

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

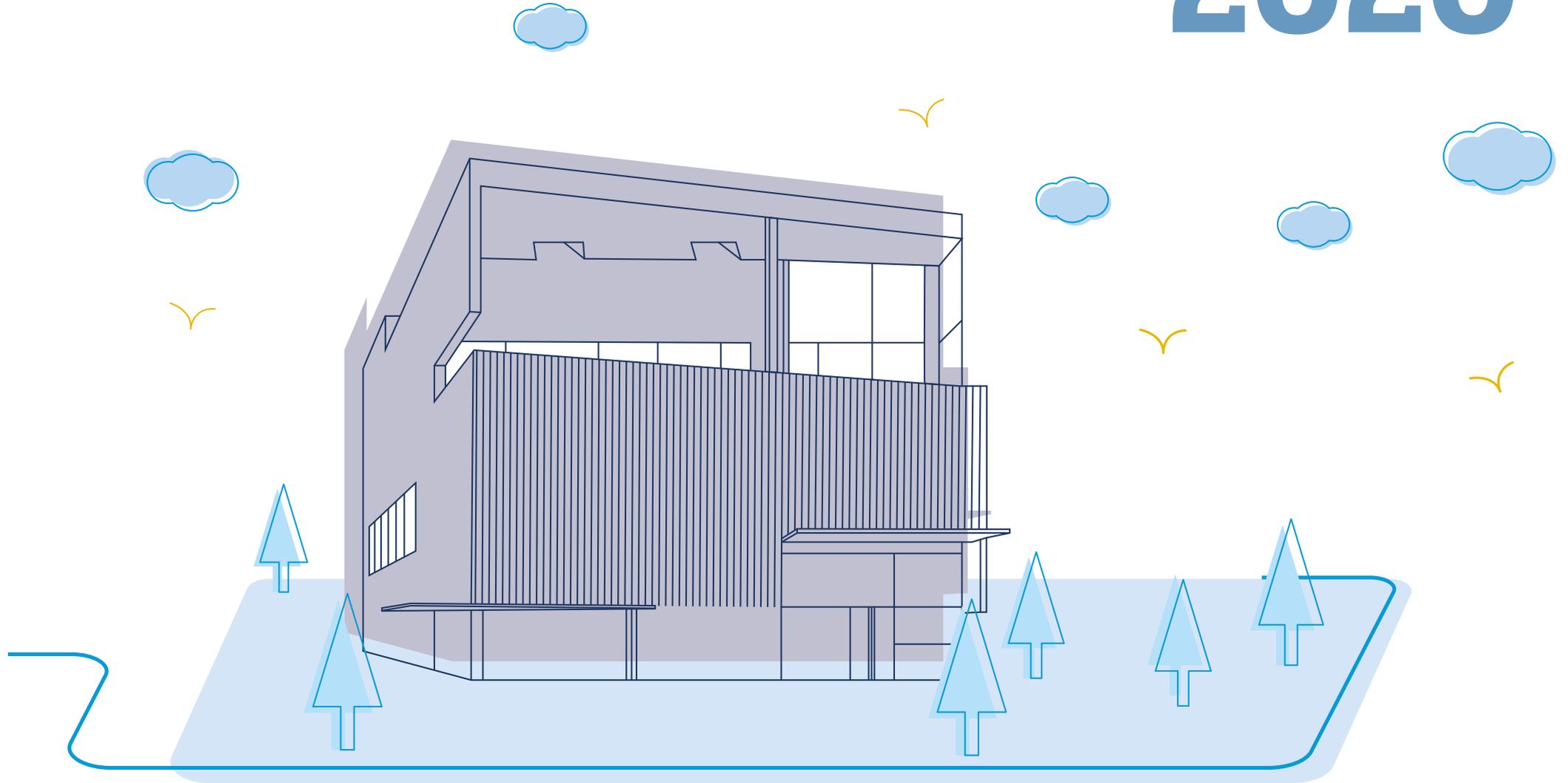
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



Informe de desarrollo sostenible 2020



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME



Aigües de l'Horta

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



Informe de desarrollo sostenible

2020

Sostenibilidad ambiental y compromiso con las personas

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

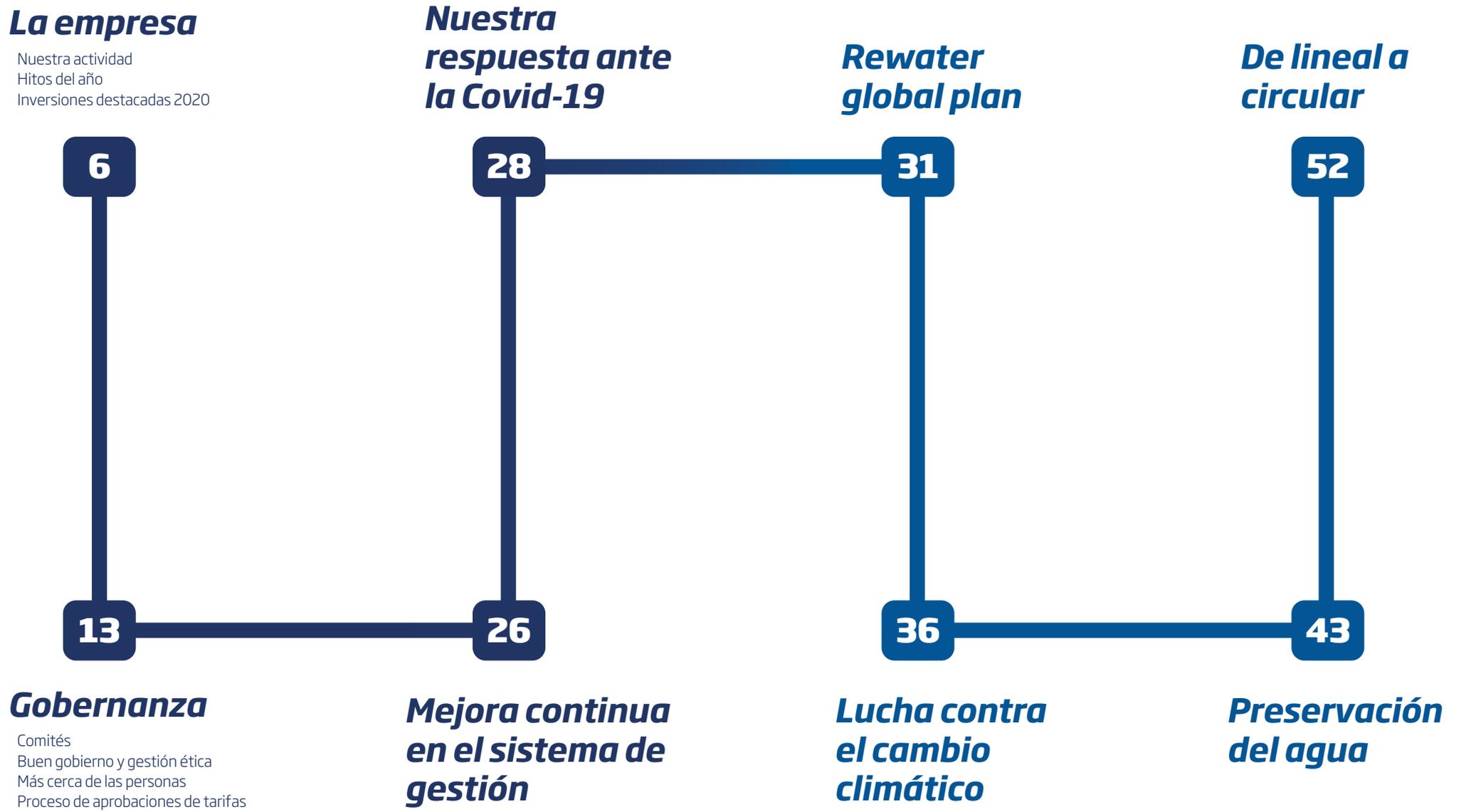
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La empresa

Nuestra actividad
Hitos del año
Inversiones destacadas 2020



Nuestra respuesta ante la Covid-19

Rewater global plan

De lineal a circular

Gobernanza

Comités
Buen gobierno y gestión ética
Más cerca de las personas
Proceso de aprobaciones de tarifas

Mejora continua en el sistema de gestión

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

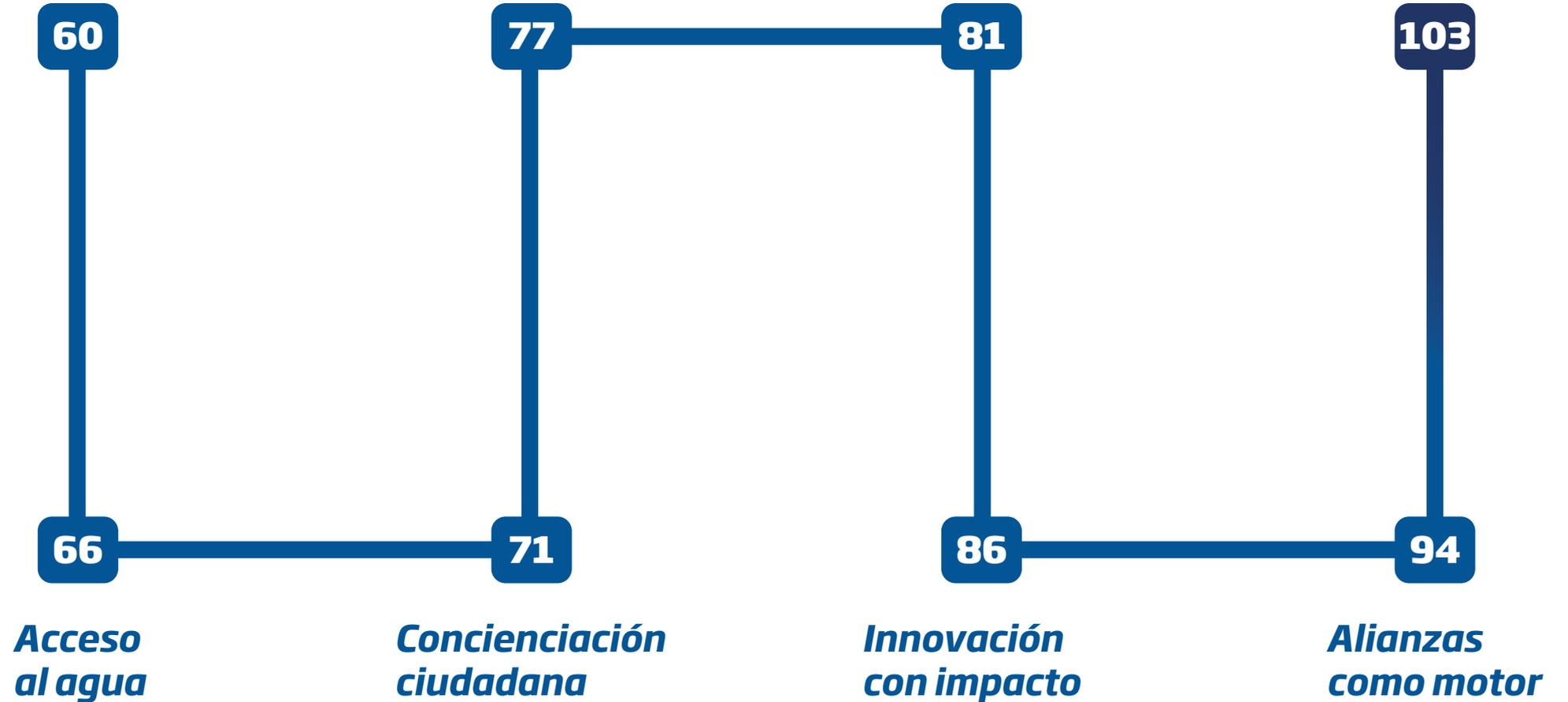
Protección de la biodiversidad

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Estudio de materialidad
Matriz de materialidad
Verificación GRI



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

La empresa

Nuestra actividad

Hitos del año

Inversiones destacadas 2020



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

La empresa

Desde 1996 Aigües de l'Horta es la empresa mixta participada por el Ajuntament de Torrent (51%), titular del servicio y en un 49% por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA, como socio privado y tecnológico, para la gestión del ciclo integral del agua en el término municipal de Torrent.

En el año 2004, Aigües de l'Horta amplía su ámbito de gestión a la Comarca del 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. Actualmente, presta servicio a más de 180.000 personas.

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

Portal de transparencia

Una propuesta de valor diferencial sobre dos pilares

Sostenibilidad

Uso responsable de los recursos con el mínimo impacto medioambiental, cambiando la economía lineal por la economía circular e incluyendo a las personas en el centro del modelo de **desarrollo sostenible**.

Transformación digital

Transformación hacia un nuevo modelo basado en tecnologías digitales que genera nuevas aportaciones y valor, especialmente, para el desarrollo de nuevas soluciones y productos.

Nuestro propósito

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

Ser una empresa responsable y de referencia en la gestión del ciclo sos-

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

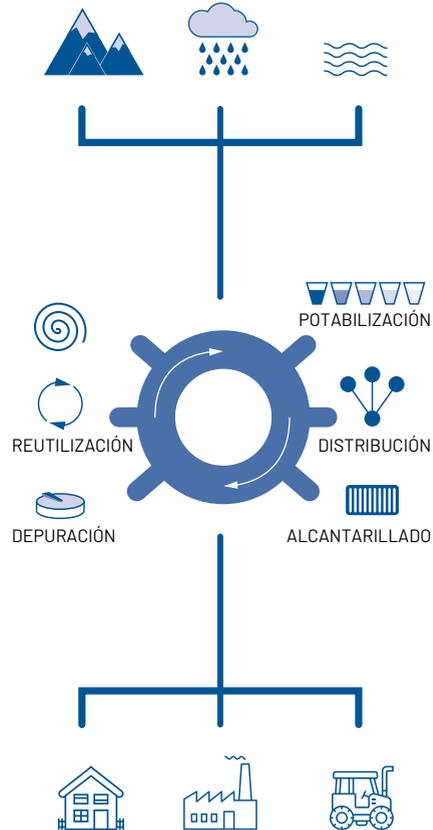
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Nuestra actividad



Agua Potable



73.174 Clientes
11,11 Hm³ de agua suministrada
603 Km de red de agua potable
6 Pozos
9.300 m³ de almacenamiento

Agua depurada y reutilización



1.868.200 m³ de agua depurada
1.288.264 m³ de agua depurada y reutilizada
68% de agua reutilizada
100% de lodos valorizados

Digitalización



5 Estaciones de campo
8.357 Clientes con telectura
12.692 Clientes con factura electrónica
17.255 Gestiones online

Red saneamiento



541 Km de red de alcantarillado
1 Km de red inspeccionado con cámara de circuito cerrado
23,1 Km de red de saneamiento limpiada
25.233 imbornales limpiados al año

Calidad del agua



167 Análisis de control red
285 Análisis de complementarios

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

CUSTOMER COUNSEL

COMPLIANCE

PACTO SOCIAL



AMBIENTALES

71,66% DE RENDIMIENTO TÉCNICO

100% DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

2.080 TONELADAS DE RESIDUOS VALORIZADOS DE EDAR

6.555 AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

RECOGIDA DE ACEITES DOMÉSTICOS USADOS Y VALORIZACIÓN



ECONÓMICOS

11.796.723€ CIFRA DE NEGOCIO

149.641,55€ INVERSIONES NETAS

277.779,57€ CARGO DE FONDOS DE RENOVACIÓN

65,5% PAGOS PROVEEDORES COMUNIDAD VALENCIANA

5.921.242,66€ DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

578.795€ PAGO EN TRIBUTOS



PLANTILLA

55 PLANTILLA

0 ACCIDENTES CON BAJA DESDE EL 2014

50% MUJERES DIRECTIVAS

CERTIFICACIÓN efr

PRIMER PLAN DE IGUALDAD 2011



SOCIALES

23.390€ INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

73.174€ DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO

545.215,92€ FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERESES DE DEMORA



Contribución a los ODS:



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Hitos del año



ENERO

Se instala la nueva válvula reguladora para controlar la calidad del servicio de agua potable en Aldaia. Aigües de l'Horta apuesta por la incorporación de la Compra Pública de Innovación (CPI) en sus procesos de contratación.



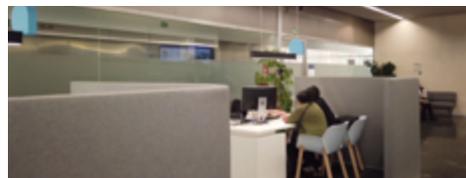
MAYO

Aigües de l'Horta se suma a la iniciativa Cruz Roja Responde, una campaña destinada a ayudar a aquellas personas que más lo necesitaban a raíz de la crisis generada por la COVID 19.



SEPTIEMBRE

Arranca la 2ª edición de Aquae STEM, que este curso organiza webinars con referentes femeninos en ciencia frente a Emergencias.



FEBRERO

Aigües de l'Horta recibe el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresa socialmente responsable con la discapacidad.



JUNIO - JULIO

Hidraqua presenta la herramienta City Sentinel para la detección de Covid-19 en las aguas residuales. La solución se ha desarrollado a partir de los resultados de la investigación lanzada hace unos meses por Suez, en este estudio, el más amplio realizado en España, se ha integrado



OCTUBRE

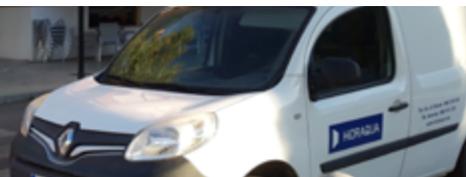
Torrent acoge la primera mesa de trabajo impulsada por Aigües de l'Horta para establecer un Pacto Social.

Obtención Sello de cálculo- Reduzco gracias a la reducción de emisiones.



MARZO - ABRIL

Se inician las medidas preventivas ante la situación provocada por la aparición del COVID-19. Se aplican los protocolos de prevención dictados por las autoridades sanitarias para garantizar la seguridad y salud de la plantilla.



en la iniciativa Sistema Europea de Monitorización del Agua Residual para la Vigilancia del SARS-CoV-2 de la UE.

Se pone en marcha la monitorización para el seguimiento del material genético del coronavirus y cuantificar su evolución en los municipios.



NOVIEMBRE

Aigües de l'Horta reduce un 26% su huella de carbono en los últimos años gracias al descenso en emisiones de combustibles y de electricidad.



Además, se contemplarán medidas específicas para garantizando el suministro de agua potable a todos los municipios donde se prestan este servicio con las máximas garantías.



AGOSTO

Dinapsis se posiciona como referente en el desarrollo y actualización de los Planes Territoriales Municipales.



DICIEMBRE

Aigües de l'Horta explora procesos innovadores en la gestión del agua en colaboración con la Agencia Valenciana de la Innovación.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Inversiones destacadas 2020

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.

Relación de inversiones realizadas en Torrent

- Renovación redes potables
- Renovación alcantarillado

Relación de fondos de renovación Consorcio

- Renovación redes potables
- Renovación alcantarillado



Aigües de l'Horta y el Ayuntamiento instalan la nueva válvula reguladora para controlar la calidad del servicio de agua potable en Aldaia

La instalación de la nueva válvula reguladora de presión que controlará el suministro de agua a la población, unos trabajos que contribuirán a elevar notablemente la calidad del servicio a los vecinos y vecinas de la localidad. Estos trabajos se enmarcan dentro de la estrategia de las dos entidades para seguir mejorando y modernizando progresivamente el servicio de agua potable del municipio.

La instalación realizada sustituye la electroválvula existente de elevada antigüedad y que presentaba algunos problemas de regu-

lación sobre todo cuando se producían episodios de fuertes precipitaciones en los que son frecuentes los cortes o micro-cortes de fluido eléctrico. En esas circunstancias quedaba inutilizada. La instalación anterior no contaba con un by-pass y por consiguiente no permitía realizar un adecuado mantenimiento, sin que el suministro de agua a la población se viera afectado.

Aigües de l'Horta ha instalado una válvula reguladora de presión hidráulica, que no requiere alimentación eléctrica para su

funcionamiento, con sus elementos de protección y dominio como válvulas de corte, piezas especiales y filtro.

La obra se ha financiado con cargo a la partida del fondo de renovación de infraestructuras de agua potable.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Picanya pone en marcha las obras para aumentar la eficiencia de la red de agua potable, evitar inundaciones y mejorar la accesibilidad

Aigües de l'Horta y el Ayuntamiento de Picanya han puesto en marcha las obras de renovación integral de la red de agua potable y alcantarillado en las calles Sol y Pintor José Segrelles de Picanya. Entre las actuaciones a ejecutar se encuentra la sustitución de la red de agua potable, la instalación de una red de pluviales para mejorar el drenaje en la zona y la mejora de la accesibilidad para los peatones.

Las obras cuentan con un presupuesto de 440.172,37 euros a cargo de los fondos de renovación de agua y saneamiento de Aigües de l'Horta en Picanya.

Las actuaciones incluyen la sustitución 630 metros de conducciones de agua potable que actualmente están constituidas por materiales antiguos y la renovación de 50 acometidas domiciliarias, así como una nueva tubería de agua de acero inoxidable por la pasarela peatonal que comunica la calle Ricardo Capella con la calle Sol. La instalación de esta conducción permitirá mejorar la calidad del servicio a los vecinos de Vistabella al norte del casco urbano al aumentar la fiabilidad y mejorar la presión de suministro. Se trata de una nueva interconexión entre las dos partes de la población que corta el barranco.

Las nuevas tuberías de distribución se instalarán con materiales de nueva generación

de primera calidad que permitirán mejorar el servicio prestado, aumentando así el rendimiento de las redes. Con lo que se consigue además reducir el número de averías que se venían produciendo durante los últimos años en la zona debido a su antigüedad y estado.

Por otro lado, está prevista la renovación de 350 metros la red de alcantarillado y de 50 acometidas y pozos de registro. Asimismo, se instalará una red de pluviales para captar las aguas superficiales a través de los imbornales de la calle Sol. Las nuevas redes a instalar mejorarán el funcionamiento del sistema actual aumentando la capacidad del mismo, así como su durabilidad por emplear materiales de PVC más duraderos en el tiempo, eliminando las posibles filtraciones al terreno y con ello la posible contaminación del subsuelo.

Por último, se aprovechará esta obra para la mejora de la accesibilidad a través de la reurbanización de las aceras y la calzada de estas calles. La calle Sol se ha proyectado como plataforma única adoquinada la calzada y protegiendo la caída al barranco con una balaustrada de hormigón blanco de diseño sencillo, acorde con el ambiente de la zona incluyendo jardineras y mobiliario urbano. Por otro lado, la calle José Segrelles mantiene las plataformas diferenciadas para vehículos y peatones.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Gobernanza

Comités

Buen gobierno y gestión ética

Más cerca de las personas

Proceso de aprobación de tarifas



Gobernanza

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Aigües de l'Horta



AJUNTAMENT DE TORRENT

Presidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as



REPRESENTANTES DE HIDRAQUA

Vicepresidencia
Consejeros/as
Asistentes no consejeros/as

El fomento del compromiso ético de Aigües de l'Horta se da al más alto nivel: los Consejos 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. Hidraqua cuenta con una red de responsables que velan por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

PARTICIPACIÓN Aigües de l'Horta

49%
HIDRAQUA

51%
Ajuntament de Torrent

Consejo de Administración Aigües de l'Horta

Jesús Ros Piles PRESIDENTE

Francisco Javier Vartual Vargas VICEPRESIDENTE

Inmaculada Amat Martínez VOCAL

Salvador Benlloch Pascual VOCAL

Xavier Martí Soriano VOCAL

Raúl Claramonte Val VOCAL

Amelia Navarro Arcas VOCAL

Jordi Azorín Poveda VOCAL

Eduardo Montero Valiente VOCAL

Fernando Adolfo Sancho de Valle VOCAL - SECRETARIO

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.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Comités

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 y Agente de Igualdad)

Órgano paritario y colegiado de participación competente para la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad de la Empresa, además de velar por 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 la empresa y Técnica/o 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

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.

Buen Gobierno y gestión ética

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.

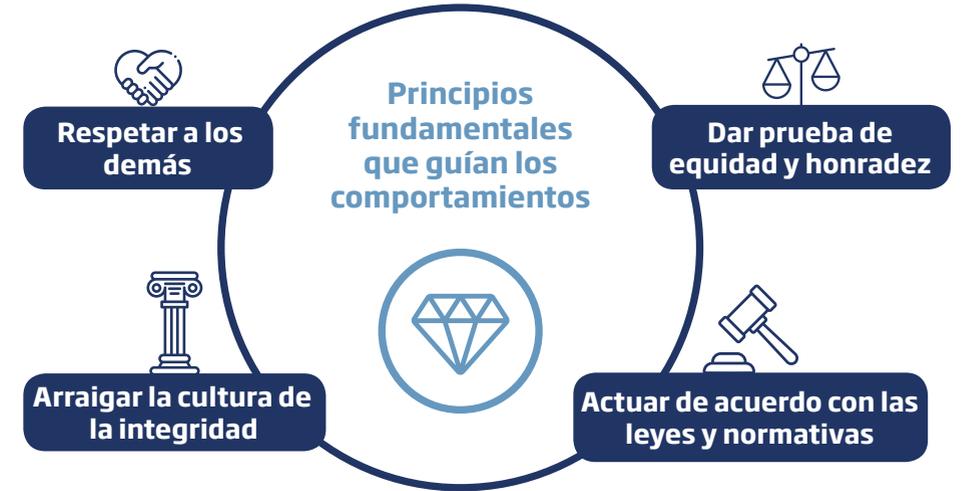
Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja.

Normas de conducta

El Código de Conducta de Aigües de l'Horta define los valores de nuestra organización, Exigencia, Compromiso, Audacia y Colaboración, los cuales deben constituir una referencia en todas nuestras conductas y acciones, tanto individuales como colectivas.

El Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración en el 2017

Ética y cumplimiento



Acciones Compliance

El fomento del compromiso ético de Aigües de l'Horta se da al más alto nivel: el Consejo de Administración y la Dirección de la 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.

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

- **Política de relaciones con autoridades y funcionarios.** Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.

- **Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés.** Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.

- **Política de cumplimiento ambiental.** Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medioambientales.

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

- **Política de seguridad de la información y uso de las TIC.** 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.

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Canal Ético

Se ha habilitado un canal de comunicación a través del cual cualquier persona puede realizar consultas o sugerencias en relación al Código de Conducta y las políticas y procedimientos que desarrollan sus principios y valores.

El Código de Conducta de Aigües de l'Horta 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 Conductas y en las políticas que desarrollan aspectos principales de la Estructura Ética.

Mapa de riesgos

Uno de los elementos fundamentales dentro de la estructura del modelo de prevención de delitos penales es 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 se ha creado varios comités de expertos en las distintas disciplinas de los riesgos considerados, procediendo a la identificación de los mismos en todas las actividades de la empresa, 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.



	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	OPERACIONES EVALUADAS	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
AIGÜES DE L'HORTA	100%	100%	27	100%	1	0

Teléfono de Atención al Cliente



900 222 344

LUNES A VIERNES
DESDE LAS 8:00 HASTA LAS 20:00
HORAS EN HORARIO CONTINUO

TELÉFONO 24 HORAS DE INCIDENCIAS

900 203 101

Personas atendidas

POR TELÉFONO

2018	32.672
2019	16.839 / 11,57%
2020	17.255 / 26,97%

EN OFICINAS

2018	30.414
2019	28.320 / -6,88%
2020	16.839 / -40,54%

ÁREA DE CLIENTES (WEB)

2018	8.444
2019	6.668 / -21,03%
2020	17.255 / 158,77%

Oficina principal (Torrent)



PLAZA DE COLON, 13 PLANTA 1ª
EDIFICIO ANTIC MERCAT - 46900 TORRENT

Oficinas de atención al cliente

ALDAIA
C/ SANT FRANCESC, 26 - 46960 ALDAIA

ALFARA DE PATRIARCA
C/ SAN JUAN DE RIBERA, 4 -
46115 ALFARA DEL PATRIARCA

BENIPARELL
AVDA. DE LEVANTE, 14 - 464269 BENIPARELL

PICANYA
C/ VIRGEN DE MONSERRAT, Nº.11 - 46210 PICANYA

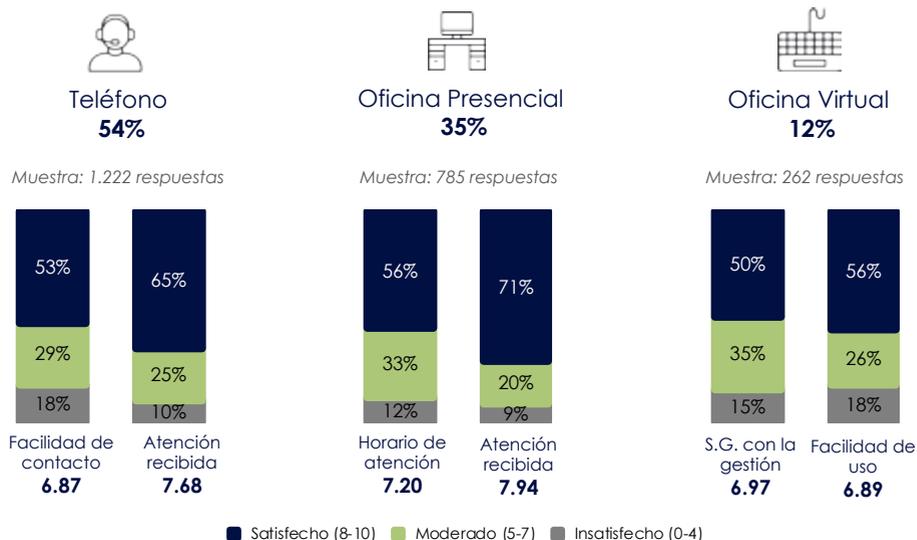
XIRIVELLA
C/ ARTE MAYOR DE LA SEDA, 1 - 46950 XIRIVELLA

Más cerca de las personas

Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a más de 120.000 clientes. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad a la atención al cliente como la información online y multicanal del servicio de agua de cada ciudad para la coordinación en situaciones de avería.

Nuestra cercanía se traduce en un amplio abanico de canales de atención y comunicación las personas usuarias del servicio para informar y facilitar soluciones rápidas y eficaces.

Valoración de la atención recibida por canal de atención



Ficha técnica: Encuesta telefónica realizada entre los meses de Julio y Octubre 2020.
Muestra 11.349 encuestas válidas : +/- 0,92%

Respuesta COVID-19

Durante la declaración del estado de alarma las oficinas de atención al cliente permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de la plantilla como de los clientes. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo operativo prestando el servicio de atención a través de los canales no presenciales.

La transformación digital en la que estaba inmersa Aigües de l'Horta, a través de su proyecto Diligentia, permitió la atención al cliente con nuestro personal, disponible en modalidad de teletrabajo, desde sus hogares y cumpliendo con todas las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Habilitamos los siguientes canales:

- Atención telefónica a través de una centralita virtual que permitía que desde cualquier equipo con conexión a internet se atendiese a los teléfonos gratuitos de atención al cliente cubriendo un servicio de 24 /7.
- Área de clientes web con el estándar de accesibilidad y que permite cualquier gestión de forma remota.
- Correo electrónico y firma digital para la gestión comercial



Cita previa

Se ha alcanzado el servicio de cita a previa a la totalidad de municipios gestionados por Aigües de l'Horta. El servicio de cita a previa se ha ido adecuando a los protocolos de sanitarios de cada municipio, horarios, restricciones, etc.

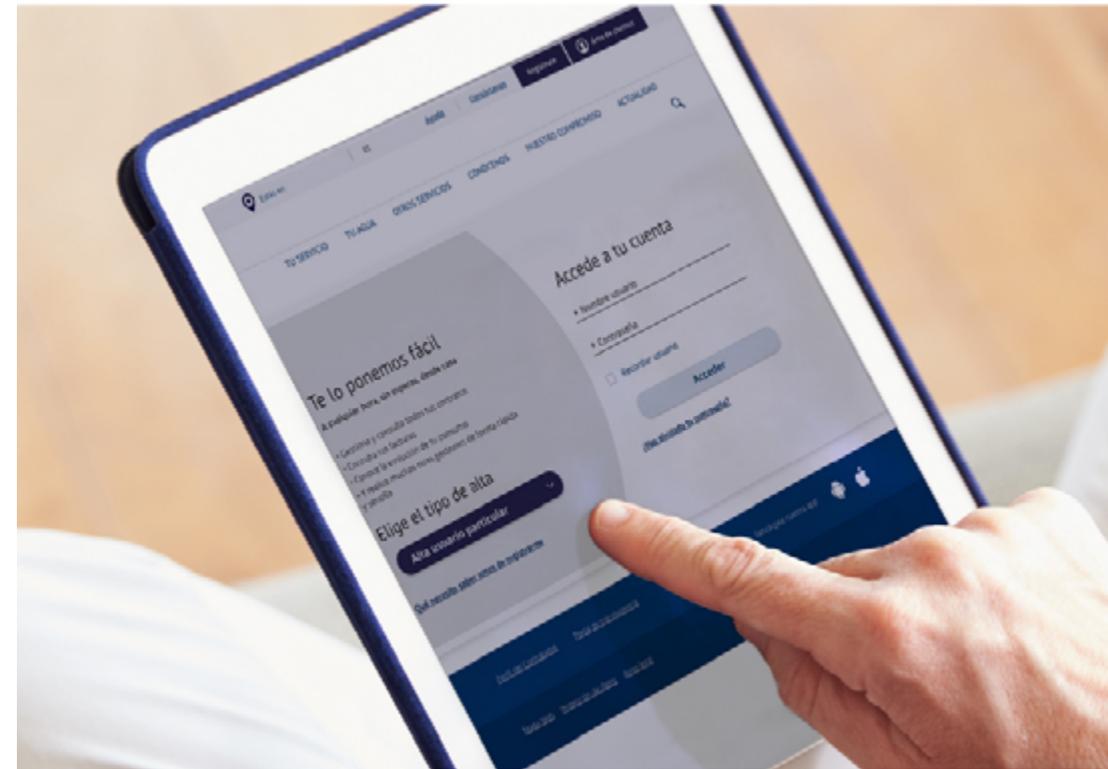
La cita previa se solicita desde la propia web de Aigües de l'Horta e informa al cliente sobre los trámites y documentación necesaria para la consulta.

Área de clientes web

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

Firma digital

Se ha establecido un procedimiento de envío de documentación a los clientes para su firma digital a través de la plataforma Camer-Firma (IVCERT).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Valoración del servicio

La excelencia solo 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.

Mejora en los niveles de satisfacción y en predisposición a recomendar la empresa, consiguiendo una mayor grado de fidelización por parte de los clientes.



Valoración de la empresa



SATISFACCIÓN 2020

7,10



Valoración de la empresa suministradora de agua

VALORACIÓN MEDIA

EVOLUCIÓN

ORGANOLEPSIA



SERVICIO



FACTURA



PRECIO



■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

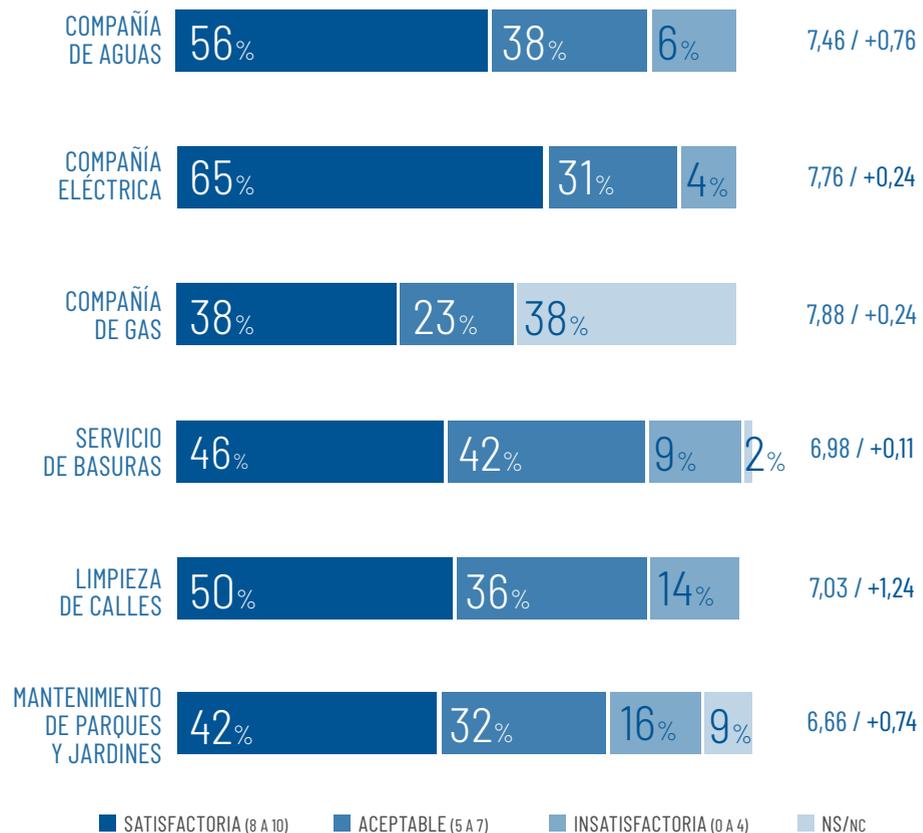
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Comparativa del servicio de aguas con otras utilities y servicios municipales

VALORACIÓN MEDIA / EVOLUCIÓN



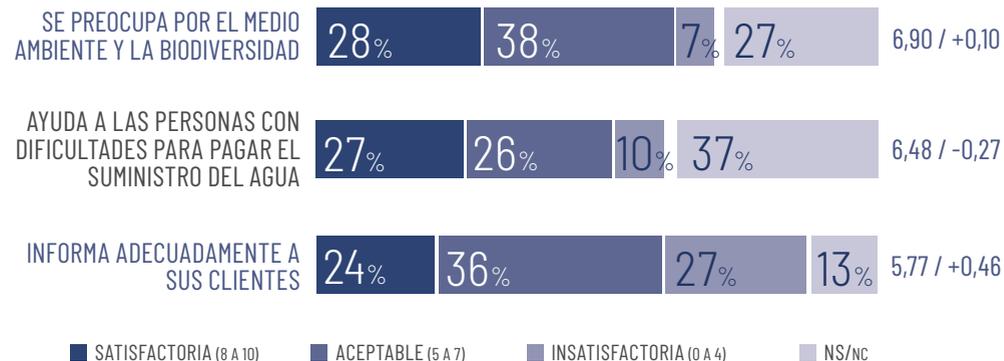
■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC

El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión" norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión. Estudio con una muestra 100 encuestas telefónicas en el municipio de Torrent durante septiembre y noviembre 2020.

Nivel de error +/- 10%

En qué medida diría que su compañía es una entidad...

VALORACIÓN MEDIA / EVOLUCIÓN



■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC



Procesos de Queja

Customer Counsel

Customer Counsel

La organización dispone de la figura del Customer Counsel cuya misión es **potenciar el diálogo y el compromiso**, resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta ofrecida por la empresa.



Oficina del Customer Counsel

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

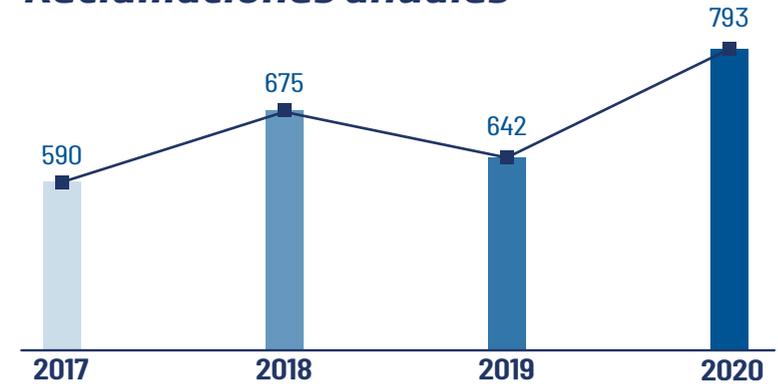
Customer Counsel:



En Aigües de l'Horta se han recibido un total 793 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente, un aumento respecto al año anterior debido a

las consecuencias de los efectos del confinamiento que no pudieron leer el contador durante esos meses.

Reclamaciones anuales



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

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



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 Consellería 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**.



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.

ORGANISMOS

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



Aigües de l'Horta

AYUNTAMIENTOS

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Mejora continua del sistema de gestión



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. Las auditorías externas se llevan a cabo por personas auditoras independientes de entidades de certificación externa.

El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde 1996, 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.

Verificación de la Huella de Carbono

El objetivo esencial es identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante las emisiones de CO₂ equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064. **Se ha obtenido en 2019 el sello "CALCULO+REDUZCO" y está en trámite la del 2020.**

Seguridad y salud

Se ha certificado su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018. Anteriormente, las empresas estaban certificadas con la norma OHSAS 18001. La adaptación a la nueva norma ISO de referencia internacional nos ha permitido mejorar nuestro 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.

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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

**NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19**

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Nuestra respuesta ante la Covid-19



Nuestra respuesta ante la COVID-19

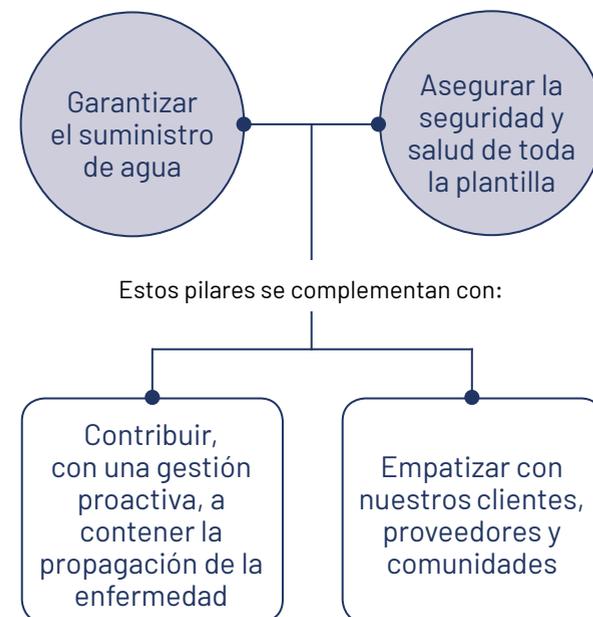
En España durante la pandemia de COVID-19 se adoptaron determinadas medidas extraordinarias y urgentes orientadas a garantizar el acceso al agua, saneamiento e higiene de toda la ciudadanía. Se reconoció el carácter de servicio esencial del servicio de suministro domiciliario de agua potable para consumo humano, debiendo quedar el mismo garantizado, imponiendo a los operadores del sector la adopción de todas las medidas necesarias para asegurar el servicio.

Las medidas aplicadas a los servicios de abastecimiento de agua de consumo humano y de saneamiento de aguas residuales, estaban orientadas a evitar posibles problemas de salud mediante la garantía de los niveles de salubridad e higiene tanto en el suministro de agua potable como en los servicios de saneamiento de las aguas residuales urbanas.

A nivel de su relación con los clientes, ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Aigües de l'Horta paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2.

Durante la declaración del estado de alarma, las oficinas de atención al cliente de Aigües de l'Horta permanecieron cerradas para asegurar la salud de tanto de la plantilla como de los clientes y personas usuarias del servicio. No obstante, el servicio de atención al cliente se mantuvo en todo momento en marcha y se continuó prestando el servicio de atención con toda normalidad a través de los canales no presenciales.

Actuación ante la COVID-19



Ámbitos de actuación ante la COVID - 19



Garantía de suministro de agua y saneamiento

- Identificación de instalaciones críticas
- Plan de continuidad y gestión de crisis
- Grupos burbuja
- Extensión de turnos y accesos escalonados para evitar contactos
- Operación adaptada
- Aprovisionamiento de productos, materiales, etc. para la continuación del servicio
- Medidas de desinfección y bioseguridad
- Protocolos de trabajo específicos COVID para cada proceso y formación
- Paralización de obras no esenciales



Cuidado y protección de la plantilla

- Confinamiento preventivo de personal sensible
- Teletrabajo
- EPIS
- Medidas higiénicas
- Realización de test de antígenos periódicos
- Comunicación interna frecuente
- Redistribución del espacio de trabajo
- Desinfección y Bioseguridad
- Evaluación de riesgos
- Plan específico de desescalada



Acceso al agua

- Interrupción de cortes de suministro y reclamación para todo tipo de clientes
- Gestión colectivos afectadas crisis COVID
- Fondo Social
- Tarifas Sociales
- Aplazamiento de pagos sin intereses
- 12 gotas
- Duplicar el plazo de pago voluntario



Alianzas y colaboraciones

- Pacto Social
- Colaboración ONG locales
- Colaboración y alianzas con la Administración y Agentes Sociales
- Reconstrucción verde
- Cohesión territorial y social



I+D+i frente a la COVID-19

- City Sentinel para el seguimiento del SARS- CoV-2 en las aguas residuales
- ConSum



Seguridad en atención al cliente

- Atención al cliente no presencial
- Centralita Virtual
- Área clientes web
- Firma Digital
- Cita Previa
- Desinfección y bioseguridad



Impacto estados financieros

- Aprovisionamientos por insolvencias por la reducción del consumo

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

**REWATER GLOBAL
PLAN**

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Rewater Global Plan



Rewater Global Plan

New Green Deal

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. En este sentido, contempla destinar a España 140.000 M€ del fondo de recuperación.

A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra.

En la situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.



Nuestra respuesta

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre 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. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, hemos reforzado los compromisos de nuestro plan estratégico REwater Global Plan (RGP 2017-2021), siempre alineado con la Agenda 2030 y en base a unos ejes prioritarios:

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

Nuestra contribución a la Agenda 2030

Vínculos de confianza



Equilibrio económico



Salud de las personas



Salud del planeta



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 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, la compañía propone iniciativas como la creación de un hub climático, referente en gestión eficiente

del agua y cambio climático en el sur de Europa, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

Apostamos por proyectos de agua y 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

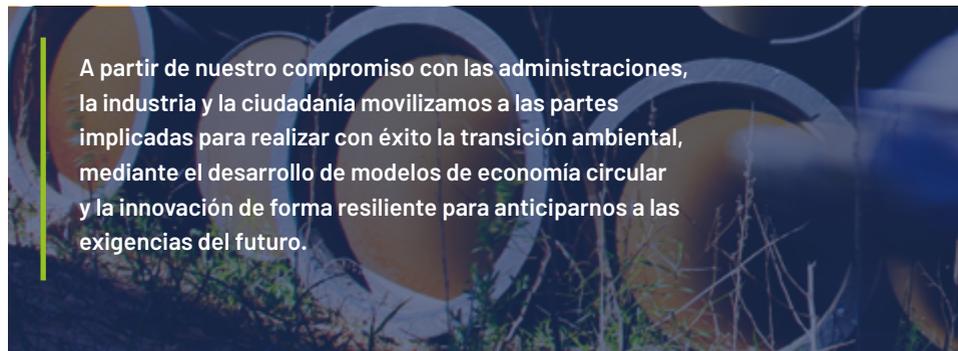
Para la reconstrucción social de la Comunidad Valenciana, en Aigües de l'Horta proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así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

Apostamos por establecer, territorio a territorio, un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible.

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.



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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO₂ derivados de nuestro consumo eléctrico

2. PRESERVACIÓN DEL AGUA



Reducir el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante

3. DE LINEAL A CIRCULAR



Crear biofactorías en nuestras principales sedes

4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones

9. INNOVACIÓN CON IMPACTO



Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



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

6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA



Contribuir a sensibilizar a la sociedad en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua

7. EQUIDAD Y PERSONAS



33% de mujeres en posiciones de liderazgo y un 2,5% de los trabajadores con discapacidad en la plantilla

8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

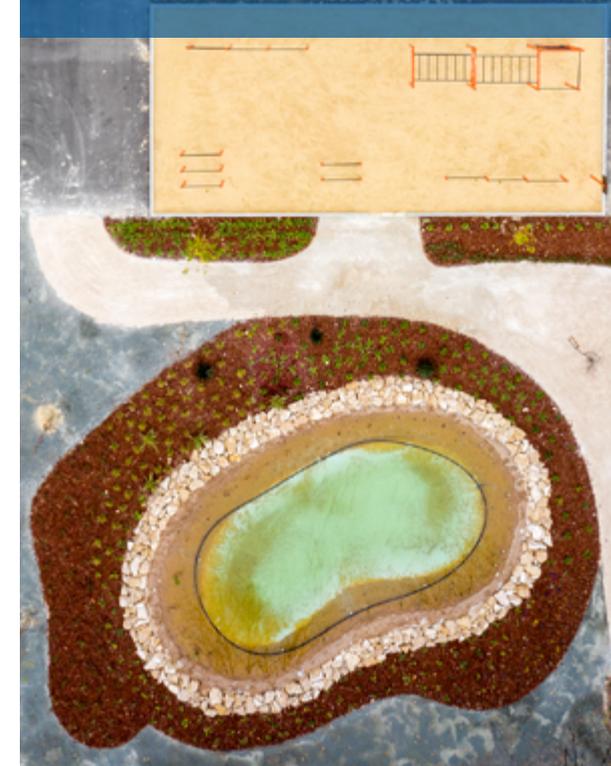
10. ALIANZAS COMO MOTOR



Seleccionar al 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible

El Rewater Global Plan de Aigües de l'Horta engloba una serie de indicadores que evalúan el grado de avance y consecución de los objetivos organizados por las unidades territoriales y sociedades. Se hace un seguimiento periódico de los resultados a nivel individual y agrupado.

Cada objetivo comprende una serie de iniciativas con un indicador de progresión específico. En cada capítulo del presente informe el lector puede encontrar el grado de avance reflejado en el punto correspondiente.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

**LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO**

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

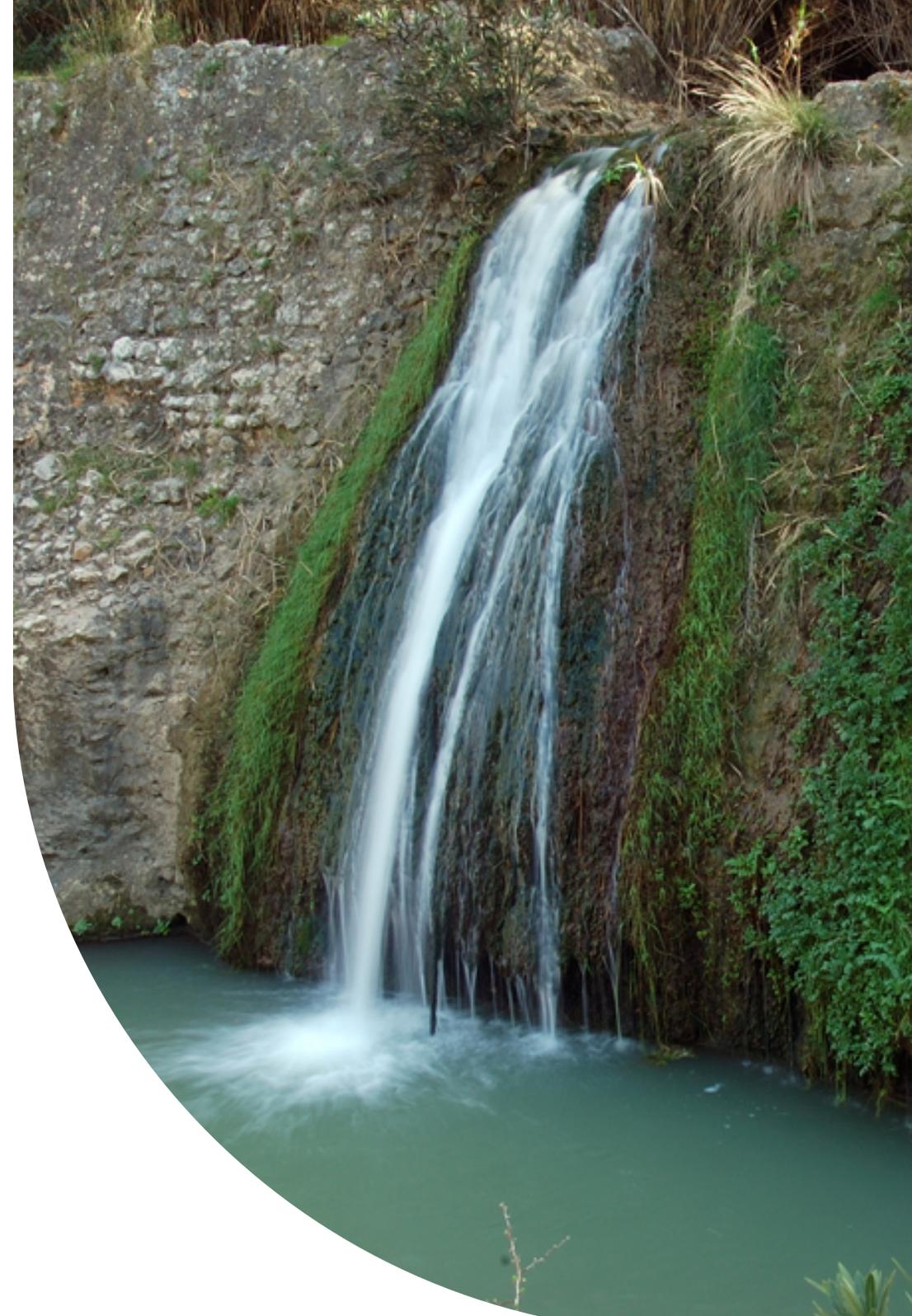
SOBRE NUESTRO
INFORME

Lucha contra el cambio climático



OBJETIVO

LIDERAMOS
LA LUCHA
CONTRA
EL CAMBIO
CLIMÁTICO EN
LA GESTIÓN
DEL AGUA



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Consumo de energía verde

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

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía

verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Desde el año 2016, Aigües de l'Horta decidió que la compra del 100% de la energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto una reducción aproximada del 80% de las emisiones que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.



Alcance 1

Emisiones directas



Alcance 2

Emisiones indirectas de la electricidad



Alcance 3

Otras emisiones indirectas



Verificación Huella de Carbono

En el 2021 hemos calculado la huella de carbono en Aigües de l'Horta por las emisiones realizadas en 2020. Las emisiones se encuentran registradas en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, del Ministerio para la transición ecológica.

Con una reducción de emisiones (2016-2020) del 25,27% en Aigües de l'Horta se está trabajando para volver a obtener en el año 2020 el sello CALCULO + REDUZCO, ya que desde el año 2016 (año base) la empresa ha ido reduciendo progresivamente su huella de carbono.

La medición de la Huella de Carbono tiene como objetivo esencial 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 la actividad de la empresa y que es objeto de la certificación. Otro objetivo es la identificación de oportunidades para reducir las emisiones GEI de la empresa.

Las emisiones atmosféricas evaluadas son:

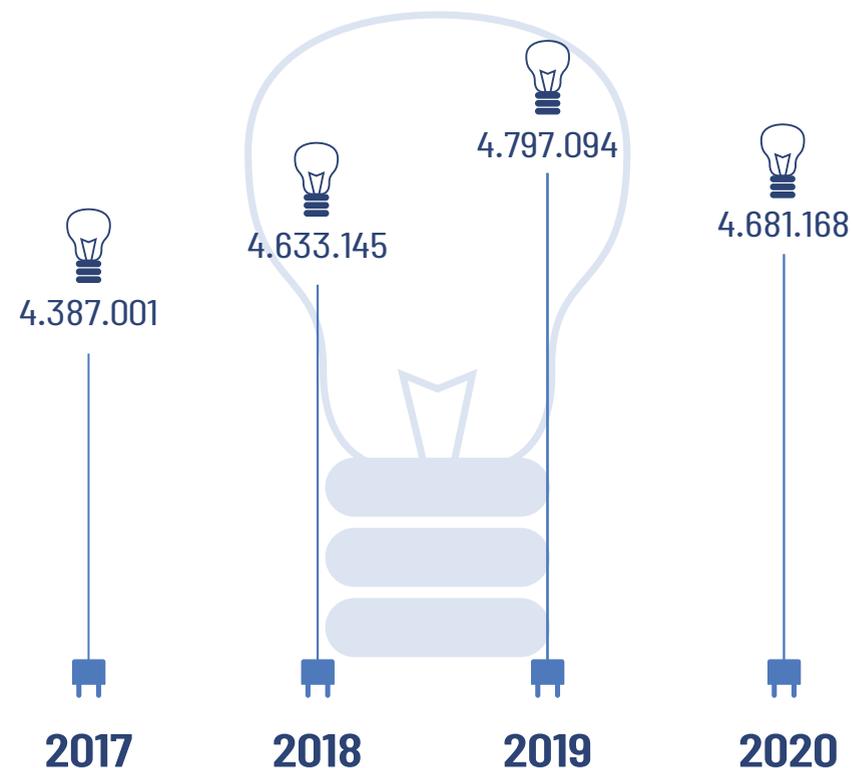
- Emisiones derivadas del consumo de combustibles fósiles.
- Emisiones fugitivas de gases fluorados / extintores.
- Emisiones de proceso.
- Emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica.



Ahorro energético

Promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones.

El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro en coste y una reducción en las emisiones de CO₂.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

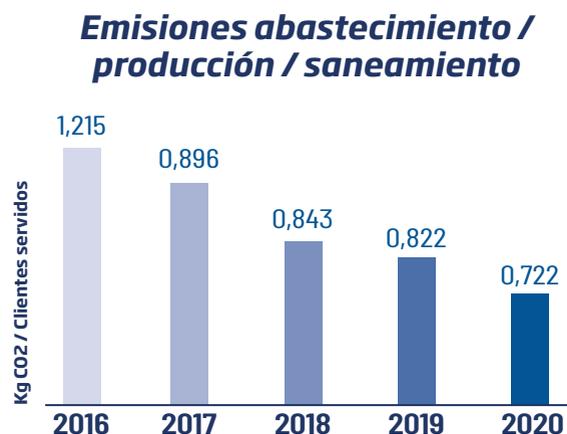
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

RESUMEN DE EMISIONES DE GEI AIGÜES DE L'HORTA POR ACTIVIDAD (t CO2 eq)

		2016	2017	2018	2019	2020
OFICINAS, ALMACÉN	Emisiones alcance 1	69,050	61,042	58,384	55,405	47,023
	Emisiones alcance 2	14,690	0,175	0,000	0,000	0,048
DEPURACIÓN	Emisiones alcance 1	34,340	36,712	31,222	29,685	37,569
	Emisiones alcance 2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
CAPTACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ALCANTARILLADO	Emisiones alcance 1	1,210	2,629	2,593	4,494	5,745
	Emisiones alcance 2	1,660	0,548	0,000	0,000	0,000

	2016	2017	2018	2019	2020
Emisiones alcance 1	104,600	100,383	92,199	89,583	90,337
Emisiones alcance 2	16,350	0,723	0,000	0,000	0,048
TOTAL HUELLA DE CARBONO	120,950	101,106	92,199	89,583	90,385



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

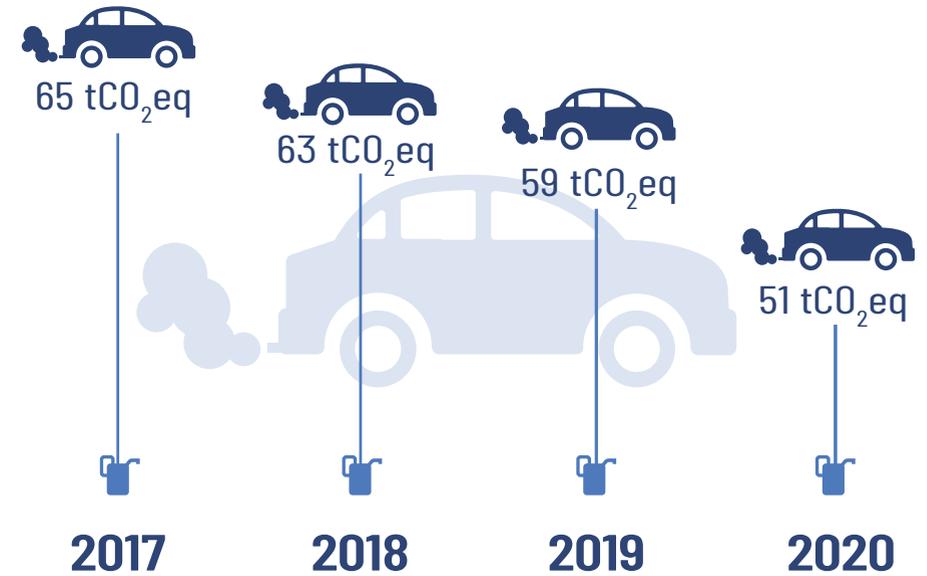
Movilidad sostenible

Otra acción es la movilidad sostenible, con la **optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Aigües de l'Horta con la incorporación de vehículos ecológicos**. Se ha ampliado el número de puntos de carga para poder ampliar la flota de vehículos eléctricos, así como el número de vehículos sustituidos por ecológicos (eléctrico, GLP e híbridos).

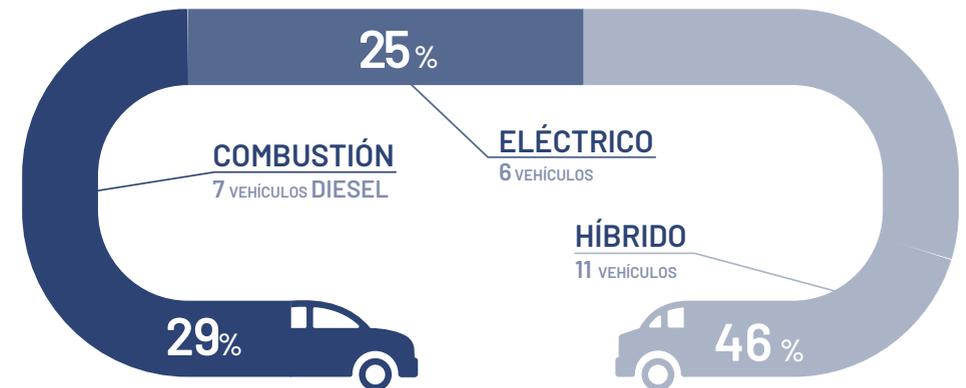
La digitalización de la gestión de las tareas de los operarios y una optimización de los desplazamientos están dando que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provocando un ahorro de costes y emisiones. Además con la excepcionalidad de este año que ha provocado un impulso del teletrabajo y la sustitución de las reuniones presenciales por reuniones online. Todo ello ha provocado una reducción del consumo de combustible que supone una reducción de las emisiones de más del 57%.



Ahorro de emisiones de CO₂



FLOTA DE VEHÍCULOS



Se ha evitado la emisión de 60,7 tCO₂eq.

Factor de Emisión: Gasóleo 2,467 - Gasolina 2,18 - GLP 1,671 Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (mayo 2020)

Dinapsis for water resources

Es una herramienta desarrollada por Hidraqua que cubre una de las principales necesidades que se detectaron durante el episodio de la DANA en la Vega Baja (Alicante) en el 2019 o de Gloria en el litoral mediterráneo. Responder a los efectos del cambio climático implica poder calcular cuáles serán las consecuencias que provocarán los fenómenos meteorológicos extremos como la DANA o las sequías prolongadas conforme se van produciendo diferentes hechos o alternaciones.

Con esta aplicación 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. Dinapsis for water resources 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.

Tres sistemas en una herramienta

El análisis de resiliencia que incorpora utiliza modelos digitales del terreno, registros históricos pluviométricos y modelos hidrodinámicos bidimensionales para predecir la localización y el momento de la riada en que se producirán los daños por inundaciones en diversos escenarios hipotéticos, como la rotura de una infraestructura o una acumulación de sólidos en un cauce.

El sistema de alerta temprana, por su parte, utiliza modelos atmosféricos y fuentes de datos, como el radar meteorológico, para tomar la delantera a los aguaceros. De este modo, permitirá avisar con antelación a los servicios de coordinación de emergencias para proteger a la población.

Por último, el sistema de información recopila de forma automática los datos públicos del agua en el territorio, los integra y ofrece visualizaciones interactivas que ayudan a comprender de forma sencilla la complejidad de la disponibilidad y uso de recursos. También ayuda a lidiar con fenómenos con una mayor inercia temporal pero efectos también demoledores, como la escasez y la sequía.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Preservación del agua



OBJETIVO

PRESERVAMOS EL AGUA COMO FUENTE DE VIDA



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Eficiencia hidráulica

ACCIONES PARA REDUCIR EL AGUA NO REGISTRADA

8.357 CONTADORES DE TELELECTURA EN PARTICULARES Y EMPRESAS

8.148 RECUPERADOS EN CAMPAÑAS CONTRA EL FRAUDE EN LA RED DE AGUA POTABLE

596 FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS EN LA RED

71,66% RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO

12,23 ANR (m³/km/día)

6.555 MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO

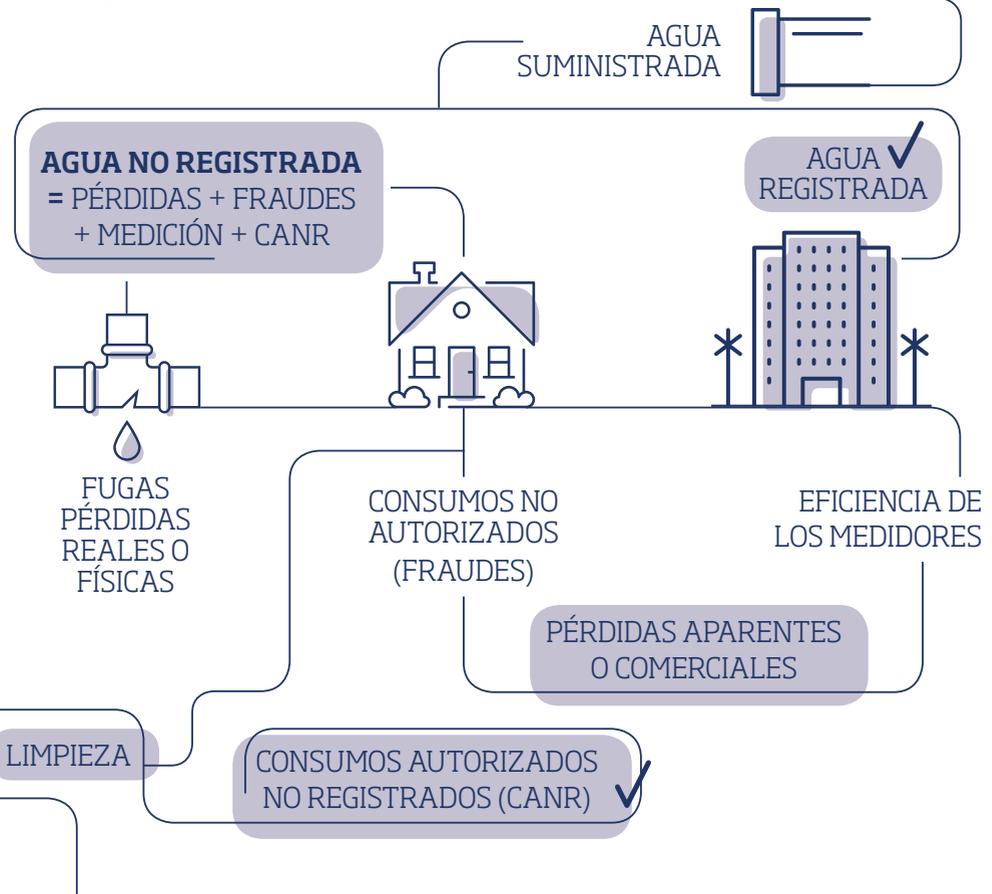
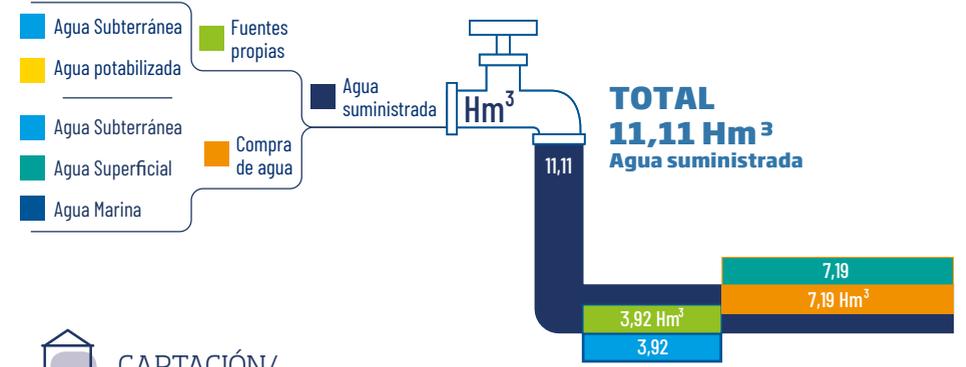
73.174 MENSAJES EN FACTURA SOBRE USO RESPONSABLE DEL AGUA

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.

Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta **reducir su consumo por habitante un 20%**.

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).



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Respuesta COVID-19

Durante el confinamiento, se tomaron las siguientes medidas:

- Se priorizó el teletrabajo y la empresa facilitó los equipos para poder hacerlo.
- En operaciones se limitó a lo indispensable y urgente:
Operación Adaptada.
- Se ajustó la plantilla que estaba en campo priorizando que el personal permaneciera en casa disponible como retén.
- Se identificó el personal sensible y se aisló.
- Se ampliaron los turnos de la EDAR de 8 a 12 horas para poder preservar a más gente en reserva.
- Protocolos de trabajo específicos COVID.
- Plan de desescalada para el proceso de reincorporación al trabajo, en el que se realizaba un seguimiento de la evolución de los indicadores epidemiológicos.

Se reorganizaron los equipos para priorizar la individualización de los trabajos.

- Equipos burbuja para trabajos que no permiten la individualización. Se escalonaron los accesos al almacén para garantizar el correcto aislamiento de los grupos burbuja.

Durante la pandemia se hace un seguimiento de los datos epidemiológicos para ir adaptando las medidas y restricciones en función de la evolución epidemiológica, lanzando cribados masivos entre la plantilla a fin de evitar contagios en el ámbito laboral y garantizar así el correcto funcionamiento del servicio y con ello, blindando el suministro de agua potable y el saneamiento e higiene.

Fruto de la diligencia de Aigües de l'Horta en la gestión a nivel operacional de la pandemia, se logró la tasa cero de contagios en el ámbito laboral y se mantuvo el servicio.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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

25.233

imbornales limpiados

1.809

Actuaciones en correctivo de tapas pozos, imbornales y registros alcantarillado

754 m

de redes inspeccionadas mediante los equipos de cámara de televisión

23 km

de red de alcantarillado limpiada

4

campañas anuales de desinsectación

Control de vertidos

El plan de control de vertidos es una herramienta a la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de la EDAR 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 alrededor 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.

Aigües de l'Horta ha implantado el Plan de control de Vertidos en todos los municipios en los que opera y se ha conseguido aumentar el control a más de 2.900 empresas con diferente potencial contaminante.



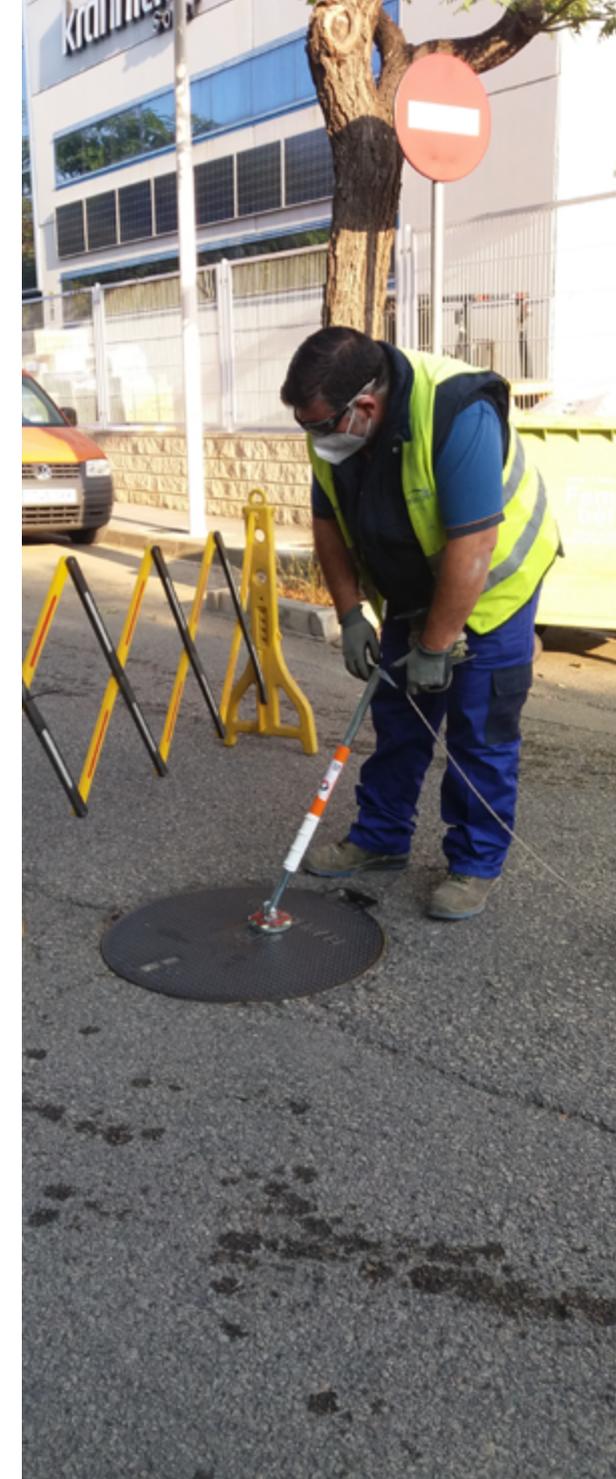
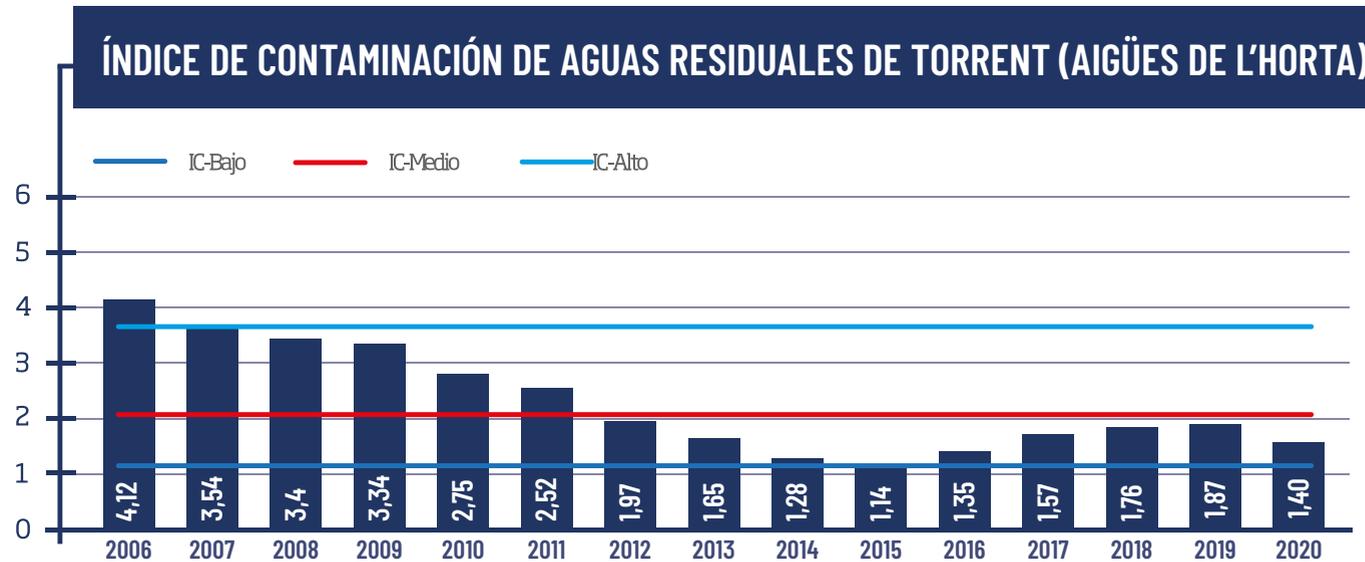
Plan de Reducción de Contaminación

El objetivo de la implantación del Plan de Reducción de Contaminación (PRC) es que el efluente de la depuradora respete los valores límite de emisión estipulados en la autorización de vertidos e indirectamente cumplir los valores límite de la ordenanza municipal y el control del cumplimiento de

la normativa correspondiente. Para ello, se trabaja desde su implantación en erradicar los principales focos de contaminación.

Las empresas realizan medidas preventivas en sus procesos productivos (cambios de alguna fase de producción, sustitución de

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

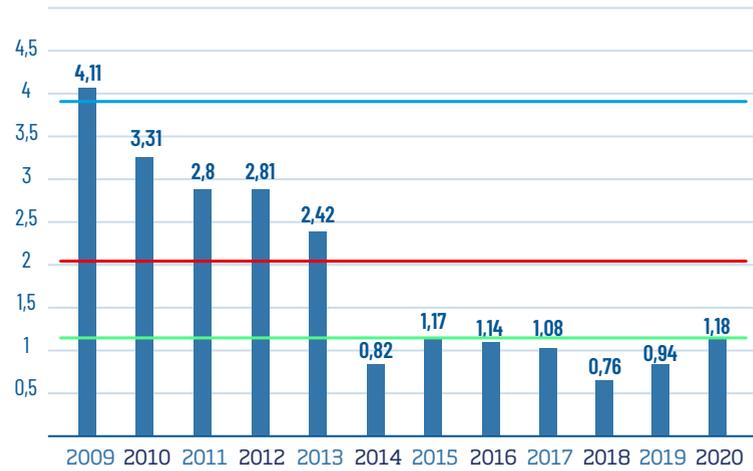
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

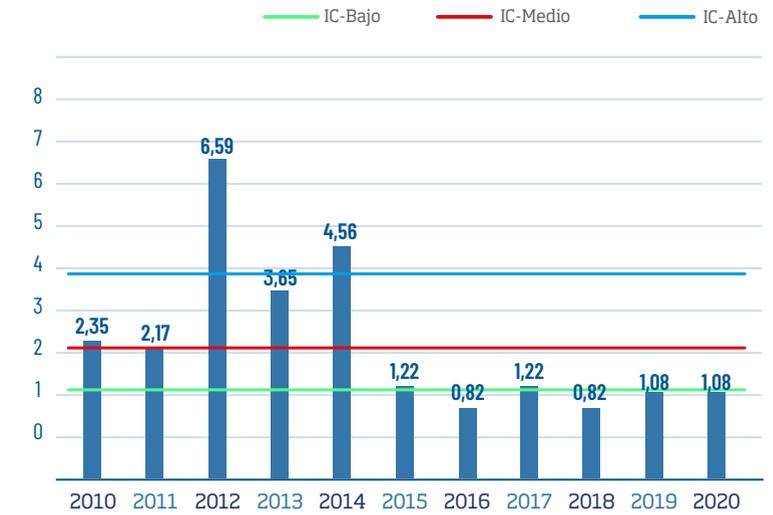
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

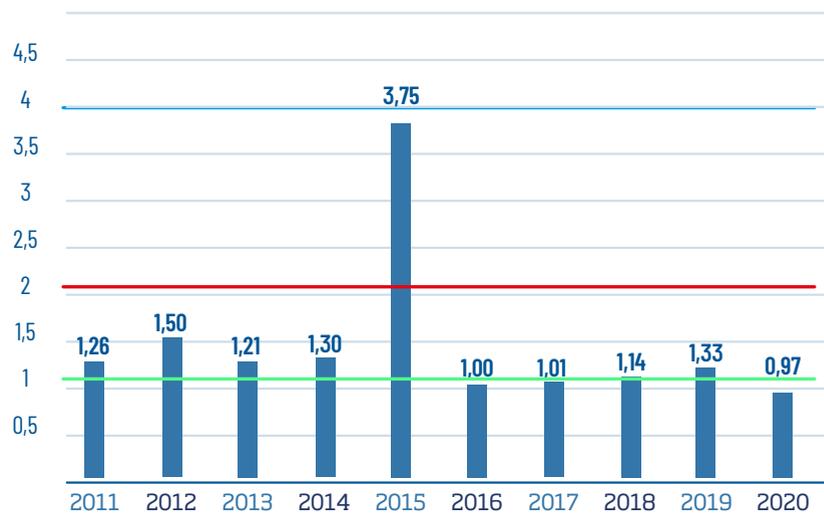
ICM - Aldaia IC-Bajo IC-Medio IC-Alto



ICM - Alfara del Patriarca IC-Bajo IC-Medio IC-Alto



ICM - Picanya IC-Bajo IC-Medio IC-Alto



Calidad del agua

PLAN DE AUTOCONTROL 2020 RD 902/2018

	Análisis Control ETAP	Análisis Completo ETAP	Análisis Control Red Distr.	Análisis Completo Red Distr.	Análisis Complementarios	Análisis Grifo del consumidor	Legionela	Plag	Nitratos	THM	Radioactividad	Otros	TOTAL ANÁLISIS 2020
TORRENT	32	5	106	13	179	44	27	5	64	2	7	24	508
ALDAIA	0	0	19	3	0	20	12	-	-	-	0	-	54
ALFARA DEL PATRIARCA	0	0	7	2	0	12	5	-	-	2	0	4	32
PICANYA	0	0	13	2	99	14	12	-	0	-	0	-	140
XIRIVELLA	0	0	19	0	24	0	0	-	-	-	0	-	43
BENIPARRELL	0	0	4	1	7	8	4	-	-	-	0	-	24

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

El agua que se distribuye Aigües de l'Horta supera con creces la normativa sanitaria más estricta establecida por la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea y las autoridades sanitarias de nuestro país. Se realizan más de diferentes análisis anuales, destacando los análisis completos, complementarios, las determinaciones de radiactividad, legionela entre otros.

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

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

Se analiza exhaustiva y constantemente el agua que distribuimos en Torrent y los municipios del Consorcio, a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando parámetros como: metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc. **Llevamos a cabo comprobaciones diarias del nivel de cloro libre, se toman muestras de todos los depósitos y de diversos puntos estratégicos de red de agua potable.** Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.



Para asegurar un elevado control de riesgos por Legionella pneumofila, en base al RD 865/2003, se han llevado a cabo, controles en diversos puntos de riesgo como pueden ser fuentes ornamentales, riegos por aspersión y puntos de red y depósitos, etc.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Control del agua en grifo del consumidor

Aigües de l'Horta ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo 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. 140/2003.

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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

**DE LINEAL A
CIRCULAR**

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

De linear a circular

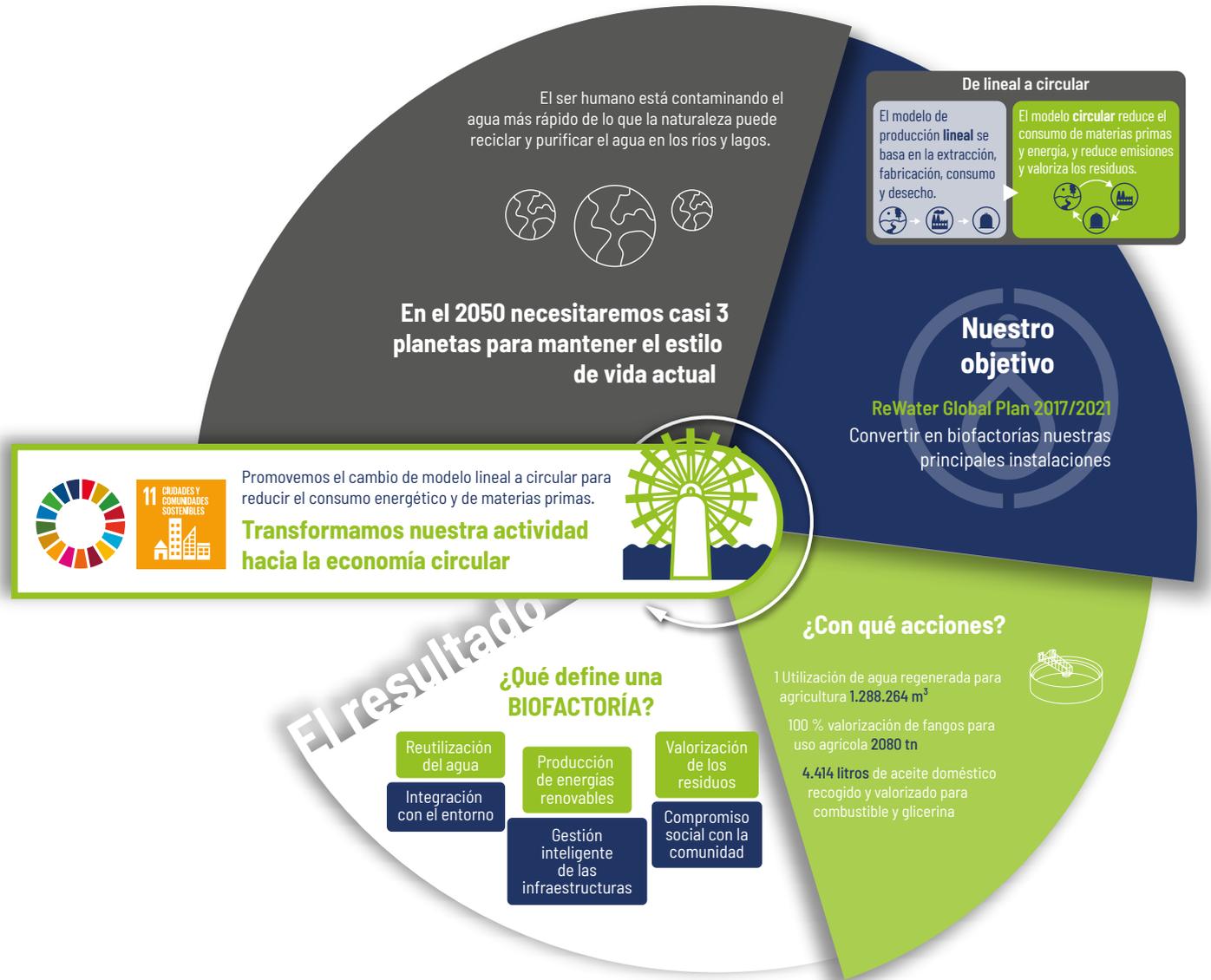


OBJETIVO

CREACIÓN DE
BIOFACTORÍAS
EN NUESTRAS
PRINCIPALES
INSTALACIONES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

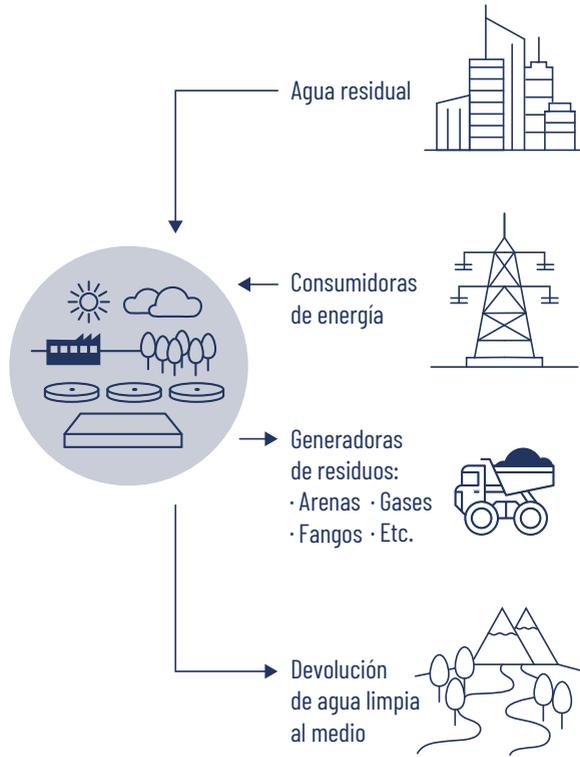


¿Qué es un biofactoria?

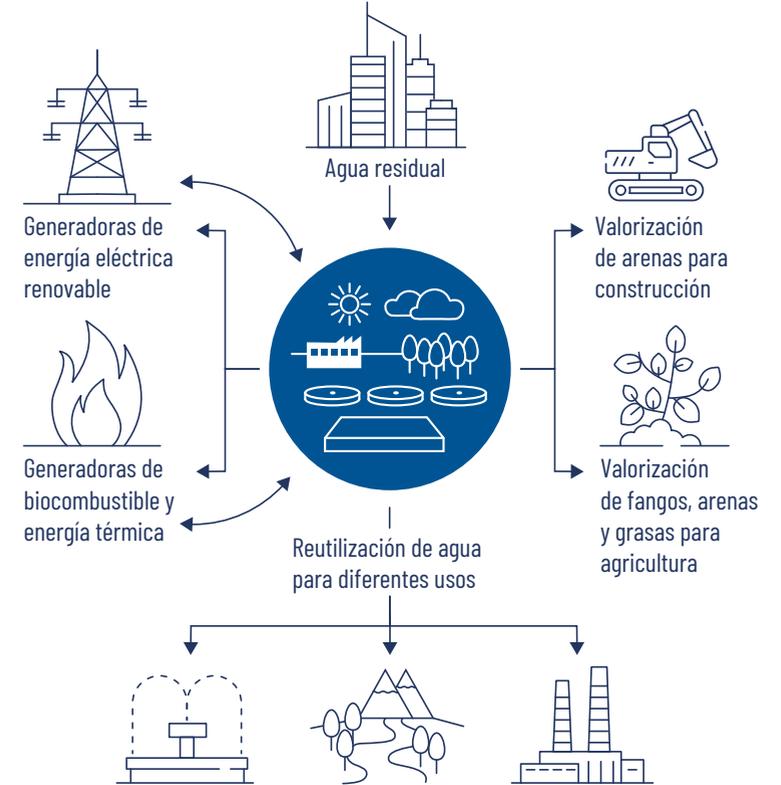
Durante muchos años las estaciones de purificadoras de aguas residuales (EDAR) han sido diseñadas con el objetivo principal de depurar el agua residual, degradando y reduciendo sus compuestos, para devolverla al medio en unas condiciones aptas para no impactar negativamente en él. Sin embargo, estas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

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Valorización de residuos

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.

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 2020 en la edar de Torrent ha sido de -2080 Tn (con sequedad promedio de x- %), el 100% del fango se ha reutilizado como abono y enmienda orgánica en agricultura.

Convenio investigación para uso de lodos en compostaje

Hidraqua ha firmado un Convenio de Investigación con la UMH de Elche para la investigación del compostaje de lodos procedentes del proceso de depuración. El Grupo de Investigación Aplicada en Agroquímica y Medio Ambiente de la UMH colaborará con las empresas para la implantación de una

planta de compostaje, así como en la optimización de la planificación en su gestión, destina al tratamiento de residuos urbanos (lodos edar y podas de jardinería urbana). Se estudia medidas y estrategias de gestión sostenible y de bajo coste, que pueda ser reutilizado el compost en las actividades

de mantenimiento de parques y jardines de los municipios en sustitución parcial de insumos actualmente adquiridos y con la repercusión positiva a nivel medioambiental del reciclaje de residuos orgánicos.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Reutilización de aguas regeneradas

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.

La reutilización 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.
- **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).
- **El aporte del efluente para uso ambiental** en espacio naturales.

La EDAR de Torrent realiza un pretratamiento (retirada de sólidos gruesos y finos, desarenado y desengrasado) al 100 % del agua recibida (1.868.200 m³) en 2020. De este volumen total, el 69% se reutiliza (1.288.264m³) en agricultura, después del tratamiento biológico de aireación prolongada.

Los restantes 579.936 m³ se derivan para su tratamiento a la EDAR de Pinedo. La comunidad de riego tradicional, Comunidad de Regantes de Torrent, es la encargada de gestionar y distribuir el agua depurada en el término municipal de Torrent.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

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 A_nMBR MEMBRANAS

DESODORIZACIÓN

Línea de fangos

ARQUETAS DE RECIRCULACIÓN Y PURGA

ESPESADOR POR GRAVEDAD

DESHIDRATACIÓN DE FANGOS

SILO DE FANGO DESHIDRATADO

DESODORACIÓN



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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	m ³ / d	18.000	18.000
CAUDAL PUNTA	m ³ / d	403.5	403.5
CAUDAL MÁXIMO	m ³ / 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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

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.

Esta iniciativa ha permitido recoger a lo largo de 2020 un total de 4.414 litros. Asimismo, se estima que un solo litro vertido en el desagüe contamina hasta 1.000 litros de agua, por consiguiente se ha evitado la contaminación de 4.414.000 litros de agua.

El aceite que se recoge es procesado para ser transformado en biodiesel, con lo que se contribuye al uso de este combustible alternativo, que emite menos dióxido de carbono. Se estima que el biodiesel producido del aceite recogido en los municipios del Consorci d'Aigües de l'Horta ha evitado la emisión de unas 5,83 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) a la atmósfera.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

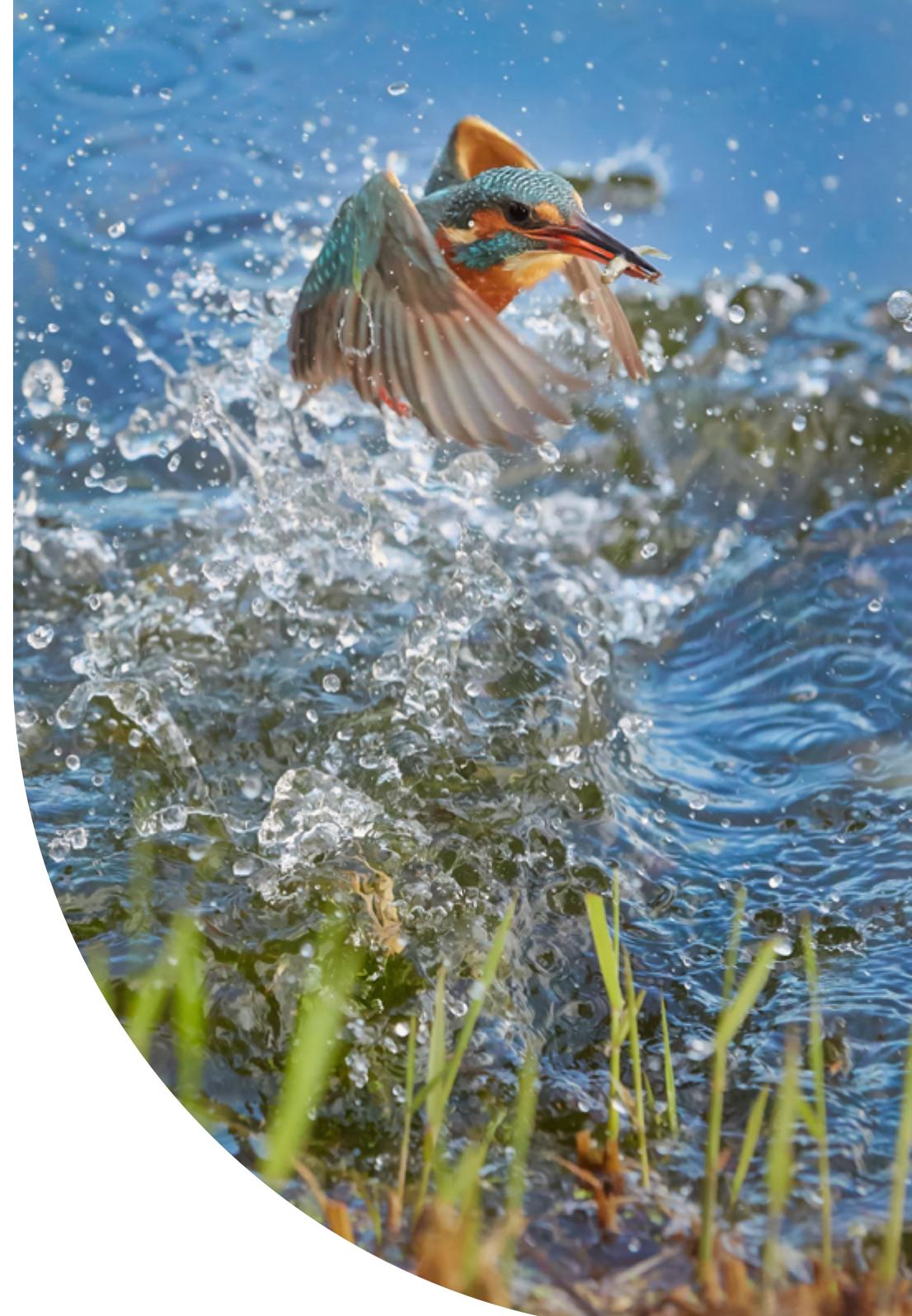
SOBRE NUESTRO INFORME

Protección de la biodiversidad

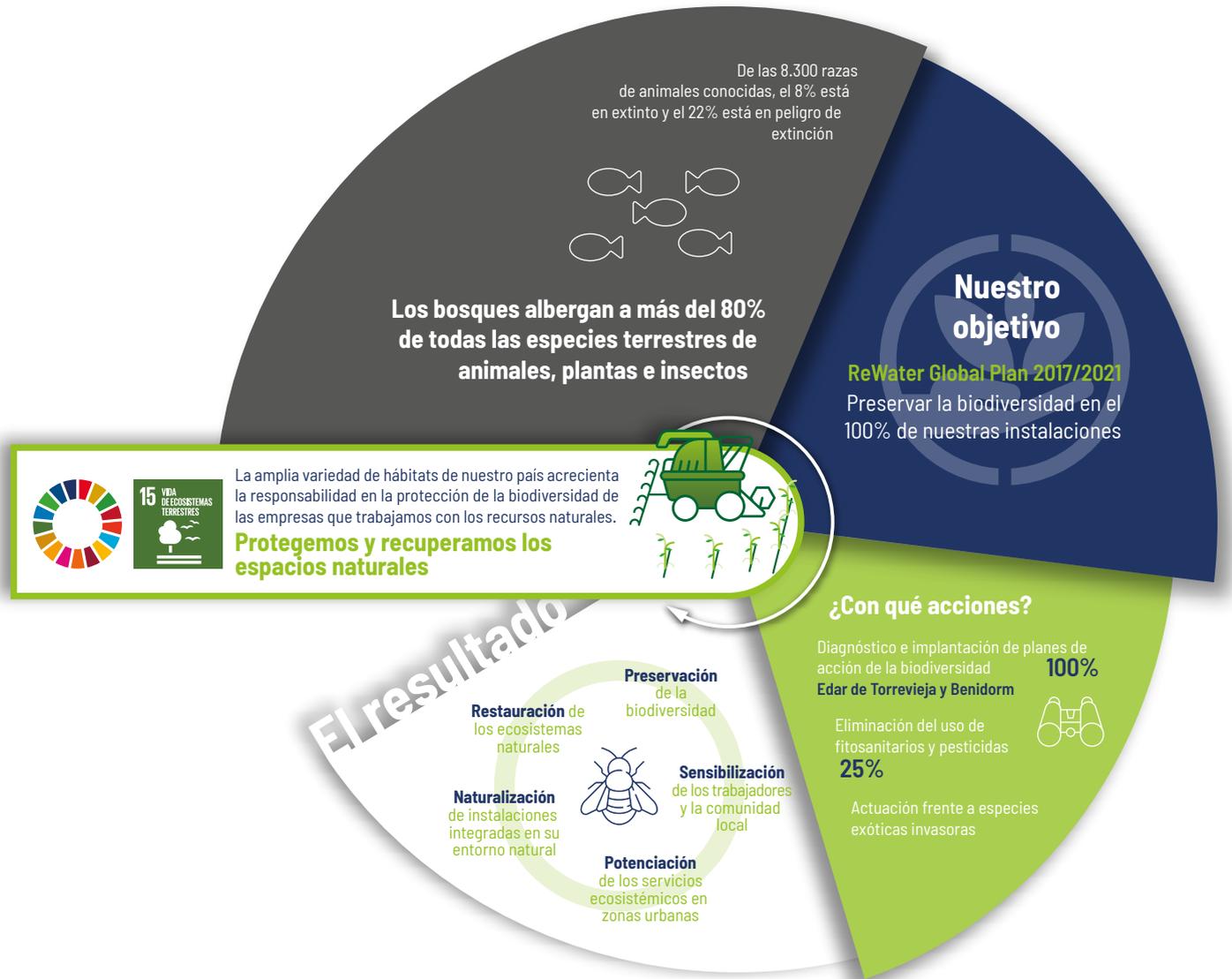


OBJETIVO

PRESEVAR LA BIODIVERSIDAD EN EL 100% DE NUESTRAS INSTALACIONES EN ESPACIOS SENSIBLES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Planes de diagnóstico

Para valorar la relación de las instalaciones que gestionamos con el entorno natural hemos desarrollado una metodología para el diagnóstico de biodiversidad en las plantas de tratamiento de agua con el fin de facilitar la elaboración de planes de acción.

El objetivo es disponer de una herramienta para:

- **Describir el estado actual de la instalación y de su entorno** inmediato y disponer de información relevante para la biodiversidad.
- **Identificar impactos a corregir** y ámbitos de mejora.
- **Realizar seguimiento del progreso** de la instalación a lo largo del tiempo.

El objetivo es conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.



Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

El uso de fitosanitarios es una gran amenaza que están afectando a la pérdida de biodiversidad.

Por ello, hemos definido como **objetivo para 2021 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.

Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios. 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 relación.



78,34 % Plantas de tratamiento libres de fitosanitarios y pesticidas.

Conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Proyecto STOP - invasoras

Una de las líneas de actuación establecida en los objetivos de Aigües de l'Horta de **preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones** es la incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras en todas nuestras instalaciones.

Las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos los cuales son muy vulnerables y pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies invasoras a lo largo de grandes distancias. Por ello nos centramos en evitar que las instalaciones del ciclo del agua contribuyan a la dispersión de especies invasoras.

Stop invasoras

BiObserva STOP-invasoras

Es la herramienta dirigida a los responsables de instalaciones que a través de la web, la app complementaria y el soporte técnico persigue alcanzar los siguientes resultados:

Formación y sensibilización sobre especies invasoras a todo el personal que trabaja en instalaciones del grupo.

Identificación y mapeado de todas las especies invasoras que tenemos en las plantas de tratamiento de agua.

Planes de actuación para el control y erradicación de especies invasoras de flora en las plantas de tratamiento de agua.



Naturalización de instalaciones (EDAR)

Nuestro objetivo es naturalizar las instalaciones, minimizar impactos, integrarlas en su entorno y permitir potenciar las funciones ecológicas del entorno.

Para ello, se hace 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 estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.

- Realización de **acciones sencillas que se pueden realizar en las zonas verdes para fomentar la biodiversidad** y ayudar al control de plagas/molestias generando hábitats y micro-hábitats de especies "útiles":

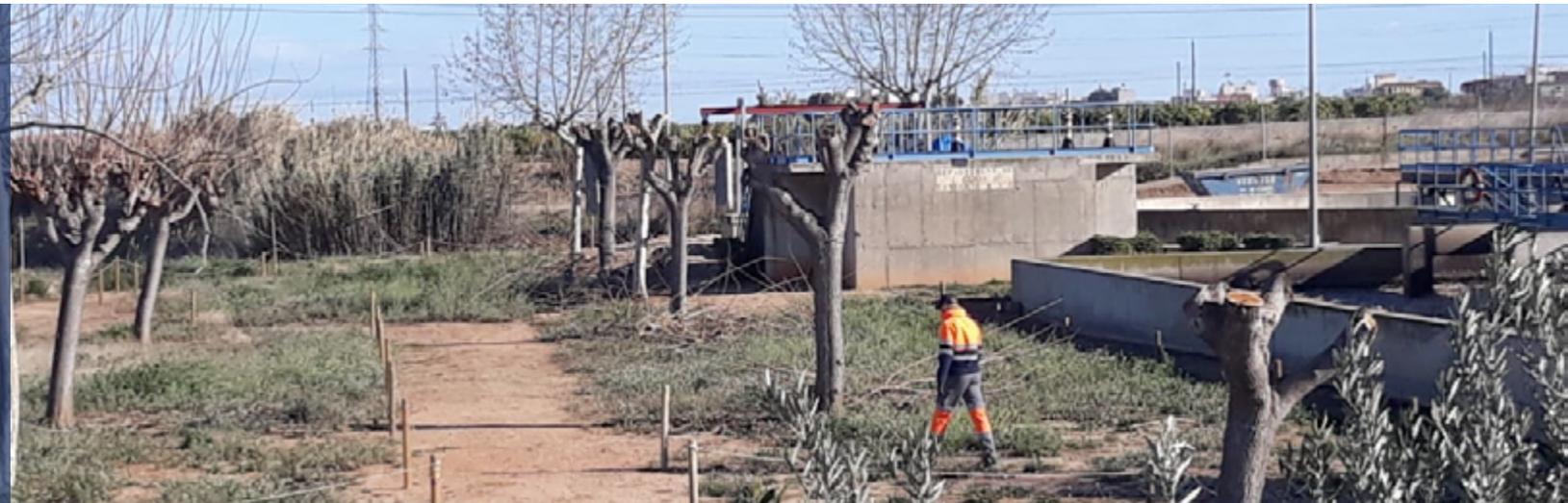
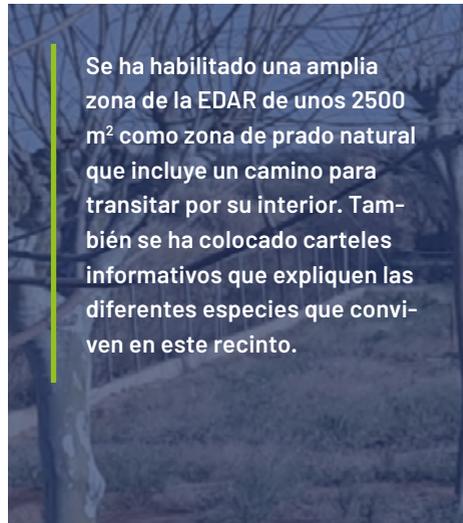
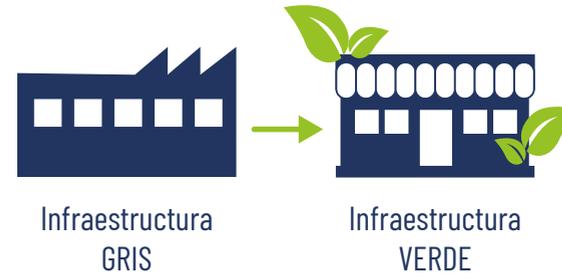
- Cajas nido para aves.
- Refugios para murciélagos.

· **Hoteles de insectos.**

· **Refugios con rocas o madera muerta.**

· **Conectividad y pasos de fauna.**

- 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

BiObserva

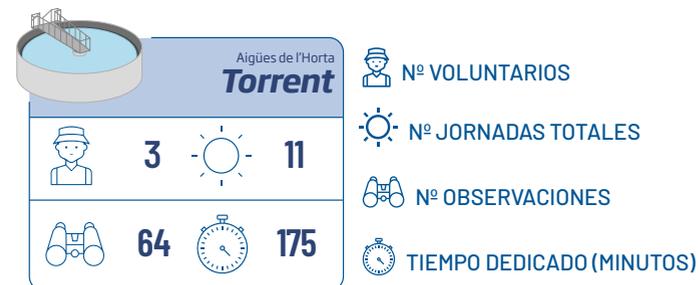
Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva (www.biobserva.com), en el que los participantes (plantilla de Aigües de l'Horta y empresas participadas) reportan las observaciones de aves durante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

Este programa pionero e innovador va dirigido a todas las instalaciones gestionadas por empresas de Hidraqua en la Comuni-

dad Valenciana e involucra a la plantilla en la gestión de la biodiversidad de sus centros de trabajo.

El seguimiento de aves es bio indicador 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.

Voluntariado ambiental



VIDEO BIOOBSERVA

Accede al vídeo de voluntariado BiObserva

WEB BIOOBSERVA

Accede a la web del programa de voluntariado ambiental

SideInfo

Sistema de defensa contra incendios forestales

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Acceso al agua

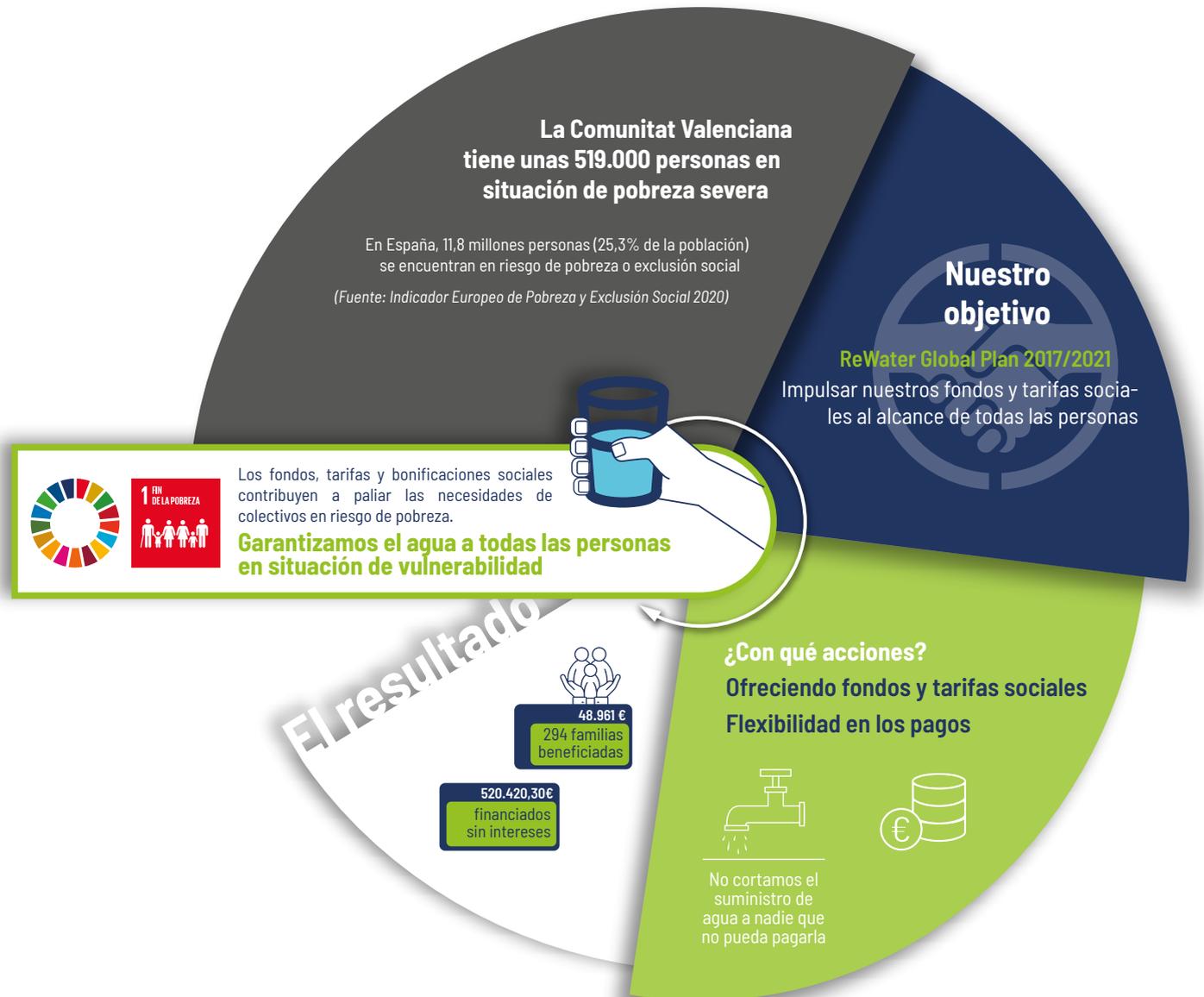


OBJETIVO

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

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. En el 2020 se ha incrementado el porcentaje de clientes con acceso a fondo sociales y a compromisos de pago.

Respuesta COVID-19

Ante la grave situación provocada por la pandemia y previa a la declaración del estado de alarma por parte del Gobierno de España, Aigües de l'Horta automáticamente paralizó cualquier gestión de corte de suministro, garantizando el servicio de agua a todas las personas usuarias, siendo el agua, como lo es, un elemento imprescindible para poner en práctica todas las medidas de higiene

necesarias para protegerse del virus SARS-CoV-2. Aigües de l'Horta tiene en sus principios absolutamente integrada la idea de que presta un servicio de primera necesidad, de carácter esencial, y durante la pandemia actuó en todo momento priorizando dicho principio, garantizando y haciendo prevalecer en todo caso el derecho humano al agua, saneamiento e higiene.

Aigües de l'Horta ha colaborado de manera activa con ONG nacionales y locales en programas de ayuda a personas vulnerables afectados por la crisis provocada por la pandemia.



Fondo Social

En 2020 se destinaron 49.961 € al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 294 familias. Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas 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.

Hidraqua y las empresas mixtas han informado a la totalidad de sus clientes sobre la Ley2/2017, del 3 febrero de la Generalitat, en la que se adopten una serie de medidas que se pueden beneficiar personas en situación de vulnerabilidad. Además, se han intensificado la comunicación y la coordinación con los Servicios Sociales Municipales para garantizar el derecho al agua de cualquier persona en situación de vulnerabilidad social.

Tarifas Sociales

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

En los municipios gestionados por Aigües de l'Horta hay tarifas para familias numerosas o monoparentales para que la tarifa progresiva que penaliza el consumo no sea un gravamen para este colectivo.

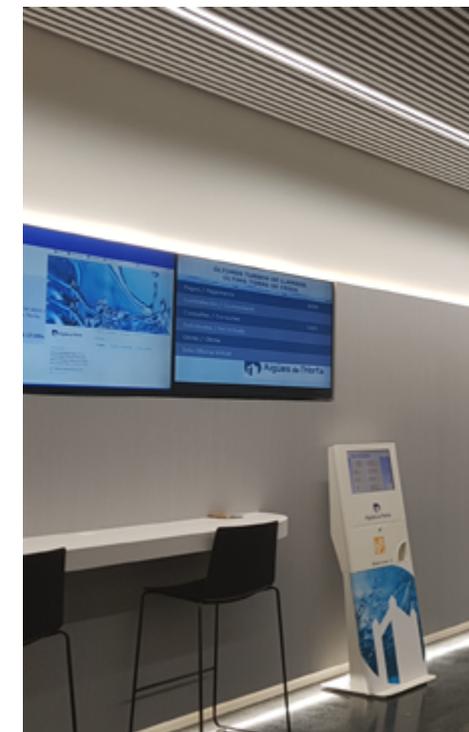
Desde la web o en atención al cliente pueden consultar las tarifas sociales que están aprobadas por su ayuntamiento.

2020

MUNICIPIO	CONCEPTO	CONCEPTO	CONTRATOS
ALDAIA	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros	23
		Familia numerosa 7 o más miembros	0
		Jubilados	40
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros	23
		Familia numerosa 7 o más miembros	0
		Jubilados	40
ALFARA DEL PATRIARCA	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros	15
		Familia numerosa 7 o más miembros	1
PICANYA	AGUA	Familia numerosa	8
		Pensionistas o jubilados con aforo	12
		Pensionistas o jubilados con contador	466
	ALCANTARILLADO	Pensionistas o jubilados con aforo	5
		Pensionistas o jubilados con contador	467
TORRENT	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros casco urbano	267
		Familia numerosa 5 o 6 miembros VEDAT	69
		Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano	9
		Familia numerosa 7 o más miembros VEDAT	6
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros	334
		Familia numerosa 7 o más miembros	15
XIRIVELLA	AGUA	Familia numerosa	20

FONDO SOCIAL POR MUNICIPIO

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



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.

La importancia de informar

Aigües de l'Horta lleva a cabo la implantación progresiva 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. Ante la situación extraordinaria de la COVID-19, se reforzó la comunicación con los servicios sociales para evitar que cualquier persona vulnerable no tuviera acceso al agua.

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 2020 se firmaron compromisos de pago sin intereses por importe de 520.420,30 €.**



Mesa del Pacto Social en Aigües de l'Horta

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Concienciación ciudadana

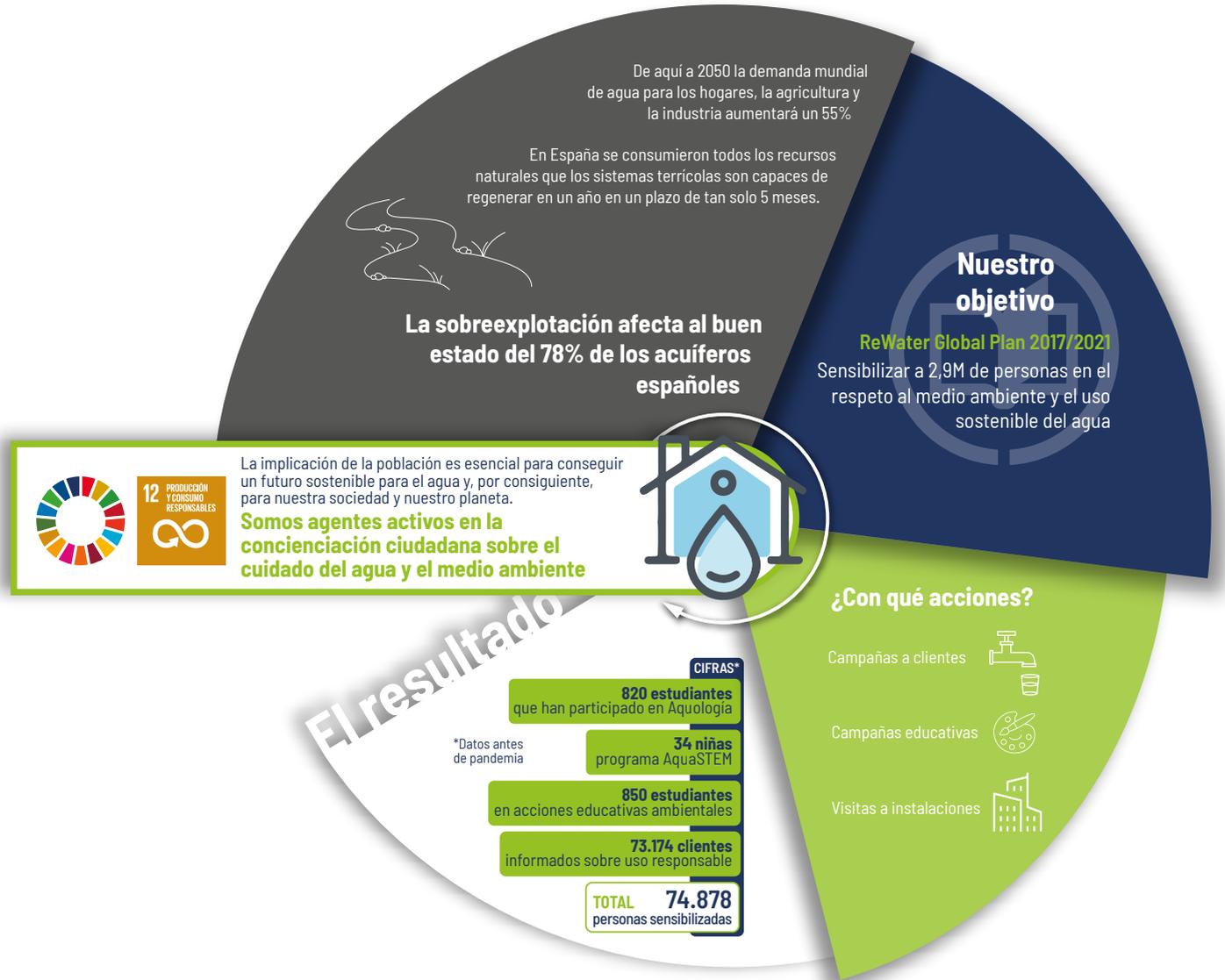


OBJETIVO

SOMOS AGENTES ACTIVOS EN LA CONCIENCIACIÓN CIUDADANA SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Campañas de uso responsable

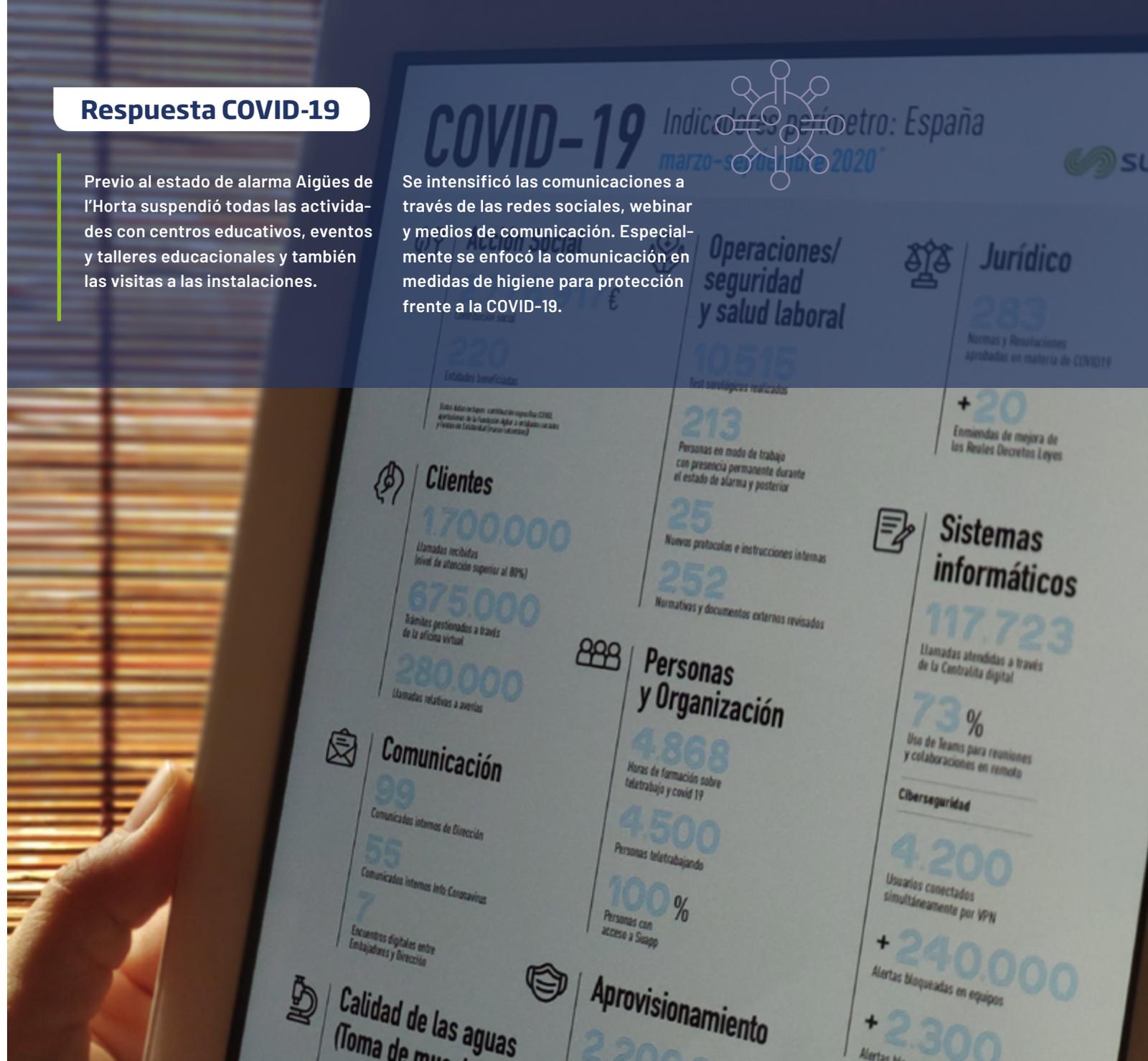
Trabajamos para sensibilizar a la ciudadanía sobre el cuidado del agua y el medio ambiente; una concienciación que es fundamental para sumar esfuerzos y avanzar hacia la sostenibilidad del planeta. Con este fin desarrollamos programas escolares, visitas a instalaciones y museos, así como otras iniciativas de colaboración social.

En 2020 la crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

Respuesta COVID-19

Previo al estado de alarma Aigües de l'Horta suspendió todas las actividades con centros educativos, eventos y talleres educacionales y también las visitas a las instalaciones.

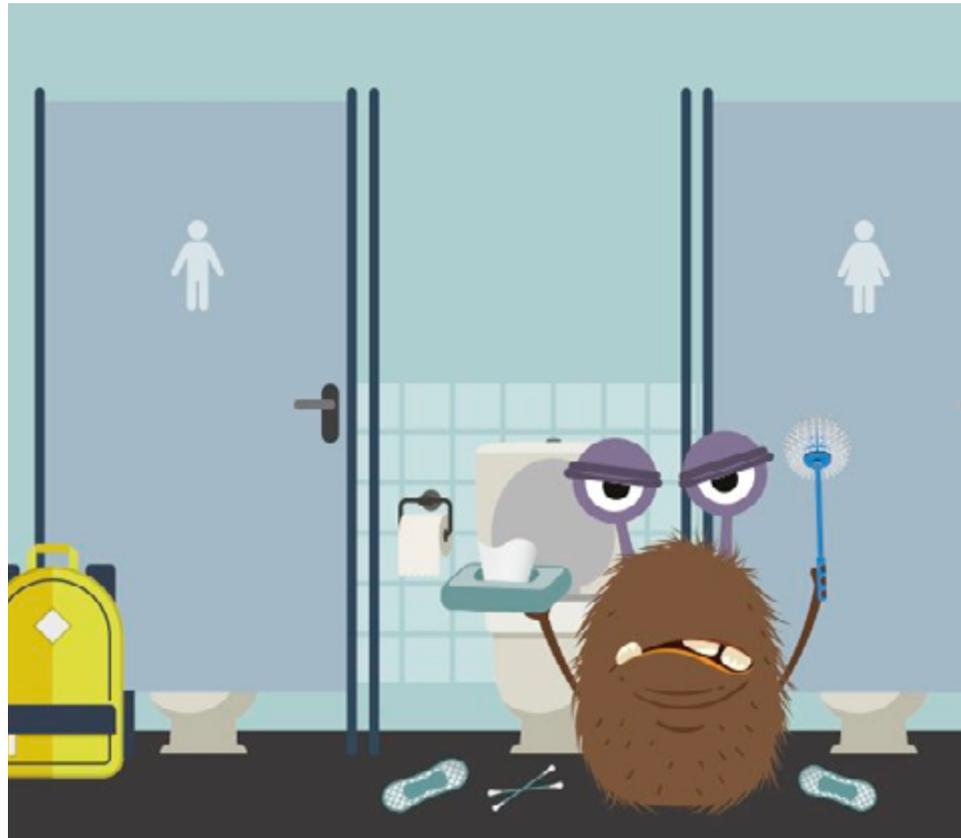
Se intensificó las comunicaciones a través de las redes sociales, webinar y medios de comunicación. Especialmente se enfocó la comunicación en medidas de higiene para protección frente a la COVID-19.



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 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 Aigües de l’Horta 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.



Aqualogía

Aqualogía es el **programa educativo elaborado por la Escuela del Agua 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, 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.

El programa Aqualogía y la representación teatral la Gota Viajera tuvo que ser suspendido debido a las medidas de prevención ante la Covid en los centros educativos

Aquología 2.0

Después de siete años recorriendo los centros de primaria de España, este año 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.



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.

Aquae STEM

Aigües de l'Horta y su Fundación Aquae ha puesto en marcha Aquae 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 2020 se organizaron webinar en las que participaron ponentes que son referencias femeninas en el ámbito STEM para las alumnas.

Espai de l'aigua de Torrent

El Espai de l'Aigua es una exposición permanente que ofrece amplia información documental y didáctica sobre el ciclo integral del agua ubicada en el Espai Ambiental del Vedat de Torrent. Se trata de una instalación cultural, didáctica y lúdica que explica de una manera fácil, pero documentada y precisa, el ciclo integral del agua y su importancia decisiva para la vida y las actividades humanas. También informa sobre la historia del agua en Torrent y 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.

El programa de visitas está guiado por monitores y el contenido pedagógico está enfocado para alumnado de Primaria.

Comunicación digital

Año	TWITTER				WEB	
	Comunidad	Tweets publicados	Impresiones	Interacciones	Usuarios	Páginas visitas
2019	1.120	511	152.400	1.136	33.197	371.127
2020	1.162	489	137.900	1.477	47.092	505.794
% variación	4%	-4%	-10%	30%	42%	36%

Aigües de l'Horta sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de relación. No obstante, durante el año 2020 se ha experimentado una reducción de las publicaciones en Twitter motivada por el estado de alarma generado por la pandemia de la COVID-19 que afectó claramente al rendimiento de las mismas.

Por otro lado, los accesos a la web reflejan una clara tendencia al alza motivada por el fomento de los canales no presenciales para la atención a la ciudadanía. En concreto durante 2020 se consiguieron 47.062 usuarios únicos a la página (42% más que en 2019).

En ocasiones especiales como es el caso de la pandemia de la COVID-19 las Redes Sociales han actuado como canal de referencia para ofrecer a la ciudadanía información actualizada y real sobre el estado del servicio y, en este caso concreto, consejos de seguridad y salud.



i Corte de suministro por avería en la red de agua, hoy 17/12/2020 de 13:30 a 17:00, que afecta a todo el municipio de @AjXirivella excepto las calles Montealegre, Monte Piedad, Montevideo, Montellano, Monterrey, Solidaritat, Comercial y Montesa.

+ aigueshorta.es/avisos

Aigües de l'Horta @aigueshorta · 17 dic. 2020
Esta mañana hemos visitado junto al @Aj_Torrent el economato de la Asociación "Mare de Déu del Pòpul" de #Torrent con los que colaboramos en la ayuda a colectivos vulnerables. @ValenciaCaritas



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Equidad y personas

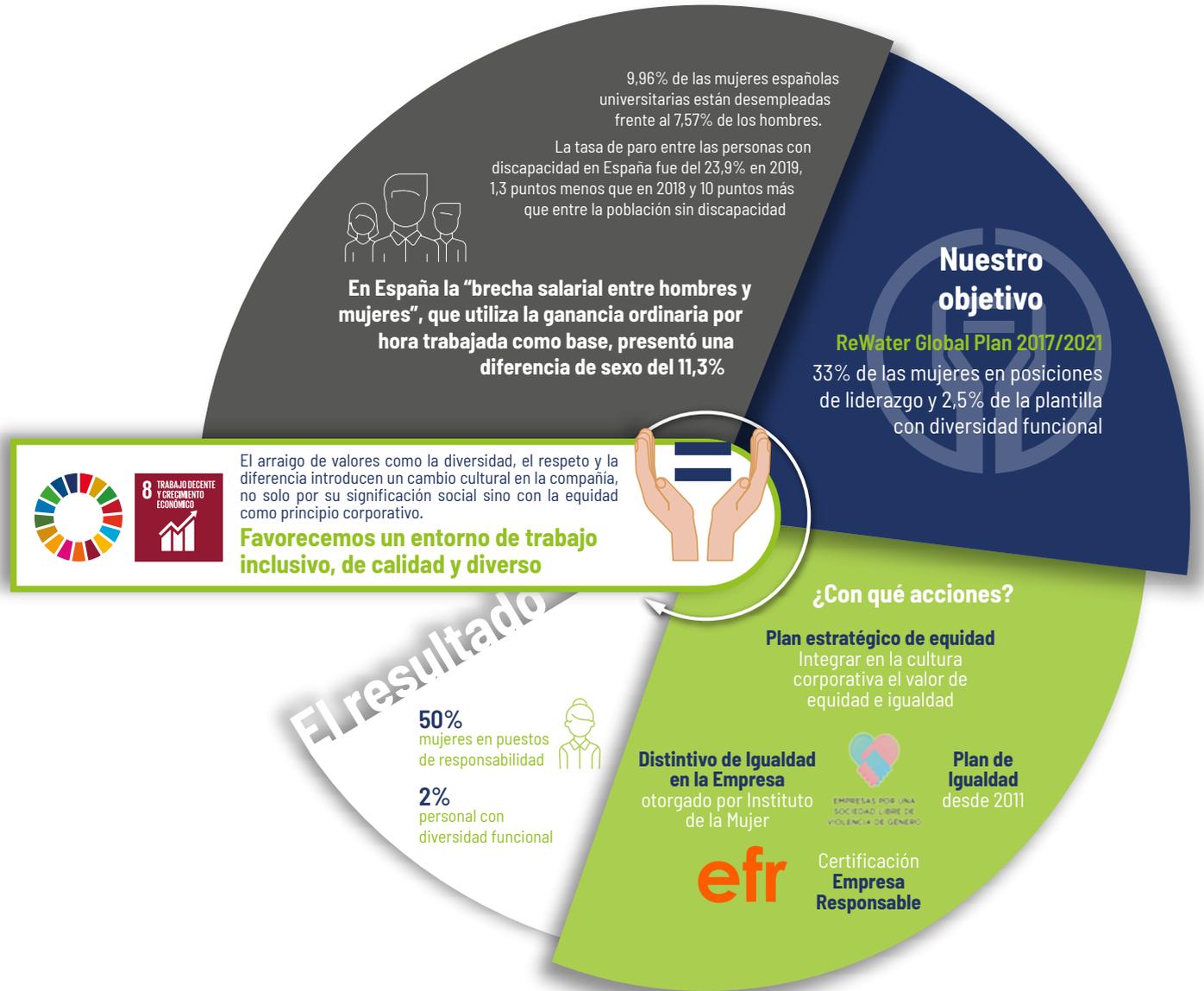


OBJETIVO

PROMOVEMOS LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES CREANDO ENTORNOS INCLUSIVOS Y DIVERSOS



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



PLAN ESTRATÉGICO DE EQUIDAD

1. Cultura de equidad:

Integrar en la cultura corporativa el valor de la equidad y la igualdad de oportunidades. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

3. Equilibrio de género:

Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.

5. Comunicación equitativa:

Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

2. Ser referentes:

Posicionarse como empresa referente en materia de equidad. Garantizar el cumplimiento de la ley y el establecimiento de objetivos más ambiciosos, más allá de los límites fijados por la ley.

4. Corresponsabilidad:

Integrar el equilibrio de la vida laboral, familiar y personal en la cultura organizativa.

6. Respeto:

Fomentar y garantizar un clima de trabajo adecuado y libre de acoso.

Respuesta COVID-19

Durante el confinamiento, Aigües de l'Horta se sumo a la campaña de #EstamosContigo, contra la violencia de género promovida por el Gobierno de España para difundir la "Guía para mujeres víctimas de violencia de género durante el confinamiento".

Se han organizado webinar para dar apoyo a los colegios que participan en el programa AquaStem organizado por la Fundación Aquae y Aigües de l'Horta para el fomento de vocaciones científicas entre las niñas.



Integración laboral de personas con discapacidad

La normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con diversidad funcional no inferior al 2%, salvo convenio colectivo o voluntad del empresario, y siempre que se apliquen medidas alternativas.

Para favorecer la integración en el entorno laboral de personas con diversidad funcional, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y agencias de colocación.

Plan de igualdad

En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas, durante el 2020 se ha estado trabajando sobre el III Plan de Igualdad con el objetivo de aprobarlo a principios del 2021.

Bequal

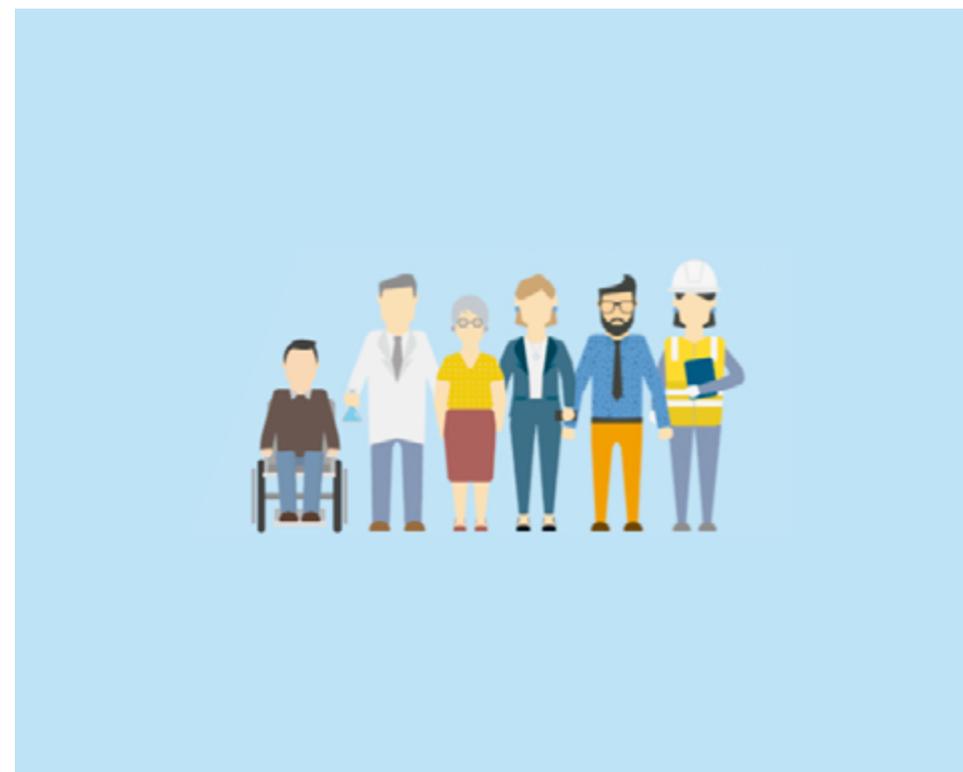
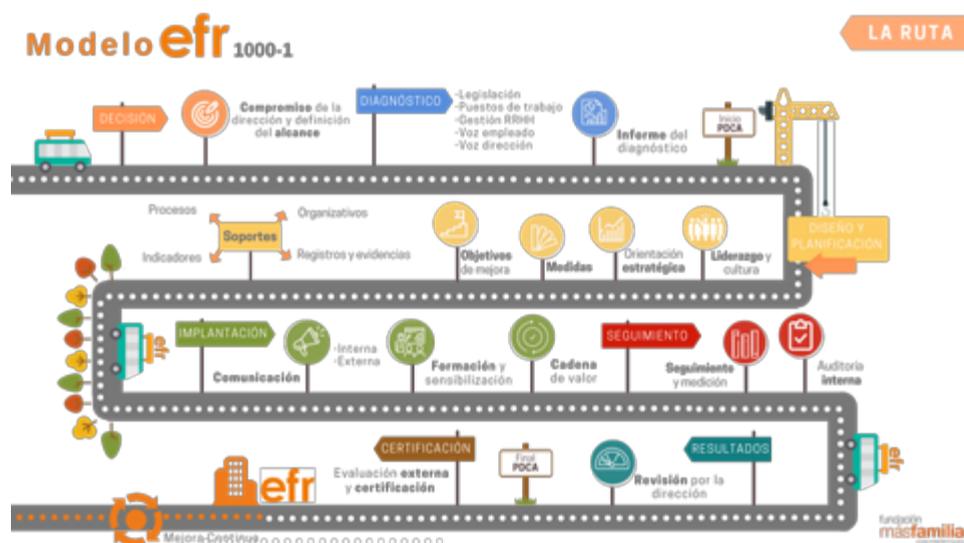
La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en la cuestión de la inclusión de políticas en favor de las personas con discapacidad, y muestra el compromiso con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Aigües de l'Horta ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresas socialmente responsables con la discapacidad, al mismo tiempo que demuestra estar alineada con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y contribuir a la consecución de un mundo más responsable y sostenible.

Certificaciones EFR

Aigües de l'Horta ha recibido el certificado por la implantación del Modelo EFR (empresa familiarmente responsable) que la acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de las personas trabajadoras de la empresa, con la voluntad de seguir avanzando en esta línea a lo largo del tiempo.

En el 2020 se ha renovado el certificado efr tras la auditoría externa realizada por AENOR.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

**ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES**

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Entornos seguros y saludables



OBJETIVO

COMPROMETIDOS CON
EL RETO DE 0
ACCIDENTES
LABORALES



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

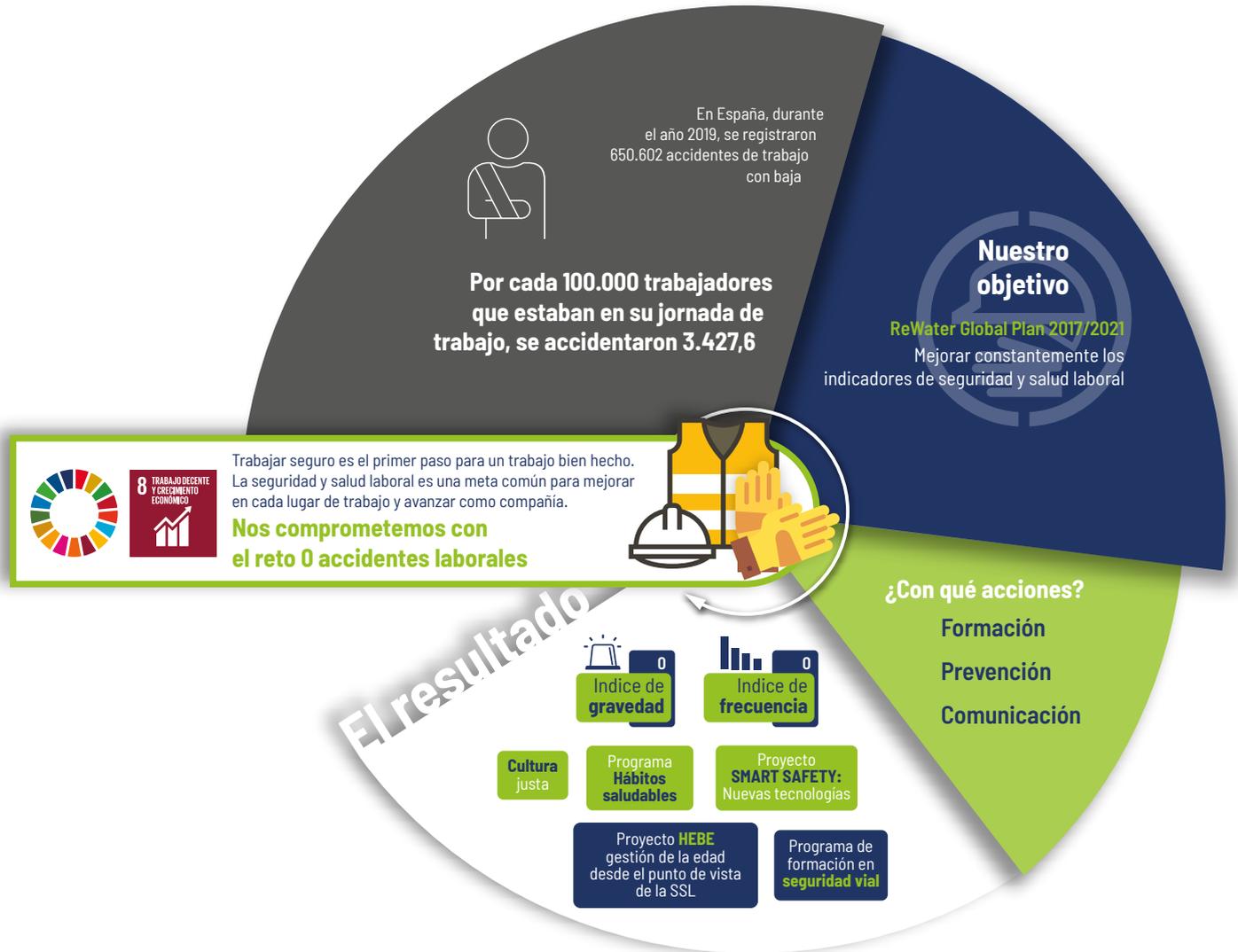
EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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 de construir juntos una cultura común de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las personas que trabajan y colaboran con Aigües de l'Horta 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.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Cultura Justa

Las organizaciones más seguras son aquellas que son capaces de gestionar la información de las disfunciones y utilizarlas como fuente de mejora. **Nuestro objetivo con el proyecto de la transformación hacia una cultura justa es la creación de una atmósfera de confianza en la que todos los profesionales de la organización**, especialmente aquellos que mejor conocen la realidad del terreno, puedan informar de los eventos (reporte) así como de situaciones técnicas, organizativas y de los comportamientos que pueden llegar a provocar un incidente o accidentes (notificación).

Se persigue conocer estas situaciones de manera precoz, y para ello **se debe definir con claridad las conductas aceptables y las iniciativas en seguridad** (que deben ser reconocidas por la organización) **y las conductas inaceptables** (que deben ser reprobadas por la organización), admitiéndose el derecho al error como fuente de progreso y de excelencia en las operaciones.

1.-REPORTAR:

Errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. 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 objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones.

4.-APRENDER Y COMPARTIR:

Con todos los implicados para que el aprendizaje sirva a toda la organización y será fuente de progreso, contribuyendo así a que no pueda ocurrir en otra parte.





Respuesta COVID-19

La gestión de los recursos humanos durante la pandemia se ha basado en dos premisas básicas y prioritarias: la salvaguarda de nuestras personas trabajadoras y por otro la continuidad de la prestación de nuestro servicio.

Durante las semanas previas a la declaración del Estado de Alarma, desde Recursos Humanos de Hidraqua en coordinación con el área de Seguridad y Salud, se empezó a trabajar activamente en los planes de contingencia y protocolos de trabajo para hacer frente a una posible situación de crisis.

- Reparto de gel hidroalcohólico, mascarillas y termómetros en todos los centros de trabajo.

- Control de accesos en las instalaciones donde pudiesen recibirse a personas externas.

- Organización del personal técnico- administrativo en dos turnos de trabajo, a fin de alternar “teletrabajo- trabajo presencial” para minimizar el contacto interpersonal.

- Aislar en casa a todo el personal que pudiese tener patologías previas o condiciones de carácter crítico en cuanto a la pandemia, así como a todas aquellas personas que utilizaran transporte público para acudir al centro de trabajo.

Esta anticipación permitió que nuestro personal técnico administrativo pudiera prestar sus servicios a distancia bajo la modalidad de teletrabajo (en apenas 2-3 días se cerraron todas nuestras oficinas) y por otro, dentro del marco de la «Operación Adaptada» se estableciera un sistema de trabajo en el que se minimizaron las actuaciones a realizar por nuestro personal operario, permitiéndolo

trabajar, en unos precisos espacios de tiempo con las mayores condiciones de seguridad y salud.

- Modificación de turnos de trabajo en depuración para minimizar la exposición.

- Priorización de los trabajos individuales.

- Los desplazamientos se efectúan igualmente de manera individualizada.

- Control de aforos en centros de trabajo y oficinas.

Se han adaptado los protocolos en función de la incidencia acumulada y un control y seguimiento los casos afectados por la COVID.

Se ha elaborado “El Plan de Desescalada” para garantizar un retorno progresivo y seguro para toda la plantilla.

Incluye las fases del proceso de retorno, la reestructuración del espacio físico de las oficinas y de sus aforos, la restricción de los accesos y de las salas, así como la identificación nominal de las personas que retornarán y el orden en que lo harán.

En junio da comienzo la desescalada con la apertura controlada, progresiva y voluntaria a las Oficinas, dando prioridad al personal cuyo trabajo requería presencialidad para su prestación, pero siempre desde la perspectiva de máxima prudencia. antes de su retorno a su puesto de trabajo.

Actualmente, la empresa a través de Quirón Salud realiza semanalmente test de antígenos al personal que acude habitualmente presencialmente a su puesto de trabajo con el fin de evitar posibles contagios en el entorno laboral.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

**INNOVACIÓN CON
IMPACTO**

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Innovación con impacto



OBJETIVO

INNOVAR PARA
MEJORAR LA
CALIDAD DE
VIDA DE LAS
PERSONAS



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Dinapsis

DINAPSIS, el Centro Tecnológico y de Innovación de Agbar e Hidraqua, único en España 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:

- Un espacio físico que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio (**HUB OPERATIVO**).
- Marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital (**LAB DE INNOVACIÓN**).
- Una suite de servicios digitales enfocados a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible de tu entorno (**SERVICIOS DIGITALES**).

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 relación y el apoyo al ecosistema innovador, en el ámbito de la Gestión del Ciclo Integral del Agua y la Gestión Sostenible del Territorio.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



LAB DE INNOVACIÓN

Es un espacio **cercano, abierto y colaborativo donde descubrir e investigar** nuevas necesidades a ser cubiertas, así como la mejor manera de resolverlas. Además, ofrece apoyo al ecosistema emprendedor de la Comunidad Valenciana a través de eventos de innovación abierta.

Dado que uno de los principales atractivos turísticos del Levante español son sus playas, **es sin duda un punto muy importante hacia la conversión de Benidorm en un Destino Turístico Inteligente.**

DINAPSIS ha colaborado con INVAT-TUR (Instituto Valenciano de Turismo) en la decisión del concepto de Playa Inteligente dentro de su certificación de Destinos Turísticos Inteligentes.

En el Lab de DINAPSIS, fruto de la colaboración con el Centro Tecnológico del Agua de Suez, se ha desarrollado un nuevo servicio de Visión Artificial que avanza soluciones para la Playa mediante mapeo y análisis de imágenes mediante Algoritmos de Inteligencia Artificial.

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.**

HUB OPERATIVO

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo en 2019, teniendo la **capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua de 20 municipios** de forma transparente y eficaz.



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



OBJETIVOS DE DINAPSIS

EXCELENCIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

- Controlar en tiempo real los servicios e infraestructuras gestionadas por Hidraqua, garantizando el suministro continuo y de calidad, para gestionar el servicio de forma más ágil y eficiente.
- Coordinar el mantenimiento y la planificación de la renovación de los activos gestionados.
- Implantar soluciones tecnológicas avanzadas que con los datos de los sensores instalados en la ciudad, recomiendan decisiones para que ninguna incidencia afecte a la ciudadanía.

ESCUCHA ACTIVA. MITIGAR RIESGOS

- Desarrollar modelos de Resiliencia para la ciudad ante riesgos meteorológicos extremos (lluvias intensas, sequía).
- Proteger frente ataques cibernéticos a infraestructuras críticas del municipio.
- Estar atentos a cualquier impacto en redes sociales para responder ágilmente y ofrecer un servicio más cercano.

COLABORACIÓN. CONVERTIR EL LAB DE DINAPSIS EN UN ESPACIO PARA PROBAR NUEVAS SOLUCIONES QUE GENEREN VALOR COMPARTIDO A LA CIUDADANÍA Y A LA ADMINISTRACIÓN

- Colaboración y cooperación con entidades públicas y privadas, para el análisis de proyectos emprendedores que favorezcan el desarrollo sostenible (ambiental, social y económico) de las ciudades.
- Colaborar en la ideación y pilotaje de iniciativas en el ámbito de la Economía Circular.
- Realizar eventos de innovación abierta e innovación social.
- Participar activamente en la transformación del territorio, promoviendo y dando soporte a iniciativas que generen prosperidad, oportunidades y protejan el agua y el medio ambiente.

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

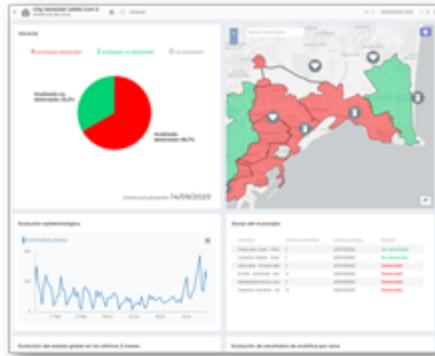
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Solución COVID-19 City Sentinel

La solución COVID-19 City Sentinel, desarrollada por SUEZ en España para la monitorización del virus SARS-CoV-2 en las aguas residuales, ha sido elegida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, gestor del proyecto estatal VATar COVID-19, junto con el Ministerio de Sanidad, como plataforma digital para la entrega de resultados y el seguimiento de la evolución del virus en las aguas residuales.



El objetivo de este proyecto es la vigilancia microbiológica en aguas residuales y aguas de baño como indicador epidemiológico de alerta temprana ante la propagación de la COVID-19. Más de 30 depuradoras de aguas residuales urbanas repartidas por toda España están actualmente monitorizadas, con la finalidad de hacer seguimiento de la prevalencia del virus en un territorio asociado a un punto de control en la red de

alcantarillado. En ellas se realizan análisis periódicos en laboratorios especializados a partir de las muestras proporcionadas por los gestores de las depuradoras. Se calcula el nivel de riesgo en función de los valores de concentración del virus en las muestras, combinado con datos epidemiológicos públicos, entre otros.

Con el objetivo de proporcionar una herramienta digital de intercambio de datos que integre los resultados obtenidos en cada zona, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico presentó la plataforma COVID-19 City Sentinel de SUEZ España a los representantes de las Consejerías de Sanidad y/o de Agua y Medio Ambiente de las Comunidades Autónomas, en la reunión del Grupo de Trabajo de la Red de Alerta Temprana el pasado 28 de octubre. Así pues, City Sentinel será la herramienta digital

que las administraciones públicas tendrán a su disposición para poder visualizar las concentraciones de SAR-CoV-2 en el agua residual en los diferentes puntos de control de sus respectivas comunidades, los mapas de áreas tributarias de cada depuradora, el histórico de mediciones y sus evoluciones. Además, la plataforma agrega información relevante para facilitar la toma de decisiones, ya que unifica y combina los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria de la zona y el conocimiento de la red. Esta plataforma es completamente flexible, escalable y accesible desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.

COVID-19 City Sentinel de Agbar se presenta como una solución integral y óptima para el gestor público, al proveerle de una plataforma de gestión de datos y un observatorio único digital sobre el estado actual de la epidemia en su territorio y la tendencia de la misma, que le ayudará a la toma efectiva de decisiones en la gestión sanitaria.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Proyectos innovadores

Aquadvanced Water Network



Se trata de una herramienta web cuyo objetivo principal es la ayuda a la toma de decisiones para una eficaz gestión de la red de abastecimiento de agua potable, a través de la monitorización de los sectores que comprenden la sectorización de la red. La integración de esta herramienta en la operativa diaria facilita la búsqueda activa de fugas, optimiza el funcionamiento de la red mejorando el servicio al cliente y mejora la protección del medio ambiente **reduciendo las pérdidas de agua y el consumo eléctrico.**

METRAWA



Ayuda a la decisión para la óptima renovación y rehabilitación en redes de distribución de agua potable. METRAWA prioriza las necesidades de renovación de las redes, y evalúa su estado actual y futuro incluyendo análisis de costes de inversión que optimizan las inversiones a realizar.

GOT



El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo. Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO₂.

Wlcot



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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Proyecto CX



Una de las principales demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Ante esta situación tan crítica, se ha puesto en marcha una aplicación de apoyo al personal que atiende el teléfono de averías 24/7 gratuito. La nueva aplicación permite que el cliente puede recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalización y mapas Bing. El operador puede visualizar la actividad de la zona y obtener en tiempo real el estado del punto de suministro, de este modo puede responder de manera inmediata si en el momento de la llamada la falta de suministro es por causa de cierres programados o averías.

Sideinfo



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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

**ALIANZAS COMO
MOTOR**

SOBRE NUESTRO
INFORME

Alianzas como motor

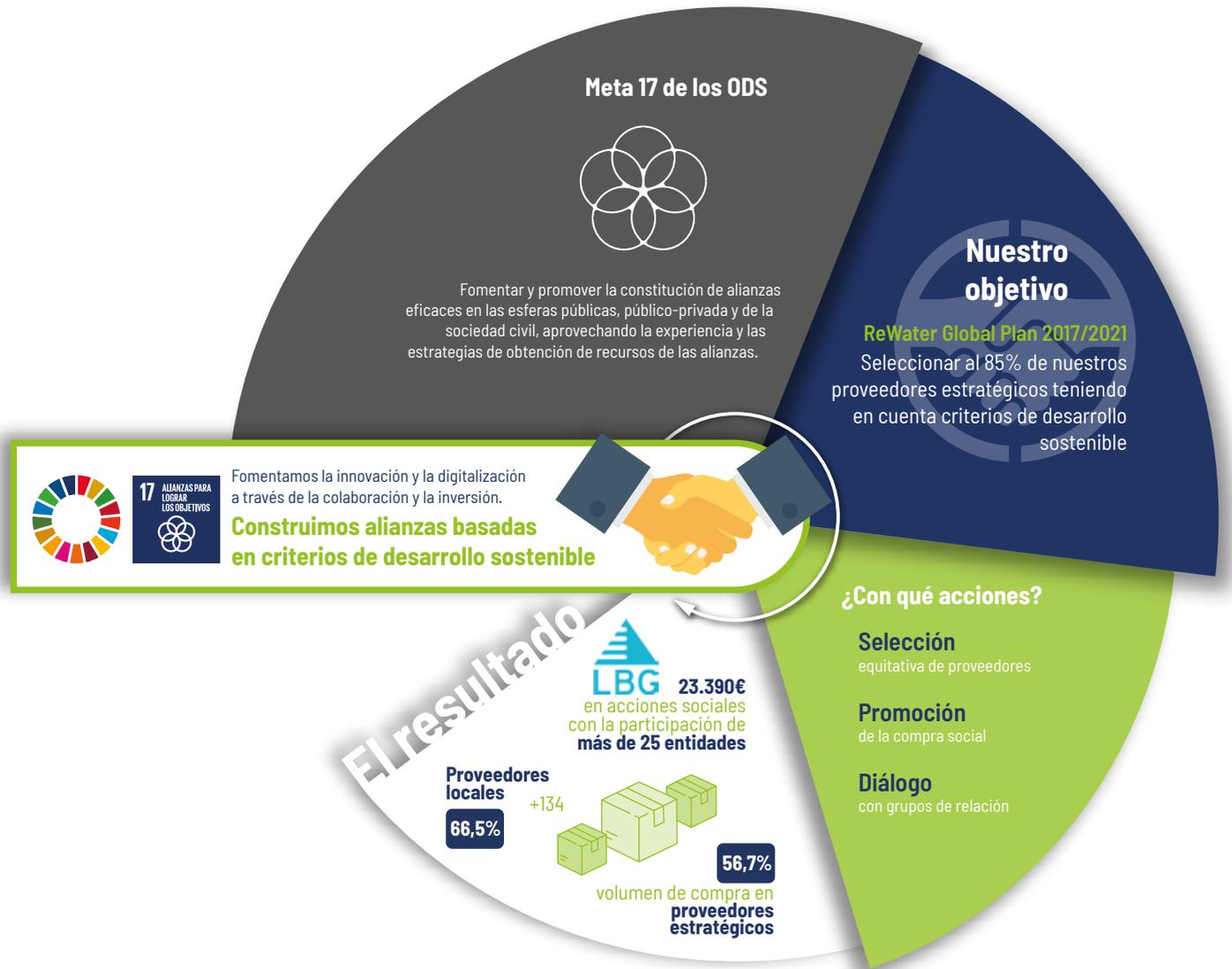


OBJETIVO

TRABAJAMOS
CON PROVEE-
DORES SOCIAL
MEDIOAMBIEN-
TALMENTE
RESPONSABLE



Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



Evaluación proveedores

Solo podemos lograr nuestros compromisos si colaboramos con nuestros grupos de relación, 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 Ético, Pacto Mundial, etc.).

En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en un **sistema desarrollado propio 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.

Nuestro objetivo es que en 2021 el 85% de nuestros proveedores estratégicos sean 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 y Comunicación y Transparencia.**

Plataforma de Contratación del Sector Público



EVALUADOS SEGÚN

- ✓ **Nivel de servicio**
(calidad del servicio, relación precio/Calidad, capacidad de respuesta, grado de colaboración)
- ✓ **Evaluación interna de Satisfacción del Servicio**
- ✓ **Inocuidad**
- ✓ **Compliance**
(Dispone de Código Ético, ¿Hay conflicto de interés?)
- ✓ **Desarrollo Sostenible**
(Diversidad, Igualdad, Conciliación, compromiso Desarrollo Sostenible, comportamiento calidad, ambiental, energética)
- ✓ **Coordinación de actividades empresariales**
(Seguridad y salud laboral)
- ✓ **Reclamaciones**
- ✓ **Índice Score RePro**

GASTO TOTAL EN PROVEEDORES
9.040.964,59€

GASTO EN PROVEEDORES LOCALES
5.921.242,66€

% PROVEEDORES LOCALES Y PAGOS LOCALES



TOTAL DE PROVEEDORES LOCALES 134



TOTAL DE PROVEEDORES 234



*Se considera local a la Comunidad Valenciana y se excluye a los proveedores que no hay alternativa local.

LBG

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.

ACCESO AL LBG

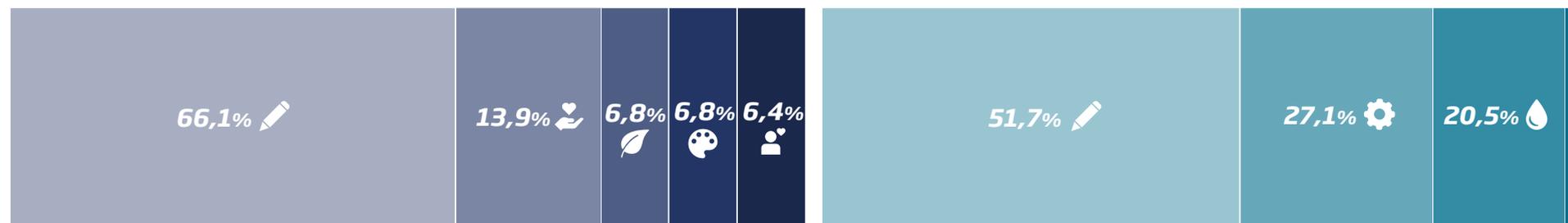
Accede a la web del LBG



- Educación
- Bienestar Social
- Medio Ambiente
- Arte y cultura
- Salud

- Programas educativos
- Aquología
- Acciones varias
- Aquología
- Voluntariado

23.390€ inversión social Aigües de l'Horta



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Colaboración con Cruz Roja

La campaña de Aigües de l'Horta y Cruz Roja consigue 1.229 altas nuevas en el 'Área de clientes' de la página web. Hidraqua y las empresas mixtas participadas han colaborado con Cruz Roja en una campaña destinada a ayudar a aquellas personas que más lo necesitaban a raíz de la crisis generada por la COVID 19.

Así, las empresas se comprometieron a destinar 1€ a Cruz Roja Responde por cada cliente que se diera de alta en el 'Área de clientes' de su página web. Esta gestión es totalmente gratuita y permite a los usuarios realizar sus gestiones online, con lo que además se evitan desplazamientos, con los consecuentes riesgos para los clientes y la plantilla de estas empresas gestoras del ciclo integral del agua.

En total, 16.487 clientes de la Comunidad Valenciana se han dado de alta en esta sección de la web que permite a los usuarios consultar sus facturas y realizar todas sus gestiones de forma ágil, cómoda y segura, sin salir de casa. Esta misma cifra será entregada a Cruz Roja en las próximas semanas y se destinará a la iniciativa Cruz Roja Responde, lanzada por Cruz Roja Española para atender a personas en situación de vulnerabilidad a causa de la pandemia.

Con este proyecto se busca ayudar a aquellas personas y familias que se han visto más afectadas por la crisis actual.



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Pacto Social

Aigües de l'Horta ha puesto en marcha las primeras mesas de trabajo para el desarrollo de un Pacto Social que apueste por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde.

El objetivo de Aigües de l'Horta con esta iniciativa es contribuir a la recuperación económica con un modelo de gestión del agua que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables. Este modelo, basado en el compromiso local, promoverá la reconstrucción verde y la innovación, favoreciendo la evolución hacia una comarca sostenible y resiliente.

Para ello, se constituyeron dos mesas, una vinculada a **"Solidaridad y Empleo"** y otra a **"Reconstrucción verde"**, formada por responsables públicos, representantes sociales y empresariales de las localidades donde presta servicio Aigües de l'Horta, así como por profesionales de esta empresa de economía mixta. El punto de partida de las mesas de trabajo recoge un conjunto de iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, marcados dentro de la agenda 2030.



Mesa del Pacto Social en Aigües de l'Horta

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Asociaciones

Hidraqua y sus empresas mixtas participan en diversas entidades entre las que destacan:

Fundación AQUAE

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

Iniciativa empresarial por la Ética y el Buen Gobierno

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

La Declaración tiene como objetivo de reflexionar sobre la prevención de la corrupción en el ámbito empresarial y de las administra-

ciones públicas de la Comunitat Valenciana y seguir trabajando para mejorar la reputación empresarial y así como analizar el nuevo marco de relaciones entre las administraciones públicas y el tejido empresarial.

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

Efiaqua

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



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Ecoforum

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

Young Water Professionals (YWP Spain)

YWP Spain es la rama española de jóvenes profesionales de la IWA. Se establece como la red joven de referencia del mundo del agua siendo un grupo heterogéneo altamente cualificado y muy proactivo. Está formado por los jóvenes más activos tanto en las empresas gestoras de servicios de abastecimiento y saneamiento como en empresas tecnológicas, universidades, centros de investigación, etc.

European Innovation Partnership (EIP)

Está diseñado para reunir ideas y acciones innovadoras de toda Europa con el fin de fomentar el intercambio de la innovación y la asociación en beneficio de las ciudades, los ciudadanos y las empresas. Dirigido a la promoción de la innovación y las experiencias de las Smart Cities.

AEAS (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Sanea).

AGA (Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana).

AVACU (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores).

CEV (Confederación empresarial Valenciana).

AVAESEN (Asociación Valencianas del Sector de la Energía).

SmartCities- Think Tank

AVI – Miembro del Consejo Valenciano de Innovación

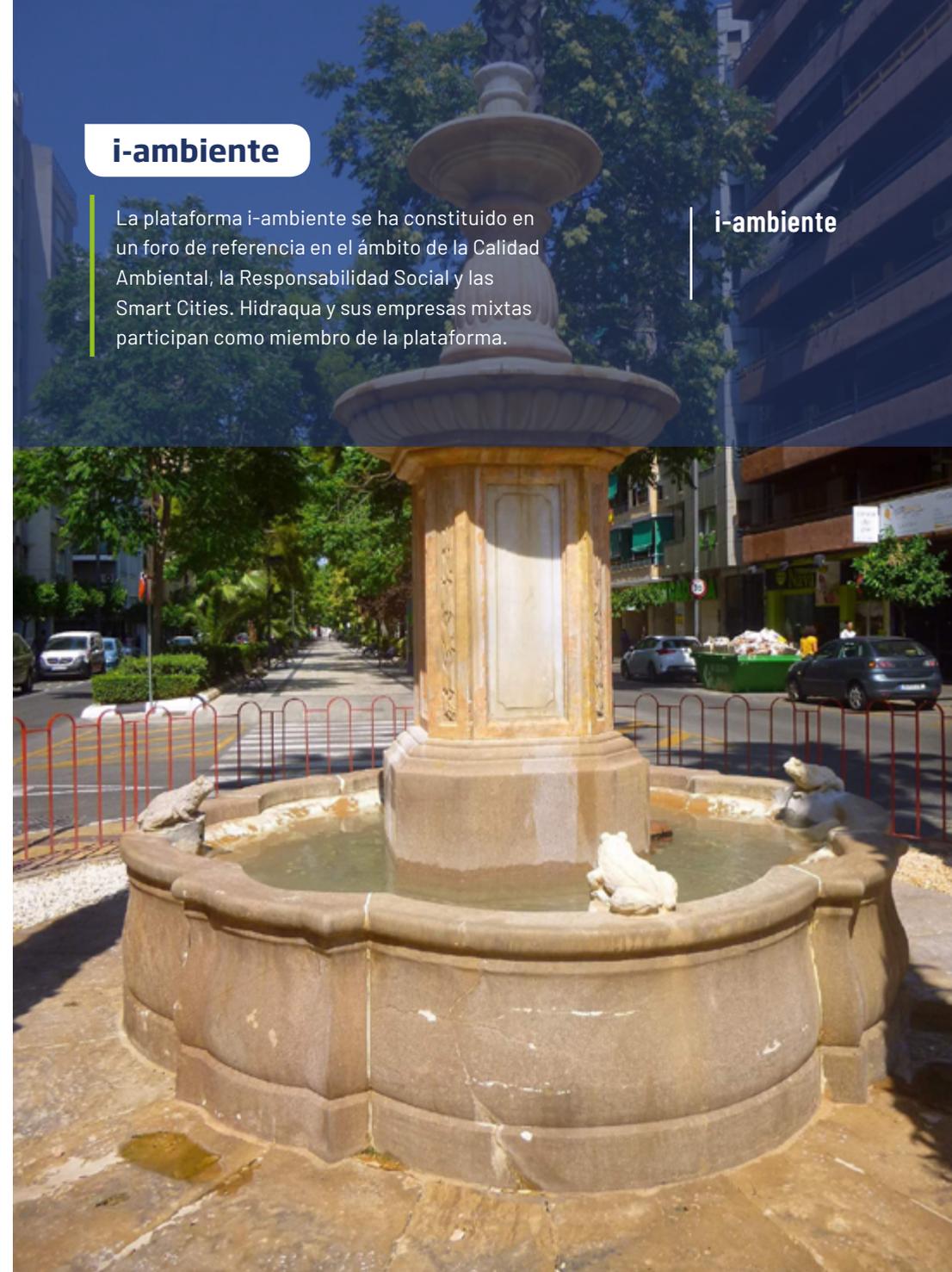
(CE/R+S) Club de Empresas Responsables y Sostenibles de la Comunidad Valenciana.

CEDE (Confederación Española de Directivos y Ejecutivos).

i-ambiente

La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, la Responsabilidad Social y las Smart Cities. Hidraqua y sus empresas mixtas participan como miembro de la plataforma.

i-ambiente



LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA
EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA
ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL
PLAN

LUCHA CONTRA EL
CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL
AGUA

DE LINEAL A
CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA
BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN
CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON
IMPACTO

ALIANZAS COMO
MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

Sobre este informe

Estudio de materialidad

Matriz de materialidad

Verificación GRI



Estudio de materialidad

El Informe de Desarrollo 2020 tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

Según Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad se define como el umbral en el que los temas de sostenibilidad (o cualquier otro) se vuelven lo suficientemente importantes como para que se informe sobre ellos, así como el énfasis que se espera que se les dé en el informe según su nivel de prioridad.

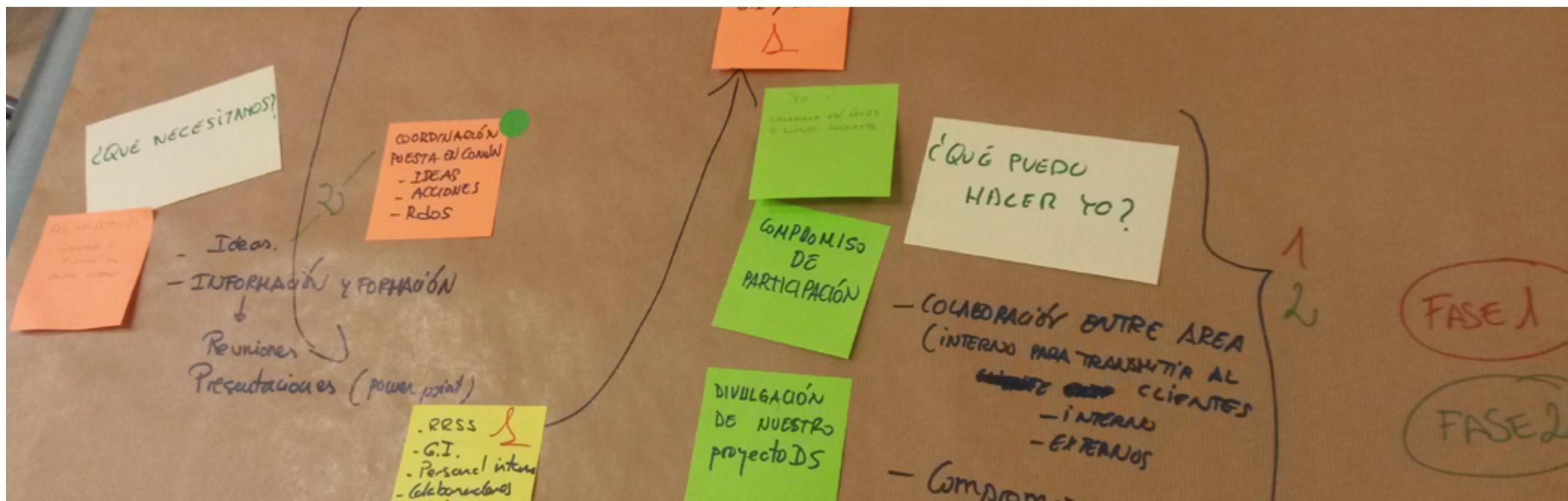
Materialidad

Al tratarse en 2020 de un estudio donde se han analizado los temas materiales de 2019 para poder valorar el impacto de la COVID-19, en esta ocasión no se ha contactado directamente con los grupos de interés, sino que se han contrastado las puntuaciones medias del último Análisis de Materialidad con información pública de las siguientes fuentes:

1. Medios de comunicación
2. Redes sociales
3. Fuentes especializadas del sector del agua
4. Novedades legislativas en aspectos de DSE
5. Barómetro DIRSE-EY sobre la relevancia y funciones DIRSE

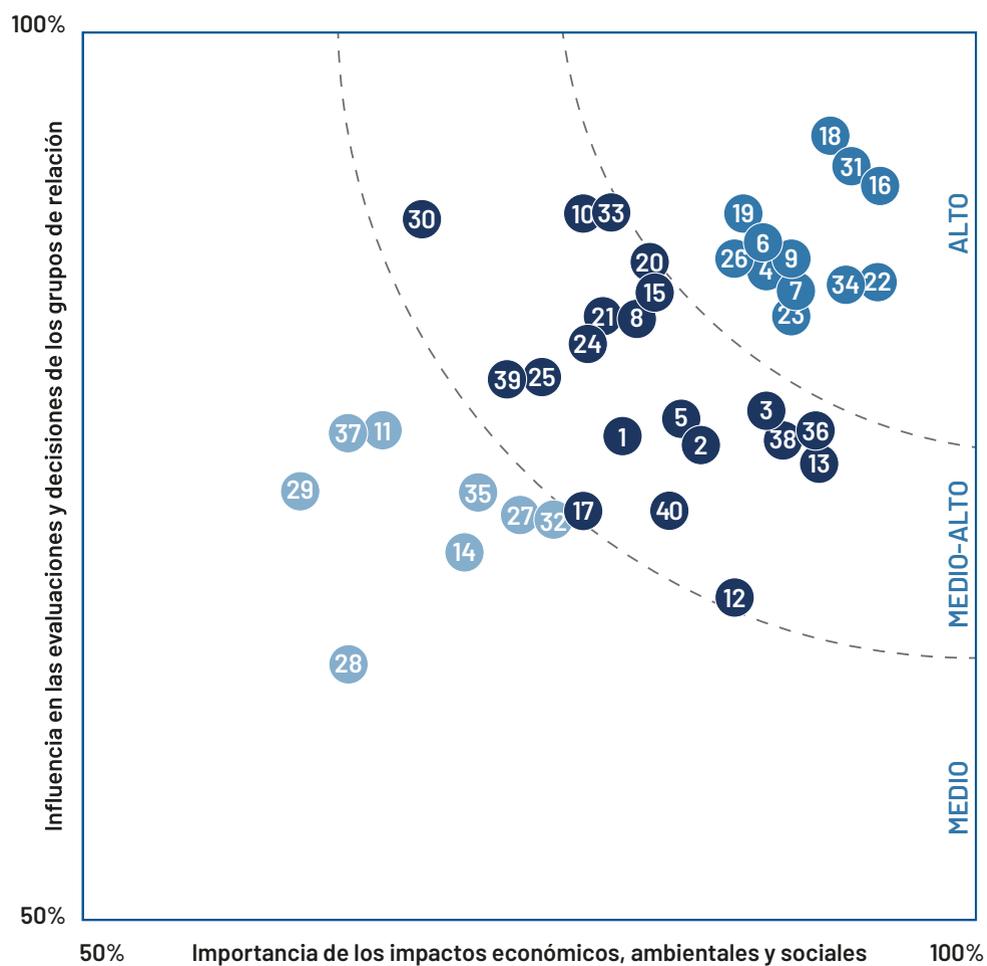
Asimismo, se han llevado a cabo reuniones internas con cada una de las áreas funcionales a fin de analizar el impacto de la COVID-19 en la compañía y revisar la relevancia de cada uno de los temas identificados en 2019.

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes -sobre los que deberemos reportar e informar- y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre temas no tan relevantes para la compañía).



- LA EMPRESA
- GOBERNANZA
- MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
- NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19
- REWATER GLOBAL PLAN
- LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
- PRESERVACIÓN DEL AGUA
- DE LINEAL A CIRCULAR
- PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
- ACCESO AL AGUA
- CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
- EQUIDAD Y PERSONAS
- ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES
- INNOVACIÓN CON IMPACTO
- ALIANZAS COMO MOTOR

Matriz de materialidad



- 18 Calidad del agua potable
- 31 Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 16 Seguridad y salud laboral
- 22 Disponibilidad del agua
- 19 Calidad del agua tratada
- 34 Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente / usuario
- 6 Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- 9 Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- 4 Ética e integridad
- 7 Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- 26 Residuos y economía circular
- 23 Adaptación al cambio climático
- 20 Eficiencia en las redes de la distribución del agua
- 33 Claridad en las tarifas y las facturas
- 13 Captación y fidelización de talento
- 36 Gestión de datos personales y ciberseguridad
- 15 Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
- 10 Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- 3 Gestión de riesgos
- 38 Construcción de alianzas
- 8 Innovación y transferencia de conocimientos
- 5 Transparencia
- 21 Reutilización del agua tratada
- 2 Sostenibilidad financiera
- 24 Reducción de la huella de carbono
- 30 Inversiones sostenibles
- 40 Seguridad y salud en la cadena de suministro
- 1 Gobernanza corporativa
- 25 Generación de energía renovable
- 12 Formación y desarrollo profesional
- 39 Protección contra el desempleo
- 17 Diálogo y relación con los empleados
- 32 Desarrollo de la comunidad local
- 27 Preservación de la biodiversidad
- 35 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 11 Diversidad e inclusión
- 37 Cadena de suministro responsable
- 14 Compensación y prestaciones a los empleados
- 29 Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28 Mitigación de impactos in situ de las operaciones

SOBRE NUESTRO INFORME

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Verificación GRI

Aigües de l'Horta sigue evidenciando su **compromiso con la transparencia** mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2020, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. Este informe tiene como objetivo informar el consorcio de Aigües de l'Horta.

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 2020 **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.



Puntos fuertes

Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad (Tancat de Milia)

Se mantiene un elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora.

Se han puesto en marcha de mesas de trabajo para el desarrollo de un Pacto social en Agamed y Aigües de L'Horta de la mano de los Ayuntamientos, apostando por la solidaridad, el empleo de calidad y la reconstrucción verde.

Elevado compromiso de la organización con los sistemas de gestión voluntarios: calidad, medioambiente, seguridad y salud laboral que aportan un claro enfoque hacia la mejora

INDICADORES GRI

Accede a los indicadores GRI standard

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



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 2020**. 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 2020.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible** de Hidraqua 2020, en relación con su empresa mixta: Aigües de l'Horta, de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2020** se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El Informe de Desarrollo Sostenible 2020 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 2020 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 2020 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 2020.
- 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 2020 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 de acuerdo con la opción de conformidad ESENCIAL.

Aigües de l'Horta dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices
28 de junio de 2021
SGS

SGS ICS IBÉRICA, SA

www.sgs.es



Aigües de l'Horta