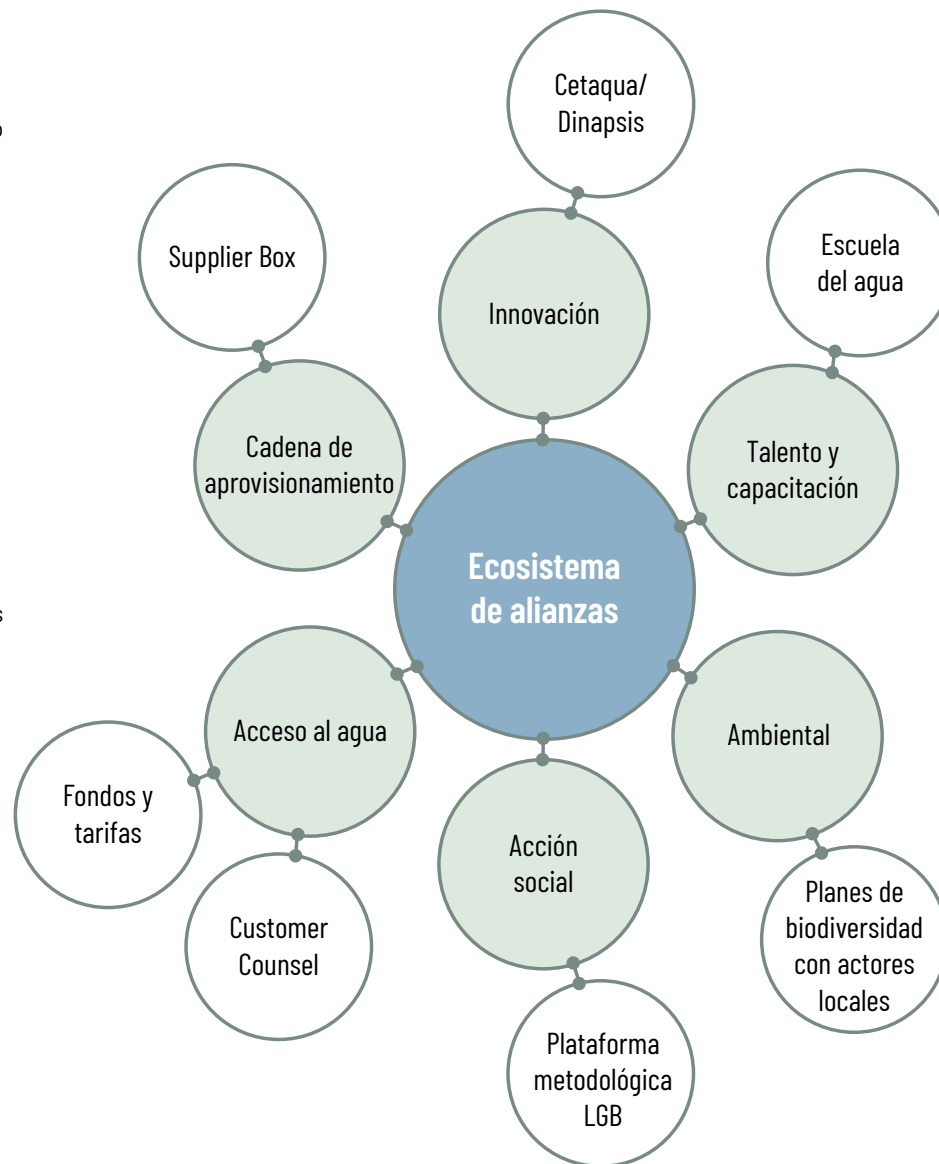
Sobre nuestro informe

Nuestra forma de trabajar

Las alianzas y colaboraciones son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En Aigües de l'Horta contamos con la experiencia de más de 25 años operando en la Comarca de l'Horta y ofrecemos nuestra capacidad y el conocimiento para el desarrollo de la comunidad local, y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible un crecimiento económico sostenible.

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.





Diálogo con grupos de interés

El diálogo con grupos de interés forma parte de nuestra Política de Desarrollo Sostenible y se realiza un seguimiento periódico en las que se averigua la percepción y sus expectativas sobre la compañía y el seguimiento de nuestros compromisos.

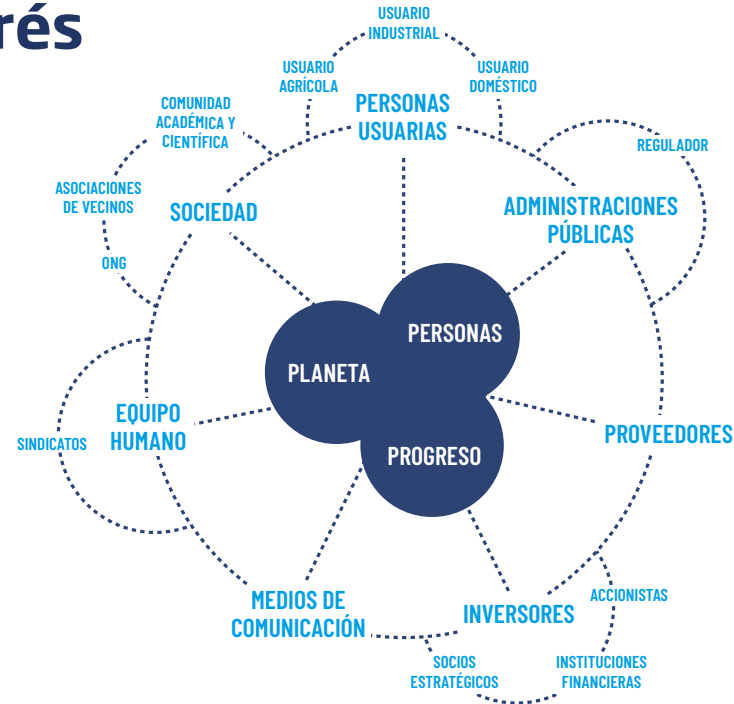
Los encuentros con los grupos de interés suelen ser a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa.

Aigües de l'Horta ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés.

Comunicación digital

Los canales digitales son una de las principales vías de comunicación bidireccional con los grupos de interés. La línea editorial se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio de agua y saneamiento.

Las tasas de interacción son superiores a 3, una cifra muy positivo según los expertos en redes sociales.



X Marca	Seguidores	Publicaciones	Engagements	Impresiones	Tasa de interacción
Aigües de l'Horta	1.294	73	139	3.835	3.45



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Evaluación proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de interés, fomentando la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello fomentamos las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración. Impulsamos, además, las alianzas para promover el desarrollo sostenible entre nuestros grupos de relación.

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

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.**

En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de desarrollo sostenible (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc.). En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema desarrollado por Agbar, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable mediante la evaluación y contratación de proveedores con criterios de transparencia para garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.

Hemos superado el objetivo y actualmente el 100% de nuestros proveedores estratégicos son seleccionados teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible. Para ello nos apoyamos en Repro de Achilles, un programa que nos ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico de Scoring RSC, en el cual aparecen preguntas clasificadas por bloques:

- **Liderazgo**
- **Diálogo**
- **Sistemas de Gestión**
- **Comunicación y transparencia.**

REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



Evaluación

Nivel de servicio

(calidad del servicio, relación precio/calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración).

Evaluación interna de satisfacción del servicio

Compliance

(Código Ético ¿hay conflicto de interés?).

Inocuidad

Coordinación de actividades empresariales
Seguridad y salud laboral

Desarrollo Sostenible

(Diversidad, conciliación, compromiso DS, calidad, ambiental, energética).

Reclamaciones

Índice Score RePro

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



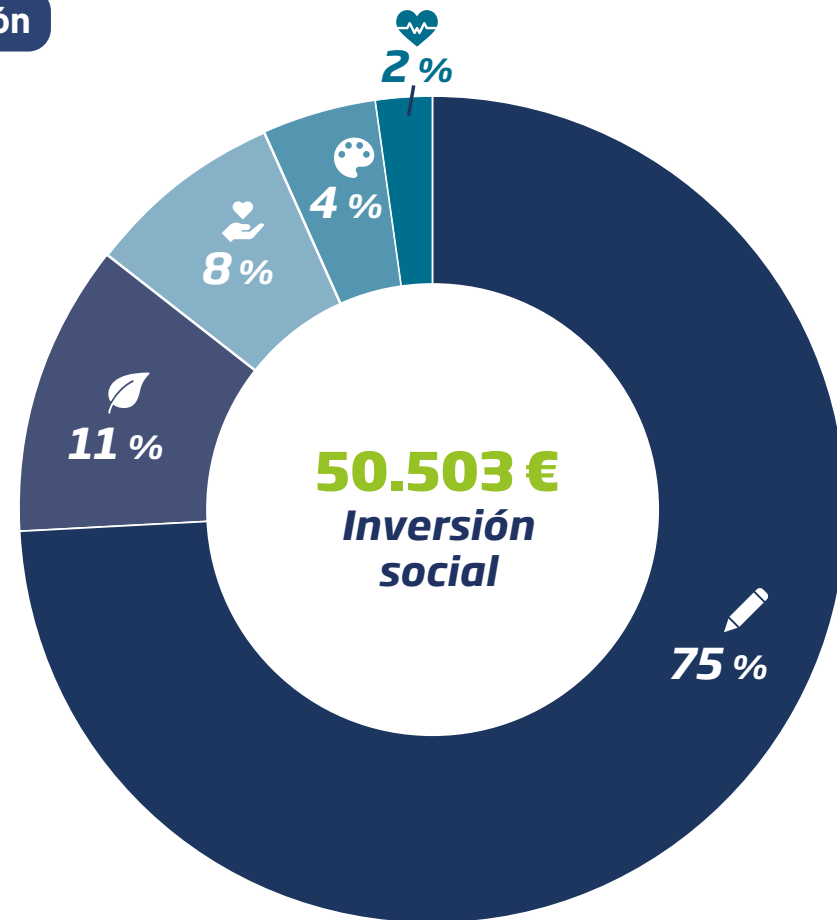
Inversión social

Desde Aigües de l’Horta valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking Group).

LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

Inversión social por área de actuación

- Medio Ambiente
5.697 €
- Bienestar Social
4.006 €
- Arte y Cultura
2.146 €
- Educación
37.563 €
- Salud
1.090 €



Inversión social por ODS



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Inversión social

Colaboración con Banco de Alimentos

Aigües de l'Horta ha firmado un convenio con el Banco de Alimentos de Valencia para poner en marcha una iniciativa que permita ayudar a aquellos colectivos más vulnerables y promover la sostenibilidad entre la ciudadanía.

Con esta iniciativa se contribuye a una recuperación sostenible, justa e inclusiva y supone una llamada a la acción a la ciudadanía para que, a través de un gesto tan sostenible como es solicitar la factura digital, puedan contribuir a mejorar la situación de muchas familias en situación de vulnerabilidad.

[1 €]



Donación para el Banco de Alimentos por cada solicitud de factura digital, en Aigües de l'Horta 1.266 clientes se han sumado a la iniciativa.

[18.585 €]



Importe total obtenido y donado a Banco de Alimentos en la Comunidad Valenciana.





Pacto social

En Aigües de l'Horta nos posicionamos como actores clave en la recuperación tras la pandemia mediante el impulso del Pacto Social, una propuesta con la participación (ONG, empresas, administraciones y ciudadanía) para responder a los desafíos que afrontamos actualmente como sociedad y contribuir a una reconstrucción económica verde e inclusiva, sin dejar a nadie atrás.

¿Qué es el Pacto Social?

Con el objetivo de dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la actual crisis sanitaria, abogamos por establecer un Pacto Social que garantice una recuperación económica sostenible e inclusiva, de acuerdo con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU.

El Pacto Social se fundamenta en la cooperación y el diálogo que se establece en las mesas de trabajo con los principales grupos de interés.

De este modo, proponemos un modelo de gestión del agua y del medio ambiente más eficiente, sostenible e inclusivo que preserve el planeta, mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

EJES DE ACTUACIÓN

SOLIDARIDAD

- Apoyo directo a personas en situación de vulnerabilidad.
- Transparencia de todos los conceptos de factura de agua.
- Nueva relación con la ciudadanía, adaptada al nuevo escenario.

EMPLEO

- Empleo de calidad y de futuro.
- Promoción de la actividad económica local.
- Contratación con criterios de sostenibilidad (teniendo en cuenta los ODS).

RECONSTRUCCIÓN VERDE

- Inversiones para transformar el modelo económico hacia un crecimiento más sostenible y seguro.
- Digitalización para la eficiencia y control de las infraestructuras.
- Sistemas avanzados y digitales de apoyo a las ciudades.
- Promoción del ecosistema de innovación a través de nuevas actividades relacionadas con el ciclo del agua.



Mesa del Pacto Social de Aigües de l'Horta

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Formación DUAL

La colaboración con las entidades educativas para la Formación Profesional Dual es nuestra apuesta para incentivar el talento e impulsar una mejor calidad del empleo joven.

El Grado superior de Gestión del Agua, del IES Gonzalo Anaya en Xirivella (Valencia) es el primer centro que lo ofrece en la provincia de Valencia y el tercero en la Comunitat este tipo de formación y que gracias al convenio, su alumnado podrá **realizar sus prácticas profesionales en la empresa mixta Aigües de l'Horta**.

Se trata de un modelo de éxito en la formación, basado en la colaboración público-privada, que genera oportunidades de futuro y abre un horizonte para garantizar una ocupación de calidad para jóvenes gracias a la combinación de las clases en el aula con el aprendizaje en la empresa.

El sector del agua es clave para la Economía Verde, genera confianza y contribuye al desarrollo de otros sectores ejecutando proyectos para avanzar en el desarrollo sostenible y actuando frente a la emergencia climática. Esto también se traduce en nuevos puestos de trabajo y, por tanto, se abren horizontes diferentes para los y las estudiantes. De ahí que en Hidraqua y sus empresas participadas apostemos por la formación dual a través del apoyo empresarial a estas formaciones de la mano de los institutos de la Comunitat Valenciana.

Además, esta apuesta por la formación dual, ha llevado a colaborar con otros institutos con formación dual para la incorporación de alumnos de prácticas en las áreas de administración y finanzas, laboratorio de análisis, e instalaciones eléctricas y automáticas.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Alianzas y colaboraciones

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

Organismos RSC

En Hidraqua participamos de manera activa con entidades y organizaciones empresariales con el propósito de promover e impulsar la responsabilidad y sostenibilidad empresarial.

- **CE/R+S** Club de Empresas Responsables y Sostenibles- Presidencia.
- **Pacto Mundial (Red Española)** Miembro Signatory.
- **APSA**- Centro de Empleo.
- **Red Acoge**- Colaboración Equidad.
- **Fesord**- Atención al cliente personas sordas.
- **Banco de Alimentos** de la Comunidad Valenciana.

Organismos empresariales

Colaboración con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento del desarrollo socioeconómico de la Comunitat Valenciana, así como contribuir al fomento de la competitividad de nuestra economía.

- **CEV** (Confederación empresarial de la Comunidad Valenciana) - Presidencia del Agua y Responsabilidad Social Empresarial.
- **Fundación Conexus**
- **AVE** (Asociación Valenciana de Empresarios).
- **El Círculo de Directivos de Alicante**
- **INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante).
- **FEMPA** (Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante).
- **AEAS** (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento).
- **AGA** (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).
- **AVACU** (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores).
- **AVAESEN** (Asociación Valencianas del Sector de la Energía).



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Organismos Innovación

Aspiramos a ser un referente en innovación en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un medio ambiente más sostenible por ello formamos parte de los principales Hub de innovación de la Comunitat Valenciana.

- **AVI** (Agencia Valenciana de Innovación)- Miembro del Consejo Valenciano de Innovación.
- **Distrito Digital Comunitat Valenciana**- Partner del Distrito Digital.
- **INVAT-TUR**- Miembro.
- **SmartCities- Think Tank**- Miembro
- **Alicante Futura**- Miembro del Comité Asesor.
- **UA** (Universidad de Alicante)- Miembro del Consejo Social y del Área de Innovación.
- **Parque Científico UMH de Elche**- Colaborador.
- **Alicante Port**- Grupo de trabajo Innovación Abierta.

Organismos para la Biodiversidad

La biodiversidad es el pilar para que el ser humano pueda vivir en la Tierra, según declaraciones de la ONU, es por ello fundamental para Hidraqua crear alianzas con entidades conservacionistas, organismos e instituciones para preservar nuestro patrimonio natural.

- **ANSE** (Asociación de Naturalistas del Sureste)- Proyectos restauración ecosistemas.
- **Aliats per la biodiversitat**- Miembro.
- **SEO Birdlife**- Proyectos voluntariado ambiental / Curso de formación.
- **Coordinadores de defensa bosque del Turia**- Colaboración proyectos.
- **Parcs Naturals Comunitat Valenciana**- Proyecto Guardian, Colaboración PN de las Lagunas de la Mata y Torrevieja.

Colaboraciones con la Universidad

- **UPV/UV**- Proyecto Guardian en investigación.
- **Universidad Europea**- Coordinación e impartición del módulo de ambiental del Master RSC del CE/R+S.
- **Consejo Social UPV** para potenciar talento científico femenino.
- **UA- Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático / Cátedra de Inclusión Social.**
- **UMH**- Proyectos vinculados a innovación, acción social, digitalización y sostenibilidad- Cátedra Pedro Ibarra.
- **UMH / UA**- Colaboración para seguimiento biodiversidad -.



Centro de referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento, con el objetivo de avanzar hacia un modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas.



La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, Responsabilidad Social y las Smart Cities. Aigües de l'Horta participa como miembro de la plataforma.



A lo largo del 2022, Hidraqua y sus empresas participadas han presentado **'CLIMAS para el CAMBIO'**. Una iniciativa que demuestra **el compromiso con el desarrollo sostenible, la lucha contra la crisis climática y la hoja de ruta a seguir para mitigar sus efectos en la región mediterránea.**

Por medio de esta serie de diez coloquios entre sectores más representativos de la Comunidad Valenciana, instituciones y especialistas se ha podido conocer los esfuerzos y estrategias que se están llevando a cabo para detener el cambio climático.

De la Albufera de Valencia a la UA Se inició el 12 de abril en la Oficina de Gestión Técnica de la Albufera de la Generalitat Valenciana y tras celebrar encuentros en algunos de los principales municipios de la Comunidad Valenciana entre ellos también Torrent, Paterna, Cullera, Elx, Torreveja, Alicante, Elda, Orihuela y Petrer ha finalizado con las conclusiones con la Universidad de Alicante.



Más de un centenar de asistentes han estado presentes en estas conversaciones de la mano de expertos y entidades locales. A su vez, 'CLIMAS para el CAMBIO' contó con la retransmisión en streaming de parte de sus respectivos encuentros con más de 130 visualizaciones de media.

Entre los temas tratados en estos foros, se ha puesto en valor el cambio climático entre los sectores empresariales, domésticos y educativos; el trabajo desde lo local para un objetivo global en materia de cambio climático; las alianzas en favor de las personas y el ámbito de lo social o la sostenibilidad de los destinos turísticos.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

Pacto Mundial

Hidraqua está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el 2019, con el que ha adquirido el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios, así como el compromiso con la consecución de los ODS y su difusión.



DERECHOS HUMANOS



NORMAS LABORALES



MEDIO AMBIENTE



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas

Hidraqua ha publicado el avance de las políticas propuestas por el Pacto Mundial y ha reportado el Informe de Progreso 2021 (COP) sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto ("GC Advanced"). A través del nivel GC Advanced, la Oficina del Pacto Mundial reconoce a las empresas que se esfuerzan por publicar informes de seguimiento y que han adoptado sobre una amplia gama de mejores prácticas en el gobierno y la gestión de la sostenibilidad basados en los Principios de Pacto Mundial.

Consulta a: **Communication on Progress**





Derechos humanos

Para Aigües de l'Horta el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. El respeto a los derechos humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestras actividades y defenderlos en todos los países donde operamos es parte integral de nuestra responsabilidad.

Este compromiso ético se sustenta en la Política de Derechos Humanos de Agbar; en el Código de Conducta de Aigües de l'Horta; en la agenda de Naciones Unidas, a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos en 2019–, y en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible.

La debida diligencia de estos derechos se asegura, entre otros mecanismos, a través de la articulación de políticas de gestión, la identificación de los riesgos asociados al impacto sobre los derechos humanos, el establecimiento de canales de diálogo entre el personal (como la red de embajadores), y buzones como el codigodeconducta@aigueshorta.es, disponible para realizar cualquier consulta o queja.

Se ha llevado a cabo una identificación de riesgos y amenazas en relación con los derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales para detectar

posibles puntos de vulnerabilidad y, en su caso, diseñar e implementar medidas para mejorar la calidad de dichos riesgos. El perímetro estudiado ha incluido no solo el grado de cumplimiento interno sino también el de los proveedores de Hidraqua. Como resultado de dicha identificación no se han detectado riesgos significativos en los ámbitos de derechos humanos, derechos sociales y riesgos medioambientales.

Derechos humanos y plantilla

En su política de derechos humanos, Aigües de l'Horta se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de su plantilla según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de la existencia de la mencionada política de derechos humanos.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla de Aigües de l'Horta está adscrita a convenio colectivo que mejoran el Estatuto de los trabajadores y dicha normativa.

En el Código de Conducta se recogen valores corporativos que se expresan a través de la actuación de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre la plantilla basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. Hidraqua condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, Aigües de l'Horta tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

El compromiso con los derechos humanos se materializa en distintas políticas, como la Política de Equidad y la Política de Seguridad y Salud Laboral, desplegándose asimismo a través de iniciativas para fomentar el empleo estable y el bienestar y la experiencia de su personal. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional y la nutrición y alimentación, con un amplio abanico de acciones y actividades que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

Otra iniciativa es el proyecto Smart Working, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir el momento, el lugar y la forma de trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación.

Hidraqua impulsa el empleo de calidad también desde el ámbito formativo como la incorporación de estudiantes en prácticas y la formación dual. Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.

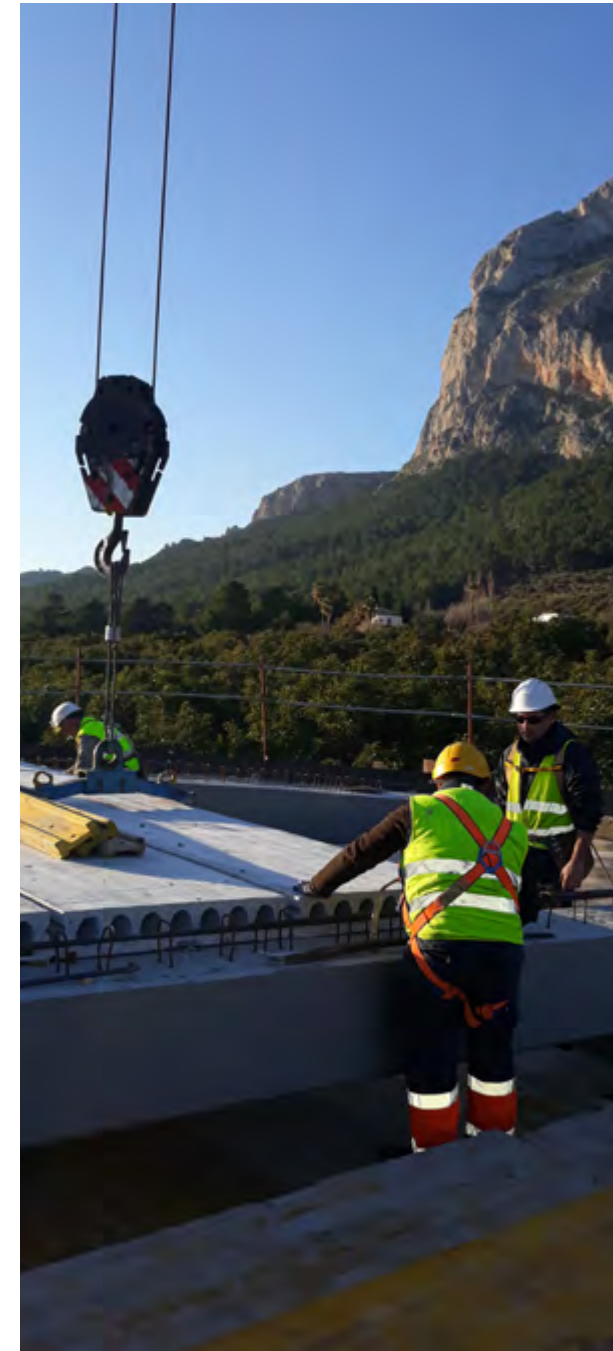
Derechos humanos en la cadena de valor

Aigües de l'Horta forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de dicha comunidad se incluyen preguntas sobre cumplimiento de los derechos humanos, tanto para su registro básico como el registro Repro (dando cobertura a los proveedores de riesgo medio y alto). De forma directa (referencia explícita al concepto "derechos humanos") e indirecta (referencia a artículos específicos como la no discriminación, explotación infantil, etc.).

Los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código de Conducta en el portal de proveedores Supplier Box y pueden vehicular cualquier queja o denuncia a través del canal indicado.

Los proveedores estratégicos con los que trabaja Aigües de l'Horta están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado, en virtud del marco legal laboral existente.

Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos. Aigües de l'Horta, además, hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizando con cláusulas específicas en sus contratos con terceros.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Lucha contra el cambio climático

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Lideramos la lucha contra el cambio climático

Alineamos nuestros compromisos...



**REDUCIR LAS EMISIONES DE CO₂
DE NUESTRA GESTIÓN**

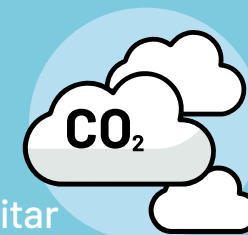
con los objetivos de Desarrollo Sostenible



El **100%**
de la capacidad de
compra cubierta con
energía eléctrica verde.



La compra de
energía verde
ha supuesto evitar
la emisión de más



1,15tn CO₂ eq aprox.

Sistema de
protección
frente a
incendios forestales.



Verificación
de la huella
de carbono.



653.789,107 KWh
ahorrados
en los últimos
4 años, que es
el equivalente al
consumo anual
medio de 200 hogares.





Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

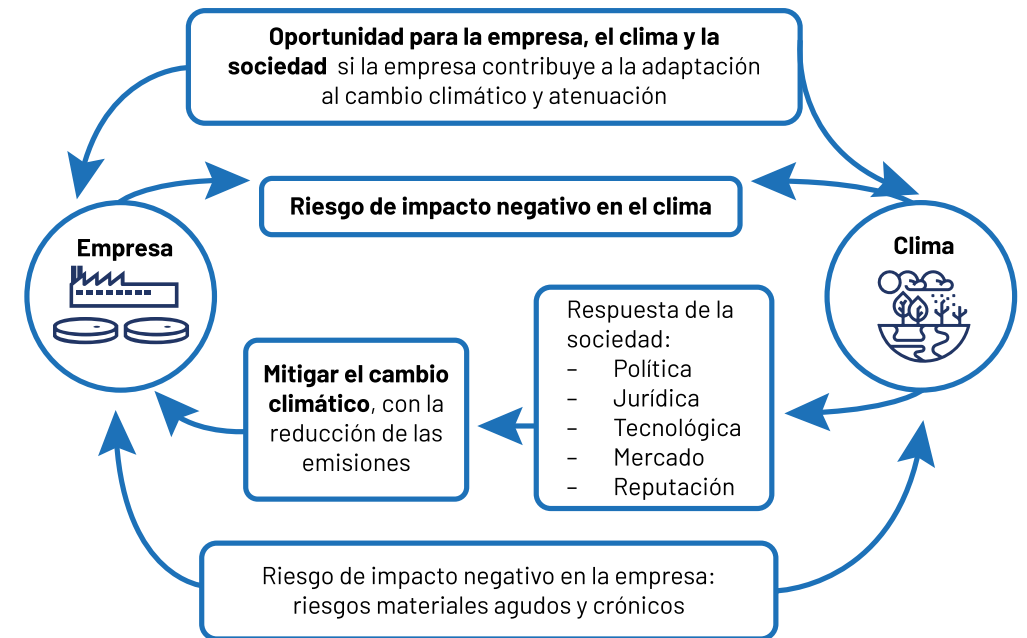
En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de la sociedad, como son la lucha contra el cambio climático o la pérdida de biodiversidad, para los cuales se dispone de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa ya que, por ejemplo, podrían alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable, o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos y afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas.

la salud de las personas (agua de calidad, saneamiento) y el respeto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire, suelos).

Abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.

En segundo lugar, los activos que gestiona Aigües de l'Horta han sido diseñados para



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

En Aigües de l'Horta hemos diseñado una estrategia climática basada en cuatro líneas

Mitigar el cambio climático,
con la reducción de las
emisiones

Promover modelos de economía
circular con soluciones de **residuo 0**

Desarrollar **planes de resiliencia** para
hacer frente a los efectos del cambio
climático sobre los recursos hídricos,
impulsando la preservación de
ecosistemas clave en el ciclo del agua

Desarrollar modelos responsables con
el clima, potenciando **infraestructura
verde** (soluciones basadas en la
naturaleza) y una economía baja en
carbono





Movilidad sostenible

En 2022 hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 13 vehículos ECO (4 eléctricos, 5 GLP e 4 híbridos), que suponen un 72,2 % del total de nuestra flota. Otra iniciativa para fomentar la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales.

[72,2 %]



De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos y GLP) .



Verificación de la huella de carbono

Aigües de l'Horta tiene verificado su huella de carbono según la norma 14064, la empresa se encuentra inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico.

Con la reducción de emisiones durante el periodo del 2016 al 2020, se ha obtenido el sello CÁLCULO+REDUZCO que otorga el Ministerio por la reducción de emisiones. En 2021 se amplía el cálculo con el alcance 3 que incluye las emisiones indirectas.

INNOVAMOS CON...



Distrito Cambio Climático es el hub de iniciativas tecnológicas e innovadoras frente al cambio climático dinamizado por Agbar, junto con la consultora experta en innovación Gellify, en la Comunidad Valenciana. El proyecto ofrece oportunidades de nuevos negocios a las start-up participantes, así como a administraciones públicas y corporaciones que puedan beneficiarse de las soluciones a desarrollar. La actividad se inició en septiembre de 2020 con el lanzamiento de una convocatoria para que start-up de todo el mundo se sumaran a esta iniciativa de innovación abierta.



Adaptación

La estrategia de adaptación de Aigües de l'Horta, más allá de proyectos de preservación del agua o de economía circular, se fundamenta en el desarrollo del modelo operativo Dinapsis, muestra de la transformación digital de Hidraqua y las empresas mixtas participadas en la Comunitat Valenciana para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental. Dinapsis combina la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, ofreciendo un entorno totalmente operativo que permite mejorar la resiliencia de las ciudades con una respuesta frente a los eventos extremos.

INNOVAMOS CON...

Smart River Basin, la tecnología para prevenir inundaciones

Smart River Basin -Gestión Inteligente de Episodios Climáticos Extremos- es el nombre de esta plataforma que gestionará la institución provincia de Alicante en colaboración con Agbar, que la cede gratuitamente, y que permitirá, entre otras acciones, analizar mediante simulaciones la capacidad de las principales infraestructuras existentes para mitigar los efectos de las inundaciones y evaluar medidas alternativas para mejorar la resiliencia de la zona.,

La plataforma está a disposición de ayuntamientos, comunidades de regantes, confederaciones hidrográficas, de la Generalitat Valenciana y de cualquier otra administración que lo precise.



Parque inundable de la Marjal (Alicante) después de unas lluvias torrenciales

Smart River Basin es una herramienta compuesta por un sistema que analiza la resiliencia de las infraestructuras críticas de protección contra inundaciones y por otro de alerta temprana que ayuda en la coordinación de los servicios de emergencia. Además, incorpora una plataforma de información que recopila, homogeneiza y estructura los datos relacionados con el agua en el territorio.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Estación meteorológica

Aigües de l'Horta cuenta en su oficina de Torrent con una **estación meteorológica** que le permite obtener información propia sobre las condiciones Aigües de l'Horta cuenta en su oficina de Torrent con una **estación meteorológica** que le permite obtener información propia sobre las condiciones climatológicas de la zona como lluvia, temperatura, radiación solar o fuerza y dirección del viento.

Esta información, especialmente la relacionada con el estudio y evaluación de las precipitaciones, **nos ayuda a poder realizar una mejor gestión de la red de alcantarillado** mediante la predicción y prevención en tiempo real de las posibles inundaciones en episodios extraordinarios de fuertes lluvias y a contar con una base de datos con las lluvias históricas acaecidas.

Aigües de l'Horta **comparte los datos instantáneos de manera pública** con la población así como con cualquier persona a la que le pudieran resultar de interés.

Enlace: Datos [estación meteorológica](#)



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Preservación del agua

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Preservamos el agua como fuente de vida

Alineamos nuestros compromisos...



**REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA CON
EL AHORRO Y LA REUTILIZACIÓN**

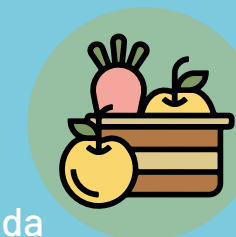


con los objetivos de Desarrollo Sostenible

El rendimiento
hidráulico de
74,6%
en Torrent.



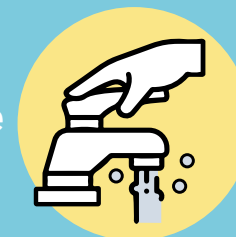
55%
del agua
regenerada
es utilizada para riego
agrícola.



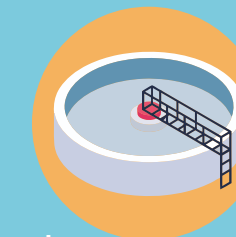
Analizamos más de

10.000

parámetros para garantizar
la potabilidad del agua
del grifo.



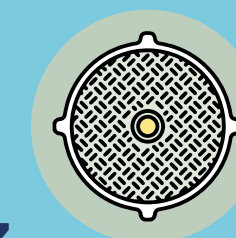
1,91HM³
de agua depurada.



40,36km

de red de
alcantarillado
limpiada
anualmente y

más de **8,3km**
imbornales limpiados



**Control
de vertidos**
en la red de saneamiento.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Las prioridades, en cuanto a la gestión del agua en un entorno de escasez hídrica, se basan en tres objetivos prioritarios:

- La recuperación de nuestros ríos y acuíferos, y la protección frente a las inundaciones.
- El impulso al saneamiento, depuración y reutilización, y la digitalización de la administración del agua.
- La lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.

Desde Hidraqua trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

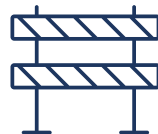
En España, uno de los países de la UE con mayor estrés hídrico, 2021-2022 ha sido el tercer año hidrológico más seco desde que se tienen registros fiables (1961). El mal estado de conservación de nuestras reservas subterráneas de agua que, según el informe SOS acuíferos elaborado por Greenpeace, afecta al 44% de las masas de agua subterráneas españolas, de las que se abastece el 30% de la población de nuestro país.



Mejoras en infraestructuras hídricas

Las inversiones netas y los fondos de renovación tienen un impacto positivo en la red de agua mejorando el servicio desde el punto de vista de aumento de caudal y mejora en la calidad del agua. También tienen un impacto positivo al reducir las fugas y las pérdidas de agua provocadas por roturas.

Por otra parte, las mejoras en la red de saneamiento se encaminan a aumentar las capacidades de evacuación de las aguas residuales y drenaje especialmente para los episodios de lluvias, y de este modo se evita infiltraciones al medio y se resuelve los problemas de olores y atrancamientos en la red de colectores.



1,70 M€

en fondos de renovación en redes de agua potable y saneamiento



309.547 €

de inversión en infraestructuras para la gestión sostenible del agua



Fondo de Renovación e Inversiones

IMPORTE TOTAL 2.009.971,66 €

Renovación red de agua potable

Torrent

- ▶ Reentubado del pozo N3 Ciudad de Torrent
- ▶ Cami Reial Fase II: Suministro e instalación piezas para renov. Redes
- ▶ Renovación red en varias zonas
- ▶ Renovación red C/.Don Juan de Austria
- ▶ Renovación red Cami Reial (Fase III)
- ▶ Mitigación Emisión Vibraciones E.B.A.P. Champi Torrent
- ▶ Conexión y suministro AP Urbanización Monte Redondo
- ▶ Renovación AP C/Buenos Aires y San Estanislao
- ▶ Compras Informáticas HDW 2022

Picanya

- ▶ Mejora hidráulica C/ Sol
- ▶ Mejora hidráulica C/Lluis Vives

Beniparrell

- ▶ Entronques Av.Blasco Ibañez-Albal-San José

Xirivella

- ▶ Sectorización y Renovación Válvulas
- ▶ Desvío conducciones CEIP Gregori Mayans i Ciscar (50%)

Aldaia

- ▶ Contadores

Renovación red de alcantarillado

Torrent

- ▶ Renovación red C/ Victoriano Andrés
- ▶ Renovación red C/ 25 d'Abril
- ▶ Rotura colector norte de Torrent/Escolera
- ▶ Mejora de red pluviales

Picanya

- ▶ Mejora hidráulica c/Sol (1/2)

Xirivella

- ▶ Desvío servicios CEIP Gregorio Mayans (50%)

Alfara

- ▶ Renovación bloques la Paz
- ▶ Reparación colector C/ Dr. Navarro

IMPORTE

Total	391.836,33 €
	33.583,92 €
	5.101,80 €
	3.720,00 €
	23.951,59 €
	14.952,11 €
	980,00 €
	250.271,38 €
	51.989,12 €
	7.286,41 €
Total	5.880,00 €
	850,00 €
	5.030,00 €
Total	48.327,82 €
	48.327,82 €
Total	214.016,02 €
	147.061,62 €
	66.954,40 €
Total	1.008.520,09 €
	1.008.520,09 €

IMPORTE

Total	260.940,90 €
	60.632,09 €
	30.828,66 €
	77.923,92 €
	91.556,23 €
Total	850,00 €
	850,00 €
Total	66.954,40 €
	66.954,40 €
Total	12.646,11 €
	2.718,48 €
	9.927,63 €



Eficiencia hidráulica

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.

Agua no registrada (ANR)

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR).



Acciones para reducir el agua no registrada

2021	2022	
11.658	25.490	Contadores de telelectura
12.723	126.997	M³ recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
1.084	958	Fugas de agua detectadas y reparadas
71,3% Torrent	74,6% Torrent	
70,7% Consorcio	70,9% Consorcio	Rendimiento técnico hidráulico
20.496	6.242	Avisos a clientes sobre consumo excesivo



INNOVAMOS CON...

Inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo

Trabajamos, a través de la Know-Tech Office, para optimizar la gestión de nuestros activos, mejorando su eficiencia mediante el uso de inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo de los equipos (minimizando tiempos de fallo, mantenimientos innecesarios y buscando la eficiencia global del sistema).

y para la localización de fugas

Soundwater es una aplicación móvil que permite localizar fugas o roturas en las redes de abastecimiento de agua. Desarrollada bajo un algoritmo de inteligencia artificial, la app es capaz de reconocer patrones en los sonidos de las fugas de agua y constituye una herramienta de gran utilidad para los operadores menos experimentados.

Red de alcantarillado

	Nº Campañas realizadas	Nº Pozos de registro tratados	Nº de arquetas de resgistro tratadas	Kms red colectores aneamiento tratados	Nº de imbornales tratados
Desinsectación y desinfección	4	13.943	5.601	536 KM	-
Deratización	4	5.792	-	536 KM	-
Mosquitos tigre	4	-	-	-	16.483



Trabajo preventivo

541 Km

de red de alcantarillado y colectores.

19.286

imbornales limpiados.

1.809

Actuaciones en correctivo de tapas pozos, imbornales y registros alcantarillado

8,31 km

de redes inspeccionadas con CCTV y visual.

40,35 km

de limpieza de red.

4

campañas anuales de desinsectación



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Plan de control de vertidos

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

El plan de control de vertidos es una herramienta para la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de las estaciones depuradoras mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de 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 en los municipios donde el Plan de Control de Vertidos lleva años implantado ha descendido a valores de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado municipal tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales en sus términos municipales.

Plan de Reducción de Contaminación

El objetivo del Plan de Reducción de Contaminación 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 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 residuales hasta cumplir con los límites de la ordenanza.



El control de vertidos se lleva a cabo en: Torrent, Beniparrell, Picanya, Aldaia, Alfara del Patriarca, Xirivella.



Índice de contaminación en los municipios

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

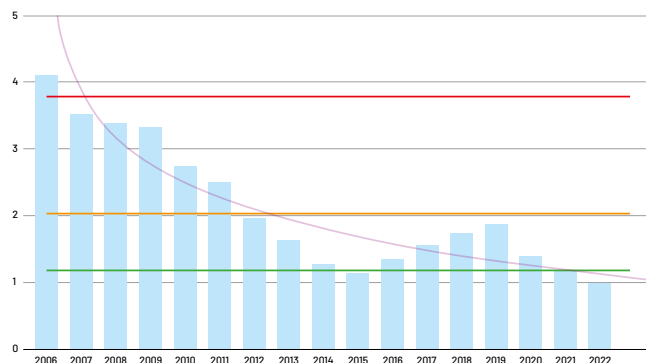
Concienciación social

Equidad y personas

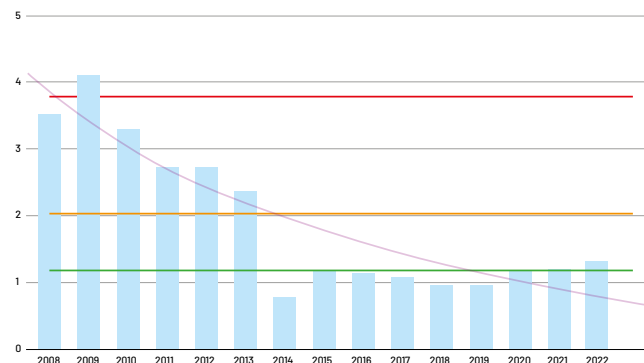
Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

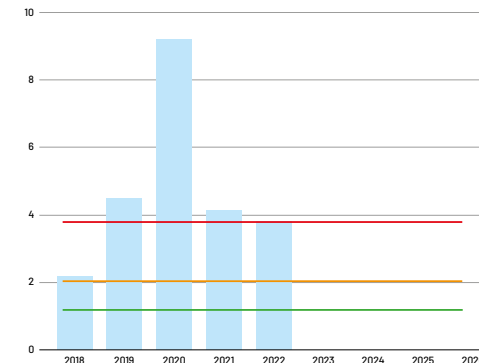
IC-Medio - TORRENT



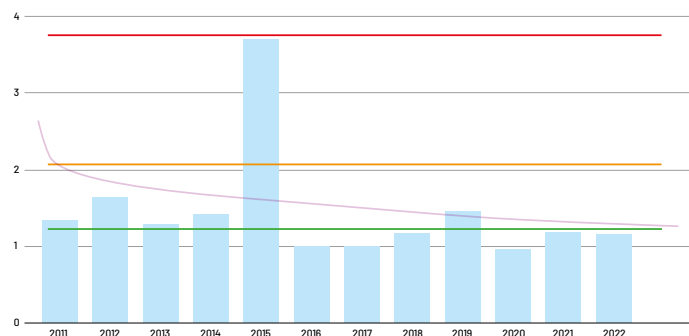
IC-Medio - ALDAIA



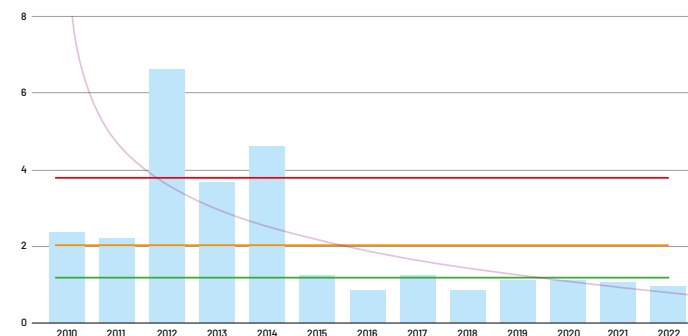
IC-Medio - BENIPARRELL



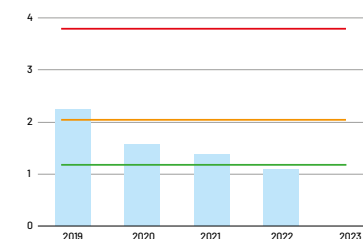
IC-Medio - PICANYA



IC-Medio - ALFARA



IC-Medio - XIRIVELLA



■ Índice de contaminación
 — Línea de tendencia de índice de contaminación
 — IC BAJO
 — IC MEDIO
 — IC ALTO



Gestión avanzadas de aguas subterráneas

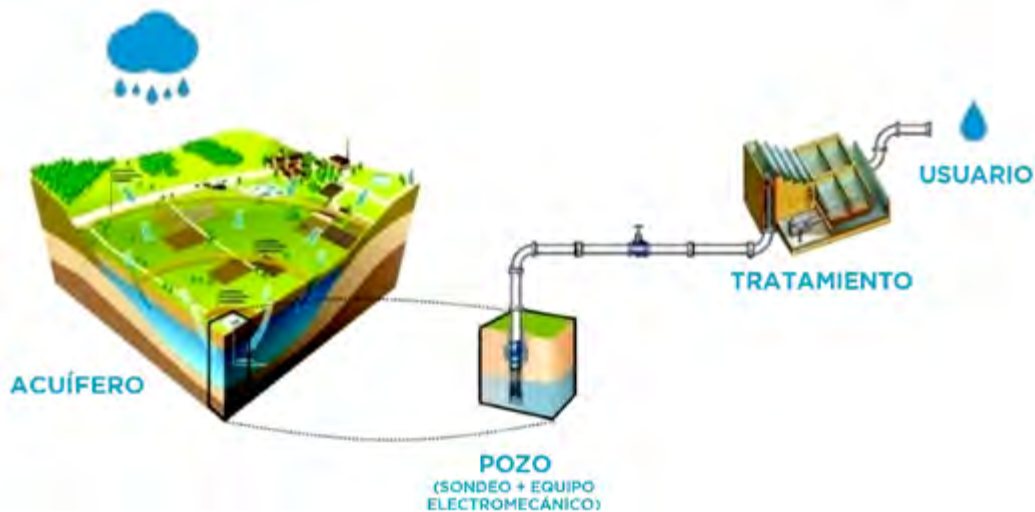
De todos los municipios servidos por Aigües de l’Horta, Torrent se abastece de agua subterránea mediante pozos. Por este motivo, Aigües de l’Horta se ha especializado en la gestión avanzada de los pozos para la extracción del agua.

Aigües de l’Horta ha trabajado en la identificación de los pozos más significativos y hemos iniciado la implementación de la sensórica que permita un mayor control y seguimiento de las variables de funcionamiento: caudal y volumen producido, consumo y demanda de energía y presión, y profundidades del agua captada, tanto en régimen de bombeo como en condiciones estáticas.

INNOVAMOS CON...

en la sostenibilidad en la gestión y sostenibilidad de los acuíferos

Para ello se están utilizando tecnologías punteras, desarrolladas por Agbar, como el iDroLewell, medidor del nivel de agua de los pozos, o el iDroSmartwell, que permite la captación y el envío de los parámetros de funcionamiento de estos activos a la plataforma Well Watch, también desarrollada por Agbar, con la que es posible llevar a cabo un seguimiento online tanto del equipo electromecánico como del pozo y del acuífero captado. Todo ello para asegurar un uso eficiente y garantizar la sostenibilidad del recurso en el tiempo.



Origen del agua suministrada M3

	2021	2022	%
Superficial	7.722	8.187	72,03%
Subterráneo	3.342	3.080	27,97%
TOTAL	11.064	11.267	



Calidad del agua

El agua que distribuye Aigües de l'Horta supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la OMS, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país.

Durante el año 2022 se han realizado más de 2.000 análisis anuales de diferentes tipos, destacando los análisis completos, determinaciones de radiactividad, análisis de control y análisis completos, así como constantes determinaciones de cloro in situ para garantizar la desinfección del agua suministrada. En total se han llevado a cabo en diferentes laboratorios acreditados unas 14.000 determinaciones de los diferentes parámetros regulados por la legislación según RD/140 y su modificación RD/902 del 2018. Desde 10 de enero de 2023 el RD 3/2023.

La garantía de calidad del agua potable se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución. También, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.

Mediante análisis microbiológicos y físico-químicos del agua en la red permiten vigilar todos los parámetros (metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor...) 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.

Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella, en base al RD 487/2022, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

Control del agua en grifo del consumidor

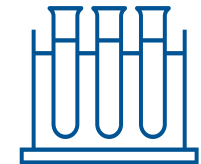
Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).

Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D., y que Hidraqua ha impulsado para mejorar el servicio de agua potable municipal.

Objetivos de la campaña :

- Identificar la calidad del agua de consumo humano en los grifos de los hogares y empresas de los municipios.
- Conocer el estado de las instalaciones interiores de distribución de agua potable y detectar posibles deficiencias.
- Complementar la caracterización de la calidad del agua de consumo en la red de distribución, así como detectar y corregir las posibles deficiencias en la red de distribución de agua potable del municipio.

Seguimiento de calidad del agua suministrada a través del portal de Servicio de Información Nacional de Aguas de Consumo:



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Catas de agua

Aigües de l'Horta junto a los municipios organizan de manera periódica cata de aguas, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía las cualidades organolépticas del agua del grifo y romper falsos mitos sobre el agua del grifo frente a otras.

La cata consiste generalmente en probar seis aguas diferentes (de embalse, de pozo, embotellada de alta mineralización, embotellada de baja mineralización, de la red de agua potable del municipio y de desalinizadora).

En primer lugar se realizaba un análisis visual de la misma para testar su brillo, fluidez, color y limpieza. Después, se procede a un análisis olfativo para considerar las fragancias presentes, agradables o desagradables. En esta prueba, se valora la frescura del agua así como el aroma que pueda desprender debido a la presencia de cloro, detergente, hidrocarburos o disolventes.

Finalizando con un análisis gustativo en el que los participantes valoran el sabor dulce, salado, ácido o amargo del agua.

Los participantes al finalizar la cata se sorprenden de las diferencias entre los tipos de aguas y valoran positivamente el agua que reciben en sus hogares. En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.

En las jornadas se explica los controles que se realizan para garantizar la potabilidad del agua, las ventajas económicas y ambientales de consumir agua del grifo frente a otras y también la importancia y el valor de sales minerales del agua para nuestro organismo, como son el calcio, sodio, magnesio, potasio... que son necesarias para un buen funcionamiento del corazón, los huesos, los músculos o las neuronas.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Desnitrificadora para Calicanto en Torrent

Aigües de l'Horta y el Ajuntament de Torrent han desarrollado n la nueva planta desnitrificadora para el suministro de agua de Calicanto dentro del Plan de Fomento de Infraestructuras Cívicas Urbanas y Sostenibles (FICUS).

La nueva estación de tratamiento de agua potable para la eliminación de nitratos mediante tratamiento biológico en el depósito Horteta, el cual suministra agua a la urbanización Calicanto de Torrent, con el objetivo de ofrecer un servicio con garantías de calidad y de continuidad a los vecinos y vecinas de la zona que solucionará el problema del alto índice de nitratos del agua que impide desde hace más de cinco años que puedan utilizarla para cocinar o beber y que evitará que tengan que cargar con garrafas prácticamente para todo.

Cabe destacar que la planta se ha diseñado para una capacidad de tratamiento superior a los 600.000 m3/año y con la facultad de adaptarse a la variabilidad de la demanda de agua de la urbanización Calicanto y Montelevente, de manera que se asegure en cualquier condición la potabilidad del agua tratada, dado que el suministro del área se realiza a través de la captación de aguas subterráneas.

Las obras está previsto que finalicen durante el 2023 y cuentan con un presupuesto de 590.390,88 €.



INNOVAMOS CON...

Desnitrificadora biológica

El proceso biológico de la desnitrificadora permitirá la remoción del contenido en nitratos de las aguas de los Pozos Horteta, sin generar ningún rechazo y, por tanto, aprovechando prácticamente el 100% del agua captada de dichos pozos. Tan solo se genera una fracción inferior al 1% del volumen tratado en el contralavado de filtros que se utilizará en el riego de la parcela. Consta de un biofiltro donde se produce la reducción del nitrato (NO3) a nitrógeno gas (N2) y un posterior filtro de afino de carbón activo granular.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

De lineal a circular

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...



**CONVERTIR EN BIOFACTORIAS NUESTRAS
INSTALACIONES PRINCIPALES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



2.494tn

de fangos de
depuración
valorizados y reutilizados



Reutilizamos

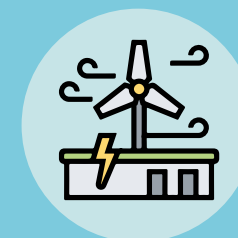
1,03Hm

de agua regenerada



**5.740
litros**

de aceite
doméstico usado
valorizado como
biocombustible



El **100%**

del fango
empleado como
abono agrícola





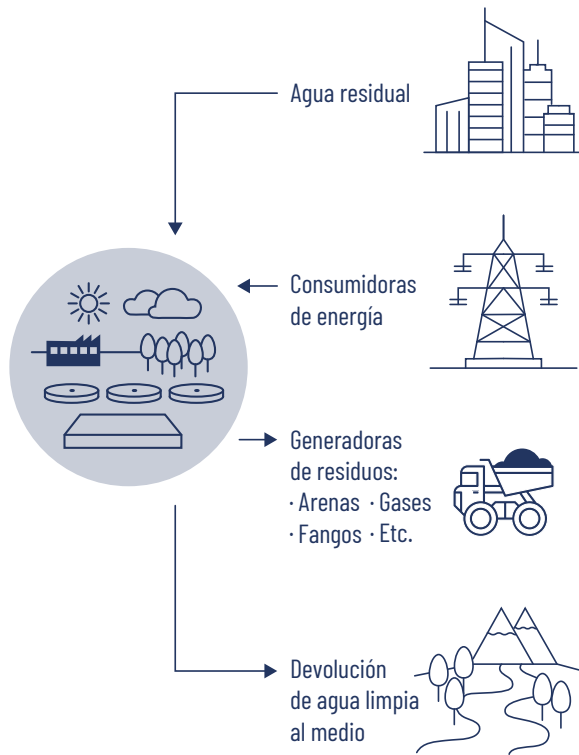
¿Qué es un biofactoria?

Durante muchos años las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas instalaciones generan residuos y consumen energía.

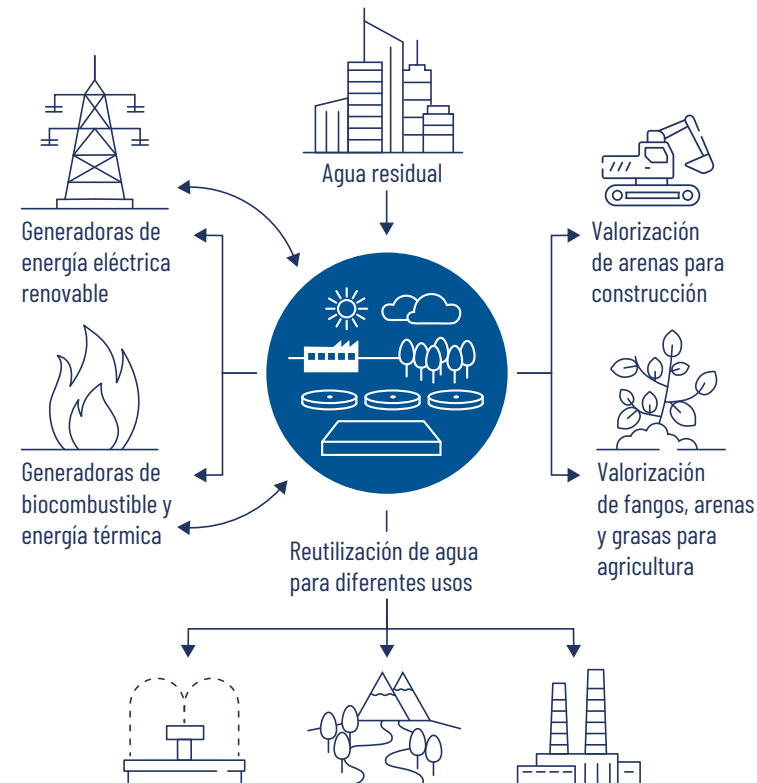
Con la estrategia de biofactorías, Agbar propone un nuevo modelo de instalaciones, basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto al agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración con el entorno ambiental a través de la infraestructura verde, fomentando la biodiversidad, y por otro lado la generación de impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, a través del diálogo, la colaboración con los grupos de relación y la sensibilización ambiental.

Modelo lineal: **DEPURADORAS**



Modelo circular: **BIOFACTORÍAS**



La implantación de un modelo de economía circular se ha convertido en un paso esencial en la estrategia de Aigües de l'Horta para poder combatir de forma efectiva el cambio climático y conseguir instalaciones que sean autosuficientes desde un punto de vista energético y que permitan conseguir el objetivo residuos cero.



Reutilización

La utilización sostenible de las aguas regeneradas permite atender las necesidades a partir de actuaciones con menores costes económicos, ambientales y sociales. Los recursos procedentes de las aguas regeneradas, bien planificados y gestionados, pueden complementar las medidas principales de gestión de la demanda, con el fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.

El uso de las aguas regeneradas permite:

- **Liberar recursos de calidad** para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- **Reducir el vertido neto a los sistemas naturales**, fundamentalmente ríos y aguas costeras, y por tanto la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- **Poner a disposición recursos que requieren menos energía** que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.
- **El aporte del efluente para uso ambiental** en espacio naturales.

Caudal tratado
1.877.003 M³ /Año

55 %
de reutilización

- **Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades** con menor coste económico para el municipio.
- **Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola**, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).



Valorización de fangos

En el proceso de depuración se genera un residuo del proceso los fangos. Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el transporte. En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano

y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto del fango y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales

destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

El volumen de fango deshidratado generado en 2021 en la edar de Torrent ha sido de 2405 Tn, el 100% del fango se ha reutilizado como abono y enmienda orgánica en agricultura.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Proyecto de adecuación de la nueva EDAR de Torrent

La Edar de Torrent fue construida a finales de los años 70 y posteriormente fue ampliada en 1994, configurándose su situación actual. Esta edar cuyo caudal de diseño es de 18.000 m³/día con una carga de 90.000 h-e, da servicio al municipio de Torrent y a diversos polígonos industriales de la zona.

Las instalaciones cuentan con pretratamiento, tratamiento primario y secundario, y la estabilización de los fangos se realiza de manera anaerobia. Esta Edar no dispone de tratamiento terciario y su estado actual presenta algunas disfunciones que dificultan que su efluente alcance las condiciones establecidas de vertido.

Existen tres grandes colectores que transitan el influente, Norte, Sur y Vedat. Cada uno dispone de unas características diferentes y han sido construidos en épocas distintas. El municipio no dispone de ningún elemento regulador de la red de saneamiento-pluviales, tan solo aliviaderos.

En la actualidad el caudal influente es de 14.000 – 15.000 m³/día, de un agua típicamente urbana de media carga, con una carga real de 150.000 h-e, y el modo de funcionamiento es singular, ya que tan solo un tercio del caudal que llega a la depuradora es tratado completamente y el resto es

enviado desbastado a la EDAR de Pinedo (Valencia).

La planta es antigua, y ha sido remodelada en varias ocasiones, aunque su estado de conservación es aceptable, los equipos y la tecnología ya están alcanzando su ocaso de vida.

A este respecto se proyecta la reforma de la E.D.A.R. de Torrent, con la incorporación de tratamiento terciario, cumpliendo con lo indicado en el Real Decreto 1620/2007, de 7 de diciembre para satisfacer las necesidades de riego de la zona correspondiente del Canal Júcar-Túria.

La planta se mantendrá con el mismo caudal nominal de 18.000 m³/día, pero con otro proceso, debido a que las instalaciones existentes están desfasadas y en mal estado. Esta situación da pie a que la planta es básicamente nueva, reaprovechándose uno de los biológicos Ampliación 1995 como tanque de agua tratada y poco más. La nueva EDAR contará con las siguientes unidades de proceso:

Línea de agua

ARQUETAS, COLECTORES DE LLEGADA, OBRA DE DESBASTE Y POZO BOMBEO

TANQUE ANTI - DSU

PRETRATAMIENTO

REACTOR BIOLÓGICO AEROBIO

DECANTADOR SECUNDARIO

REACTOR AnMBR MEMBRANAS

DESODORIZACIÓN

Línea de fangos

ARQUETAS DE RECIRCULACIÓN Y PURGA

ESPESADOR POR GRAVEDAD

DESHIDRATACIÓN DE FANGOS

SILO DE FANGO DESHIDRATADO

DESODORACIÓN





Parámetros de diseño y grado de tratamiento a alcanzar

PARÁMETRO DE DISEÑO	UNIDAD	VERANO	INVIERNO
HABITANTES EQUIVALENTES	Hab - eq	150.000	150.000
CAUDAL MEDIO	m³ / d	18.000	18.000
CAUDAL PUNTA	m³ / d	403.5	403.5
CAUDAL MÁXIMO	m³ / d	1875	1875
DBO ₅	mg / l	500	500
DQO	mg / l	900	900
SS	mg / l	420	420
NITRÓGENO	mg / l	75	75
FÓSFORO	mg / l	15	15

PARÁMETRO DE AGUA TRATADA	UNIDAD	CONCENTRACIÓN	PORCENTAJE MÍNIMO DE REDUCCIÓN
DBO ₅	mg / l	25	70 -90%
DQO	mg / l	125	75%
SS	mg / l	35	90%
N total	mg / l	10	70 - 80%
P	mg / l	1	80%

FICHA ADMINISTRATIVA

Presupuesto base de licitación: 20.757.658.50 € (sin IVA)

Fuente: MITECO



Actuaciones de saneamiento y depuración



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Recogida de aceite doméstico usado

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.

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 **7,58** toneladas de dióxido de carbono (CO₂) a la atmósfera.



En el año 2022, se han recogido 5.740 lt. en todas las poblaciones del consorcio, evitando así, la emisión 7.576,80 kg. CO₂ a la atmósfera.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Protección a la biodiversidad

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Protegemos y recuperamos los espacios naturales

Alineamos nuestros compromisos...



**PRESERVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL
100% DE NUESTRAS INSTALACIONES**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible

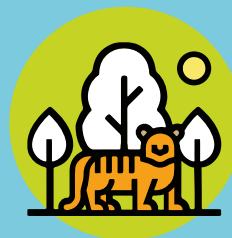


100%
instalaciones
dentro del
programa



STOP invasoras

15 cañones
de agua para
proteger
el bosque frente a
incendios forestales



100% de
instalaciones
libre de fitosanitarios



instalaciones incorporadas
al programa de voluntariado

BIOSERVA con 4
voluntarios

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que está afectando a la pérdida de biodiversidad. Por ello, hemos implementado la eliminación del uso de fitosanitarios y pesticidas en el mantenimiento de las zonas verdes en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos.

La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

Para ello se cuenta con pautas y alternativas en la gestión de la vegetación espontánea:

- Métodos preventivos (acolchados, solarización, vegetación tapizante...).
- Métodos de control (químicos ecológicos, manuales, mecánicos, térmicos...).

Este cambio de gestión en la jardinería de zonas verdes va acompañado de comunicación y educación a todos los grupos de interés.

Proyecto STOP - invasoras

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserve, en el que los 39 participantes (plantilla de Hidraqua y empresas participadas) reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, unas 71 horas durante el 2022.

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

El seguimiento de aves es bioindicador del impacto del cambio climático sobre la biodiversidad en el territorio, ya que afecta al número de aves avistadas especialmente aquellas especies migratorias. Los datos registrados por los observadores son recogidos y analizados por la Sociedad Española de Ornitología.



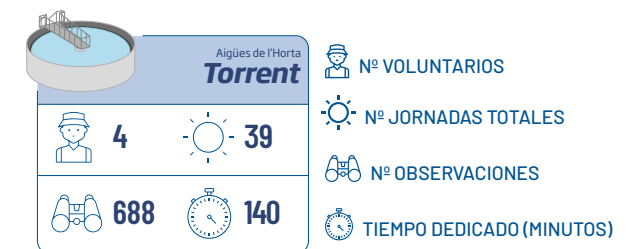
BIOSERVA

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Hidraqua nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa BiObserve STOP-invasoras, para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de espacios e instalaciones y utilizado por personal sin conocimientos botánicos.

Durante los últimos años se han realizado trabajos de eliminación de especies invasoras, especialmente el carpobrotus edulis, la especie con mayor presencia en las instalaciones. Las zonas se han repoblado con especies vegetales autóctonas.

Voluntariado ambiental



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Naturalización de instalaciones

Para naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno es necesario un cambio de paradigma en la gestión de zonas verdes para fomentar la biodiversidad, integrando el concepto de Infraestructura verde en la jardinería.

Se trata, por tanto, de transformar las instalaciones de tratamiento de agua de infraestructuras grises a infraestructuras verdes, redes estratégicamente planificadas de espacios terrestres y acuáticos interconectados entre ellos que sustentan la biodiversidad, favorecen la resiliencia de los ecosistemas y potencian los servicios ecosistémicos.

Para ello, se realizan acciones como:

- **Gestión diferenciada de céspedes y prados**, permitiendo fomentar la diversidad de especies de flora y fauna, adaptando las necesidades de mantenimiento según el uso de la zona.
- **Creación de cierres vegetales** gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.
- **Creación de jardines de mariposas**, zonas con gran diversidad de especies vegetales autóctonas que sirven de alimento y refugio para mariposas y otros polinizadores. Además de su valor
- **Creación de áreas delimitadas** destinadas a la proliferación de flora espontánea, con la única intervención por nuestra parte de acelerar el proceso mediante la introducción de ejemplares de plantas autóctonas de nuestros montes, así como de flora endémica amenazada o en peligro de extinción.
- Realización de acciones en las zonas verdes para **fomentar la biodiversidad y ayudar al control de plagas/ molestias generando hábitats y micro-hábitats** de especies "útiles con el uso de cajas nido, refugio de murciélagos, hoteles de insectos...





INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



INNOVAMOS CON...

Torres SIDEINFO para prevenir incendios forestales en el Interfaz Urbano-Forestal.

Es un mecanismo de defensa contra incendios forestales para urbanizaciones y núcleos de población en suelo forestal (interfaz urbano-forestal) localizado en la zona del Vedat. Es una red de conducciones el monte que distribuye agua a los 15 cañones, capaces cada uno de ellos de lanzar unos 1000 litros por minuto desde cada torre, este sistema hace posible una barrera verde de más de 1.500 m², que actuará como cortafuegos para evitar el avance del fuego en la zona de interfaz urbano-forestal.

Esta red se nutre de datos a partir de una red sensorial inalámbrica (SIDEINFO NETSense) que monitoriza el estado del monte en tiempo real y permite a sus gestores activar el sistema contra incendios en caso de necesidad, tanto con carácter preventivo (bajar temperatura, incrementar humedad) como para combatir incendios forestales en curso. Asimismo, cabe destacar que se trata de tecnología de producción 100% valenciana.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Innovación con impacto

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

**Innovamos
para mejorar la
calidad de vida
de las personas**

Alineamos nuestros compromisos...



**INVERTIMOS EN I+D+I Y CREAMOS
ECOSISTEMAS INNOVADORES**



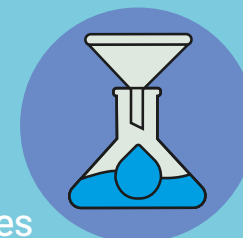
con los objetivos de Desarrollo Sostenible

36,02M€
invertidos en I+D+i



244

profesionales
vinculados a procesos
de innovación

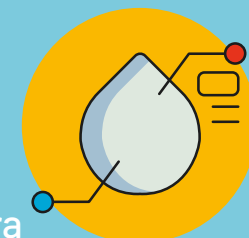


2 DINAPSIS

Centros en la
Comunitat Valenciana:
Valencia y Benidorm

Presentados
proyectos para
el PERTE de Digitalización
del Agua por un valor

mayor de **6,71M€**

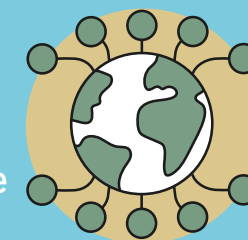


Colaboración
con entidades
de enfocadas a
la innovación en
la Comunitat Valenciana



45% de
la inversión

destinados a proyectos
ambientales y sociales
en España





Innovación y uso de tecnologías inteligentes

La innovación y el uso de tecnologías inteligentes nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una manera rápida (agile), orientada a la ciudadanía (customer centered) e integrando conocimiento externo (open). A partir de estos valores, nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones innovadoras que integren el talento de la organización con el talento externo.

La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas. Un motor que, además, nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y de los servicios medioambientales, y que constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

Orientamos nuestra capacidad de reinversión constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno. Y lo hacemos en base a:

- Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.
- Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

DINAPSIS, el Centro Tecnológico y de Innovación de Agbar e Hidraqua, con las medidas tecnológicas más avanzadas, con el objetivo de garantizar la excelencia, calidad e inteligencia en la gestión sostenible del agua y del territorio.

Nuestra oferta de Transformación Digital para la gestión sostenible del Agua y la Salud Ambiental del entorno urbano se materializa en DINAPSIS:

HUB OPERATIVO

Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio.

LAB DE INNOVACIÓN

Marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital.

SERVICIOS DIGITALES

Una suite de servicios digitales enfocados a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de tu entorno.

DINAPSIS no solo se adapta a los criterios de este ambicioso objetivo sino que lo afianza y lo potencia, contribuyendo a la sostenibilidad de los municipios y a la evolución de los servicios públicos mediante la transformación digital, aportando soluciones de alto valor añadido, la transparencia, la participación de la ciudadanía, innovación abierta, co-creación con los grupos de interés y el apoyo al ecosistema innovador, en el ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



HUB OPERATIVO

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo y mejorando la operatividad durante el 2022. Se ha conseguido reducir la distancia media en 1,03 km de los desplazamientos hasta alcanzar una media de **7,28 Km por tarea**.

La productividad de los equipos ha mejorado desde las 1.223 tareas por operario (2020) hasta las **1.945 tareas/operario de media** del 2022.

SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

Todos nuestros servicios están enfocados a mejorar el confort y la calidad de vida de las personas, adaptando las ciudades para convertirlas en espacios habitables y amables.

La inteligencia de DINAPSIS se basa en la diversidad y volumen que aportan más de 150 años de información. Esto permite calibrar todos los algoritmos empleados, combinándolos con tecnologías más recientes como el Big Data, la realidad virtual, la realidad aumentada, Data Analytics o Machine Learning.

KPI HUB OPERATIVO COMUNIDAD VALENCIANA 2022



Municipios

75



Tareas gestionadas
694.613



Averías tramitadas
8.694



Km red agua potable
11.702



Km red alcantarillado
5.296



Plantilla
357



Nuestra propuesta de valor está enfocada en dos ámbitos complementarios:

Digital4Water SERVICES

- Eficiencia en operación 24x7
- Adaptación al cambio climático
- Gestión de Recursos hídricos
- Economía Circular

Digital4Cities SERVICES

- Aire y Movilidad
- infraestructuras Verdes
- Espacios Naturales y Playas



Agua

Digital4Water

Soluciones digitales para optimizar las operaciones del ciclo integral del agua



Salud Ambiental

Digital4City

Soluciones digitales para mejorar la salud ambiental de tu ciudad

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Los fondos europeos Next Generation, a través de los Planes de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PERTE), son una gran oportunidad para avanzar en la digitalización del ciclo integral del agua, ya impulsa el uso de las nuevas tecnologías de la información en el ciclo integral del agua, lo que permitirá mejorar su gestión, aumentar su eficiencia, reducir las pérdidas en las redes de suministro y avanzar en el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados por la planificación hidrológica y las normativas internacionales.

El PERTE presta especial atención al sistema urbano del agua y supone una gran oportunidad para mejorar la integración de nuevas tecnologías a lo largo de todo el ciclo, desde su captación, potabilización, distribución, telelectura, saneamiento, depuración, reutilización y su vuelta a la naturaleza.

En esta primera convocatoria en concurrencia competitiva, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha dispuesto de 200 millones de euros para la financiación de programas singulares de digitalización del ciclo urbano del agua. Los proyectos seleccionados tendrán de plazo hasta diciembre de 2025 para su ejecución.

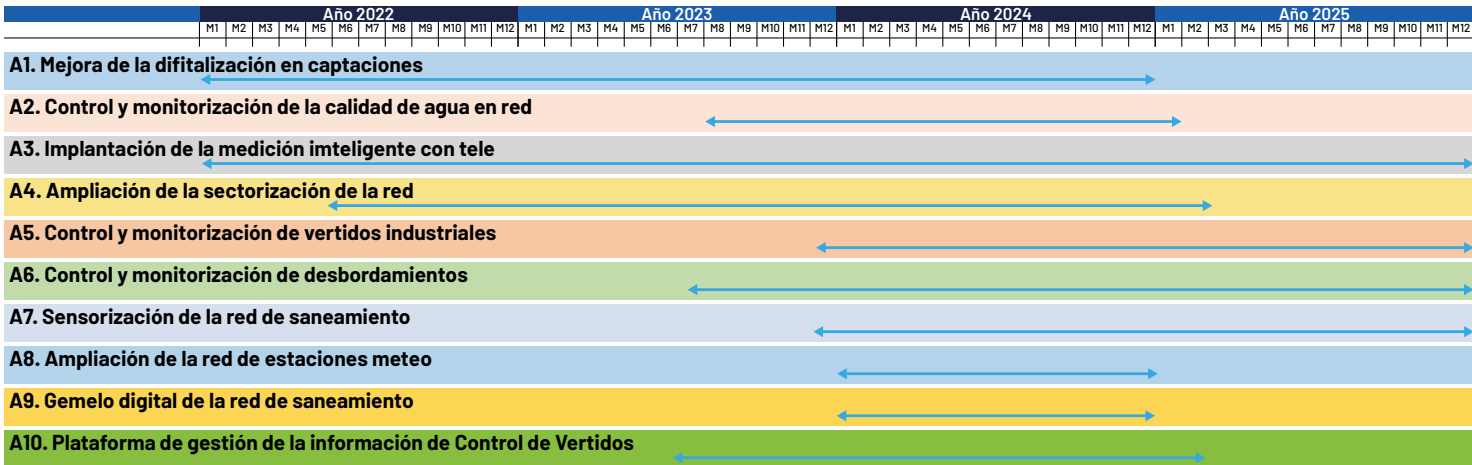
Aigües de l'Horta ha presentado un proyecto para Torrent y los municipios del Consorcio de l'Horta valorado en 6.716.943 euros.

Descripción del proyecto

El proyecto de digitalización y gestión avanzada del ciclo integral del agua presentado por Aigües de l'Horta pretende aumentar el grado de digitalización de los servicios de agua y saneamiento de los seis municipios que engloba, orientado a mejorar la eficiencia, la sostenibilidad y la transparencia del mismo.

Todos los municipios sobre los que se planean acciones se sitúan en l'Horta, comarca con una densidad de población elevada, con gran peso del tejido industrial y alto riesgo de inundación. Desde grandes poblaciones como Torrent, a pequeñas como Beniparrell, pero que tienen un nexo común en cuanto a los sistemas de saneamiento, ya que sus aguas residuales y pluviales depuradas o aliviadas llegan a la zona sensible de la Albufera de Valencia a través de los barrancos de Picassent, de Poyo o de diversas acequias, con la única excepción de la población de Alfara del Patriarca ubicada en la comarca de l'Horta Nord.

El proyecto contempla actuaciones tanto sobre infraestructuras de abastecimiento de agua potable como de saneamiento.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Acceso al agua

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Alineamos nuestros compromisos...



**IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFA
SOCIALES AL ALCANCE DE TODOS**



con los objetivos de Desarrollo Sostenible

100%

de garantía
del derecho de
acceso al agua para
personas en situación
de vulnerabilidad



3.168

personas se han
beneficiado de alguna
medida de flexibilidad
de pagos de factura



103.500€

destinados a los
fondos sociales



Más de

1.300

hogares con tarifas
sociales para el agua



Más de

706.570€

de ayudas para financiar
el pago de recibos sin
intereses de demora



7,48 de

nota de valoración del
servicio por nuestros
clientes

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Garantía de acceso

En Aigües de l'Horta tenemos implantadas medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la posibilidad de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un "pago plano" mes a mes.

Debido a la situación actual y a la paralización de determinados sectores de la economía española hemos detectado un aumento significativo de facturas pendientes de pago. Por ello hemos redefinido procesos para adaptarnos a la nueva realidad y aportar soluciones a personas y empresas que en circunstancias normales no deberían tener ninguna dificultad a la hora de hacer frente al pago de su factura pero que a raíz de la crisis sanitaria presentan dificultades económicas.

Los mecanismos de gestión que garantizan la sostenibilidad de nuestros servicios aseguran que ningún cliente que no pueda pagar una factura por motivos relacionados con la crisis sanitaria será desabastecido.





Fondo Social

El fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos especialmente afectados por la situación de crisis económica.

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 Servicios Sociales se encargan de realizar la correcta evaluación de las necesidades que en cada caso se puedan presentar, para conseguir una distribución adecuada.

[103.500 €]

de dotación para el Fondo Social, en 2022 se beneficiaron más de 200 familias

[1.301 familias]

Se pudieron acoger a las tarifas sociales, un aumento del 7.3%

Consulta las ayudas disponibles

Tarifas Sociales

Desde Aigües de l'Horta continuamos llevando a cabo la implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y nuestras empresas para informar sobre las tarifas sociales y otras ayudas.

En la mayoría de los municipios gestionados hay tarifas para familias numerosas para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo.

FONDO SOCIAL POR MUNICIPIO					Total	103.500€
Aldaia	Alfara del Patriarca	Beniparrell	Picanya	Torrent	Xirivella	
8.500€	3.000€	2.500€	20.000€	60.000€	9.500€	

Aigües de l'Horta @aigueshorta · 9 jun.

¡Hola! Si eres familia numerosa desde @aigueshorta te ofrecemos tarifas especiales para el pago de tu recibo de #Agua

Accede a toda la información desde aquí

www.ly/25pc5Q17IH

¿Eres familia numerosa?

Aigües de l'Horta te ofrece una tarifa especial para el pago del recibo del agua.

Aigües de l'Horta

Aigües de l'Horta ha informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley 2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adoptan una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se ha normalizado la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.



MUNICIPIO	CONCEPTO	TIPO DE BONIFICACIÓN	CONTRATOS
ALDAIA	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros	65
		Familia numerosa 7 o más miembros	2
		Jubilados	50
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros	65
		Familia numerosa 7 o más miembros	2
		Jubilados	50
ALFARA DEL PATRIARCA	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros	5
		Familia numerosa 7 o más miembros	0
PICANYA	AGUA	Familia numerosa	31
		Pensionistas o jubilados con aforo	3
		Pensionistas o jubilados con contador	603
	ALCANTARILLADO	Pensionistas o jubilados con aforo	4
		Pensionistas o jubilados con contador	602
TORRENT	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros casco urbano	389
		Familia numerosa 5 o 6 miembros VEDAT	93
		Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano	11
		Familia numerosa 7 o más miembros VEDAT	10
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros	470
		Familia numerosa 7 o más miembros	21
XIRIVELLA	AGUA	Familia numerosa	39

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Facilidades de pago

Los clientes se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2022 se firmaron 1.512 compromisos de pago sin intereses por importe de 706.570€. Estas ayudas en la financiación sin intereses se han incrementado respecto al 2021.

Modalidad de pago 12 Gotas

Es una modalidad de pago en la que cada mes se paga el mismo importe y al cabo de 12 meses se regula el saldo. En base al histórico de facturación del cliente, se propone una cuota mensual y una vez al año se realiza una regularización. 12 Gotas no supone ningún cambio en las condiciones del contrato.

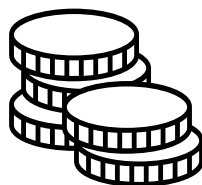
Hidraqua sigue enviando las facturas con la información del consumo y el gasto real. Esta modalidad de pago es gratuita independientemente de la tarifa aplicada, también es reversible. Este modelo permite una mejor planificación de los gastos domésticos de forma mensual y sin sobresaltos y también el cliente elige el día de pago del mes que quiere pagar su cuota mensual.

En el ejercicio 2022, 143 personas han solicitado esta modalidad.

Coordinación con los servicios sociales

Aigües de l'Horta dispone de un modelo de protocolo regulador entre los ayuntamientos y la empresa para informar sobre tarifas sociales y otras ayudas, protocolo de impago de recibos, viviendas ocupadas y comunicación con los servicios sociales y ayuntamientos.

La ciudadanía no siempre conoce las medidas que establece para garantizar el suministro, motivo por el cual la compañía ha revisado sus procedimientos de comunicación y sensibilización en las líneas de atención al cliente, especialmente para atender a aquellos que se encuentran en una situación menos favorable.



[706.570 €]

Financiados sin
intereses, para 1.512
clientes



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Conciencia social

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

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

Alineamos nuestros compromisos...



**CONTRIBUIR A SENSIBILIZAR A LA
CIUDADANÍA EN EL RESPETO AL MEDIO
AMBIENTE Y USO SOSTENIBLE DEL AGUA**

con los objetivos de Desarrollo Sostenible



Enviados
6.252

avisos a clientes
de exceso de consumo de
agua no habitual



37.500€

en gastos para
proyectos educativos



Campañas para
la promoción
del reciclaje del
aceite doméstico usado
e incentivar el agua del
grifo para reducir el
impacto ambiental



42

alumnos de
un colegio de Torrent
participan en el proyecto
educativo AquaSTEM



131

personas han visitado

la EDAR y **879**
el aula ambiental Espai
de l'Aigua en el Vedat



Más de

2.500

estudiantes han
participado en los talleres,
teatros, concursos, visitas
temáticas realizados por
Aigües de l'Horta





Aqualogia

Aqualogia es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de AGBAR 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 la sesión, de 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro.

Aqualogia 2,0

Después de siete años recorriendo los centros de primaria de la Comunitat Valenciana se ha digitalizado para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos), que tienen una duración aproximada de dos horas.

1.273 estudiantes de primaria han participado en la Escuela del Agua de AGBAR.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



AquaSTEM



Aqua STEM

Aigües de l'Horta y la Fundación Aquaè ha puesto en marcha Aquaè STEM, un programa para revertir las desigualdades de género en la enseñanza y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM), cuyos profesionales acceden al mercado laboral en mayor medida que profesionales de otros sectores.

El programa, promueve las vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria y se despliega a través de varias actividades prácticas, que se implementarán en el aula y el entorno digital, pensadas para despertar el interés de las alumnas por las disciplinas STEM a través de la resolución de diferentes retos.

Durante el 2022 se organizaron webinar en las que participaron ponentes que son referencias femeninas en el ámbito STEM para las alumnas. Actualmente están participando 42 estudiantes del centro educativo Juan XXIII de Torrent.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



#Abreelgrifo

Dentro de los acuerdos del Pacto Social de Aigües de l'Horta se acuerda lanzar una campaña para promover el consumo de agua del grifo frente al consumo de otras alternativas, agua envasada o bebidas azucaradas. El agua del grifo es la bebida con menor huella de carbono y menor impacto ambiental, es económica y saludable. El agua del grifo es el alimento más vigilado y es recomendable para una dieta saludable.

Propuesta de valor

Beber agua del grifo no es un simple gesto, es elegir un estilo de vida. Es ser sostenible, es pensar en el medioambiente y cuidar de las nuevas y futuras generaciones; es pensar en tu salud y la de tu familia, es confiar en la innovación y la tecnología, y es creer que el agua debe estar al alcance de todos. Abre el grifo a la sostenibilidad

Abre el grifo a la sostenibilidad

A través del consumo de agua del grifo fomentamos un uso eficiente del recurso porque garantizamos una gestión del agua sostenible e inclusiva. Cuidamos del medio ambiente y del entorno, de nuestra generación y las que están por venir.

[#ABREEGRIFO]

Visualiza los videos de la campaña

Abre el grifo a la salud

El agua del grifo es un alimento. Te proporciona calcio para tus huesos y tu sistema circulatorio, magnesio para el corazón y el sistema nervioso, ayuda a la mineralización de los huesos y garantiza la hidratación.

Abre el grifo a la innovación

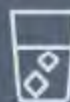
El agua del grifo es el alimento más controlado y vigilado que puedes consumir ya que se somete a controles diarios posibles gracias a la digitalización y la innovación en el sector del agua. Gestión eficiente.

Abre el grifo al compromiso

Consumir agua del grifo es creer en la inclusión y la protección de los más vulnerables. En Aigües de l'Horta atendemos las necesidades sociales de cada municipio y damos apoyo a las familias en riesgo de exclusión.



5 RAONS PER TRIAR L'AIGUA DE L'AIXETA



Som 70% aigua i hem de beure al voltant de 2 litres cada dia. L'aigua de l'aixeta ens aporta les sals i minerals necessaris per al bon funcionament del nostre organisme.

BENEFICIS DE BEURE AIGUA

- ✓ MILLORA EL SISTEMA IMMUNOLÒGIC
- ✓ ALLEUGIA LA FATIGA I EVITA EL MAL DE CAP
- ✓ CONVERTEIX EL MENJAR EN ENERGIA
- ✓ AJUDA A ABSORBRIR ELS NUTRIENTS

El monstruo de las toallitas

Además de los consejos de ahorro de agua desde hace unos años se ha incorporado otra campaña, "el monstruo de las toallitas" una campaña para concienciar a la ciudadanía de que no tire las toallitas húmedas y otros productos de higiene al inodoro.

Las toallitas se han convertido en uno de los principales problemas en el correcto funcionamiento de la red de saneamiento provocando atascos y problemas en los sistemas de bombeos de las aguas residuales. Las acciones de comunicación llevadas a cabo por Hidraqua están focalizadas en informar a los usuarios que estas toallitas no se disuelven a diferencia del papel higiénico y que tardan más de 100 años en descomponerse.



Día Mundial del Saneamiento

"Hacer visible lo invisible"

Apostamos por la regeneración de agua para darle una segunda vida al recurso a través de la depuración



Más de 2.400 toneladas recogidas en las depuradoras corresponden a productos mal desechados por el inodoro



Aigües de l'Horta
@aigueshorta

Cada vez que desechas incorrectamente residuos estás alimentando al monstruo de las cloacas.

Recogemos hasta 2.400 toneladas de toallitas, bastoncillos y marcarillas, entre otro tipo de residuos, debido a este mal hábito X





Visitas a instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en su municipio. Las visitas más demandadas por los centros educativos son a las estaciones depuradoras, las potabilizadoras, telemando y los laboratorios para el control de la calidad del agua suministrada.

Las visitas están enfocadas tanto para estudiantes de primaria, secundaria, formación profesional y estudiantes universitarios, adecuando los contenidos pedagógicos al nivel educativo de los visitantes. También, se reciben visitas de colectivos ciudadanos.

La gota viajera

La función teatral 'La gota viajera', protagonizada por Súper-gota, dirigida al alumnado de 3º y 4º de primaria, Durante el espectáculo el alumnado aprende sobre las etapas del ciclo natural y urbano del agua, así como formas de ahorrar y de la importancia que tiene hacerlo para todos los seres vivos del planeta.

Concurso de murales

Con motivo del Día Mundial del Medio ambiente, se organiza el concurso de murales "L'aigua és vida i arriba a tu". Su objetivo es concienciar de la importancia del agua y mostrar cómo forma parte de nuestro día a día.



Un concurso de murales, que se realiza a través de actividades creativas, donde los alumnos de Educación Primaria y los de Educación Secundaria pueden participar en 2 categorías.

Escuela del Agua

Creada para compartir y transferir conocimiento en materia de agua y medio ambiente, la Escuela del Agua dirige su actividad tanto a la formación para empresas, administraciones y profesionales del mundo del agua como a la ciudadanía en general.

Se ofrece un amplio abanico de programas educativos e institucionales, recursos didácticos y planes directores para museos, centros de interpretación ambiental e instalaciones.





Espai de l'aigua

El Espai de l'Aigua es una exposició permanent que ofereix amplia informació documental i didàctica sobre el cicle integral del aigua 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 de la Comarca de l'Horta 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.

Durante el 2022 más de 872 estudiantes de Torrent y de la comarca de l'Horta tuvieron la oportunidad de participar en los talleres ambientales desarrollados en el Espai de l'Aigua.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Equidad y personas

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Equidad y personas

Alineamos nuestros compromisos...



**CONTRIBUIR A LA IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y
HOMBRES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS**



con los objetivos de Desarrollo Sostenible

Paridad en
los puestos de
dirección y responsabilidad



Empresa certificada
como empresa
familiarmente
responsable

efr



Reconocimiento
como empresa
socialmente
responsable con
distintivo Bequal Plus



Se han acogido
a la modalidad
de teletrabajo
3 personas y **5** a trabajo
a distancia



92,7%
de la plantilla
con contrato fijo





Adhesión a la Red+D

Hidraqua y las empresas mixtas están comprometidas para avanzar hacia la creación de entornos laborales más inclusivos. La finalidad de la Red+D, impulsada por Red Acoge, es avanzar hacia la generación de políticas y acciones que fomenten entornos laborales inclusivos que garanticen la igualdad de oportunidades y que sean un modelo sostenible de gestión empresarial.

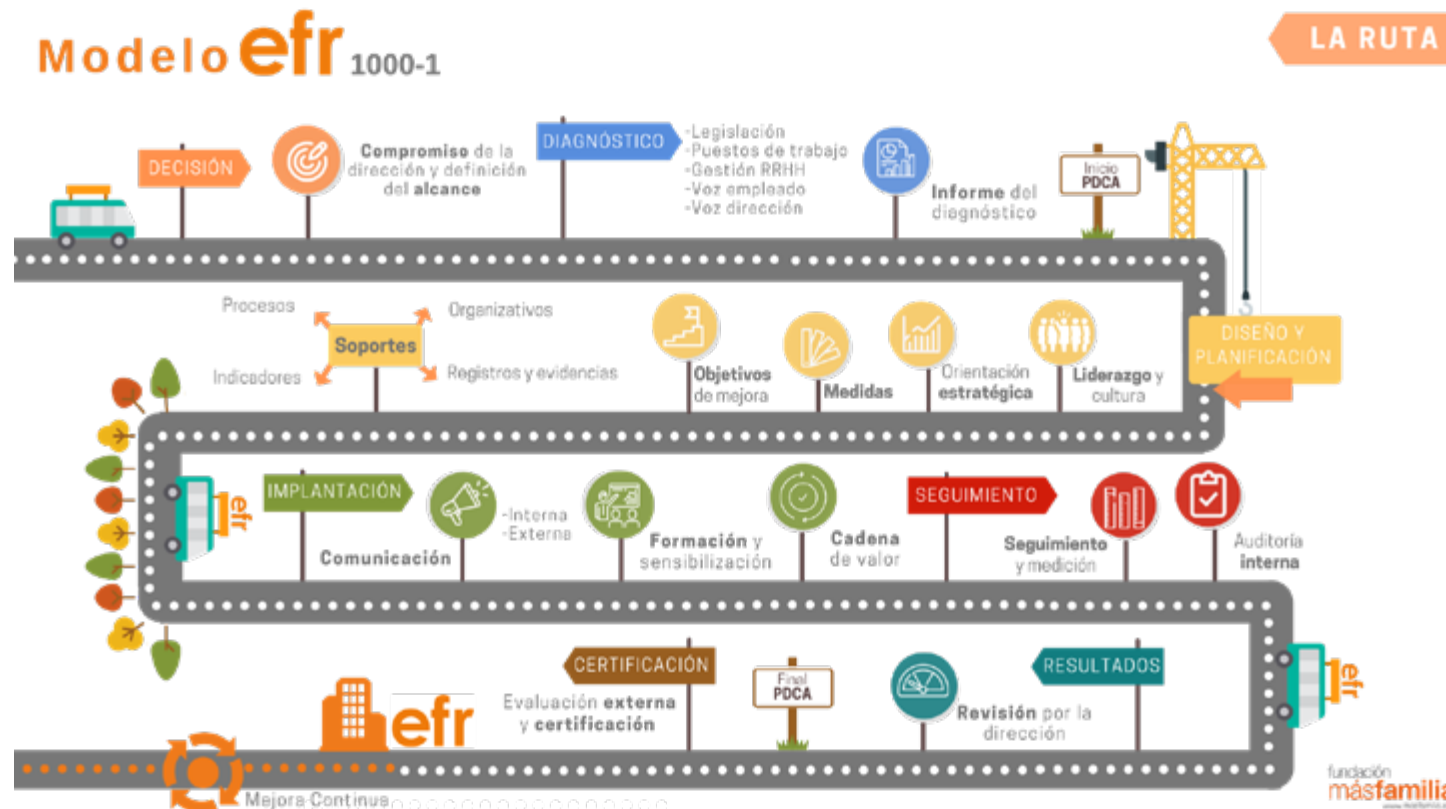
Certificación efr

Aigües de l'Horta mixtas ha obtenido la certificación del Modelo EFR (empresa familiarmente esponsable). Dicha certificación las acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional, habiendo obtenido en 2022 un ascenso en el nivel de certificación debido a la gestión avanzada del modelo de certificación.

Bequal Plus

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad.

Hidraqua y las empresas mixtas han sido reconocidas con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, entidad que las certifica como empresas socialmente responsable en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Talento y desarrollo profesional

En Hidraqua nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, centramos nuestros esfuerzos en atraer, retener, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de corta y larga duración, tanto para la plantilla de Hidraqua y del grupo Agbar como para profesionales del sector, en formaciones abiertas o a medida, y en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España. Durante los últimos años han destacado las formaciones online e híbridas, tanto en programas de educación superior como para perfiles operarios y administrativos.



INNOVAMOS CON... medidas para la retención del talento

Talento joven

Los jóvenes en la plantilla son imprescindibles para el desarrollo futuro; por ello, se promueve la incorporación de estudiantes en prácticas o formación dual a través de convenios con organismos académicos y se impulsa el "Programa de Juniors" con itinerarios de rotación por diferentes posiciones y zonas geográficas, con el objetivo de disponer de perfiles preparados para asumir nuevos retos y formar parte de los planes de sucesión. Además, el Programa Ejecutivo de Gestión de Empresas de Agua (PEGEA), destinado a los talentos emergentes de Agbar, así como el programa de incorporación en proyectos transversales que permite trabajar en equipos multidisciplinares en el seno de la organización.

Talento experto

Es el programa de inmersiones mentorizadas en hubs operacionales, en el marco de la Escuela de Operaciones, como palanca para los planes de carrera de expertos. El programa permite aprender a partir de la práctica profesional y poner en contacto jóvenes expertos con mentores sénior y tutores en las instalaciones de referencia. El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales también programas de especialización de sus ámbitos, integrándose en la comunidad docente de la Escuela del Agua.

Liderazgo para nuevos retos

Las personas que liderarán la organización y su transformación en el futuro son clave para Hidraqua. Para ello, se trabajan tres líneas principales bajo el programa Future Talent: identificar el colectivo de perfiles clave con potencial para asumir los nuevos retos de la organización e impulsar el cambio y la transformación; diseñar un programa de rotación transversal que permita la evolución organizativa e impulse el desarrollo profesional, y definir un plan para garantizar una sucesión exitosa, preparando y acompañando a las personas clave a través de un programa de desarrollo específico.

Programa onboarding

Este programa tiene como principal objetivo incorporar con éxito los profesionales al Grupo y en nuevas posiciones, garantizar el compromiso con la organización y su adaptación a la cultura corporativa en un entorno de trabajo híbrido.

Nuevas competencias para la transición verde

Proyectos de investigación y desarrollo europeos con el objetivo de la detección de nuevas competencias profesionales e impulsar estrategias formativas y para dar respuesta a la transformación de las profesiones en el marco de la transición verde, en sectores clave como el agua, la energía y el medio ambiente.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



III Plan de Igualdad

Aigües de l'Horta ha aprobado su III Planes de Igualdad, posicionándose en los primeros puestos del ranking nacional gracias a llevar a cabo su registro, cumpliendo así con los requisitos establecidos en la nueva normativa por la que se regulan los planes de igualdad y la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Su negociación y aprobación a través de las respectivas comisiones negociadoras de igualdad contempla un conjunto de nuevas medidas entre las que se encuentran la extensión de su política de igualdad a sus empresas proveedoras, al tenerse en cuenta este criterio en su evaluación, en su valoración positiva en la contrataciones o renovaciones cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente.

El estudio del diagnóstico de situación se determinaron las acciones que integran el III 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.**

Cátedra STEAM de la UPV



Hidraqua se suma al Consejo Social de la Universidad Politécnica de Valencia para fomentar las enseñanzas en ciencia, tecnología, ingeniería, artes y matemáticas. El objetivo de esta Cátedra es reducir la brecha de género en estas disciplinas.

La iniciativa buscará sinergias con que impulsar proyectos que contribuyan a configurar un sistema educativo y formativo que elimine estereotipos de género asociados a determinadas vocaciones y profesiones.



En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad, en 2016 el segundo y en el 2021 el tercero, siendo pioneros entre las empresas valencianas.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Red embajadores

Embajadores es un proyecto de comunicación interna que tiene como objetivo crear una red de personas de la empresa representativa de de todas las gerencias que ayuden a mantener una comunicación bidireccional entre la plantilla y la empresa.

Esta red se encargan de hacer llegar a cada gerencia la estrategia empresarial, iniciativas y proyectos que se desarrollan a nivel grupo Agbar; a la vez que traslada a la dirección aquellos aspectos o inquietudes de la plantilla para desarrollar iniciativas y acciones que permitan dar respuesta a estas necesidades comunicativas.

En Comunidad Valenciana esta red está formada por 16 personas entre personal de Hidraqua y las empresas mixtas que desarrollan esta función de embajador.

La red de embajadores participa en encuentros telemáticos periódicos con la dirección de la compañía. Además, participan en inauguraciones, charlas y foros que se celebran a nivel territorial e incluso nacional.



Algunas de las iniciativas que se han desarrollado dentro de este proyecto por parte de los embajadores son:

- Encuestas anónimas para detectar las necesidades que la plantilla tiene en materia de información y comunicación y plantear así un plan en cada territorio atendiendo a las necesidades detectadas.
- Envío semanal del boletín 'Hidraqua en 1 minuto': con las principales noticias de las empresas de la última semana.
- Organización de charlas por parte de las diferentes direcciones territoriales y responsables de departamento destinadas a toda la plantilla.
- Concurso de fotografía destinado a poner en valor la importancia del agua.
- Catas de agua, jornadas de convivencia y visitas a instalaciones.



Voluntariado corporativo

El programa de voluntariado corporativo se basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.

Durante el 2022 participaron 59 personas, en diversos proyectos con más de 625 horas, dentro y fuera del horario laboral. De los proyectos ambientales de voluntariado destaca Biobserva como el más participativo y las acciones puntuales de campañas de reforestación en la que además de la plantilla se suman familiares y amigos.

De carácter social, el Proyecto Coach, en colaboración con la Fundación Exit, tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de jóvenes entre 16 y 19 años en situación de vulnerabilidad social a través del coaching y el mentoring.

Gracias a la mentorización, los jóvenes han tenido un primer contacto con el mundo de la empresa y han descubierto profesiones, salidas laborales y la formación necesaria para desempeñar estos puestos. Con este conocimiento y el apoyo de sus voluntarios, los jóvenes coachees han definido su objetivo personal relacionado con la continuidad de sus estudios.



INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Entornos seguros y saludables

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

Alineamos nuestros compromisos...



**MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS
INDICADORES DE SEGURIDAD Y
SALUD LABORAL**

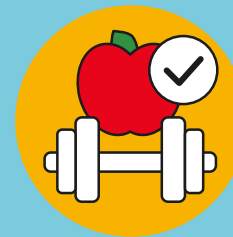


con los objetivos de Desarrollo Sostenible

Programa de

Hábitos saludables

para la plantilla



10,8

menos accidentes que
empresas del mismo sector



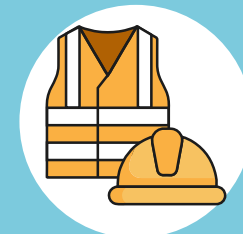
Premio LLUM
que otorga la CEV
en la categoría de

Empresa Segura



191

horas de formación
en seguridad
y salud laboral



Visitas de
dirección
de seguridad
a las instalaciones





Seguimiento y seguridad en el trabajo

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo “0 accidentes”. Para lograr esta meta es indispensable contar con el factor humano de la organización, para ello necesitamos un equipo comprometido que tenga interiorizada la seguridad y salud en el trabajo.

- La voluntad de ser referencia en seguridad y salud en las áreas de actividad en las que participa; el sector del agua.
- El objetivo es construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Hidraqua en los distintos lugares en los que operamos.
- Una mejora continua basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.

ÍNDICE DE INCIDENCIA

Hidraqua y Empresas mixtas

510

Empresas Sector (España)

Suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos

5.486

Empresas Sector (C. Valenciana)

Suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos

4.846

Fuente Ministerio de Empleo y Seguridad Social



REGLAS PARA SALVAR VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.



TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.



TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.



TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Antes de girar o dar marcha atrás, señalizo, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.



TRABAJO EN ALTURAS

Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.



TRABAJO DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS

Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.



TRABAJO EN ESPACIOS CONFINADOS

Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmosfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.



CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA

Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).



ELECTRICIDAD

Antes de cualquier operación identifico las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.



TRABAJO CON CALOR

Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.



OPERACIONES DE ELEVACIÓN

Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.



MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS

Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.



AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN

Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

alway'ssafe



Cultura Justa

El proyecto de transformación hacia una cultura justa busca crear una atmósfera de confianza en las organizaciones, donde se fomente la comunicación de información sobre disfunciones y se utilice como una oportunidad de mejora. El objetivo es que todos los profesionales, especialmente aquellos que conocen mejor la realidad del terreno, puedan informar sobre eventos y situaciones que puedan provocar incidentes o accidentes. Se busca identificar estas situaciones de manera temprana estableciendo conductas aceptables e iniciativas en seguridad que sean reconocidas por la organización, y reprobando las conductas inaceptables. Se reconoce el derecho al error como una forma de progreso y excelencia en las operaciones.

- 1.-**REPORTAR.** Errores, barreras ineficaces, incumplimiento de normas, imprevistos, fallos en los dispositivos o instalaciones.
- 2.-**ANALIZAR.** De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras.
- 3.-**MEJORAR.** Este análisis servirá para mejorar las operaciones llegando a los factores de origen de las disfunciones.
- 4.-**APRENDER Y COMPARTIR.** Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y sea fuente de progreso, contribuyendo así a que no vuelva a suceder.

Formación en SSL

Durante el 2022 se impartieron 191 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de riesgo eléctrico, riesgos en trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, trabajos con fibrocemento entre otros.

INNOVAMOS CON...

Dispositivos de seguridad para trabajos en solitario

Se han seleccionado dos dispositivos para garantizar la seguridad a las personas que realizan tareas en solitario, una solución innovadora que aporta los medios y procedimientos para solicitar ayuda en caso de emergencia. **Twig Neo**, el dispositivo más robusto, se ha elegido para el personal operario de depuración y el **reloj Emerit**, más sensible pero también más ergonómico destinado para los operarios de agua potable y alcantarillado.

En caso de petición de asistencia, la persona pulsa el botón SOS y una central receptora de alarmas gestiona el aviso de socorro. Además el dispositivo detecta eventos como caídas, inclinaciones prolongadas o inactividad de manera automática.

Para la mejora del piloto se ha contado con la colaboración activa de la plantilla y del comité de Seguridad y Salud, participando tanto en la selección de los dispositivos como en la elaboración del procedimiento de actuación frente a estos sucesos.



Visitas de la Dirección

Las visitas de seguridad laboral que realizan todos los miembros de la Dirección, antes centradas en aspectos meramente técnicos, se han orientado hacia el contacto con la plantilla y las contratas, a fin de fomentar el diálogo y detectar los buenos comportamientos y las mejoras prácticas.

La misma persona directiva que ha realizado la visita supervisa el seguimiento y cierre efectivo de las propuestas surgidas en el encuentro, con lo cual el personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



La identificación y evaluación de los riesgos laborales se realiza en cada centro de trabajo, tanto si son realizadas por personal propio o por personal de empresas contratistas. El procedimiento de “Evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva” es una herramienta de gestión preventiva básica para cumplir con el compromiso de mejora continua, siendo actualizada cuando se presenten determinadas circunstancias, como son:

- **Modificación de las condiciones de trabajo.**
- **Resultados de las investigaciones de accidentes y enfermedades profesionales.**
- **Resultados de los controles ambientales periódicos.**
- **Modificación de los criterios de evaluación.**
- **Disposición específica.**

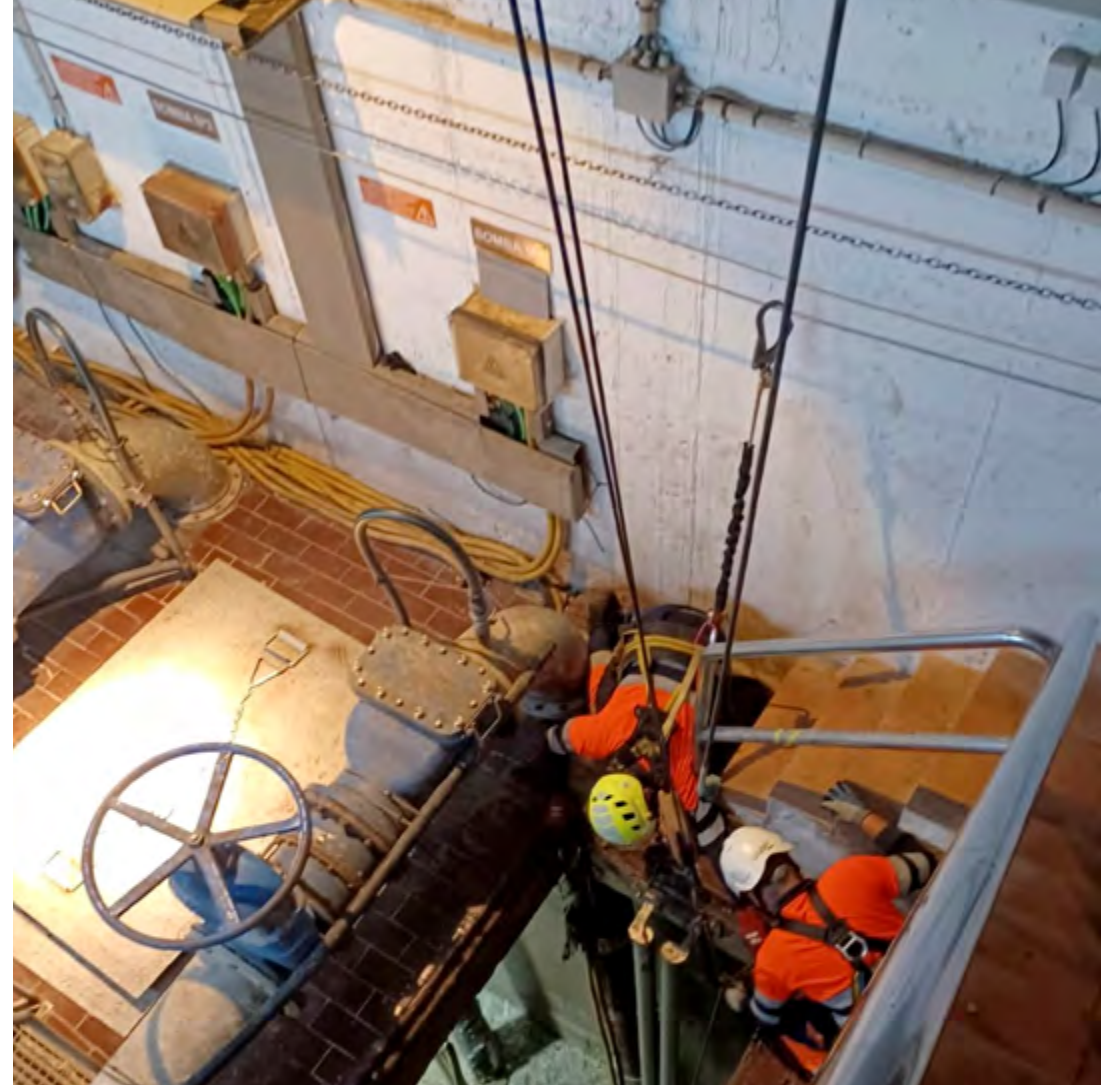
La evaluación de riesgos se realizará cada 5 años, salvo que se consideren circunstancias específicas que determinen otra frecuencia de revisión. La evaluación será con el método FINE y el personal Técnico de Prevención es el responsable de la realización y la actualización del mismo.

El procedimiento para la comunicación e investigación de eventos de seguridad establece el protocolo de comunicación, gestión y control de eventos de seguridad.

La Política de SSL favorece la participación de todas las partes y establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos y así comunicar situaciones de riesgos para actuar preventivamente. Además, en los centros de trabajo se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos.

Para proteger a la plantilla y garantizar la comunicación, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, se disponen de los siguientes mecanismos: delegados de PRL y Comités de SSL. En el caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL recoge el concepto y ampara la paralización de la actividad, en especial en su artículo 21.

En la ISO 45001, se establece **“la plantilla debe ser sensibilizada y tomar conciencia de la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio”**.



Comunicación sobre SSL

Además de las reuniones periódicas del Comité SSL se suma la formación y charlas periódicas de SSL, en las que los mandos promueven la participación y consulta con la plantilla. A través de los procesos de comunicación interna se fomentan las buenas prácticas, concursos de innovación en materia de SSL, incidentes con alta potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad, Política de SSL, etc.

Con las contratas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y saludable

Sobre nuestro informe



Servicio de Salud en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar asumen las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología aplicada. La especialidad de Medicina en el Trabajo está contratada con un Servicio de Prevención Ajeno.

Los reconocimientos médicos se ofrecen a todas las personas trabajadoras y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal. Como riesgos específicos que implican una vigilancia periódica y obligatoria destacan los trabajos con posible exposición al amianto y el acceso a espacios confinados.

En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las contratadas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratadas la documentación necesaria para llevar a cabo una correcta coordinación de actividades empresariales (resultados de reconocimientos médicos, formación e información, evaluación de riesgos...).



La empresa ofrece seguros privados de salud, flexinómina para la gestión deducciones o ayudas negociadas en los convenios colectivos y reflejadas en el catálogo EFR. Estas medidas son de aplicación exclusivas para la plantilla.

Hábitos Saludables

Impulsamos políticas para favorecer el desarrollo integral de la plantilla, cuidando su salud física y emocional, con un amplio abanico de actividades a fin de potenciar un modelo de empresa saludable y sostenible. El proyecto incluye actividades puntuales y se ha convertido en un extenso programa.

Objetivos

- Fomentar actitudes positivas hacia los hábitos saludables.
- Evitar accidentes de trabajo, sedentarismo, lesiones musculares, obesidad, tabaquismo.
- Ofrecer herramientas para favorecer el cambio de actitud.
- Impulsar la participación en todas las actividades.
- Mejorar las relaciones interpersonales de equipo y bienestar en el trabajo.
- Promover la conciliación y participación familiar en las actividades.



Hidraqua se ha suscrito a la **Declaración de Luxemburgo** por la que se compromete a integrar los principios básicos de la promoción de la salud en el trabajo, en la gestión de la salud de su plantilla.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Riesgos

En el desarrollo de nuestra actividad se han identificado los trabajos con riesgos mayores para la seguridad de las personas trabajadoras, destacando el acceso a espacios confinados, trabajos en altura y en el interior de zanjas, riesgo eléctrico, trabajos en instalaciones con cloro gas y la exposición al amianto en los trabajos con manipulación de fibrocemento.

En todas estas operaciones se han establecidos protocolos de seguridad que implican su autorización a través de permisos de trabajos, la presencia de recursos preventivos y su validación e inspección por los mandos responsables de los trabajos y técnicos del Servicio de Prevención Mancomunado.

Se han identificado todos los riesgos existentes en los puestos de trabajo y establecido los protocolos médicos específicos para su control a través de la vigilancia sanitaria periódica.

Dichos reconocimientos médicos se ofrecen a toda la plantilla y su realización es voluntaria excepto cuando sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas o cuando esté establecido en una disposición legal.



INNOVAMOS CON...

Drones aplicados al sector del agua

I+D+i de Agbar ha desarrollado un servicio con tecnología dron para inspeccionar espacios de difícil acceso y confinados en las redes de agua y saneamiento.

Entre otras ventajas, permite inspeccionar todo tipo de infraestructuras (tuberías, galerías subterráneas, chimeneas, estaciones de bombeo, puentes grúa...); realizar un seguimiento en tiempo real e interactivo del servicio a través del piloto del dron; minimizar el riesgo para las personas que participan en las inspecciones; reducir el tiempo de despliegue y recogida de equipos; reducir los costes de inspección y seguimiento de obras; evitar la interrupción de servicios y procesos industriales, y obtener un vídeo térmico para evaluación de la huella térmica de equipos.



Premios Llum 2021

En el de entrega de la XIII edición de los Premios Llum, una convocatoria creada en 2008 por la Confederación Empresarial de la Comunitat Valenciana (CEV), para reconocer a las empresas su compromiso con la prevención de riesgos laborales y su integración en la gestión como fórmula idónea para salvaguardar la seguridad y salud de la plantilla, y como pilar fundamental para la propia competitividad de la empresa.

En este contexto, **Hidraqua ha sido reconocida con el premio Llum 2021 en la categoría Trayectoria Empresa Segura por sus políticas innovadoras en materia de Seguridad y Salud Laboral.**

Así, desde el inicio de la pandemia, la compañía ha trabajado con el doble objetivo de velar por la seguridad y salud de la plantilla y garantizar el suministro de agua a toda la población a la que presta servicio.

De esta forma, un pilar fundamental en este proyecto de innovación ha sido obtener el compromiso de la plantilla y empresas contratistas, haciéndolas partícipes y protagonistas de todas las medidas preventivas y acciones a emprender.

Además del asesoramiento, la formación e información y la sensibilización, tanto al personal de campo como el que se encontraba teletrabajando.

Por ejemplo, entre las medidas excepcionales aplicadas por la compañía durante la covid-19, se encuentra la implantación del teletrabajo a todo el personal susceptible de optar por esta modalidad, el desarrollo de procedimientos para realizar una operación adaptada para el personal que estaba a pie de calle y el cierre de oficinas de atención al cliente, a fin de preservar la seguridad y salud de plantilla y clientes.

Así, para el personal que estaba a pie de calle, se crearon equipos independientes de trabajo operativo, se adaptaron turnos de trabajo, se optimizaron y extremaron las medidas de higiene personal, las instrucciones de trabajo a las empresas contratistas se facilitaban básicamente de forma telefónica o telemática y se cancelaron todas las visitas a instalaciones por parte de personas externas a la empresa.

Asimismo, en determinadas infraestructuras, se plantearon de forma voluntaria para las personas trabajadoras de estos centros, diferentes protocolos de presencia permanente, estableciendo turnos, para evitar riesgos y conseguir así que estuvieran menos expuestos al virus.



Premio Escolástico Zaldívar

Agbar recibe el Premio 'Escolástico Zaldívar' por sus buenas prácticas en materia de seguridad y salud laboral durante la pandemia de COVID-19.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Sobre nuestro informe

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

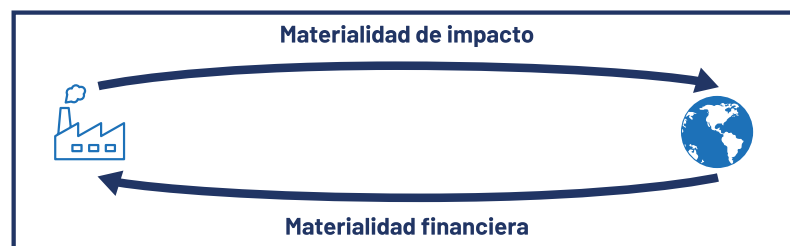
Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Estudio de materialidad

Un tema es material si genera riesgos u oportunidades que influyen o es probable que influyan en los flujos de efectivo futuros y, por lo tanto, en el valor empresarial de la compañía a corto, medio o largo plazo.

Impactos reales o potenciales, positivos o negativos sobre las personas (incluidos los DDHH) o el medio ambiente a corto, medio o largo plazo y también incluye la cadena de valor.



Doble materialidad

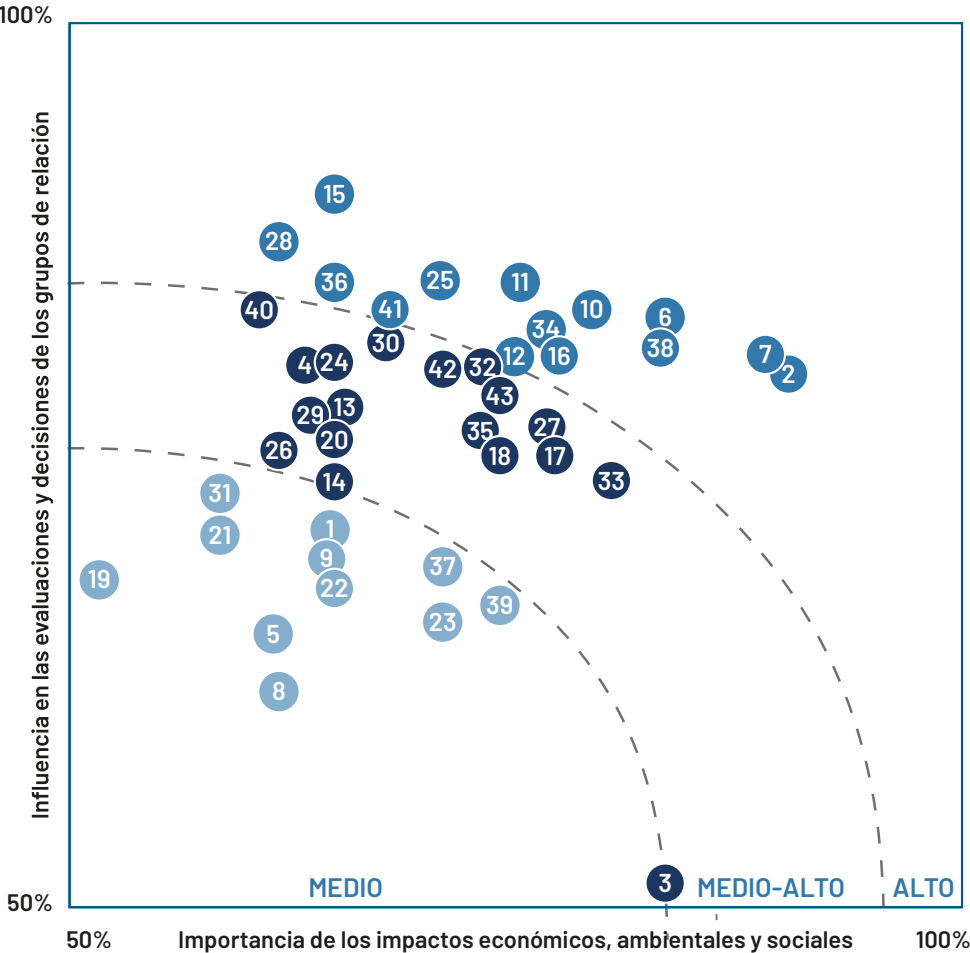
Este año por primera vez se ha realizado con criterio de doble materialidad. La doble materialidad busca enriquecer la visión de la empresa para definir mejor su estrategia, evitar el cortoplacismo, y pensar y actuar teniendo en cuenta a todos los grupos de interés.

Metodología:

- Identificación de temas relevantes internos y externos desde la doble perspectiva.
- Identificación y definición de los impactos, riesgos y oportunidades de cada tema.
- Valoración cuantitativa de la relevancia de cada tema desde la doble perspectiva.
- Análisis de los resultados y matriz de doble materialidad.

Matriz de materialidad

- INICIO
- GOBERNANZA
- La empresa
- Nuestras cifras
- Actividad responsable
- Alianzas como motor
- ACCIÓN AMBIENTAL
- Lucha contra el cambio climático
- Preservación del agua
- De lineal a circular
- Protección de la biodiversidad
- Innovación con Impacto
- COMPROMISO CON LA SOCIEDAD
- Acceso al agua
- Concienciación social
- Equidad y personas
- Entornos seguros y saludable
- Sobre nuestro informe



TEMAS MATERIALES

- 2 Colaboración público- privada
- 7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes
- 15 Calidad del servicio
- 6 Digitalización
- 38 Reutilización del agua
- 10 Interacción con grupos de interés
- 11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- 28 Seguridad y salud
- 25 Compensación y prestaciones a los empleados
- 34 Adaptación a la escasez hídrica
- 36 Gestión responsable de los recursos
- 16 Calidad organoléptica del agua
- 41 Calidad del agua tratada
- 12 Gestión responsable de las compras
- 32 Eficiencia energética
- 30 Emisiones de gases de efecto invernadero
- 40 Gestión de vertidos de agua no depurada
- 42 Gestión de los acuíferos
- 43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- 27 Diálogo y relación con la plantilla
- 33 Gestión de riesgos
- 17 Atención al cliente
- 4 Transparencia
- 24 Formación y desarrollo de la plantilla
- 35 Adaptación a fenómenos extremos y subida del nivel del mar
- 18 Garantía de suministro de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 13 Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG
- 29 Biodiversidad y ecosistemas
- 20 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 26 Medidas de conciliación a la plantilla y flexibilidad laboral
- 14 Claridad de las tarifas
- 3 Gestión de los riesgos financieros y no financieros
- 37 Valoración de los lodos y otros residuos
- 39 Contaminación del agua
- 31 Captura de CO2 y compensación de la huella de carbono
- 1 Diversidad de los órganos directivos
- 23 Accesibilidad de personas con discapacidad
- 9 Ciberseguridad
- 21 Igualdad de género
- 22 Diversidad
- 19 Desarrollo de la comunidad local
- 5 Ética y Compliance
- 8 Gestión de datos

Verificación externa del informe

Aigües de l'Horta sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2022, con el se da respuesta en referencia a GRI. Este informe de Hidraqua incluye a la empresa mixta Aigües de l'Horta con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.

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 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).
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2022 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 la revisión por el equipo verificador.



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 DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2022**. 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 2022.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible** de Hidraqua 2022, en relación con su empresa mixta: Aigües de l'Horta, de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2022** 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 y Diana Nebot.

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 2022 ha sido evaluado siguiendo los principios de la Norma de Aseguramiento AA1000AS. La aplicación de los principios de RELEVANCIA, EXHAUSTIVIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA otorga al Informe de Desarrollo Sostenible 2022 de HIDRAQUA (incluyendo información de Aigües de l'Horta), credibilidad y calidad en la información aportada.

SGS ICS IBÉRICA, SA

www.sgs.es



INFORME DE VERIFICACIÓN

- Materialidad o Relevancia, El **Informe de Desarrollo Sostenible** de 2022 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 2022.
- 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 2022 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).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria **fue elaborada EN REFERENCIA A GRI**.
- 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
31 de julio de 2023
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA

www.sgs.es

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe

Informe de Desarrollo Sostenible subvencionado por:



Fondo destinado a la financiación de actuaciones dirigidas a la promoción, fomento y difusión de la cultura y prácticas de economía sostenible, la responsabilidad social empresarial y el bien común.

INICIO

GOBERNANZA

La empresa

Nuestras cifras

Actividad responsable

Alianzas como motor

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el
cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la
biodiversidad

Innovación con Impacto

**COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD**

Acceso al agua

Concienciación social

Equidad y personas

Entornos seguros y
saludable

Sobre nuestro informe



Aigües de l'Horta