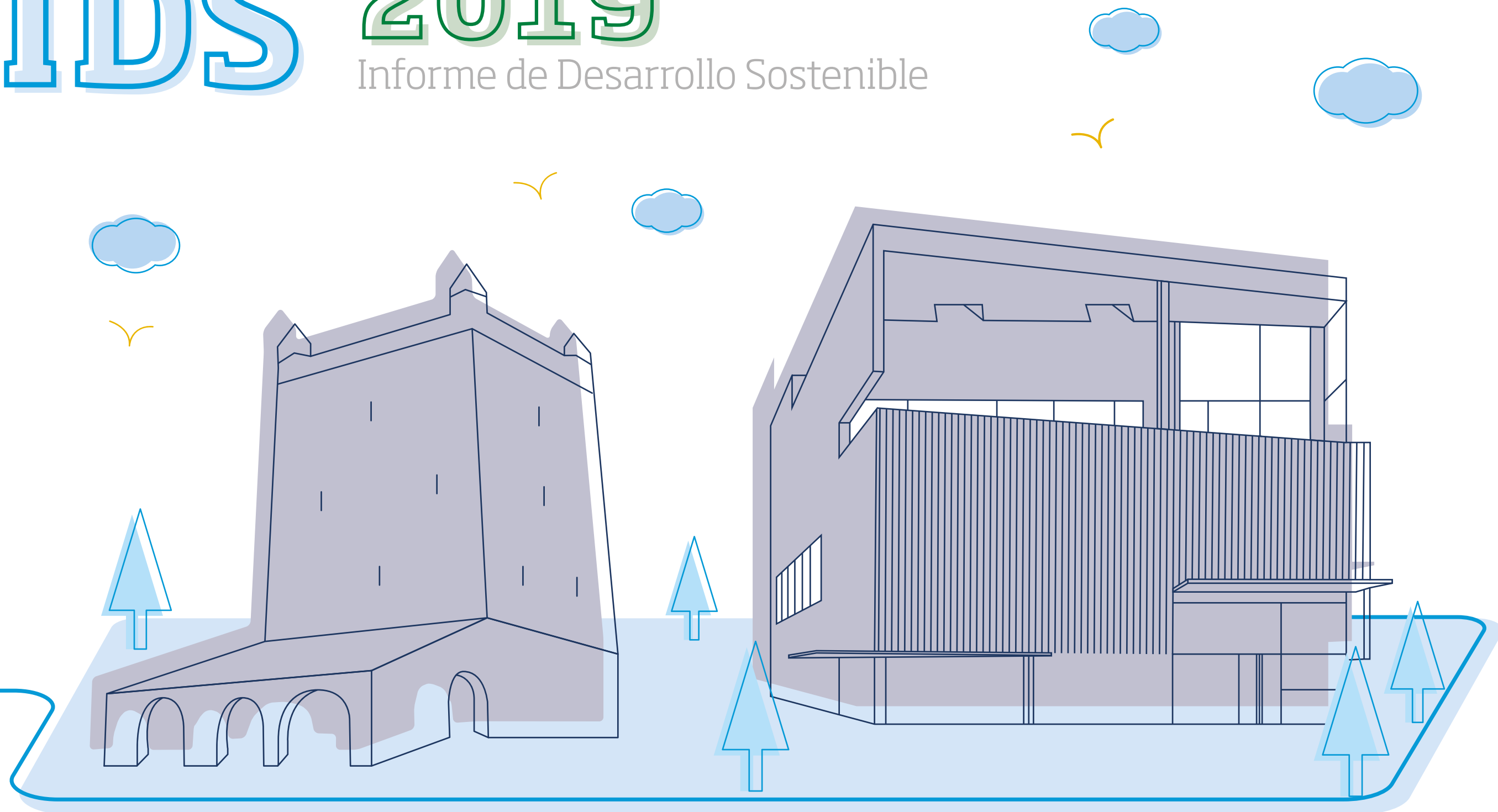


# IDS 2019

Informe de Desarrollo Sostenible





**Aigües de l'Horta**

# Carta a la ciudadanía

Con estas líneas presentamos la cuarta memoria de Desarrollo Sostenible de la empresa mixta Aigües de l'Horta. Un informe de gestión que apuesta por la transparencia y que pone en valor la contribución activa de la empresa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU dentro de la agenda 2030. La gestión eficiente agua, el apoyo a los colectivos más vulnerables, la innovación, la apuesta por hacer de Torrent una ciudad más sostenible, las alianzas, la eficiencia energética y la inversión responsable; son algunos ejemplos de nuestra labor diaria y quedan recogidos en este documento.

Estos años nos ha dejado grandes aprendizajes sobre la emergencia climática que estamos padeciendo y debemos dar una respuesta urgente. La celebración de la Cumbre del Clima en Madrid en diciembre del 2019, dejaban un mensaje común que todos debemos asumir: es el momento de tomar decisiones. Administraciones y empresas debemos ser capaces de formar alianzas que nos permitan poner en marcha todas las soluciones necesarias para hacer frente a las consecuencias directas del cambio climático. Por estos motivos, hoy más que nunca es fundamental nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y cumplir lo establecido en la Agenda 2030 de la ONU.

La ciudad de Torrent forma parte de las Alianza de las Ciudades por el Desarrollo Sostenible para sensibilizar a la sociedad valenciana sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En concreto, Torrent lidera el

Objetivo 16, promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible. Alineado con el ODS16, Aigües de l'Horta contribuye a la consecución de sus metas con la participación, la transparencia y la rendición de cuentas entre otras.

Tampoco puedo obviar mencionar que, en el momento en el que escribo estas palabras nos encontramos inmersos en una crisis sanitaria y económica a escala mundial. Me gustaría destacar el compromiso que desde Aigües de l'Horta mantenemos, más que nunca, con aquellos colectivos más desfavorecidos, a través del incremento del fondo social o de colaboraciones con entidades locales que apoyan directamente a aquellos que más lo necesitan.

Por último, quiero aprovechar para agradecer la labor y el esfuerzo del personal técnico, administrativo y operario de Aigües de l'Horta por su labor durante la declaración del estado de alarma de este año han llevado a cabo en Torrent y los municipios del Consorcio para que pudiéramos seguir disponiendo de un recurso básico en todos los hogares de la ciudad.

Mientras superamos entre todos estos tiempos difíciles, desde Aigües de l'Horta seguiremos mejorando la gestión del ciclo integral del agua, cuidando del medio ambiente, apostando por la sostenibilidad y procurando el bienestar de toda la ciudadanía.



**Jesús Ros Piles**

*Alcalde de Torrent  
Presidente de Aigües de l'Horta*

# Carta de la gerencia

## Una salida verde como solución

En estos momentos tan críticos que como sociedad estamos viviendo, en el que hemos sido espectadores de cómo un virus como la COVID-19 ha roto el status quo en todo el Planeta. La crisis sanitaria y económica producida por la pandemia no ha hecho más que evidenciar más el problema de la emergencia climática y como solución “la salida verde”.

Por estos motivos, es muy importante poder presentar el cuarto Informe de Desarrollo Sostenible de la Empresa Mixta Aigües de l'Horta. Este informe es la constatación de que seguimos avanzando por el buen camino en nuestro empeño por la gestión sostenible del agua en Torrent.

Es una necesidad en estos días en que la lucha contra el cambio climático se ha convertido en emergencia climática, dirigir y coordinar los esfuerzos para garantizar los recursos naturales para las próximas generaciones sin poner el riesgo la biodiversidad del planeta y evitando las desigualdades sociales, evitando que nadie quede atrás.

Desde el 2017 Aigües de l'Horta está ejecutando su plan estratégico de desarrollo sostenible, REwater Global Plan 17/20, alineado con los objetivos y metas de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Es una apuesta de la empresa mixta para dar respuesta a los desafíos globales desde una actuación local. En este sentido, las empresas, la administración local, la colaboración pública-privada y las alianzas con los agentes sociales son fundamentales para alcanzar las metas que nos hemos propuesto para el 2030, tanto a nivel global como local.

Dentro del ejercicio del 2019, quisiera destacar la construcción de los colectores del Barrio de la Paloma y el Pantano, los trabajos para seguir

mejorando la eficiencia hídrica con la localización y reparación de 1.340 fugas o la reutilización de 1.542.889 m<sup>3</sup> de agua depurada de la Edar de Torrent. Como hito, quisiera destacar nuestro compromiso en la reducción de emisión gases de efecto invernadero, con el consumo de energía eléctrica de fuentes renovables, la renovación de la flota por vehículos ecológicos, campañas de sensibilización entre la población para reducir el consumo de agua potable y la contaminación del agua residual, la sustitución de equipos eléctricos y mecánicos por otros más eficientes en sus instalaciones, la digitalización y optimización de procesos y la telelectura de contadores, entre otros, que gracias a estas acciones hemos evitado la emisión de 31,37 tCO<sub>2</sub> eq. una reducción del 25,83% respecto al 2016.

Dentro del eje social, valoro especialmente la mejora y la experiencia en la atención al cliente, acercando a la ciudadanía los servicios municipales con las nuevas oficinas de Aigües de l'Horta en el Àntic Mercat, así como la mejora de nuevos canales de comunicación digitales y favoreciendo la accesibilidad.

Finalmente, quisiera destacar el derecho al acceso al agua, valorar la coordinación y colaboración de los departamentos de bienestar social de los Ayuntamientos y de Aigües de l'Horta que han trabajado de manera conjunta y coordinada para evitar que haya personas sin acceso al agua por motivos económicos.

Cerrar la presentación con una felicitación a los hombres y mujeres que forman el equipo de profesionales de Aigües de l'Horta por su compromiso y vocación de servicio, que gracias a ellos han trabajado para el agua siguiera fluyendo en estos días tan difíciles.



**Salvador Santamaría Amorós**

*Gerente de Aigües de l'Horta*



# ***La empresa***

La empresa

Nuestras cifras

Inversiones destacadas 2019



# 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 (100% Capital de Suez Spain) 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, ecodiseño y nuevos modos de trabajo encaminados a preservar los recursos naturales basados en el modelo de Economía Circular.

## Misión

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

## Visión

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



## Valores

Talento	Innovación
Ética	Colaboración
Conciencia ambiental	Responsabilidad
Diálogo	Excelencia

## Una propuesta de valor diferencial sobre dos pilares

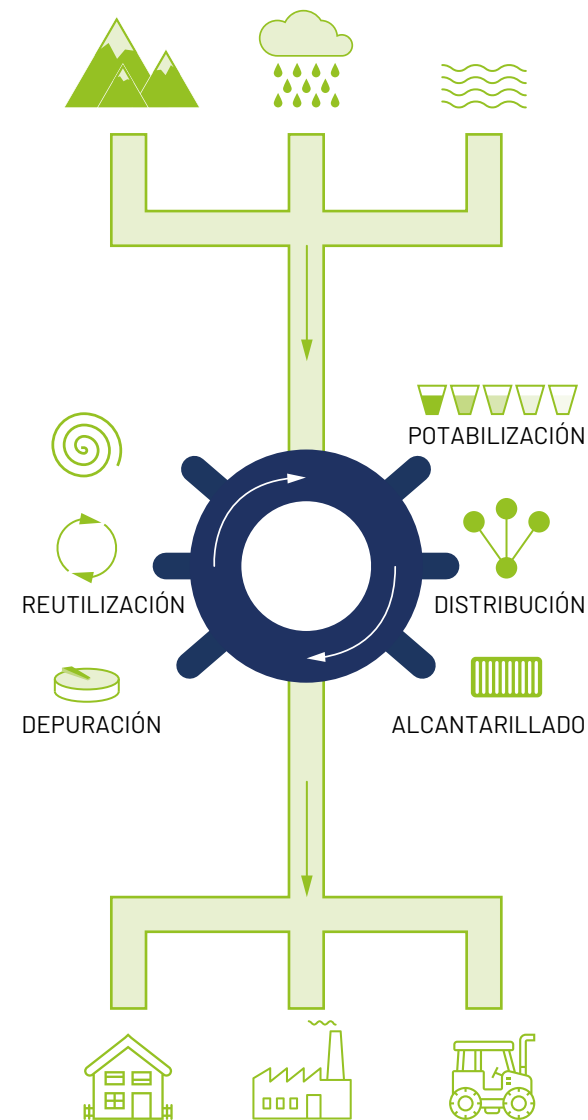
### Sostenibilidad

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.

# Nuestras cifras



## Agua Potable

**72.828**  
de clientes

**11,23** Hm<sup>3</sup>  
de agua suministrada

**599** Km  
de red de agua potable

**6**  
Pozos

## Agua depurada y reutilización

**1.912.750** m<sup>3</sup>  
de agua depurada

**100%**  
del agua regenerada reutilizada

**1.542.889** tn  
agua reutilizada en agricultura

**100%**  
de lodos valorizados

## Digitalización

**6.892** clientes  
con telelectura

**8.953** clientes  
con factura electrónica

**6.668**  
gestiones online

## Calidad del agua

**204**  
análisis de control

**300**  
análisis de complementarios

## Red saneamiento

**31.452**  
imbornales limpiados al año

**30,04** Km  
de red de saneamiento limpiada

**2,17** Km  
de red inspeccionados  
con cámara de circuito cerrado

**6**  
estaciones de bombeo residuales

**541** Km  
de red de alcantarillado y colectores

## BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADO

CUSTOMER COUNSEL

COMPLIANCE OFFICER



## AMBIENTALES

**70,12%**  
DE RENDIMIENTO TÉCNICO

**100%**  
DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE FUENTES RENOVABLES

**2.292<sup>tn</sup>**  
DE RESIDUOS VALORIZADOS

**3.978**  
AVISOS A CLIENTES CON CONSUMO EXCESIVO

ACCIONES DE NATURALIZACIÓN EN LA EDAR



## ECONÓMICOS

**11,94M€**  
CIFRA DE NEGOCIO

**69.344€**  
INVERSIONES NETAS

**228.675€**  
A CARGO DE LOS FONDOS DE RENOVACIÓN

**70,35%**  
PROVEEDORES COMUNIDAD VALENCIANA

**5.096.625€**  
DE FACTURACIÓN CON PROVEEDORES LOCALES

**445.572€**  
PAGO EN TRIBUTOS



## PLANTILLA

**56**  
PROFESIONALES

**0**  
ACCIDENTES CON BAJA EN 2014

**50%**  
MUJERES CON RESPONSABILIDAD

**2011**  
PRIMER PLAN DE IGUALDAD

**1**  
PERSONA CON DISCAPACIDAD

CERTIFICADO EFR (EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE)



## SOCIALES

**31.440€**  
INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

**93.667€**  
DESTINADOS AL FONDO SOLIDARIO

**436.808€**  
FINANCIADOS A CLIENTES SIN INTERESES DE DEMORA



Contribución a los ODS:





# Inversiones destacadas 2019

Se han realizado en este ejercicio varias actuaciones importantes, destacando por su importe la obra de renovación de los colectores unitarios del barrio de la Paloma y el nuevo colector de aguas pluviales en la calle Gerani de Urbanización El Pantano, ambas en Torrent y la renovación de la red de agua potable de las calles Verge del Carmen, Vicente Serrador y San Pascual de Picanya.



## Renovación de red de agua potable de Picanya

Se ha realizado las obras de renovación integral de la red de agua potable en las calles Verge del Carmen, Vicente Serrador y San Pascual. Entre las actuaciones incluye la sustitución de las conducciones, válvulas y acometidas domiciliarias; así como la reurbanización de las aceras e intersecciones de las calles indicadas para la mejora de la accesibilidad a través de su ampliación e incremento de la calidad constructiva. Además, se llevará a cabo la adecuación de imbornales para ampliar la captación de aguas de lluvia. Las obras se han realizado a cargo de los fondos de renovación de agua potable en Picanya.

## Renovación de los colectores del barrio de la Paloma (Torrent)

Se ha llevado a cabo las obras de renovación de la red de alcantarillado en el Barrio Virgen de la Paloma, entre las calles Miguel Servet, San Urbano y Padre Prudencio, el coste de la obra ha sido de 61.284€ financiadas a través de los fondos de renovación procedentes de las tarifas de alcantarillado.

El objeto principal de la obra es la renovación de los colectores de aguas residuales existentes y acometidas. Se ha renovado 140 metros de colector de aguas residuales, así como 15 acometidas domiciliarias.

## Contrucción del colector de aguas pluviales de la urbanización "El Pantano"

Aigües de l'Horta ha ejecutado las obras para la instalación de un nuevo colector de aguas pluviales en la urbanización El Pantano. El trazado del colector discurre por las calles Santander y Geranio y tendrá una longitud aproximada de 150 metros, incluyendo las correspondientes rejillas de captación de las aguas.

La instalación del nuevo colector se suma a la conexión de la urbanización a la red de agua

potable, que se ejecutó en agosto de 2017. Esta actuación culmina un proyecto de mejora de esta zona, que se ha completado con el asfaltado de la calle Soria y la habilitación provisional de un solar como aparcamiento.

La urbanización El Pantano se encuentra situada entre la carretera del Polígono Industrial Mas del Jutge y el barranco de Xiva. Esta urbanización no dispone hasta ahora de red de recogida de aguas pluviales lo que provocaba, en episodios de fuertes lluvias, acumulación del flujo superficial procedente de la parte alta de la urbanización.



# Inversiones y fondos de renovación

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, 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.



## AIGÜES DE L'HORTA

**Relación de inversiones realizadas en Torrent** 61.284,41 €

- Renovación alcantarillado.

**Relación de fondos de renovación aplicados 2019. Torrent** 74.184,00 €

- Desvío Tubería Barranco-Horteta
- Aislamiento acústico EBAP Champi, EBAP Avenida y Depósito Avda.
- Colector aguas pluviales c/Gerani (Pantano)

**Relación de fondos de renovación aplicados 2019 consorcio** 154.491,00 €

**Picanya** 137.737,00 €

- Renovación redes c/Colón parte I
- Renovación red c/ San Pascual y Vicente Serrador
- Sectorización
- Renovación xarxa c/ Verge del Carmen y Vicent Serrador
- FR Alcantarillado

**Alfara y Aldaia** 16.754,00 €

- Obras de Saneamiento

**Alfara**

- Mejora ciclo integral Bloques la Paz
- Renocació col·lector Plaza 9 D'Octubre

# ***Gobernanza***

Gobernanza

Buen Gobierno y gestión ética

Nuestra acción en Desarrollo Sostenible

Sistemas de Gestión

Más cerca de las personas

Valoración del servicio

Compromisos de calidad del servicio

Proceso de aprobación de tarifas



# Gobernanza

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

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

## 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

## PARTICIPACIÓN Aigües de l'Horta

49%  
HIDRAQUA

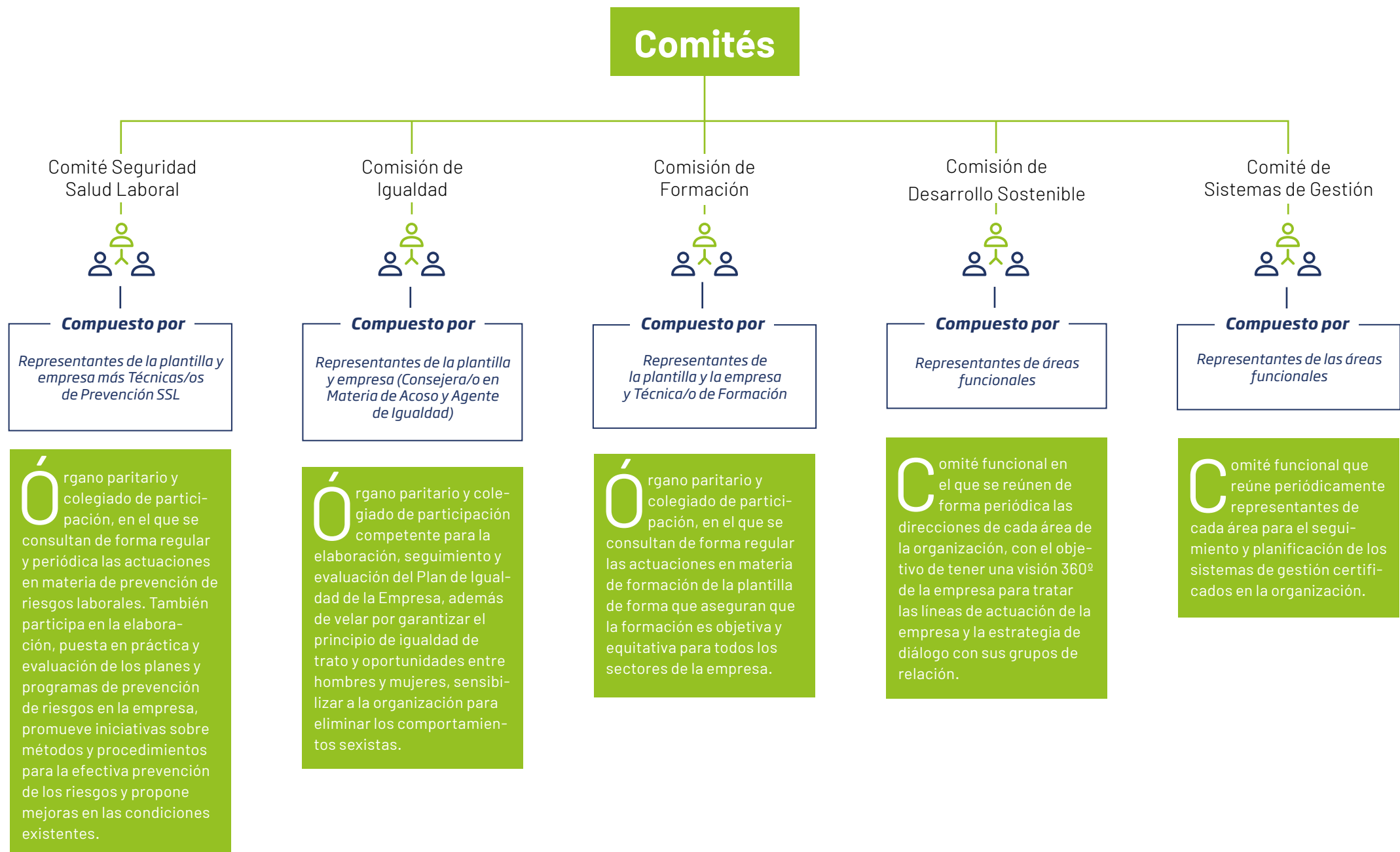
51%  
Ajuntament  
de Torrent

Acceso al Órgano  
de Gobierno

Acceso al Organigrama  
funcional 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.

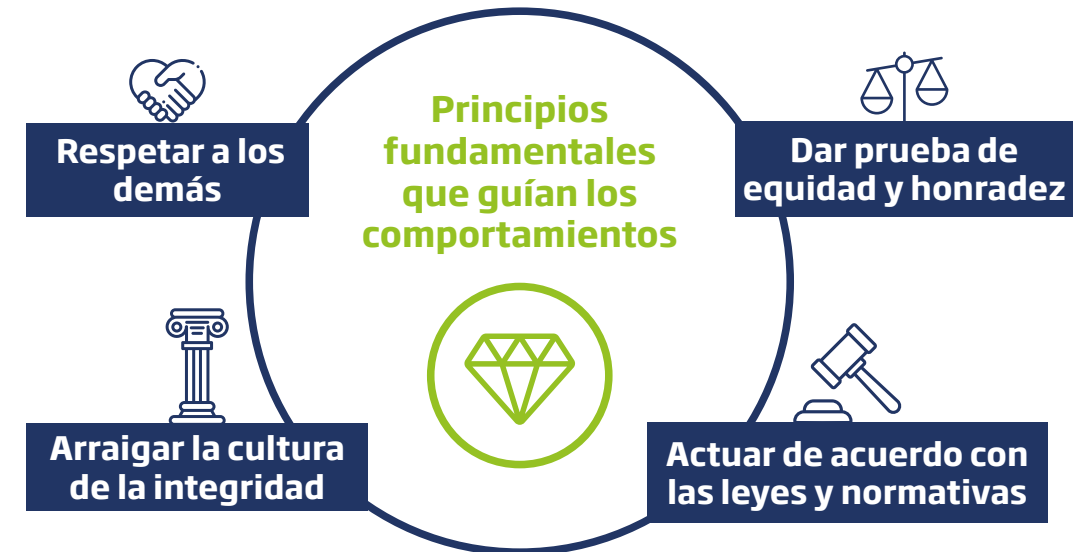




# Buen Gobierno y gestión ética

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. El Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración en el 2017. El Código de Conducta está disponible en la web de la compañía.



## Código de Conducta Aigües de l'Horta

*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*



## Acciones Compliance

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

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

- **Política de seguridad de la información y uso de las TIC's.** Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.
- **Política de cumplimiento fiscal.** Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.
- **Protocolo de buenas prácticas en relaciones comerciales.** Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales
- **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.

## Protección de datos personales

Respecto a las **principales acciones llevadas a cabo en el ámbito de Protección de Datos** durante el ejercicio 2019 destacan las siguientes:

- Constitución del Comité de Protección de datos.
- Actualización de los registros de actividades de Aigües de l'Horta.
- Estandarización de las medidas de seguridad que se aplican a los nuevos tratamientos.
- Redacción y difusión de las nuevas cláusulas sobre protección de datos de los contratos con proveedores.
- Establecimiento del procedimiento para verificación en el marco de protección de datos de proveedores encargados de tratamiento.
- Elaboración de un análisis de riesgos de protección de datos para Aigües de l'Horta.
- Formación on-line sobre conceptos básicos de protección de datos a la plantilla..



*Desde la entrada en vigor del RGPD, durante el ejercicio de 2019, Aigües de l'Horta no ha recibido notificación alguna sobre expedientes incoados contra la misma por parte de la AEPD.*

	COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO, MANUAL Y POLÍTICAS	FORMACIÓN	RIESGOS VALORADOS (Nº)	OPERACIONES EVALUADAS	CONSULTAS REALIZADAS (Nº)	ACTUACIONES DERIVADAS (Nº)
A. HORTA	100%	100%	25	100%	0	0

## 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 continúa, teniendo es-

tablecido 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.

# Nuestra acción en Desarrollo Sostenible

## SOSTENIBILIDAD

La economía circular en el ciclo del agua



### 1. Lucha contra el cambio climático

- Renovación paulatina de la flota por vehículos ecológicos.
- Consumo del 100% de la energía eléctrica de fuentes renovables.
- Medición y verificación de la huella de carbono



### 2. Preservación del agua

- Reutilización del 80% de agua depurada.
- Rendimiento de la red del 70,2%.
- 6.194 m³ recuperados de fraudes



### 3. De lineal a circular

- Valorización del 100% fangos del proceso de depuración.
- Optimización de la gestión de activos.
- 4.480 L de aceite doméstico usado reutilizados para biodiesel



## COLABORACIÓN POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE



### 10. Alianzas como motor

- 31.400 € inversión social (LBG) en más de 17 iniciativas.
- Alianzas con proveedores estratégicos con criterios de desarrollo sostenible.

## INNOVACIÓN SOSTENIBLE



### 9. Innovación con impacto

- Más de 25 M€ invertidos en I+D+i (Grupo SUEZ).
- 383 proyectos de I+D+i.



## BUEN GOBIERNO



- Delegada de Prevención de Riesgos Laborales.
- Compliance Officer, órgano de garantía ética.
- 100% de la plantilla informada sobre Prácticas Éticas.



### 4. Protección de la biodiversidad

- Programa de voluntariado ambiental corporativo.
- Naturalización de la EDAR de Torrent.



### 8. Seguridad y salud laboral

- Certificación norma ISO 45001.
- 6 años sin accidentes laborales con baja.



### 7. Equidad y personas

- Certificación EFR.
- 50 % mujeres en puestos de responsabilidad.



### 6. Concienciación ciudadana

- Campaña educativa aqualogía.
- 1.981 visitas de escolares al Espai de l'aigua.



### 5. Acceso al agua, Derecho Universal

- 93.667 € destinados a Fondo de Solidaridad.
- 436.808 € financiados sin intereses demora para clientes.

## COMPROMISO SOCIAL

Al servicio de las personas





# Sistemas de Gestión



## 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 del cálculo de la huella de Carbono de todas las actividades de la organización, según ISO 14064.



## Gestión de la calidad

Para ofrecer a nuestros clientes unos **productos y servicios que respondan a los más altos estándares de calidad y excelencia**, la compañía dispone de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 orientado a procesos.

## Seguridad y salud

En el 2019 Aigües de l'Horta ha pasado de la OHSAS 18001 a la ISO 45001 una norma reconocida internacionalmente, que asegura la correcta implementación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y es auditada periódicamente por un equipo de auditores de certificadoras externas acreditadas.

## Familiarmente Responsable

En el 2019, Aigües de l'Horta ha obtenido el certificado 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.

SISTEMA DE GESTIÓN		AIGÜES DE L'HORTA
ISO 9001 GESTIÓN DE CALIDAD		
ISO 14001 GESTIÓN AMBIENTAL		
ISO 14064 VERIFICACIÓN GEI		
ISO 45001 SEGURIDAD Y SALUD		
CERTIFICADO EN CONCILIACIÓN E IGUALDAD		

# Más cerca de las personas

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

25.733

EN OFICINAS

28.320

ÁREA DE CLIENTES (WEB)

6.668

Oficina  
principal (Torrent)



PLAÇA COLOM, 13 PLANTA 1ª EDIFICI 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



Para adaptarnos a las nuevas necesidades de nuestros clientes hemos puesto en marcha mejoras que benefician a más de 72.000 clientes. Estas mejoras abarcan desde la accesibilidad y cita previa para la atención al cliente, así como la información online y multicanal del servicio de agua de cada municipio para la coordinación en situaciones de avería y gestión comercial.

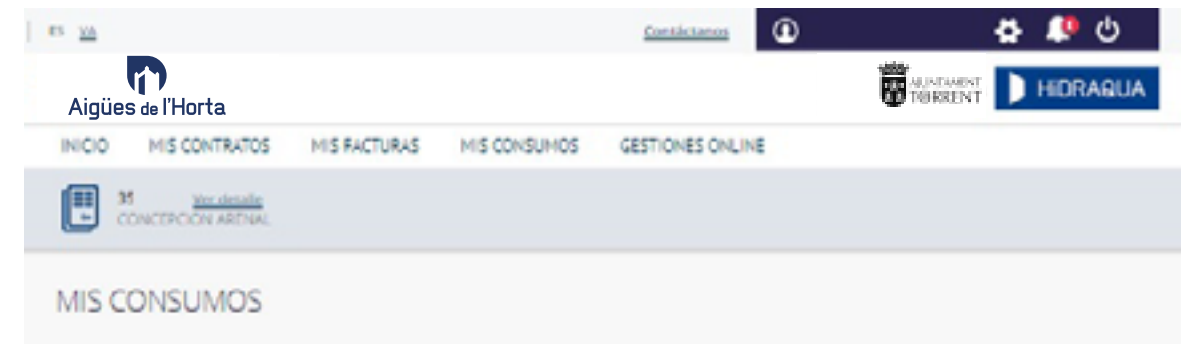
## Nueva web y área de clientes

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.** Durante el 2019 se realizaron 6.668 gestiones a través del área de clientes de la nueva página web de Aigües de l'Horta. La nueva web que dispone de diseño y estructura 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, consultas y descarga de facturas, etc.

Este nuevo portal **mejora la experiencia del cliente con procesos más sencillos e intuitivos, adaptándose a cualquier dispositivo y ofreciendo la información tanto en castellano como en valenciano.**

También incorpora un apartado de preguntas frecuentes para dar respuesta rápida a las consultas más habituales de los clientes, facilita el acceso a las gestiones más demandadas directamente desde la página principal de la web.



Último consumo



125% más que 2019

Consumo equivalente en 2019



Evolución de mi consumo



# Valoración del servicio

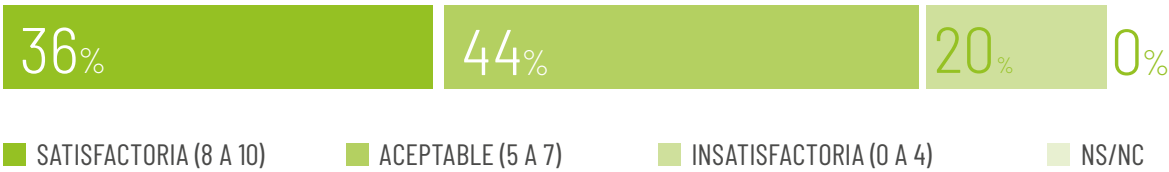
La excelencia solo es posible cuando ponemos a las personas en primer lugar. Los clientes y la percepción que éstos tengan sobre nosotros representan el mejor barómetro de nuestro trabajo.

## Valoración de la empresa



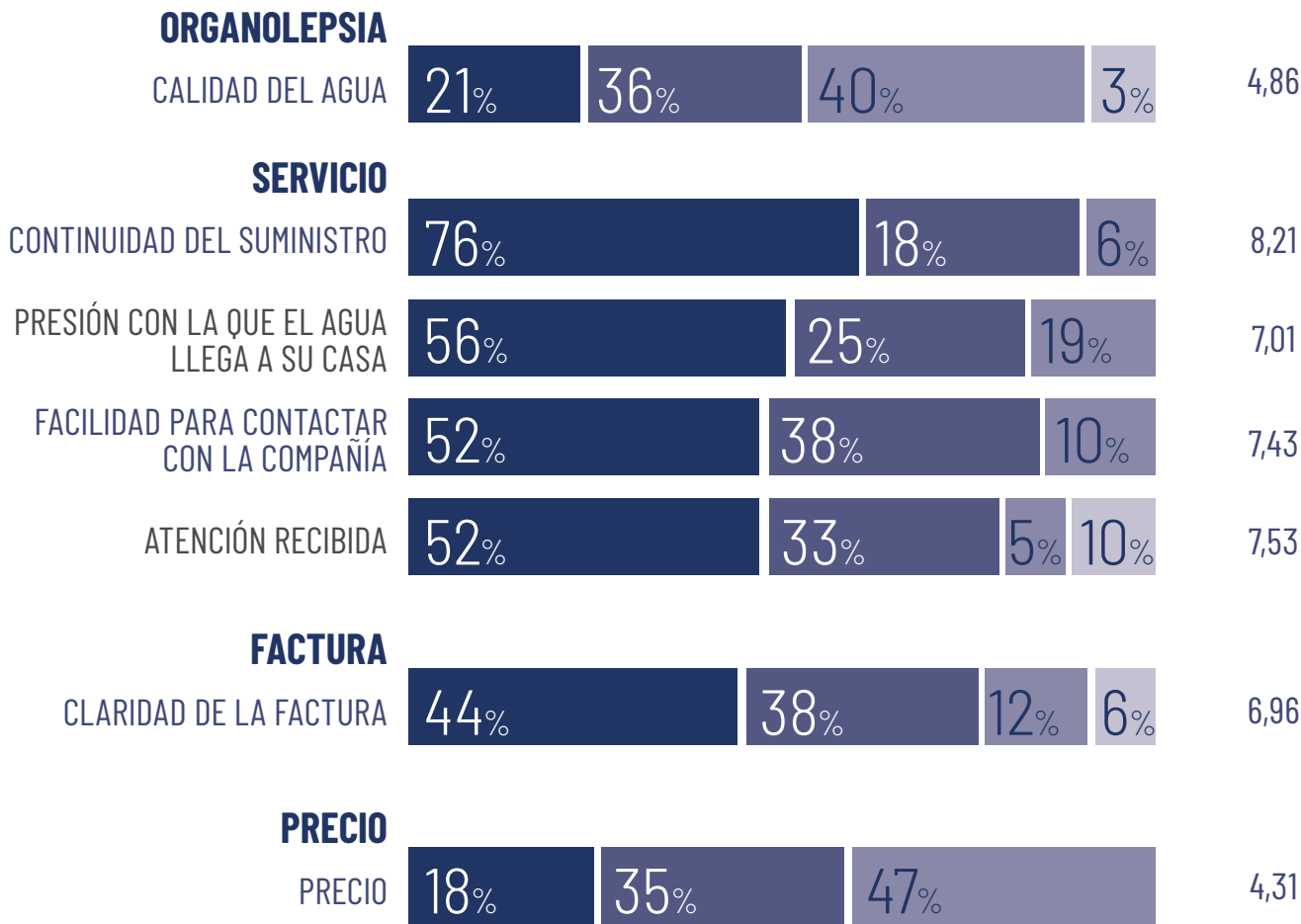
### SATISFACCIÓN 2019

6,47 +37 puntos respecto a 2018



## Valoración de la empresa suministradora de agua - INDICADORES

VALORACIÓN MEDIA

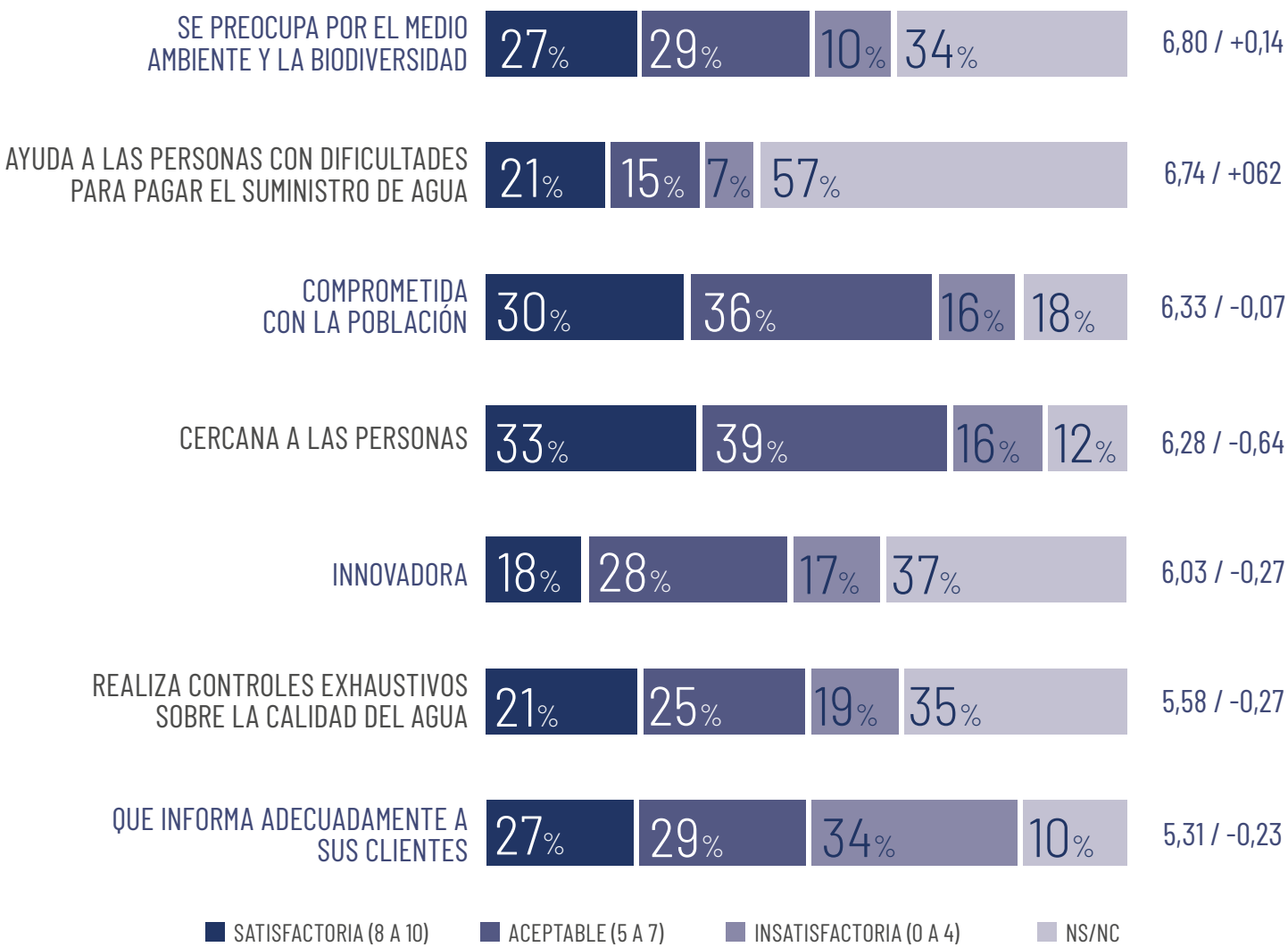


■ SATISFACTORIA (8 A 10) ■ ACEPTABLE (5 A 7) ■ INSATISFACTORIA (0 A 4) ■ NS/NC



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

VALORACIÓN  
MEDIA /  
EVOLUCIÓN



*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 101 encuestas telefónicas.*

*Nivel de confianza 95.5%. Trabajo de campo de agosto a diciembre 2019.*



# 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.

La compensación se actúa de oficio por parte de Aigües de l'Horta y seguimiento y su cumplimiento está auditado según la Norma ISO 9001.

En el 2019 se incumplieron 0 compromisos.

## Compromisos

### ALTA DE SUMINISTRO

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

### AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación 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

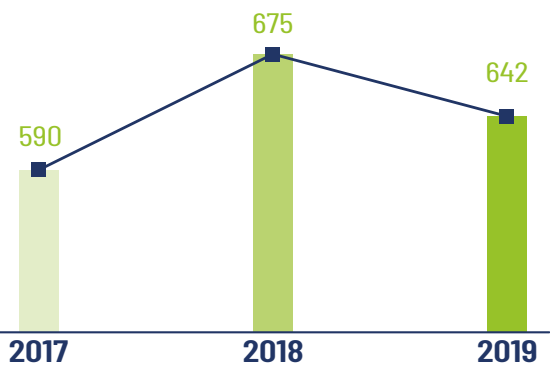
La empresa se compromete a dar un presupuesto para acometidas de agua y alcantarillado en un plazo máximo de 15 días naturales.

En el 2019 **se incumplieron 6 compromisos** y se abonó a los clientes su compensación

## Reclamaciones anuales

En Aigües de l'Horta se han recibido un **total 642 reclamaciones** a través de los diferentes canales de atención al cliente.

### Reclamaciones anuales



### Compromisos

### Portal Customer Counsel

Accede a la carta de compromisos



## 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:



# 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 de la empresa mixta 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**. Para el caso de los **precios públicos de alcantarillado y conservación de contadores**, 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.

**Actualmente la factura del agua supone un gasto del 0,8% del presupuesto de una familia media en España**, lo que la sitúa muy por debajo del umbral del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua. Asimismo, hay que destacar que **el agua en España cuesta un 37% menos que la media de Europa**, teniendo en cuenta la capacidad adquisitiva de cada país.

Fuente: El Economista, 2/2/2016

## 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**

**COMISIÓN DE PRECIOS GVA**

ELABORA EL EXPEDIENTE DE TARIFAS

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

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



# ***Rewater Global Plan***

*En la naturaleza esta la  
preservación del mundo.*

*- Henry David Thoreau*



# Rewater Global Plan

En 2015 la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, en la que se despliegan los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), para la eliminación de la pobreza, la lucha contra el cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

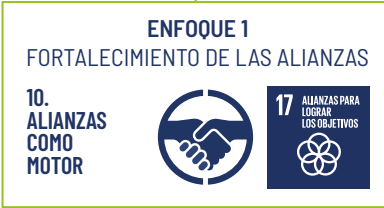
Ante este escenario, en Aigües de l'Horta asumimos el compromiso con los ODS desde tres enfoques.

- 1. Fortalecimiento de alianzas y promoción de acciones sociales. En este sentido, fomentamos el diálogo y llevamos a cabo iniciativas para mejorar las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que operamos.
- 2. Desarrollo de productos y servicios innovadores que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos para los ODS, generando al mismo tiempo nuevas oportunidades de negocio.

3. Aportación a los ODS a partir de la contribución que llevamos a cabo en nuestras actividades y la potenciación de aquellas que son beneficiosas para nuestros grupos de relación.

Para hacer efectiva nuestra contribución en el cumplimiento de los ODS en SUEZ en España hemos diseñado un plan estratégico de desarrollo sostenible, el REwater Global Plan (2017-2021), que recoge **nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la preservación y acceso al agua, la autosuficiencia energética, la protección de la biodiversidad y los avances sociales en equidad y salud**. De esta forma, nuestro REwater Global Plan contribuye a los objetivos de Aigües de l'Horta.

3 etapas para integrar nuestro plan estratégico REwater Global Plan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)





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.

Rewater Global Plan  
2017-2021

1. LUCHA  
CONTRA EL  
CAMBIO  
CLIMÁTICO

13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA

Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> derivados de nuestro consumo eléctrico

2. PRESERVACIÓN  
DEL AGUA

6 AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO

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

3. DE LINEAL A  
CIRCULAR

11 CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES

Crear biofactorías en nuestras principales sedes

4. PROTECCIÓN  
DE LA  
BIODIVERSIDAD

15 VIDA  
DE ECOSISTEMAS  
TERRESTRES

Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones

5. ACCESO AL  
AGUA, UN  
DERECHO  
UNIVERSAL

1 FIN  
DE LA POBREZA

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

6. CONCIENCIACIÓN  
CIUDADANA

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES

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

7. EQUITAD  
Y PERSONAS

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

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

8. SEGURIDAD Y  
SALUD  
LABORAL

8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO

Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

9. INNOVACIÓN  
CON  
IMPACTO

9 INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA

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

10. ALIANZAS  
COMO  
MOTOR

17 ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS

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

# Lucha contra el cambio climático

*Podemos desafiar las leyes humanas, pero no podemos resistir a las naturales.*

*- Julio Verne*



## OBJETIVO

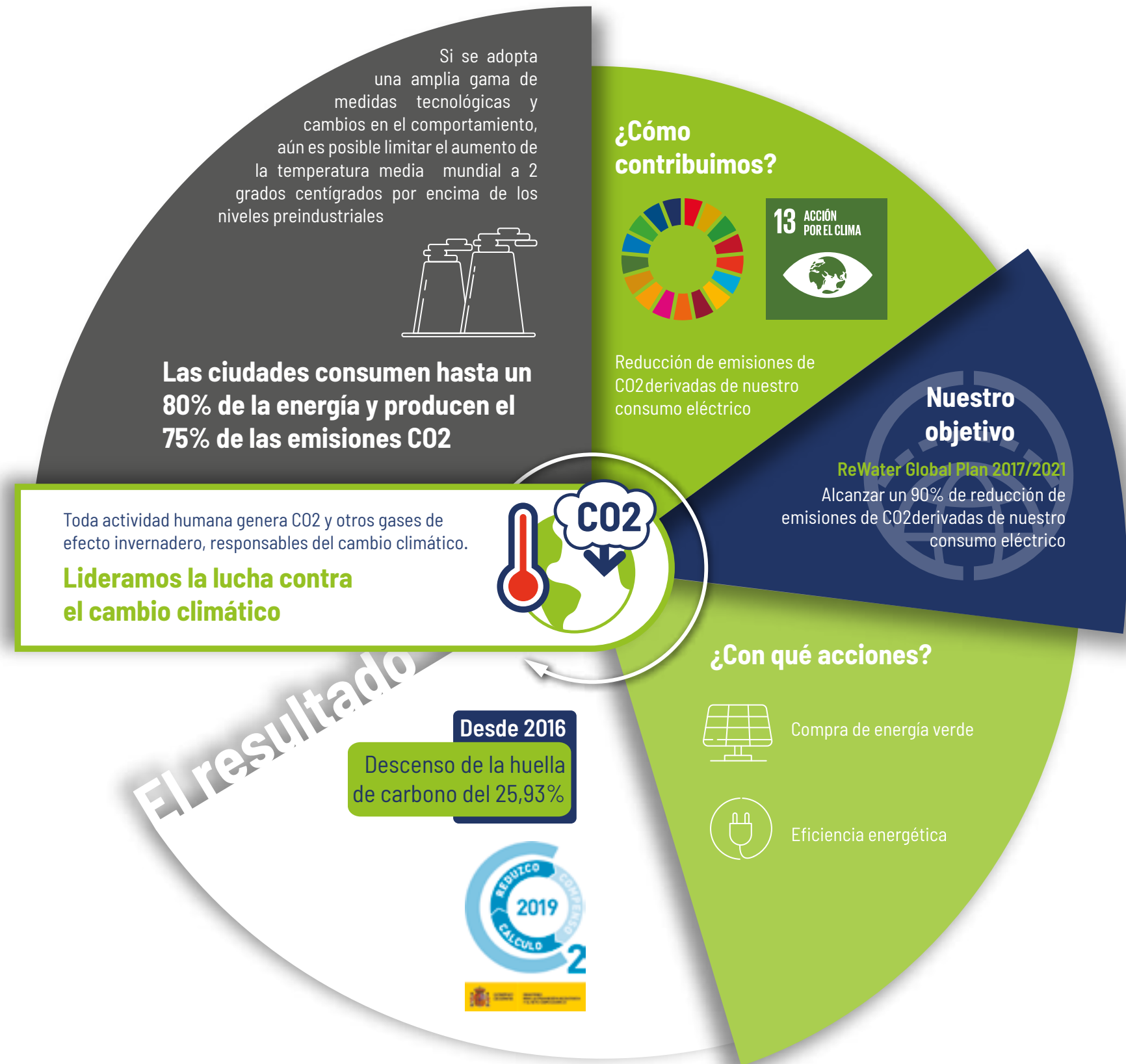
LIDERAMOS LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA GESTIÓN DEL AGUA



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



# 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 2017, Aigües de l'Horta decidió que la compra de energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto **una reducción del 100% de las emisiones** de alcance 2 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.

## Verificación Huella de Carbono

En el 2020 hemos calculado la huella de carbono en Aigües de l'Horta por las emisiones realizadas en 2019. 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 (2016-2019) del 25,83% en Aigües de l'Horta se está trabajando para 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 CO<sub>2</sub> 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

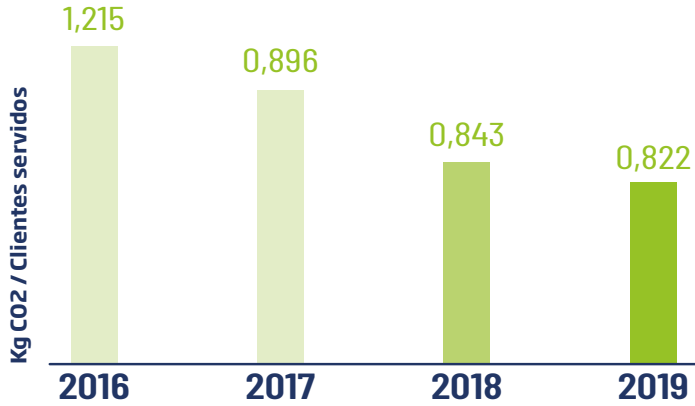


RESUMEN DE EMISIONES DE GEI AIGÜES DE L'HORTA POR ACTIVIDAD (t CO2 eq)

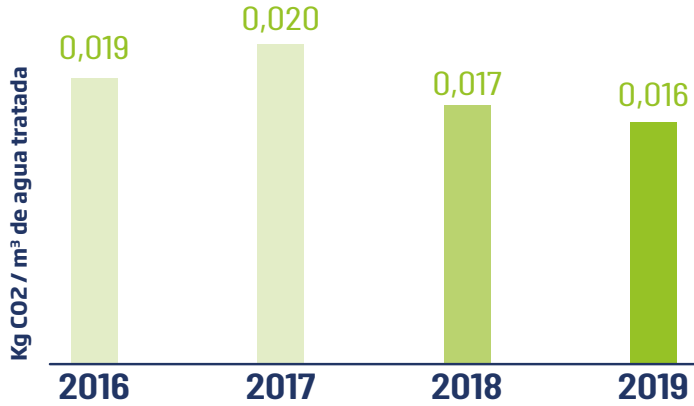
		2016	2017	2018	2019
OFICINAS, ALMACÉN	Emisiones alcance 1	69,050	61,042	58,384	55,405
	Emisiones alcance 2	14,690	0,175	0,000	0,000
DEPURACIÓN	Emisiones alcance 1	34,340	36,712	31,222	29,685
	Emisiones alcance 2	0,000	0,000	0,000	0,000
CAPTACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ALCANTARILLADO	Emisiones alcance 1	1,210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

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

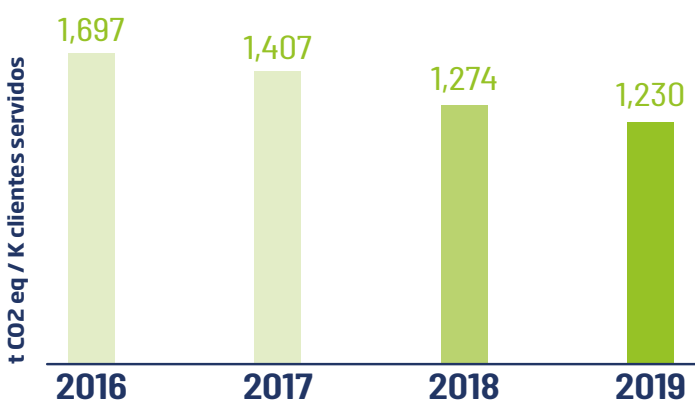
Emisiones abastecimiento / producción / saneamiento



Emisiones de Proceso depuración



Emisiones Totales Aigües de l'Horta





## Ahorro energético

Para reducir nuestra huella es fundamental disminuir el consumo energético, por lo que 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 costes.

*Se ha evitado en el 2019 con el consumo de energía renovable la emisión de 1283,193 tCO<sub>2</sub> eq.*

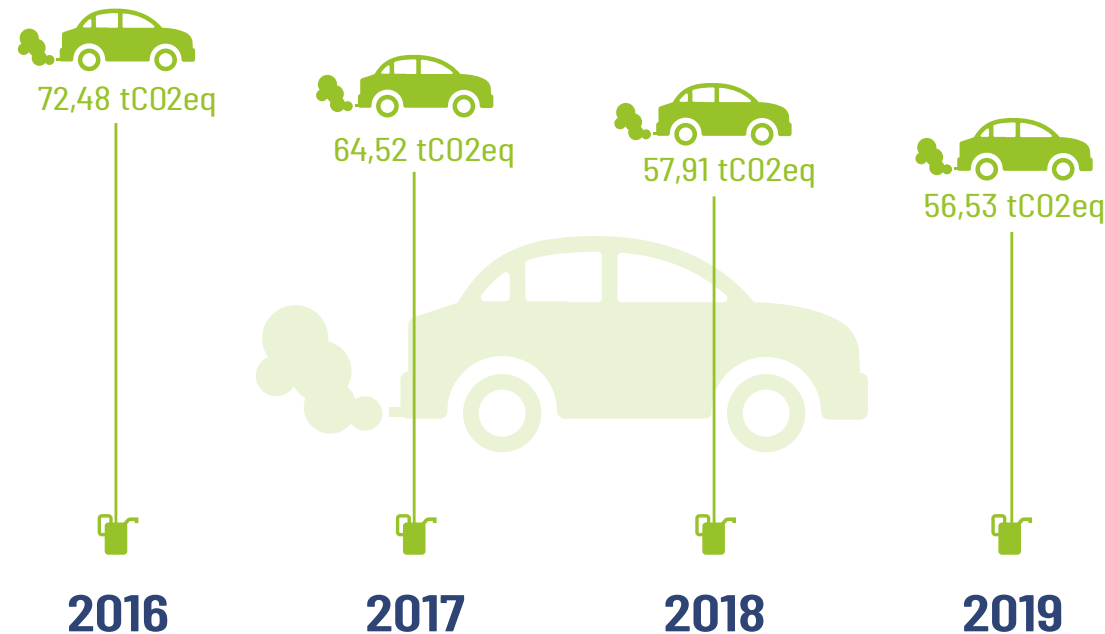
## Movilidad sostenible

Otra acción es la movilidad sostenible, con la optimización de rutas y de los desplazamientos de la flota de Aigües de l'Horta más la incorporación de vehículos ecológicos.

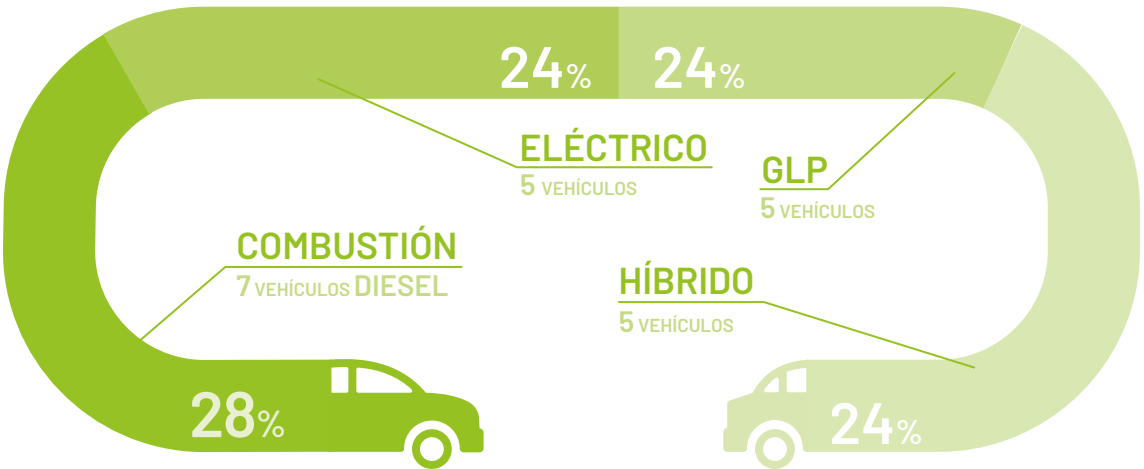
Con la renovación paulatina de la flota por vehículos ecológicos se ha ahorrado la emisión de se ha evitado la emisión de 12,913 tCO<sub>2</sub> eq. **una reducción del 17,81% respecto al 2016.**

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. Del mismo modo, que la digitalización de la atención al cliente y el uso de canales de atención no presenciales inciden de manera positiva en reducir las emisiones de los clientes, al evitar los desplazamientos.

## Ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> (vehículos y maquinaria)



## FLOTA DE VEHÍCULOS

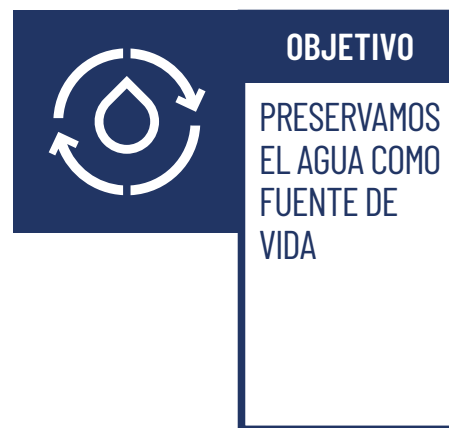




# Preservación del agua

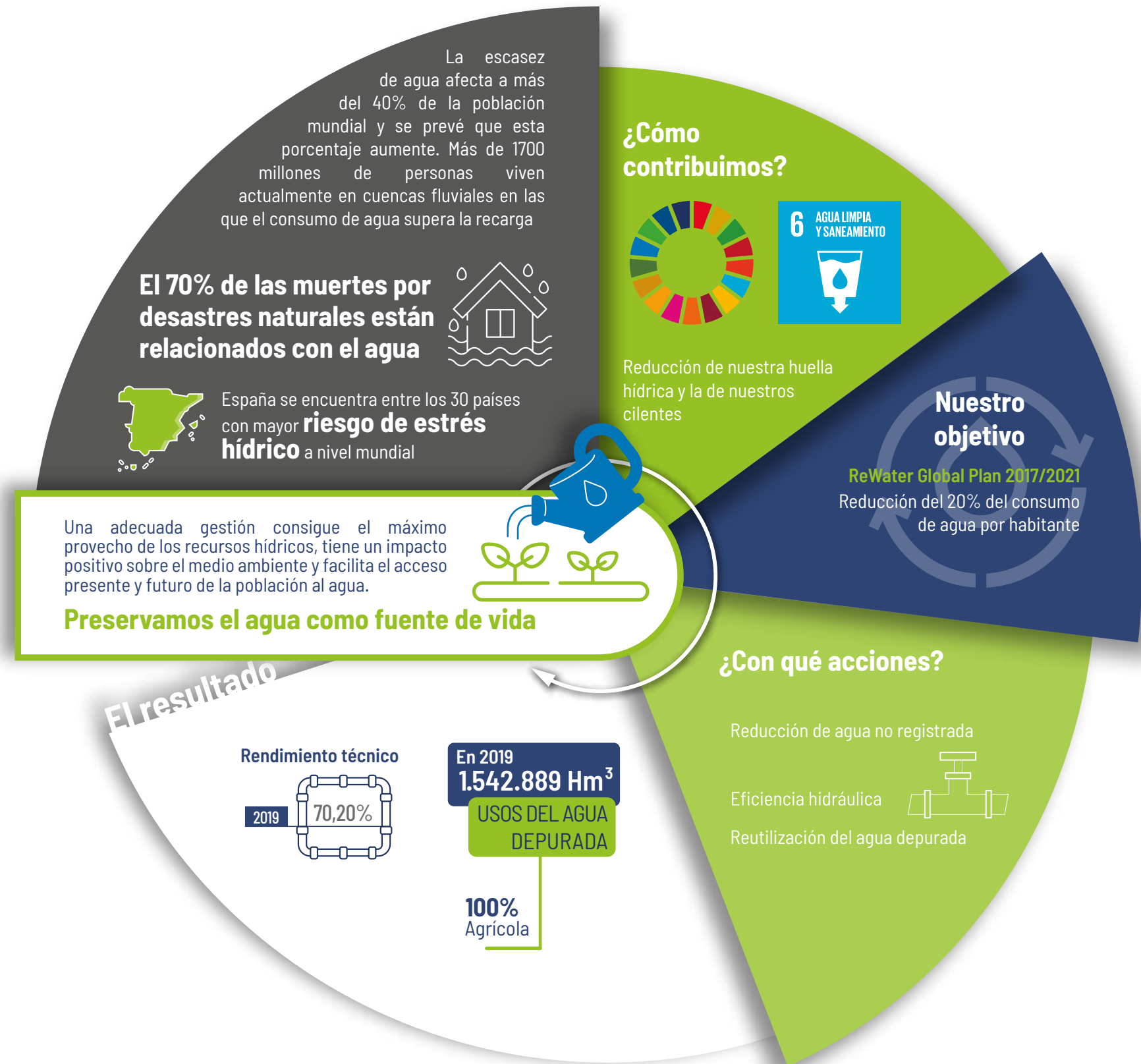
*En la naturaleza no hay recompensas ni castigos, hay consecuencias.*

*- Robert Green Ingersoll*



*Autor: Rafa Martinez*

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021

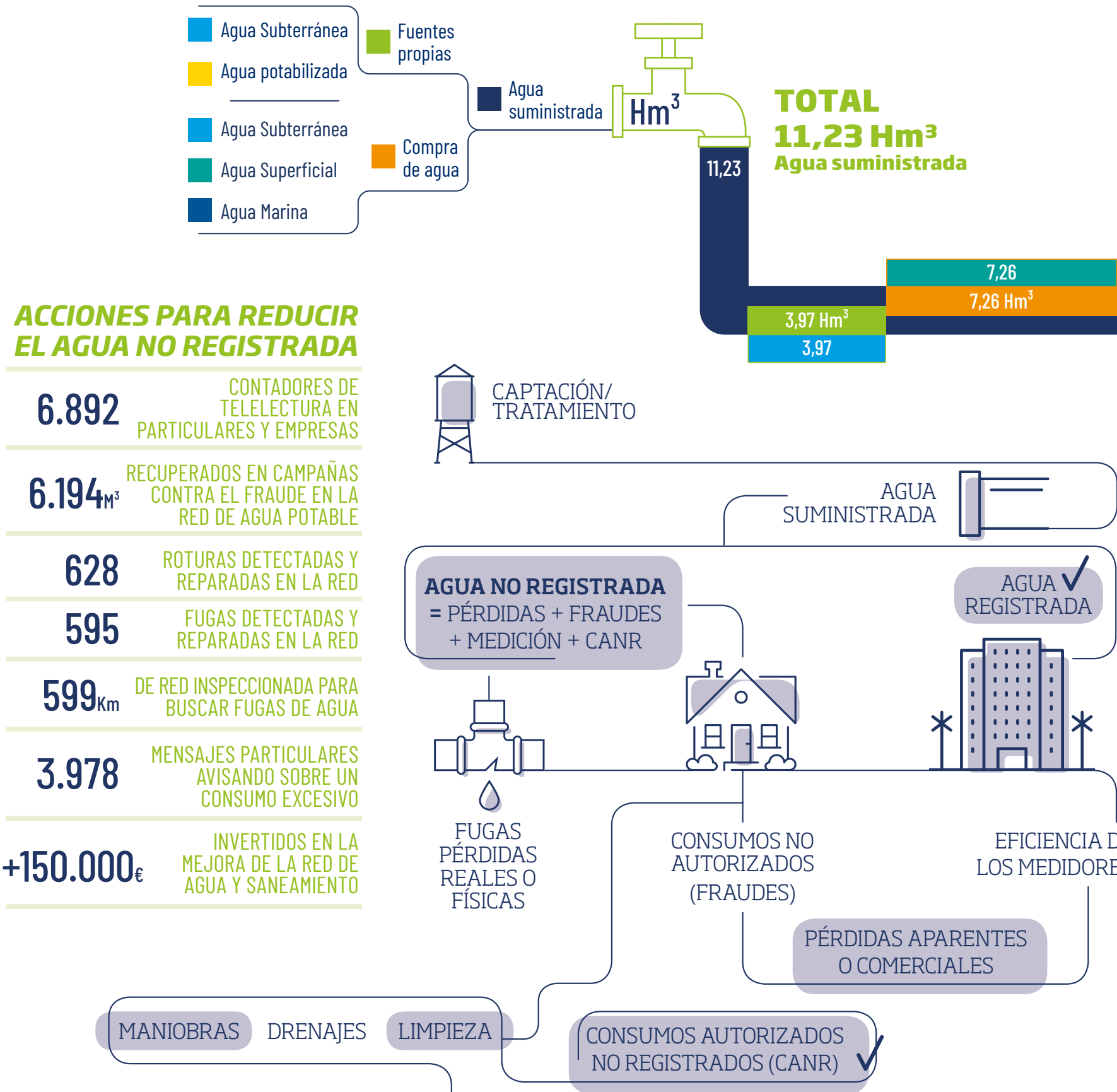


# Eficiencia hidráulica

Una adecuada gestión consigue el **máximo provecho de los recursos hídricos**, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua. Trabajamos para la preservación del agua y tenemos como meta **reducir su consumo por habitante un 20%**. Las acciones encaminadas a dicho fin contribuyen a cumplir con los ODS relacionados con el tratamiento y gestión del agua, y su consiguiente impacto en el clima. Desde el 2015 estamos teniendo años hidrológicos muy secos en la cuenca mediterránea, y desde ese año se ha ido prorrogando la declaración de sequía por parte del Gobierno para la cuenca del Júcar. Frente a esta situación es **necesario disponer del máximo de recursos** para poder dar respuesta a la demanda actual y futura.

## 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).





# 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

Limpieza programada de la red de alcantarillado y atención a puntos conflictivos :

**31.452**  
imbornales limpiados

**30,4 km**  
de alcantarillado limpiada

**2.170 m**  
de redes inspeccionadas mediante los equipos de cámara de televisión cerrado

**4 km**  
campañas anuales de desinsectación y desratización en toda la red saneamiento

## 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.

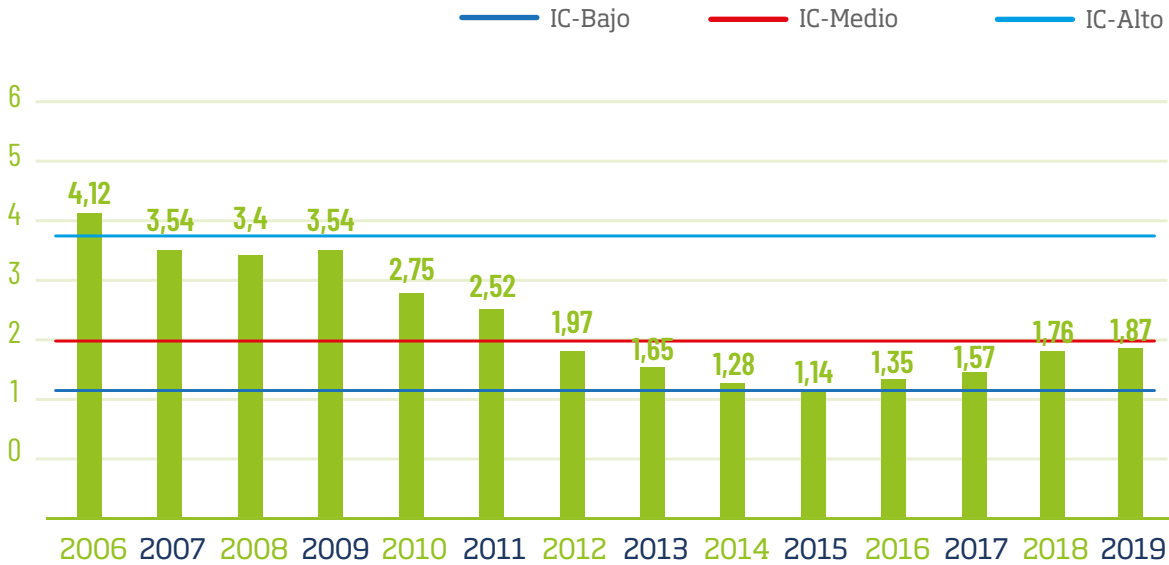
## Plan de Reducción de Contaminación

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.

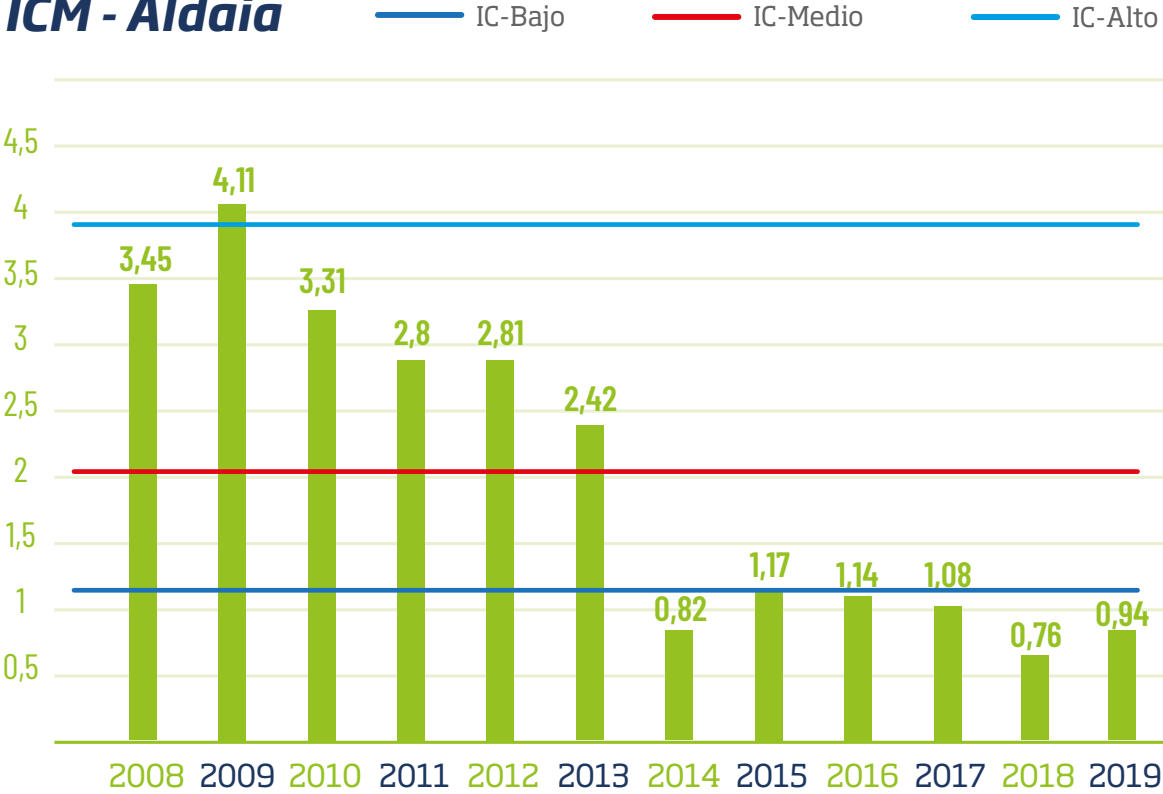
Las empresas realizan medidas preventivas en sus procesos productivos (cambios de alguna fase de producción, sustitución de productos, etc.) y en sus instalaciones (corrección de conexiones incorrectas, instalación de arquetas de control, implantación de sistemas de depuración, etc.) reduciendo así la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



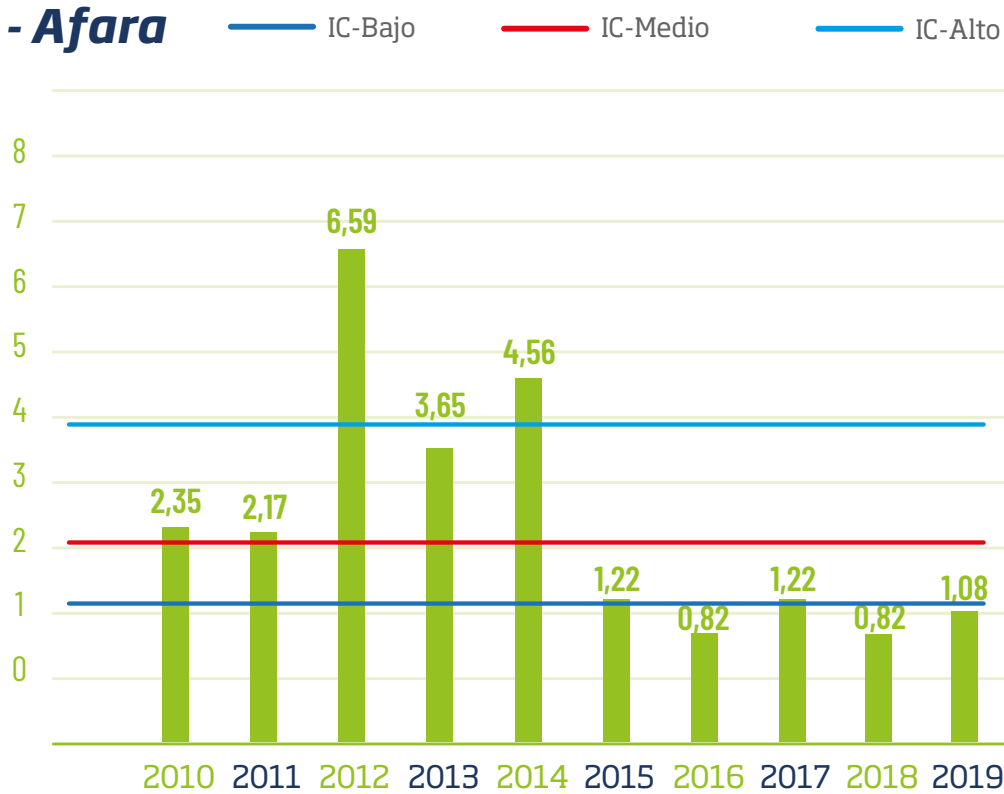
## ICM - AGUAS RESIDUALES DE TORRENT



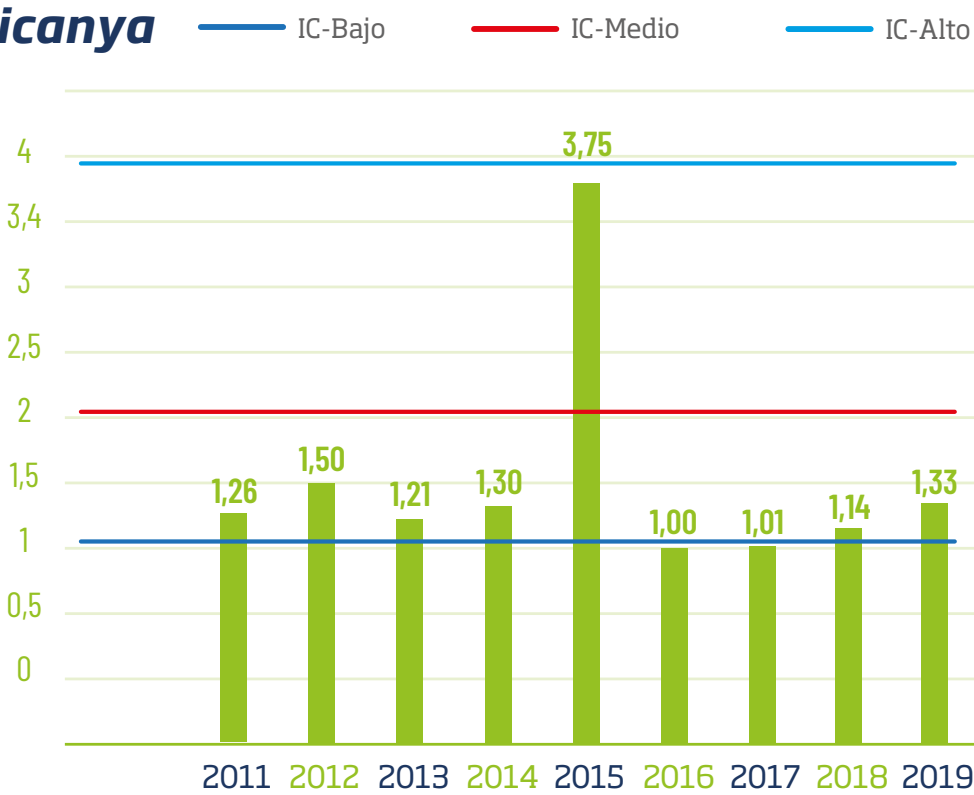
ICM - Aldaia



ICM - Afara



ICM - Picanya



# Calidad del agua

## PLAN DE AUTOCONTROL 2019 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 2019
TORRENT	32	5	106	13	179	79	27	7	64	2	7	24	545
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	2	24	0	12	-	-	-	0	-	57
BENIPARRELL	0	0	4	1	7	8	4	-	-	-	0	-	24

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 exhaustivamente y constantemente el agua que distribuimos en Torrent y el 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 pneumophila, 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.

### Control del agua en grifo del consumidor

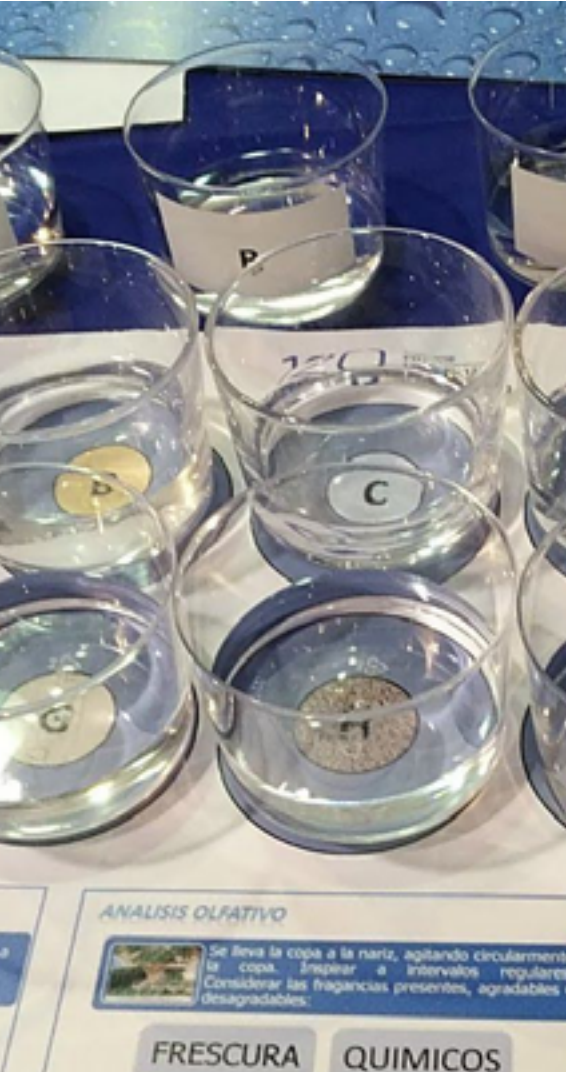
Aigües de l'Horta ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares 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.). En el ejercicio 2019 se realizaron 133 análisis.**

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, y que Aigües de l'Horta han impulsado para mejorar el servicio de agua potable en Torrent y municipios del Consorcio.

### 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.





# De lineal a circular

*La conservación es un estado de armonía entre hombre y tierra.*

*- Aldo Leopold*

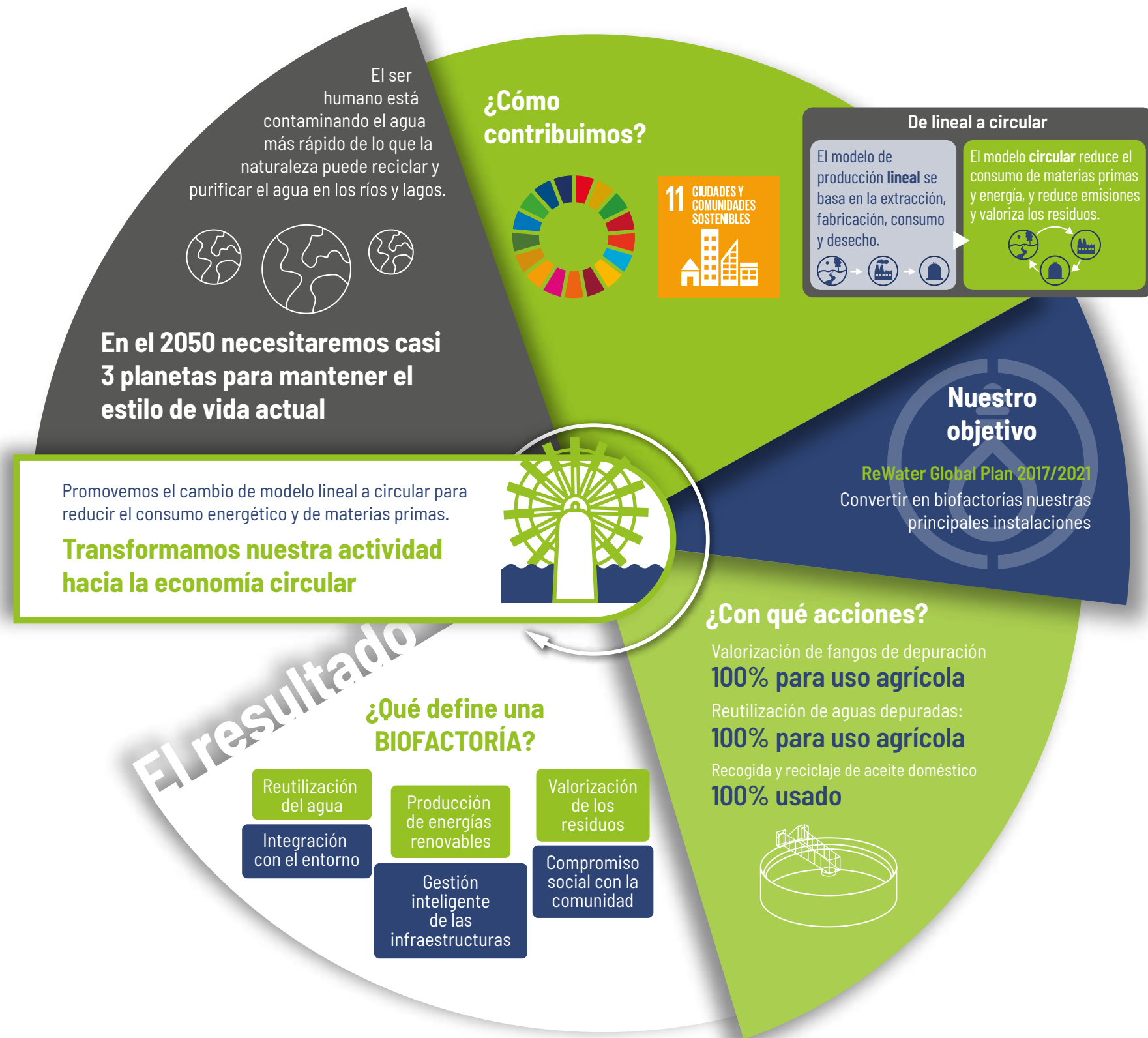


## OBJETIVO

CREACIÓN DE BIOFACTORÍAS EN NUESTRAS PRINCIPALES INSTALACIONES



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021





# Reutilización de aguas depuradas

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 (1.912.750 m<sup>3</sup>) en 2019. De este volumen total, el 80,07% se reutiliza (1.542.889 m<sup>3</sup>) en agricultura, después del tratamiento biológico de aireación prolongada. Los restantes 369. 861m<sup>3</sup> 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.

## 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 2019 en la edar de Torrente ha sido de 2.367- Tn (con sequedad promedio de 16- %), el 100% del fango se ha reutilizado como abono y enmienda orgánica en agricultura.

## 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 2019 un total de 4.480 litros.

Asimismo, se estima que un solo litro vertido en el desagüe contamina hasta 1.000 litros de agua. El aceite que se recoge es procesado para ser transformado en biodiesel, con lo que se contribuye al uso de este combustible

alternativo, que emite menos dióxido de carbono. Se estima que el biodiesel producto del aceite recogido en los municipios del Consorci d'Aigües de l'Horta ha evitado la emisión de unas 5,91 toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) a la atmósfera.



# Protección de la biodiversidad

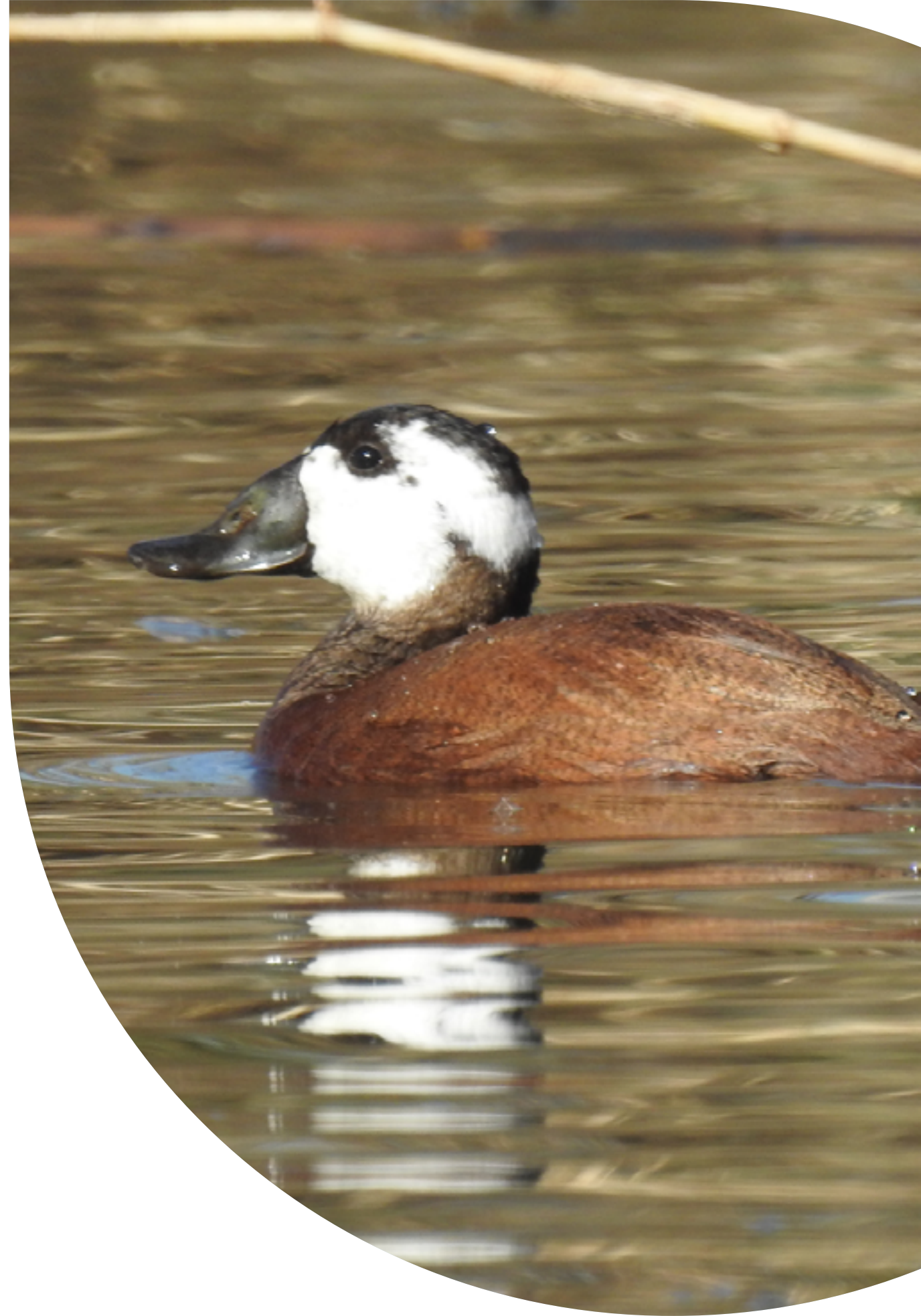
*Si realmente amas la naturaleza, encontrarás la belleza en todas partes.*

*- Vicent Van Gogh*

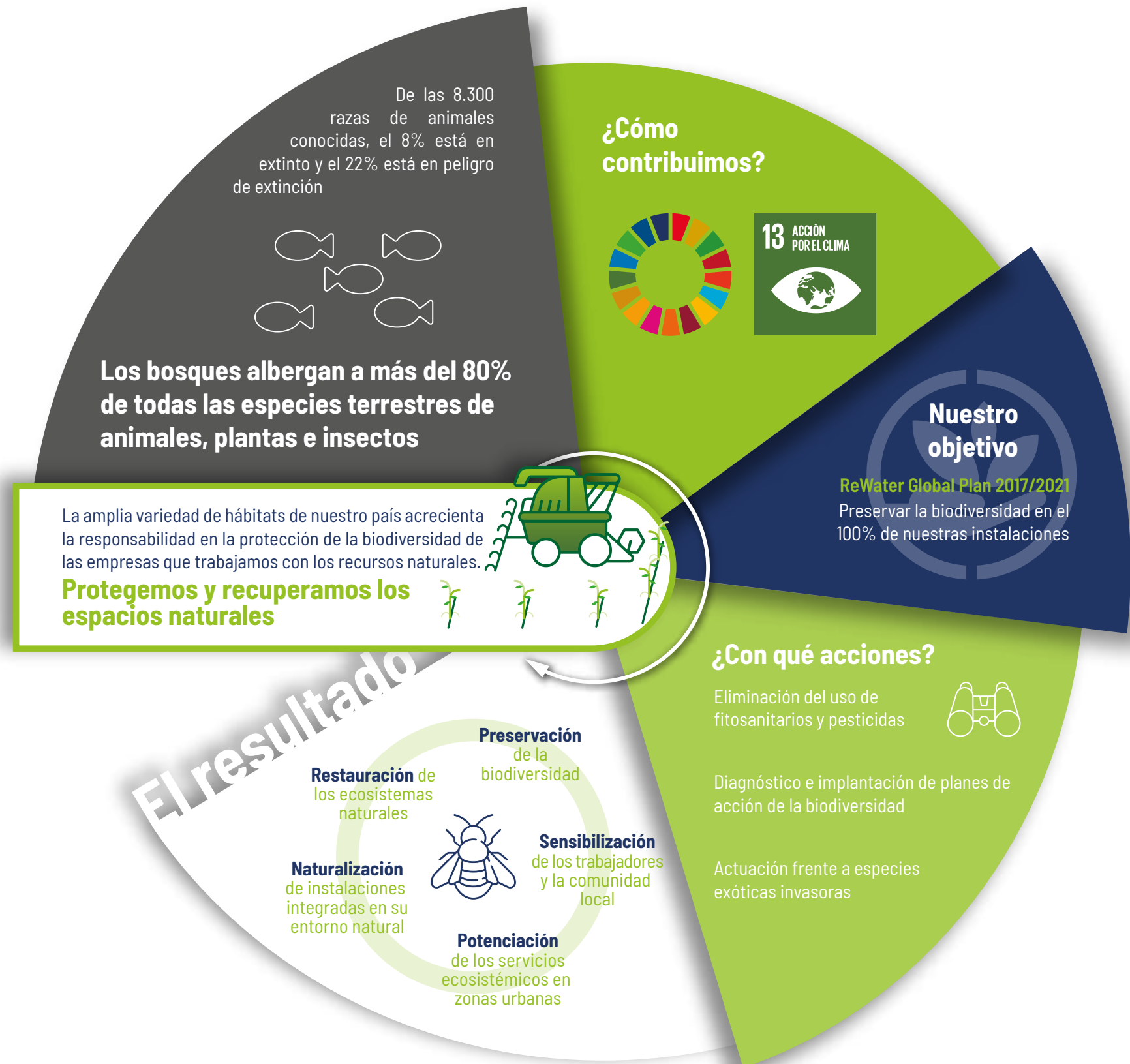


## OBJETIVO

PRESERVAR 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.



# 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.



# Protocolo de actuación frente a especies exóticas invasoras

Las especies exóticas invasoras son la segunda causa de pérdida de biodiversidad, y generan impactos económicos y sanitarios. Estas especies han sido introducidas históricamente en la jardinería ornamental, y, actualmente existe tendencia de cambio hacia especies autóctonas o no-invasoras.

Las especies exóticas o alóctonas son aquellas que se introducen en un medio del cual no son originarias. A menudo llegan al nuevo medio a través de la intervención humana, ya sea voluntaria o involuntaria. No todas las especies exóticas son invasoras; solo aquellas que tienen alta capacidad de dispersión y de colonización de los ecosistemas autóctonos se consideran fauna o flora invasora y comportan riesgos para la biodiversidad propia del entorno, pero también representa un problema económico y social. Así normalmente las especies invasoras son especies que se adaptan fácilmente a cualquier ambiente y tienen una alta capacidad de dispersión y de colonización.

La principal herramienta para la lucha contra las especies invasoras es el establecimiento de protocolos de detección temprana, ya que el control cuando están completamente establecidas y cuentan con poblaciones numerosas es mucho más difícil de acometer

Por ello, hemos definido como objetivo para 2021 el control de especies exóticas invasoras en el 100% de las plantas de tratamiento de agua que gestionamos. Para ello, una de las líneas de actuación establecidas es la incorporación de protocolos de actuación frente especies exóticas invasoras en todas nuestras instalaciones.

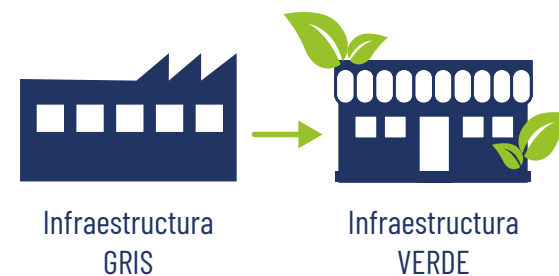
Las instalaciones del ciclo integral del agua generalmente están cercanas a ecosistemas acuáticos los cuales son muy vulnerables y pueden actuar como facilitadores de la dispersión de semillas o propágulos de especies invasoras a lo largo de grandes distancias. Por ello nos centramos en evitar que las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

*Las especies exóticas invasoras son la segunda causa de pérdida de biodiversidad, y generan impactos económicos y sanitarios. Estas especies han sido introducidas históricamente en la jardinería ornamental. Actualmente existe una tendencia de cambio hacia especies autóctonas o no-invasoras.*

## 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.

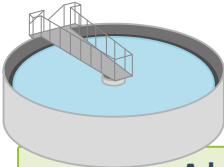






# BiObserva

Hemos impulsado, en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y SEO BirdLife, un programa de voluntariado ambiental corporativo, BiObserva ([www.biobserva.com](http://www.biobserva.com)), en el que los participantes, plantilla de Aigües de l'Horta de la EDAR, 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 Comunidad 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.

 <div>Aigües de l'Horta <b>Torrent</b></div>	
	4
	1045
	31
	520



**VIDEO BIOBSERVA**  
Accede al vídeo de voluntariado BiObserva

**WEB BIOBSERVA**  
Accede a la web del programa de voluntariado ambiental

**BIOBSERVA**



# Acceso al agua

*No dejar a nadie atrás.*

- Lema ONU  
Día Mundial del Agua



## OBJETIVO

GARANTIZAMOS EL AGUA A TODAS LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD





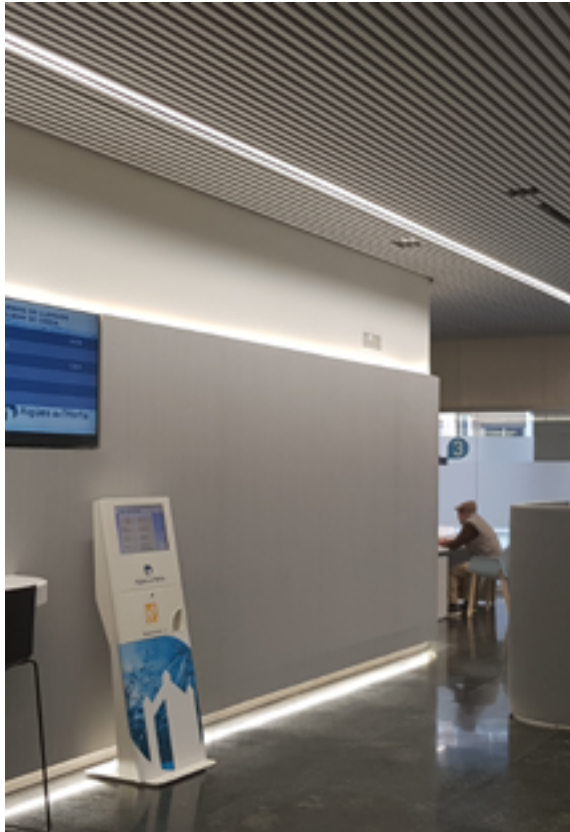
# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



# Fondo Social y facilidades de pago

Aigües de l’Horta además de aportar soluciones para hacer frente a la situación de estrés hídrico que sufre buena parte del territorio donde prestamos servicio, trabajamos para **garantizar el acceso al agua, impulsando fondos y tarifas sociales para colectivos vulnerables.**

En Torrent y en los municipios del Consorcio la calidad y el abastecimiento del agua están garantizados, sin embargo, la brecha social generada por la crisis económica de los últimos años ha provocado que un gran número de personas se puedan encontrar en situación de vulnerabilidad por no poder hacer frente al pago de sus facturas.



Desde el inicio de esta situación, Aigües de l’Horta ha apostado por actuar de forma proactiva e implementar medidas diversas que **permitan garantizar el acceso al agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad.** En colaboración con los Servicios Sociales de los ayuntamientos hemos impulsado distintas soluciones para mantener efectivo el ejercicio de este Derecho Universal.

## Fondo Social

En 2019 se destinó 93.667 € euros al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 415 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.

Aigües de l’Horta ha 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.

## 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 2019 se firmaron 1.341 compromisos de pago sin intereses por importe de 436.808 euros.**

2019

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	6
		Pensionistas o jubilados con aforo	6
		Pensionistas o jubilados con contador	453
	ALCANTARILLADO	Pensionistas o jubilados con aforo	5
		Pensionistas o jubilados con contador	454
TORRENT	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros casco urbano	245
		Familia numerosa 5 o 6 miembros VEDAT	62
		Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano	6
		Familia numerosa 7 o más miembros VEDAT	7
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros	306
		Familia numerosa 7 o más miembros	12
XIRIVELLA	AGUA	Familia numerosa	20

## 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.

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

En el ejercicio 2019, 97 clientes han solicitado esta modalidad.

# Concienciación ciudadana

*Formar a la próxima generación de líderes [...] es una inversión decisiva para disfrutar de un planeta y un futuro sostenible*

- Ted Turner



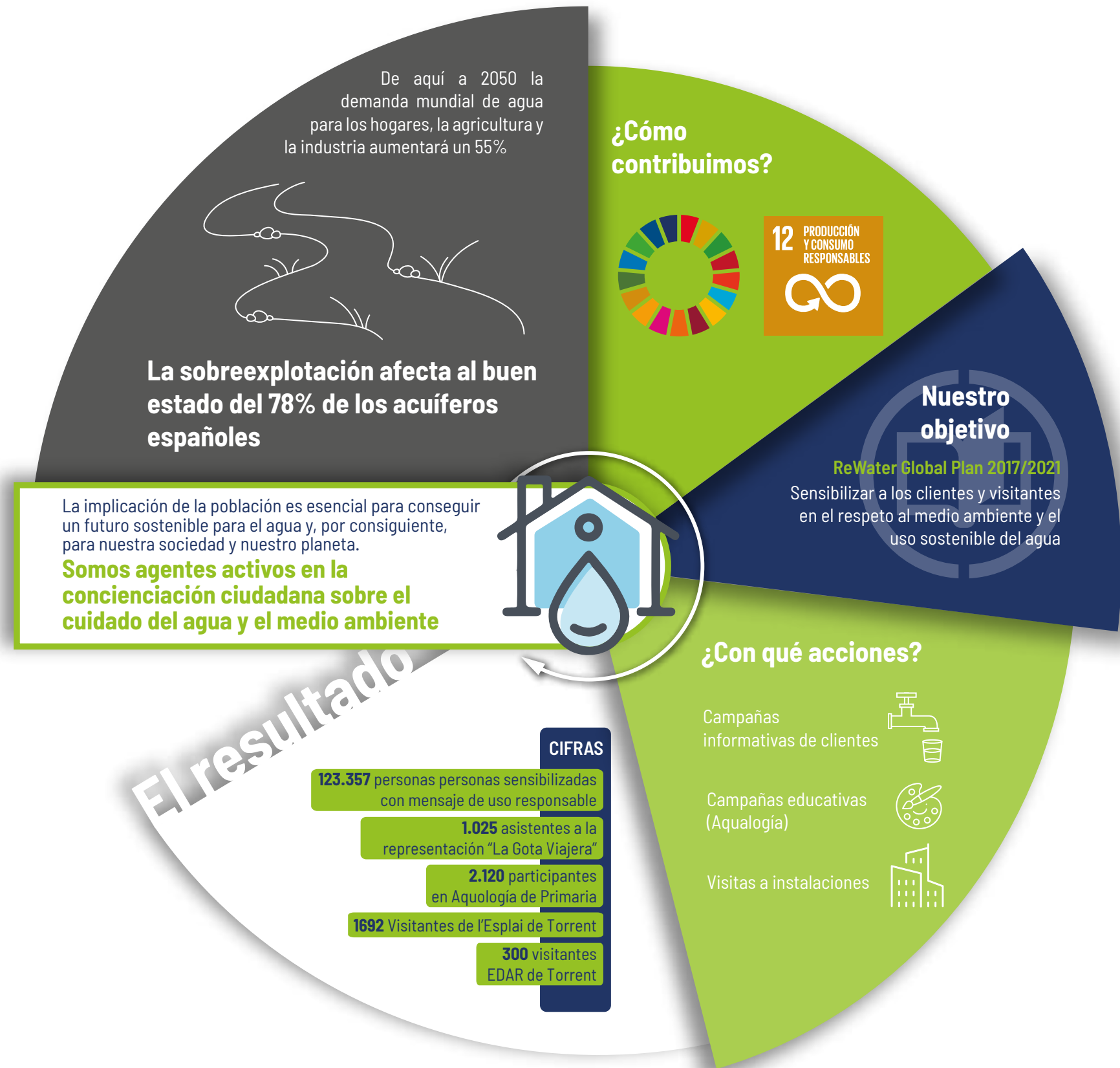
## OBJETIVO

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





# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021



# Campañas de uso responsable

El uso responsable del agua es uno de los objetivos principales de Aigües de l'Horta. Parte de los esfuerzos están centrados en contribuir a una educación ambiental de calidad que promueva el uso sostenible de los recursos naturales y la protección ambiental. Por ello, se han elaborados folletos informativos sobre medidas de ahorro y acciones para evitar la contaminación del agua. Estos consejos se distribuyen en las oficinas de atención al cliente además de la promoción de los consejos a través de las redes sociales y mensajes en factura.

Dentro de las acciones de comunicación con la prensa local y en las redes sociales incluimos información divulgativa sobre la gestión sostenible del agua y consejos para el uso responsable del agua con el propósito de informar y concienciar a la audiencia sobre un consumo responsable.



## Aqualogía

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

## La Gota viajera

La función teatral 'La gota viajera', protagonizada por **Súper-gota**, dirigida al alumnado de 3º y 4º de primaria, han asistido más de 1.000 estudiantes de los municipios de Torrent, Aldaia y Picanya.

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.

## 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. Durante el 2019 más de 2.120 estudiantes; 209 de Aldaia, 40 de Alfara del Patriarca, 32 de Beniparrell, 155 de Xirivella y 1.256 de Torrent han participado en la visita

# Visitas a las instalaciones

Las visitas formativas a instalaciones y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en Torrent. La visita más demandada por los centros educativos es la estación depuradora del municipio.

Las visitas están enfocadas tanto para estudiantes de primaria, secundaria, formación profesional y estudiantes universitarios, adecuando los contenidos pedagógicos al nivel educativo de los

visitantes. También, se reciben visitas de colectivos ciudadanos.

Actualmente, se han incluido un circuito para informar sobre las actuaciones de la empresa para naturalizar la edar y de este modo favorecer minimizar su impacto ambiental y favorecer la biodiversidad local.

Durante el pasado ejercicio 300 personas visitaron la depuradora.



## 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.



## Catas de agua

Periódicamente y de manera itinerante organizamos talleres de cata de agua. En primer lugar, se ofrece una explicación sobre el procedimiento adecuado para la degustación del agua, para pasar a continuación, a una parte aplicada en la que se dan a probar once tipos de aguas de diferentes procedencias. Este estudio se ha llevado a cabo mediante el análisis sensorial, realizando un test entre los asistentes, con un enfoque similar al que se emplea en la investigación de mercado a la hora de lanzar un nuevo producto.

Entre las muestras se pueden degustar aguas minerales embotelladas y aguas captadas de origen superficial de pozos, de desaladora y mezcla de varias. Todas ellas numeradas de forma que la cata se ha realizado a ciegas, sin que el participante supiera inicialmente qué agua era la que estaba probando.

Al finalizar el taller los participantes completan una encuesta, que será analizada para la emisión de un informe final para conocer su opinión sobre las muestras. El objetivo de la actividad es poner en valor la calidad del agua de la red para fomentar su consumo.





# Concurso de murales

*Coincidiendo con el Día Mundial del Medio Ambiente, se ha hecho entrega de los premios del concurso de murales 'Agua y Medio Ambiente', dirigido al alumnado de los centros educativos de Torrent. El colegio ganador del 2019 ha sido Madre Petra.*



# Equidad y personas

*Si la justicia existe, tiene que ser para todos; nadie puede quedar excluido, de lo contrario ya no sería justicia.*

- Paul Auster



## OBJETIVO

PROMOVEMOS  
LA IGUALDAD DE  
OPORTUNIDADES  
CREANDO  
ENTORNOS  
INCLUSIVOS Y  
DIVERSOS



10 REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021





# Plan estratégico de equidad (2018-2021)



## 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.

### 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.

### 3. Equilibrio de género:

Mejorar el equilibrio de presencia de mujeres y hombres.

### 4. Corresponsabilidad:

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

### 5. Comunicación equitativa:

Definir y poner en práctica criterios para la comunicación inclusiva.

### 6. Respeto:

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

## 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.**

### 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 reconocidas con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, certificando ser empresa socialmente responsable 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

En noviembre del 2019 **Aigües de l'Horta ha obtenido el certificado para 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.



### Diversidad

	CUOTA A CUBRIR LEGAL	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
AIGÜES DE L'HORTA	1	1

# Entornos seguros y saludables

*Puedes ser solamente una  
persona para el mundo, pero  
para una persona tú eres el  
mundo*

*- Gabriel García Márquez*

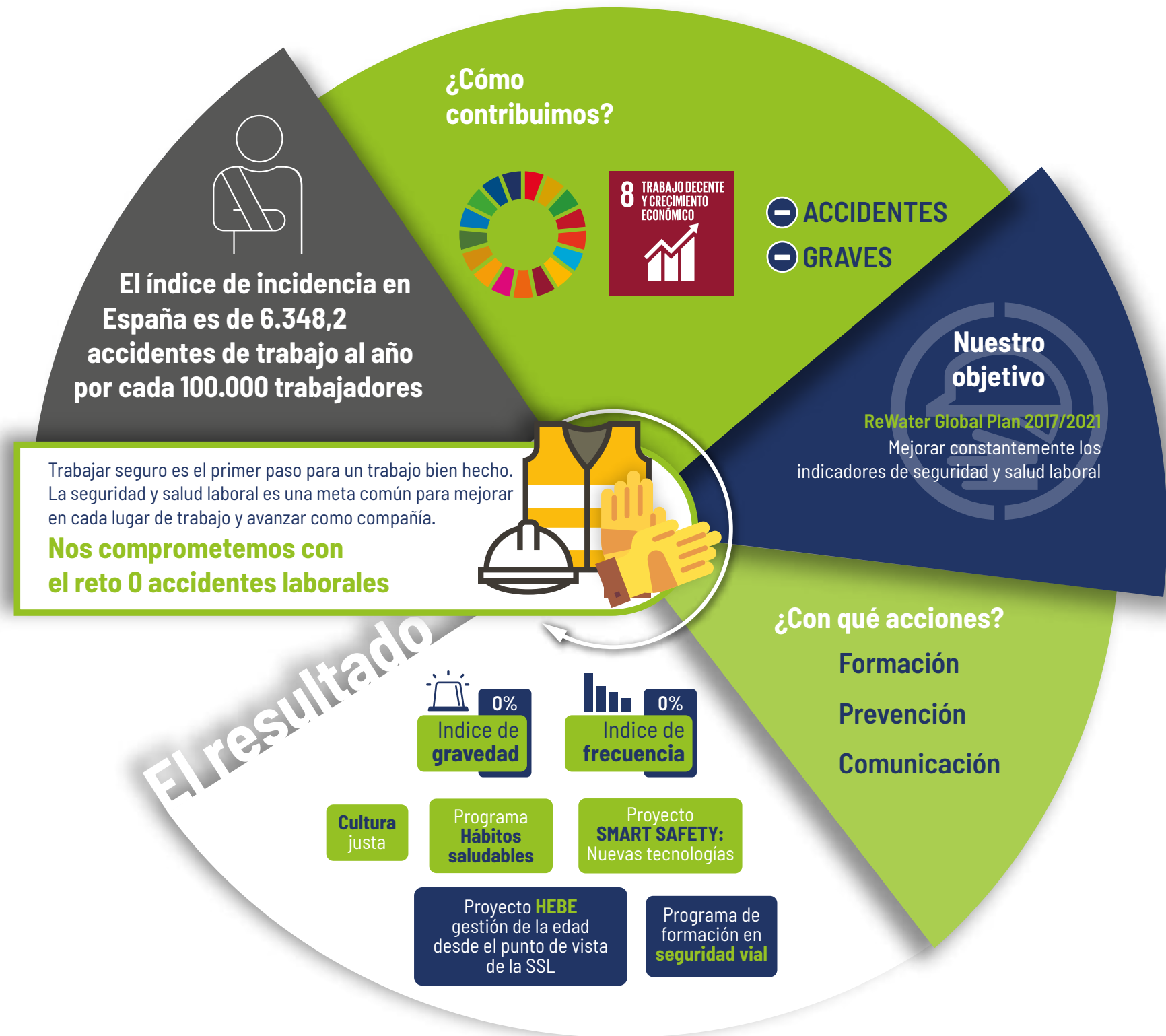


## OBJETIVO

COMPROMETIDOS  
CON EL RETO DE  
O ACCIDENTES  
LABORALES



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021





# Indicadores: Frecuencia 0/ Gravedad 0

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 Hidraqua en los distintos lugares en los que operamos.
- Una mejora continua basada en las normas básicas comunes, la participación de todas las partes interesadas y la organización de la implantación y del seguimiento y medición.



# Seguimiento y seguridad en el trabajo

En 2019 se ha conseguido cumplir con los objetivos de siniestralidad establecidos, habiendo ocurrido **en todo el año cero accidentes laborales con baja a lo largo de la jornada de trabajo (86.378 horas)**. El índice de frecuencia se situó en 0 (accidentes por cada millón de horas trabajadas) y el de incidencia en 0 (accidentes por cada 100 trabajadores) muy por debajo de la media del sector.

Conforme a nuestra sistemática de trabajo, se han investigado todos los accidentes, acaecidos a lo largo del año 2019, proponiendo en su caso las medidas de prevención necesarias para intentar que no vuelvan a repetirse situaciones similares. Se procedió a su comunicación a los delegados de prevención y a la autoridad laboral.

En 2019 se ha aumentado el control de la organización sobre los riesgos mayores: riesgo de atrapamiento por maquinaria, reforzando la formación del personal y dotación de equipos para el cumplimiento del procedimiento de enclavamiento LOTOC (Lock-out, tag-out & check); riesgo de atropello en instalaciones, mediante la detección e implantación de acciones preventivas en las instalaciones con tráfico interior; y trabajos en altura, divulgando el nuevo procedimiento que especifica las medidas de prevención y protección mínimas para aquellos trabajos con riesgo de caída de más de dos metros.



## Nueva certificación ISO 45001

Aigües de l'Horta ha certificado en 2019 su sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral en base a la norma ISO 45001:2018, primera norma internacional de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

La adaptación de nuestro sistema de gestión 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.

Sus principales ventajas son:

- **Un lugar de trabajo más saludable y seguro.**

La norma ISO 45001:2018 busca reducir los 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo y los 374 millones de lesiones no mortales ocurridos en el ámbito laboral que se producen cada año, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), fomentando el compromiso de la plantilla con la prevención de los accidentes, las enfermedades y la mejora del bienestar.

- **Maximizar la productividad.**

Gestionar los perfiles de riesgo en constante evolución mediante un proceso sistemático que mantenga la salud de la plantilla, reduciendo los periodos de inactividad para un rendimiento diario óptimo.

- **Reconocimiento internacional.**

La norma ISO 45001 aumenta las exigencias en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y establece un nuevo estándar que brinda una ventaja competitiva a nivel internacional.

- **Integración sencilla.**

La norma ISO de Seguridad y Salud está alineada con la misma estructura que siguen la norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad) y la norma ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental). Esta característica nos permite disponer de un único Sistema de Gestión de negocio integrado.



## Bonificaciones de la seguridad social

Como reconocimiento a su compromiso con la seguridad laboral, se ha conseguido bonificaciones por parte de la Seguridad Social. En el año 2019 se ingresaron las cantidades correspondientes a 2017, que ascendieron a 4.411 €

Desde su puesta en marcha en el año 2010 hasta la actualidad, se ha obtenido sucesivamente esta bonificación gestionada a través de la Mutua Fraternidad y aprobada por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.



## Proyectos de SSL

### Visitas de seguridad de Dirección.

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

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

Las visitas de Dirección que ha marcado un hito respecto a la implicación de la Dirección y a la percepción que sobre ella tienen la plantilla propia y las contratas.

## Proyecto HEBE

El proyecto HEBE que está alineado con las nuevas tendencias en la gestión de la edad desde el punto de vista de la Seguridad y Salud Laboral y cuyo objetivo conseguir ser 100 % saludables y estar al 100 % productivos sin importar la edad.

En este proyecto está enfocado en 4 ámbitos de actuación:

- **Vigilancia de la Salud;** mejorando la calidad de los reconocimientos médicos periódicos, incluyendo nuevas pruebas analíticas y aplicando modelos para determinar el nivel de riesgo cardiovascular, teniendo en cuenta el sexo, colesterol, edad, presión arterial, la presencia o no de diabetes y el consumo de tabaco. El objetivo es favorecer que el equipo humano de la compañía tenga un mejor conocimiento de su estado de salud para que pueda adoptar cambios de hábitos pro de una vida más saludable.

- **Programa Hábitos Saludables** basado en 3 pilares:

- **Alimentación sana**

- **Deporte**

- **Salud mental**

- **Medidas técnicas** para evitar lesiones del tipo musculo esqueléticas producidas principalmente por la realización de esfuerzos físicos o por adoptar posturas forzadas. Algunas de estas medidas serían: rampas de acceso para la carga y descarga de materiales de los vehículos, imanes

levanta tapas de registro, sustitución de tapas metálicas por otras con materiales más ligeros, sustitución de polipastos de accionamiento manual por equipos motorizados, carros para transportar material y banquetas para manipular cuadros o instalaciones a baja altura evitando posturas forzadas, sustitución de garrafas de hipoclorito de 25 kg. por otras de 10 kg., etc.

- **Medidas organizativas,** se trata de ser proactivos en la adaptación de los puestos de trabajo con el personal, para ello se realizará evaluaciones de riesgos por puesto de trabajo considerando el factor de edad. Como por ejemplo la recomendación del uso medios técnicos que eviten esfuerzos físicos o posturas forzadas, retenes o guardias voluntarias a partir de los 55 años, entre otras medidas.

## 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.

## Formación en Seguridad y Salud Laboral

Aigües de l'Horta, por su sistema de gestión, tiene una matriz de formación con las necesidades formativas por puesto de trabajo y, a partir de ella, **se priorizan las formaciones de SSL a realizar anualmente**, que quedan reflejadas en el Plan de Formación.

Durante el 2019 se impartieron más de 223 horas de formación específica en seguridad y salud laboral tanto presencial como online. Destaca los cursos de primeros auxilios y los de riesgos en espacios confinados entre otros.





# Innovación con impacto

*El uso apropiado de la ciencia  
no es conquistar la naturaleza,  
sino vivir en ella*

*- Barry Commoner*



## OBJETIVO

INNOVAR PARA  
MEJORAR LA  
CALIDAD DE  
VIDA DE LAS  
PERSONAS



# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021





# Proyectos innovadores



## SidelInfo



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**.

## 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

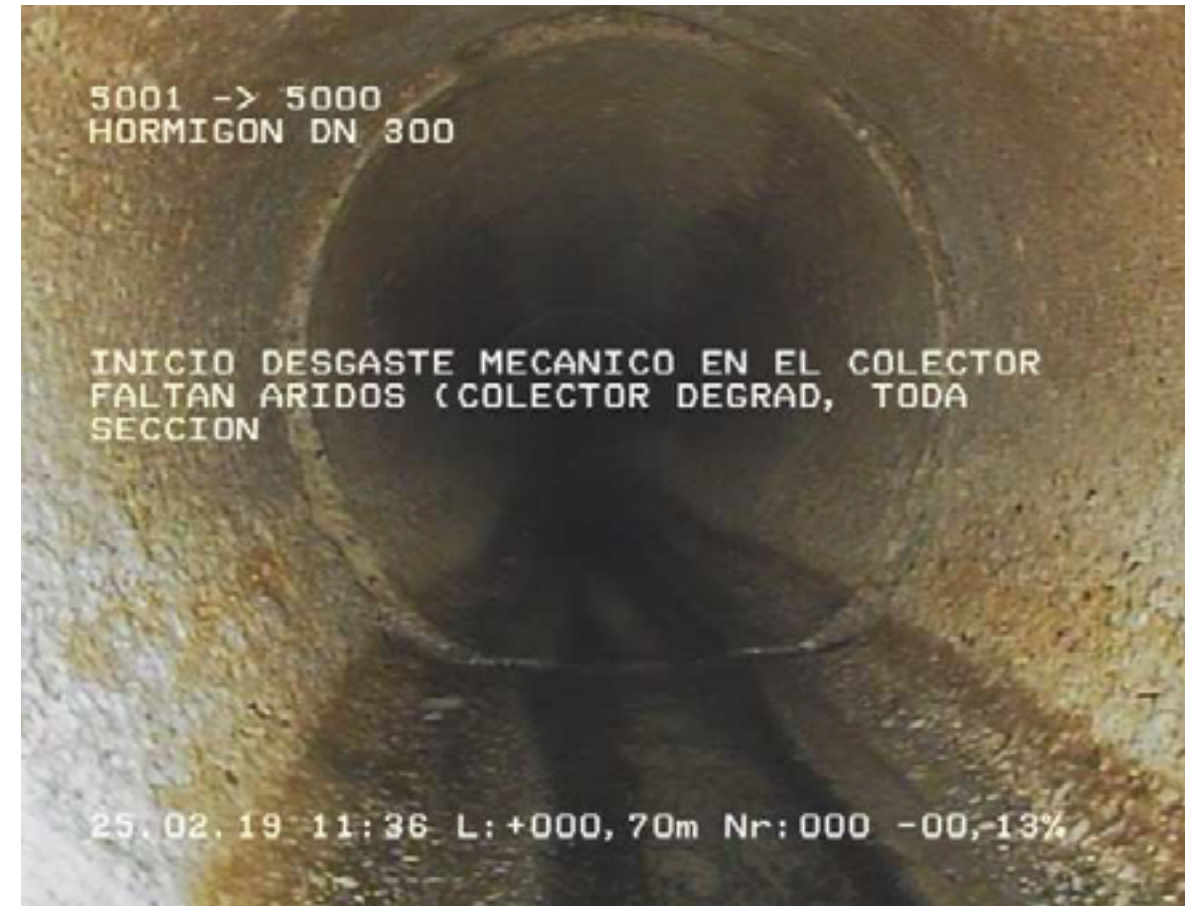


El sistema GOT (Gestor de Operaciones en Terreno) permite unificar las órdenes de trabajo generadas por diversos sistemas (comercial, técnico y averías) en una única plataforma asegurando una trazabilidad y optimización del equipo. Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO<sub>2</sub>.

## 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**.



## Telectura



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

**Información en tiempo real sobre:**

- **Fiabilidad** de los datos de facturación.
- **Control y mejora** del rendimiento de la red.
- **Gestión eficaz** de la demanda por parte del cliente.
- Detección **rápida de fugas**.
- **Reducción de emisiones** de CO<sub>2</sub> al evitar desplazamientos.

## 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.



# Alianzas como motor

*Si quieres ir rápido camina  
solo, si quieres llegar lejos ve  
acompañado*

*- Proverbio africano*



## OBJETIVO

TRABAJAMOS  
CON PRO-  
VEEDORES  
SOCIAL Y  
MEDIOAMBIEN-  
TALMENTE  
RESPONSA-  
BLES



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



# 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.

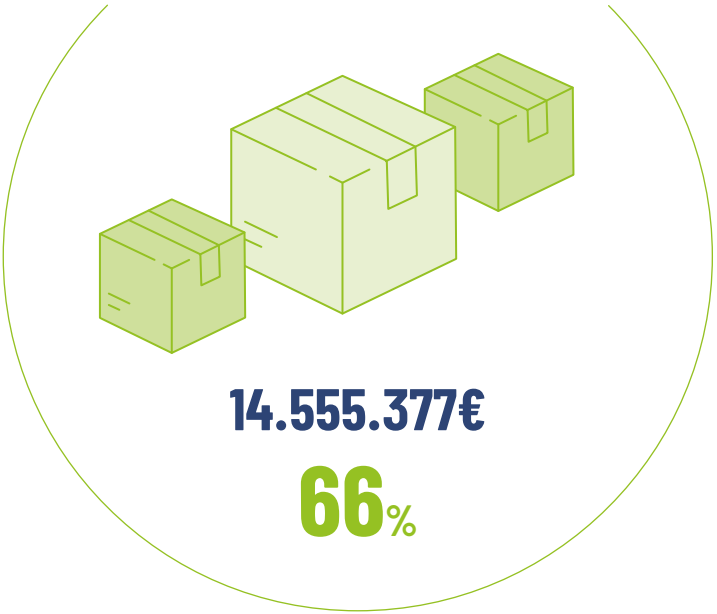
En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporen la cláusula de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.).



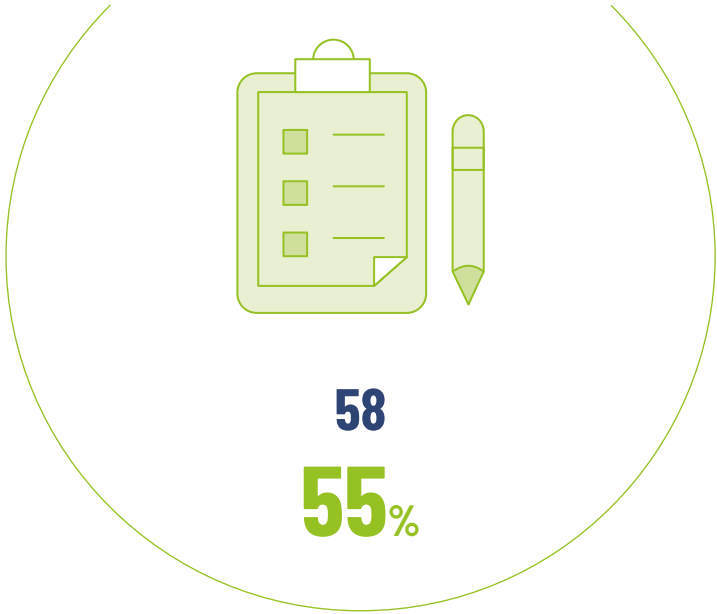


# EVALUACIÓN DE PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

## VOLUMEN COMPRA REGISTRADO (REPRO, REPRO+AUDIT)



## PROVEEDORES REGISTRADOS (REPRO, REPRO+AUDIT)



### 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



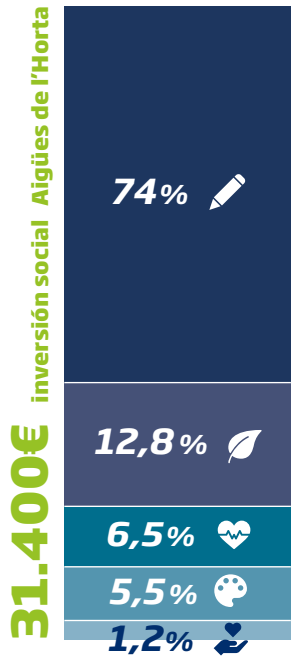
#### Índice Score RePro

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

ACCESO AL LBG  
Accede a la web del LBG



Aigües de l'Horta



ÁREA DE ACTUACIÓN	PROYECTOS	INICIATIVAS	PROYECTOS CON CONTRIBUCIÓN	INICIATIVAS CON CONTRIBUCIÓN	CONTRIBUCIÓN TOTAL
Educación	3	11	3	11	23.197€
Medio Ambiente	3	3	3	3	4.033€
Salud	1	2	1	2	2.055€
Arte y Cultura	1	1	1	1	1.740€
Bienestar Social	1	1	1	1	375€
TOTAL	9	18	9	18	31.400€

# Diálogo con Grupos de Relación

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

Para los encuentros con los Grupos de Relación han sido a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas, visitas, etc. Aigües de l'Horta ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de relación.

El baremo para la toma de decisión de la prioridad del grupo de relación se basa si este es un agente fundamental dentro de las líneas de actuación de la compañía.



# Comunicación Digital

La comunicación digital es una apuesta de Aigües de l'Horta para mejorar la comunicación bidireccional con los grupos de relación. Con este propósito, se ha adoptado un modelo de comunicación que busca la **profesionalización de la función de Comunicación Digital**. El pasado ejercicio 2019 se experimentó un sensible incremento de la comunidad de personas y del interés por las publicaciones de Aigües de l'Horta.

En el caso de Twitter se alcanzaron los 1.120 seguidores, un crecimiento del 3%. Así mismo, los ajustes realizados sobre el plan editorial adaptándolo a los valores de la marca y la publicación de interés y de valor para los distintos grupos de relación ha generado durante el ejercicio un total de 1.293 interacciones y 116.590 impresiones. Las temáticas de mayor interés entre la comunidad de seguidores son: **Desarrollo Sostenible, Innovación, Bienestar Social y Patrimonio**.

Twitter, se ha convertido como un medio donde cualquier persona puede comunicarse de manera directa con la compañía para poder tramitar sus incidencias o consultas, sin necesidad de acudir a una oficina o recurrir a una llamada telefónica. Esto nos permite tener un servicio multicanal, más acorde a las necesidades de la sociedad y cercano a la ciudadanía.



# ***Sobre este informe***

Estudio de materialidad

Verificación GRI

Indicadores GRI

Anexos



# Verificación GRI

Aigües de l'Horta sigue evidenciando su **compromiso con la transparencia** mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2019, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción exhaustiva. En el informe de Hidraqua **incluye a las empresas mixtas participadas** con el objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunidad Valenciana.

## Metodología y Equipo Verificador

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

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

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2019 **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.



***Compromiso medioambiental de la organización y desarrollo de programas de preservación del agua y de la biodiversidad (Tancat de l'Illa)***

***Implantación progresiva de un modelo de protocolo regulador con los Aytos. para informar sobre tarifas y otras ayudas para que el acceso al agua a colectivos vulnerables no sea un gravamen***

***El 100% de las empresas incluidas han conseguido la certificación EFR, al obtenerla en 2019, Aigües de l'Horta, Aigües de Paterna y Aigües de Cullera***

***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***

***Disponibilidad de recursos ante respuesta a emergencias derivadas del cambio climático sufrida en el Levante Español en el mes de septiembre de 2019***

## INDICADORES GRI

Accede a los indicadores GRI standard



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de **HIDRAQUA** la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2019)**. 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 2019.

Se ha realizado la verificación de los datos contenidos en el **Informe de Desarrollo Sostenible** de Hidraqua 2019, en relación con su empresa mixta: Aigües de l'Horta, de manera muestral.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2019** 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 2019 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 2019 de HIDRAQUA (incluyendo información de Aigües de l'Horta), credibilidad y calidad en la información aportada.



## INFORME DE VERIFICACIÓN

Materialidad o Relevancia, El **Informe de Desarrollo Sostenible** de 2019 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 2019.

•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 2019 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 EXHAUSTIVA**.
- Aigües de l'Horta dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respuesta a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheco Saelices  
13 de Julio de 2020  
**SGS**





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