

INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desarrollo sostenible,
nuestra hoja de ruta **2017**



Aigües de l'Horta



INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desarrollo sostenible, nuestra hoja de ruta

Jesús Ros Piles

Alcalde de Torrent

Presidente de Aigües de l'Horta



Este año presentamos el segundo informe de desarrollo sostenible de Aigües de l'Horta, un gesto más que consolida nuestro compromiso por la transparencia y la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre la gestión sostenible del agua en Torrent.

Durante el 2017 el agua se ha convertido en protagonista en España, ya que hemos padecido la sequía más severa de las últimas décadas. Torrent no ha permanecido ajeno a este problema, pero Aigües de l'Horta ha hecho los deberes para prevenir y paliar en lo posible sus efectos en la población.

Las actuaciones realizadas en los pozos Horteta han garantizado el abastecimiento de la zona de Calicanto sin ninguna incidencia. Se ha ampliado el servicio público de abastecimiento a aquellas que presentaban problemas, como ha sido el caso de las urbanizaciones Bonavista y Falda de la Sierra.

Otra urbanización que se ha integrado en el servicio municipal de abastecimiento ha sido la urbanización El Pantano, que ha solucionado de forma definitiva sus históricos problemas de suministro, mediante la conexión al sistema de abastecimiento municipal.

También ha sido clave el ahorro y el uso responsable de la ciudadanía, cada vez más concienciada sobre la importancia de preservar este recurso vital y especialmente, la eficiencia en la distribución de agua para evitar que ninguna gota se pierda en el camino.

En este ejercicio Aigües de l'Horta ha realizado importantes obras de mejora y renovación de infraestructuras. Actuaciones que han mejorado la eficiencia de la red de suministro, reducido las averías e incidencias y han mejorado el comportamiento del sistema frente a los fenómenos asociados al cambio climático, que alternan, con más frecuencia cada día, episodios extremos de lluvias torrenciales con largas y pertinaces sequías.

Así, la obra del nuevo colector de pluviales de la calle Gómez Ferrer minimiza las inundaciones en el entorno del casco antiguo de la ciudad y las mejoras en los pozos Horteta han permitido incrementar las garantías de abastecimiento de la zona de Calicanto y urbanizaciones diseminadas.

Los esfuerzos de Aigües de l'Horta en los aspectos ambientales, de la que esta memoria es prueba inequívoca son encomiables. La introducción de objetivos ambientales en la gestión del ciclo integral del agua nos da una idea de la responsabilidad de la compañía con los ciudadanos a los que presta servicio y con el planeta. **La certificación de la huella de carbono, las iniciativas implementadas para lograr una reducción del 17,1% este año, como la compra de energía de origen renovable o la progresiva renovación de su flota con vehículos eléctricos y ecológicos lo demuestran.**

En el plano de responsabilidad social la compañía ha seguido avanzado con paso firme. **El incremento del fondo social en el municipio de Torrent que dota de más ayudas al pago del recibo de agua a la población más vulnerable**, junto con la Exposición itinerante “H2O! Los Secretos del Agua en tu ciudad” promovida por la Empresa Mixta junto a la Fundación La Caixa que tuvo un enorme eco en la población y especialmente en los escolares de la comarca así como el inicio de los talleres de Aqualogía en los centros escolares, son una buena muestra de ello.

Este modelo de gestión del ciclo del agua que en nuestra ciudad lleva a cabo la Empresa Mixta Aigües de l'Horta es un ejemplo de colaboración público-privada sostenible, transparente, innovadora y participativa que día a día mejora la calidad de vida de nuestros ciudadanos pensando en las generaciones venideras.

Seguiremos trabajando.

La evolución de la Economía Lineal a la Economía Circular

Salvador Santamaría Amorós

Director gerente de Aigües de l'Horta



Por segundo año hemos elaborado el Informe de Desarrollo Sostenible de la Empresa Mixta Aigües de l'Horta redactado en base a la versión Estándar de la guía Global Reporting Initiative (GRI) y referido al ejercicio 2017.

El cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcados por la ONU precisa de una contribución firme de las organizaciones de mayor o menor dimensión y de todos los territorios. Hemos recorrido un largo camino, hemos trabajado de forma denodada para conseguirlo, pero también somos conscientes que siempre nos quedará algo por hacer. Ahí seguiremos.

En nuestra evolución hemos priorizado nuestras acciones, hemos actuado en la ciudad y hemos aprendido, siendo críticos, a ajustarnos a las preocupaciones de nuestro entorno, nuestros clientes y el conjunto de comunidades de la ciudad. El 2017 ha sido un año de consolidación de todo aquello diferente que empezamos a hacer y que plasmamos en el Informe de Desarrollo Sostenible del año 2016.

Hoy, esta empresa que gestiona unos Servicios Públicos fundamentales para la ciudadanía, desde la perspectiva de la colaboración público-privada, es un ejemplo de buen hacer, y no lo decimos nosotros, lo dicen los ciudadanos a los que servimos a través de las encuestas de Satisfacción del Cliente que cada año venimos haciendo.

El agua se ha convertido en protagonista en España en el 2017, ya que hemos padecido la sequía más severa de las últimas décadas. Los fenómenos asociados al Cambio Climático se hacen cada vez más patentes y se suceden en cualquier época del año. Debemos preparar nuestras ciudades para esos escenarios, haciendo ciudades más resilientes, es decir, ciudades con mayor capacidad de recuperarse rápido de los impactos que sufren como inundaciones, tormentas, sequías, etc...

En el 2017 la empresa mixta Aigües de l'Horta asumió la gestión en baja de la urbanización El Pantano y el suministro en alta a las urbanizaciones de Bonavista y Falda de la Sierra, zonas con acuciantes problemas de abastecimiento de agua potable que se han visto por fin resueltos.

Durante este ejercicio se cubrieron sin incidencias las necesidades de abastecimiento de toda la población servida, fruto en el caso de la zona de Calicanto, de las mejoras realizadas en los pozos Horteta junto a una menor demanda.

Aigües de l'Horta ha realizado este año un fuerte impulso en obras de renovación y mejora de infraestructuras, con más de medio millón de euros invertidos, lo que supone un incremento del 156% con respecto al año anterior. Actuaciones que mejoran la resiliencia de los municipios donde trabajamos como la obra del nuevo colector de pluviales de la calle Gomez Ferrer de Torrent, la conexión de agua a la urbanización El Pantano y otras para mejorar la eficiencia de la redes como la renovación de la red de agua de la Banderilla y la calle Maestro Granados o las obras de renovación de la red de alcantarillado de las calles Doctor Navarro, San Vicente y plaza 9 de octubre en Alfara del Patriarca.

En el área de atención al cliente hemos implementado innovadoras soluciones para estar más cerca del cliente y que pueda disponer si lo precisa de la información de incidencias en tiempo real a través de SMS y correo electrónico.

En cuanto a la dimensión social de la gestión de la compañía durante el 2017 se incrementó el Fondo Social hasta 60.000 euros anuales en el municipio de Torrent y mantuvimos los del resto de municipios. Las diferentes tarifas sociales fueron especialmente promovidas y ampliadas para el próximo ejercicio. Las campañas de educación ambiental se vieron especialmente reforzadas en este ejercicio con la Exposición itinerante "H2O! Los Secretos del Agua en tu ciudad" organizada por Aigües de l'Horta, Hidraqua, Fundación La Caixa y el Ayuntamiento de Torrent que estuvo en la localidad desde el 5 de septiembre al 4 de octubre de 2017 y fue visitada por 6.300 personas. El objetivo de este espacio era reflejar a través de diferentes escenarios la importancia del agua para la vida y el reto que supone la gestión del agua en las ciudades.

Complementamos las habituales actividades educativas en el Espai de l'Aigua con los talleres de Aqualogía que se imparten en los propios centros escolares.

En el plano ambiental seguimos más comprometidos que nunca con la movilidad sostenible y la reducción de las emisiones de GEI con la incorporación de 5 vehículos ecológicos que han venido a sustituir a vehículos diésel. De esa forma hoy, 10 vehículos, la mitad de nuestra flota, circulan por nuestros municipios generando menos contaminación, menos emisiones de CO2 y NOX.

En este mismo plano este año se obtuvo la ampliación de alcance de la certificación ISO 14001 de gestión medioambiental a la EDAR de Torrent, así como la verificación y registro de la huella de carbono de acuerdo a la norma UNE EN ISO 14064-1:2012, con año base 2016 y alcance 1 y 2. Durante ese año la compañía generó 121 tn de CO2 equivalentes y fruto de las acciones en 2017 en materia de movilidad sostenible, compra de energía de origen renovable e incorporación de equipos electromecánicos más eficientes en nuestros pozos, se ha conseguido una reducción de la huella de carbono por habitante servido del 17,1%.

Aigües de l'Horta ha continuado apostando por una mejora continuada en materia de Seguridad y Salud Laboral, aumentando la implicación de la dirección en la prevención de riesgos laborales, así el 4 de octubre de 2017 el Consejo de Administración nombró un delegado de prevención de riesgos laborales, con poderes adecuados y suficientes para el cumplimiento normativo, que reportará directamente al Consejo el grado de cumplimiento de la sociedad en materia PRL: incidencias, siniestralidad, necesidades detectadas, etc...

Es un motivo de satisfacción personal el alto nivel de implicación y concienciación de todos nuestros trabajadores en la prevención de riesgos que nos ha permitido estar más de 4 años consecutivos sin un solo accidente laborales con baja.

Este nuevo informe, es un nuevo gesto de transparencia y rendición de cuentas a nuestros Clientes, Ayuntamientos y a todos nuestros Grupos de Relación en el que hemos querido visibilizar la contribución de todos los que formamos parte de la empresa hacia una Gestión y Estrategia Sostenible del Agua, para convertir nuestras ciudades en un lugar más habitable, más seguro, con mayor calidad de vida y, en definitiva, más resilientes.

La empresa

0

- 0.1. Principales indicadores 2017
- 0.2. La empresa
- 0.3. Certificaciones y reconocimientos
- 0.4. Buen gobierno y gestión ética
- 0.5. Órgano de gobierno
- 0.6. Innovación sostenible
- 0.7. Nuestra acción en desarrollo sostenible
- 0.8. ReWater Global Pan 2017-2021

2 Preservación del agua

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

4

Protección a la biodiversidad

- 4.1. Protección a la biodiversidad

6

Acceso al agua

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

8

Concienciación ciudadana

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



8

30

- 1.1. Lucha contra el cambio climático y ahorro energético

1 Lucha contra el cambio climático

34

44

48

- 3.1. Autosuficiencia energética y economía circular

3 Del lineal al circular

52

56

- 5.1. Proveedores responsables

5 Proveedores responsables

62

- 7.1. Equidad y personas
- 7.2. Diversidad

7 Equidad y personas

68

- 9.1. Seguridad y salud laboral

9 Seguridad y salud laboral

80

O LA EMPRESA: Aigües de l'Horta



0.1 Principales indicadores 2017	10	0.5 Órgano de Gobierno.....	20
0.2 La empresa.....	12	0.6 Innovación sostenible.....	22
0.3 Certificaciones y plan de sostenibilidad.....	14	0.7 Nuestra acción en desarrollo sostenible.....	26
0.4 Buen gobierno y gestión ética..	18	0.8 ReWater Global Plan.....	28

Olvidamos que el ciclo del agua y el ciclo de la vida son uno mismo

Jacques Y. Cousteau



0.1 Principales indicadores 2017

BUEN GOBIERNO

PORTAL DE TRANSPARENCIA

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADA

COMPLIANCE OFFICER

ECONÓMICOS

CIFRA DE NEGOCIO
11.331.585,58
(+4,09% respecto 2016)

RESULTADO NETO
1.356.821,56
(18,51% respecto 2016)

TOTAL DE INVERSIÓN EN OBRAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO
488.584

CLIENTES AGUA
70.532

MAGNITUDES HIDRÁULICAS

RED DE AGUA POTABLE 532,76 Km

RED DE ALCANTARILLADO Y PLUVIALES 487,72 Km

AGUA SUMINISTRADA 11.132.805 m³

AGUA PRE TRATADA EN DEPURADORA 5.303.863 m³

AGUA REGENERADA PARA RIEGO AGRÍCOLA 1.858.696 m³

PLANTILLA

PERSONAS 56

ACCIDENTES CON BAJA DURANTE LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS 0

MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN 50%

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO/A 19,14

SOCIALES

INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD LOCAL 37.936€

22.638€ DESTINADOS AL FONDO SOCIAL

CAMPAÑAS EDUCACIONALES 3.775 ESTUDIANTES

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 6,39

FAMILIAS BENEFICIADAS 134

AMBIENTALES

VISITAS ATENDIDAS ESPAI DE L'AIGUA 1.695

RESTAURACIÓN DE HÁBITATS 50 **PLANTONES REPOBLADOS**

CONSUMO DE ENERGÍA VERDE 99%

DE VALORIZACIÓN DE RESIDUOS 2.512 Tn.

REDUCCIÓN EMISIONES DE CO2 16%

CLIENTES CON FACTURA SIN PAPEL 7.274

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

0.2 La empresa

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

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

Misión

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

Visión

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

Valores

Talento
Ética
Conciencia ambiental
Diálogo
Innovación
Responsabilidad
Excelencia



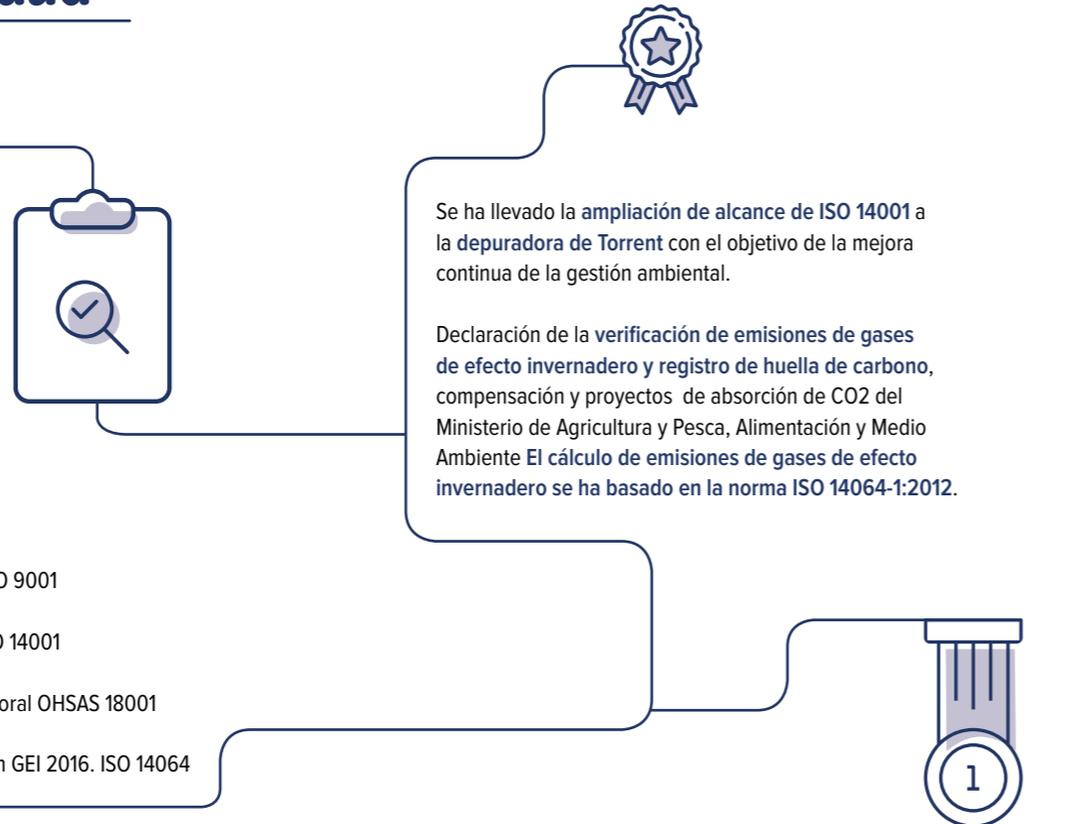
0.3 Certificaciones y plan de sostenibilidad

Certificaciones

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

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

- Gestión de calidad ISO 9001
- Gestión ambiental ISO 14001
- Seguridad y salud laboral OHSAS 18001
- Informe de Verificación GEI 2016. ISO 14064



Se ha llevado la ampliación de alcance de ISO 14001 a la depuradora de Torrent con el objetivo de la mejora continua de la gestión ambiental.

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

Plan de sostenibilidad

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

Para dar cobertura a estos riesgos y oportunidades, la empresa ha establecido tres líneas de actuación en el ámbito del Desarrollo Sostenible y una serie de objetivos y acciones en las que continuará trabajando en 2018.



IDENTIFICACIÓN 1

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

PRIORIZACIÓN 2

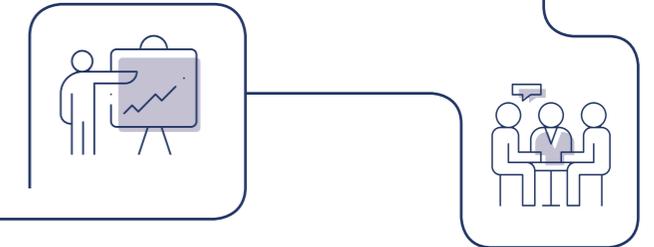
Medición de los temas materiales (emergentes, consolidados,...). El Comité de Desarrollo Sostenible de Aigües de l'Horta prioriza los temas y vincula cada uno de ellos con los grupos de relación de la empresa.

VALIDACIÓN 3

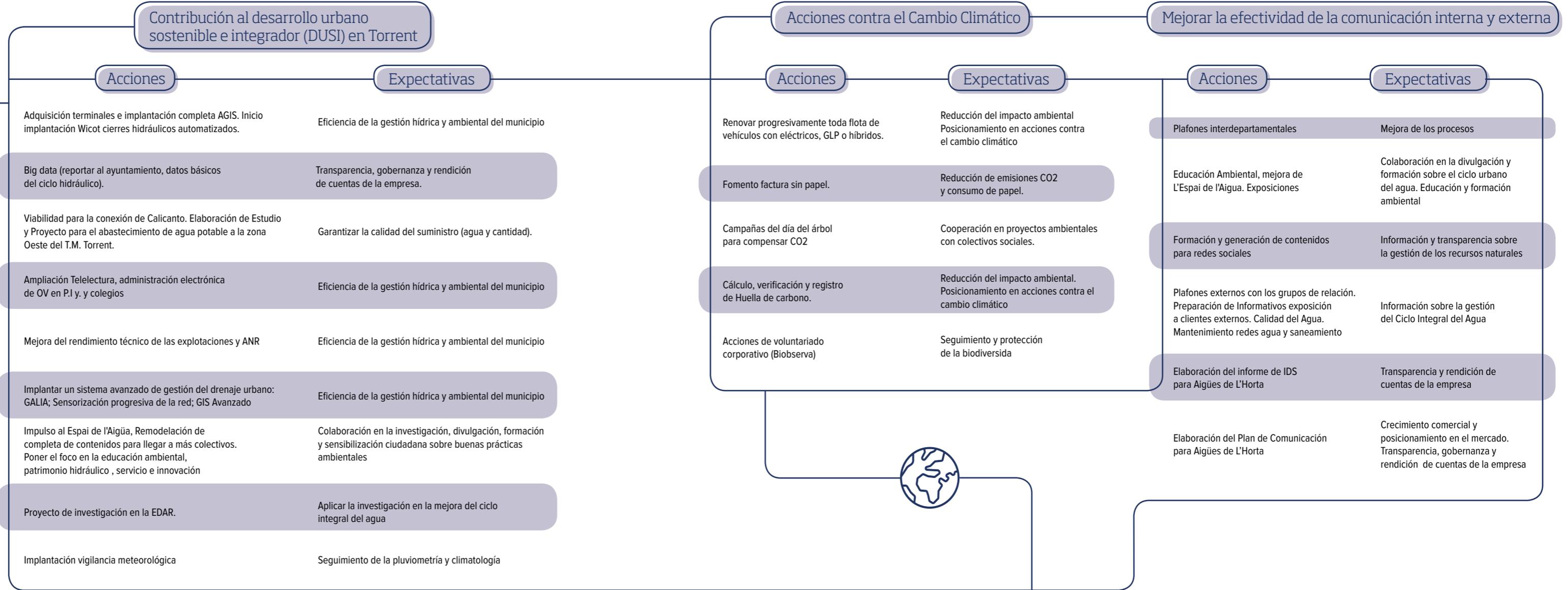
Se establece un Plan de Diálogo con los grupos de relación para validar las expectativas sobre la relevancia de cada tema y detectar sus preocupaciones.

REVISIÓN 2

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



0.3 Plan de sostenibilidad



0.4 Buen gobierno y gestión ética

Gestión Ética

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

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

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

Formación

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

1. Sostenibilidad y ética
2. Requisitos y compromisos
3. Código de Conducta

4. ¿Qué es el compliance? El modelo de prevención. Políticas de Compliance, Compliance Officer.
5. Canal de Comunicación
6. ABC de Ética y cumplimiento.



Acciones Compliance

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

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

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

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

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

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

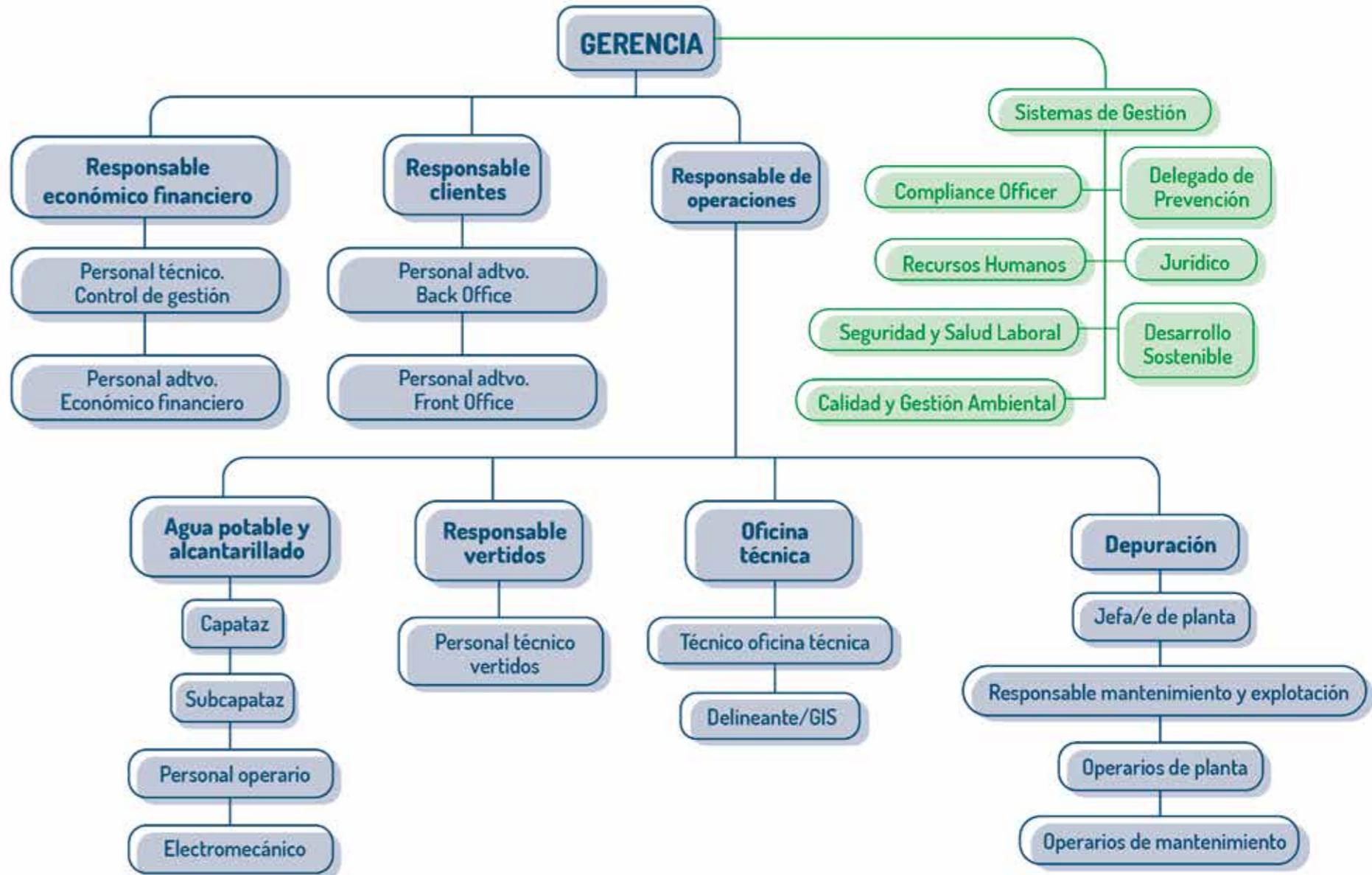
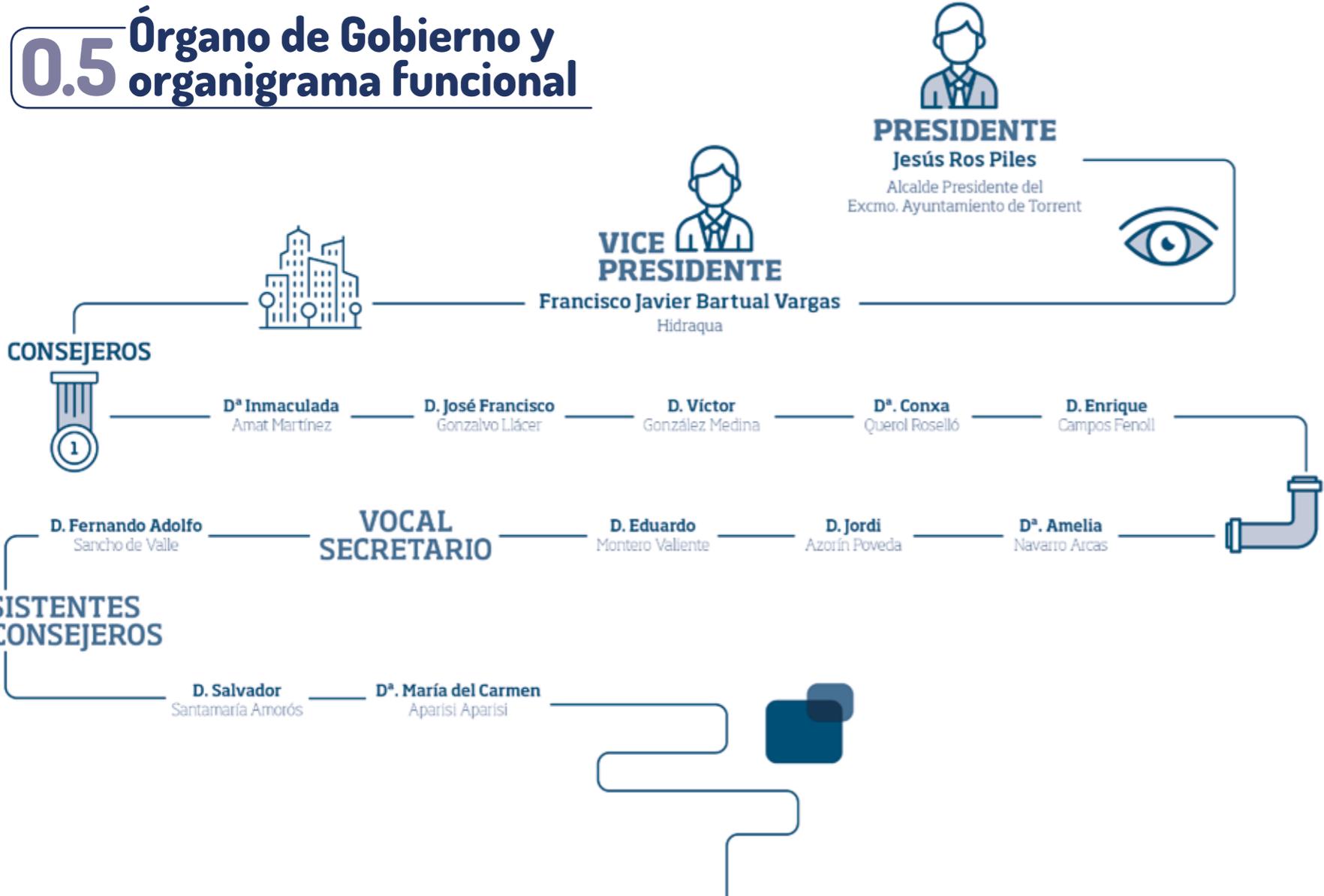
- **Política de cumplimiento fiscal.** Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.

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

El porcentaje de empleados que han sido calificados como aptos, en la evaluación realizada una vez finalizada la formación en 2017 fue del **90%**, que esperamos completarla al **100%** en el ejercicio 2018.



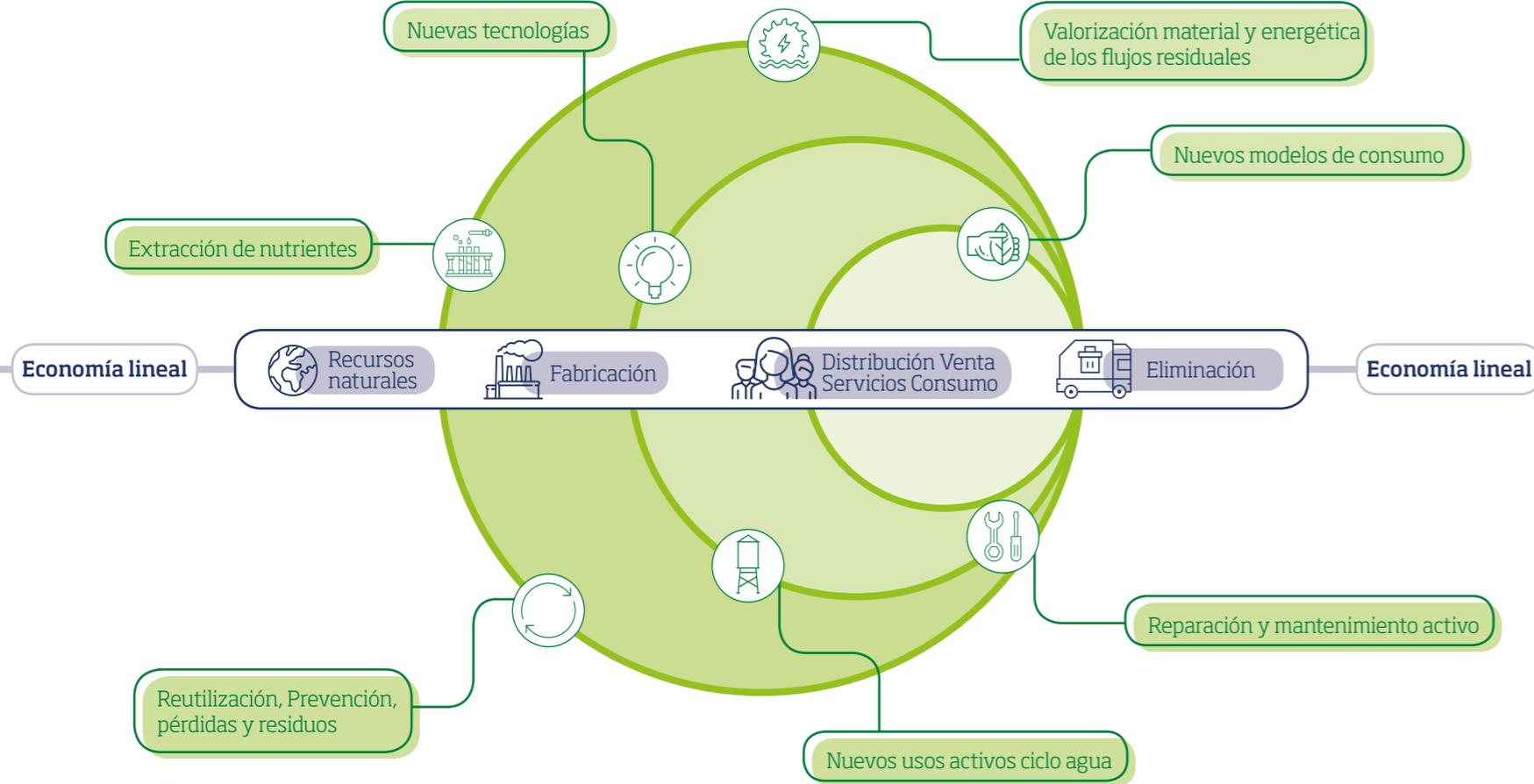
0.5 Órgano de Gobierno y organigrama funcional



0.6 Innovación sostenible

Repensar el sistema: ecodiseño y ecoinnovación

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



... de sistemas lineales

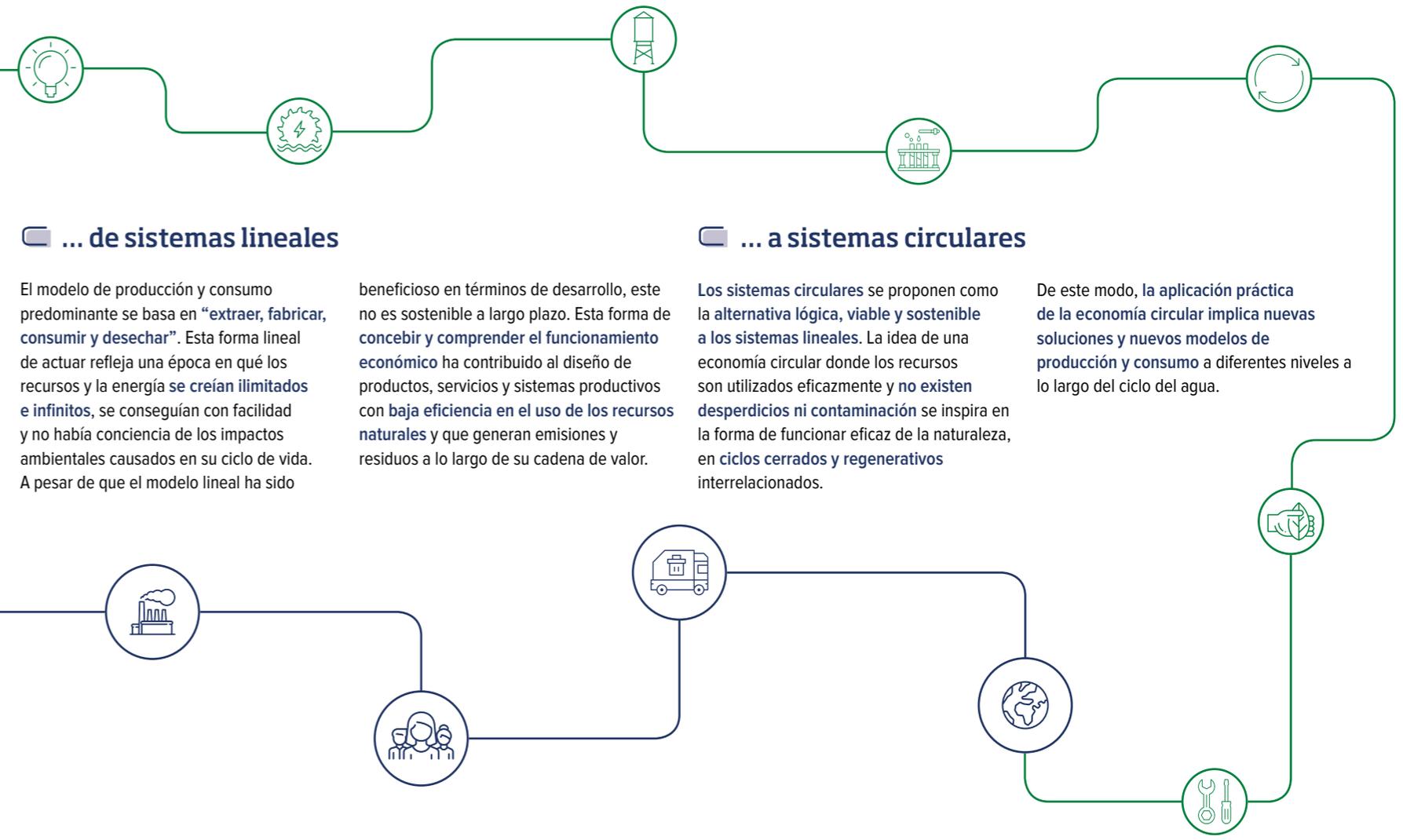
El modelo de producción y consumo predominante se basa en "extraer, fabricar, consumir y desechar". Esta forma lineal de actuar refleja una época en que los recursos y la energía se creían ilimitados e infinitos, se conseguían con facilidad y no había conciencia de los impactos ambientales causados en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

... a sistemas circulares

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

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

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



0.6 Innovación sostenible

Ejemplos de ecoinnovación:

Galia

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



Wlcot

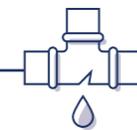
Software que conecta el CMR AquaCIS con los trabajos de mantenimiento de la red de agua potable. De este modo los clientes de Aigües de l'Horta pueden estar informados previamente de una interrupción del servicio por obras de mantenimiento.



Telelectura

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

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



GOT

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

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



0.7 Nuestra acción en desarrollo sostenible



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

0.8 REwater Global Plan 2017-2021

SOSTENIBILIDAD

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

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

COMPROMISO SOCIAL

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

Objetivos para el desarrollo sostenible

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

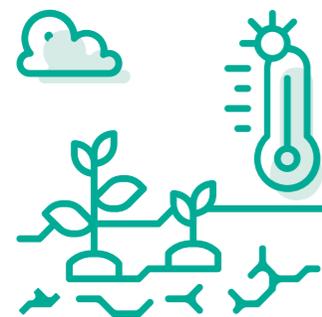
Por primera vez, para la consecución de los nuevos retos de la humanidad, las empresas son elementos clave por su capacidad de contribuir al desarrollo de los entornos donde operan, así como de trasladar know-how a otros actores y territorios.

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

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



1 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



Somos la primera generación en sentir el impacto del cambio climático y también somos la última generación que puede hacer algo al respecto

Barack Obama

1.1 Lucha contra el cambio climático y ahorro energético

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

Ahorro energético instalaciones

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

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

Agua Potable

Se ha calculado que para **elegir 1 m3** en Torrent es necesario emplear

0,47 kWh

Para **elegir 1m3** en el consorcio es necesario emplear

0,05 kWh

Y para **depurar 1m3** es necesario emplear

0,56 kWh EDAR Torrent

Eficiencia energética

13%+

Reducción de un **13%+** en la compra de energía eléctrica

Se han reducido las emisiones en un **17,1%**

Iniciativas



Compra de energía renovable

15.784.411 Mj

Consumo de no renovable se ha reducido un **96 %** respecto a 2016

Oficinas del Antic Mercat

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

Medición de la Huella de Carbono

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

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

Las emisiones atmosféricas evaluadas son:

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

Reducción del consumo de energía

Incorporación de 2 electrobombas de nueva adquisición en Pozo Horteta que **han mejorado la ratio de extracción y una optimización** de punto de funcionamiento con mejor rendimiento

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

Del 2016 al 2017

Se reduce el consumo de energía eléctrica no renovable en un **96%**

La electricidad total consumida se reduce un **13,71%**

Se reduce el consumo de combustible de diésel en un **14,57%**.

Las emisiones de Alcance 2 asociadas al consumo de electricidad pasan de 16,35 a **0,72 t CO2**

Descenso de la huella de carbono del **16,42%**, gracias al descenso en emisiones de combustibles fósiles y emisiones asociadas a la electricidad.

Renovación del **50%** de la flota por vehículos ecológicos.

10 vehículos



Objetivo 1.

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



2 PRESERVACIÓN DEL AGUA



2.1 Preservación del agua	36
2.2 Gestión responsable del consumo	38
2.3 Infraestructuras hidráulicas	40
2.4 Calidad del agua	42

Nunca reconoceremos el valor del agua hasta que el pozo este seco

Thomas Fullar



2.1 Preservación del agua

Reducir el consumo de agua por habitante

En el 2017 se publica en el BOE **Real Decreto-ley 10/2017**, de 9 de junio, por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los efectos producidos por la sequía en determinadas cuencas hidrográficas y se modifica el texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio.



Real Decreto 850/2017, de 22 de septiembre, por el que se proroga la situación de sequía prolongada declarada para el ámbito de la Confederación Hidrográfica del Júcar (CHJ) por el **Real Decreto 355/2015**, de 8 de mayo, por el que se declara la situación de sequía en el ámbito territorial de la CHJ y se adoptan medidas excepcionales para la gestión de los recursos hídricos.

Pese al decreto de sequía vigente y los estados de normal, alerta y prealerta establecidos por la CHJ, los niveles del agua durante el año 2017 en los pozos de Horteta han mejorado respecto al año anterior y están dentro de la normalidad.

Durante el 2016 la sequía provocó un descenso acusado los niveles subterráneos de los Pozos Horteta. En el 2017 al objeto de mejorar la permeabilidad y aumentar las garantías de abastecimiento frente a situaciones de sequía se ha llevado a cabo el Proyecto de desarrollo y limpieza del pozo Horteta II. Se prevé continuar con más actuaciones en los Pozos para mejorar la transmisibilidad de los mismos en el 2018.

Iniciativas

DISMINUCIÓN DEL AGUA NO REGISTRADA (ANR)

Reducción de volumen total de pérdidas en la red en un

37,4% desde **2008**

AHORRO DE AGUA

Correspondiente al consumo de una ciudad de 130.000 habitantes (desde 2008)

REUTILIZACIÓN DE AGUA

Reutilización del 35% de las aguas regeneradas.

1.858.696 m3 REUTILIZADOS

Rendimiento técnico del consorcio año 2017 68,5%



El rendimiento técnico en torrent ha sido de un **65,1%** en el 2017

Objetivo 2.

Preservamos el agua como fuente de vida

AGUA NO REGISTRADA =
PÉRDIDAS + FRAUDES + MEDICIÓN + CANR

Acciones para reducir : Agua No Registrada

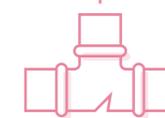
- 4.528 contadores de telelectura en particulares y empresas
- 16.191 M3 recuperados en campaña contra el fraude en la red de agua potable
- 772,92 km de red inspeccionada en busca de fugas en Torrent
- Incremento de la sectorización e instalación de contadores de control para mejorar la eficiencia hídrica en Torrent y Consorcio.
- 72.503 avisos a clientes a través de servialertas avisando de uso excesivo
- Mantenimiento preventivo de la red de alcantarillado y pluviales, ya que de esta manera se reducen las intervenciones urgentes que suponen molestias y riesgo para los ciudadanos, intensificando las labores de limpieza de imbornales principalmente.

CONSUMOS AUTORIZADOS NO REGISTRADOS (CANR) ✓

MANIOBRAS DRENAJES LIMPIEZA

CAPTACIÓN/ TRATAMIENTO

AGUA SUMINISTRADA



FUGAS PÉRDIDAS REALES O FÍSICAS



AGUA ✓ REGISTRADA



CONSUMOS NO AUTORIZADOS (FRAUDES)

EFICIENCIA DE LOS MEDIDORES

PÉRDIDAS APARENTES O COMERCIALES

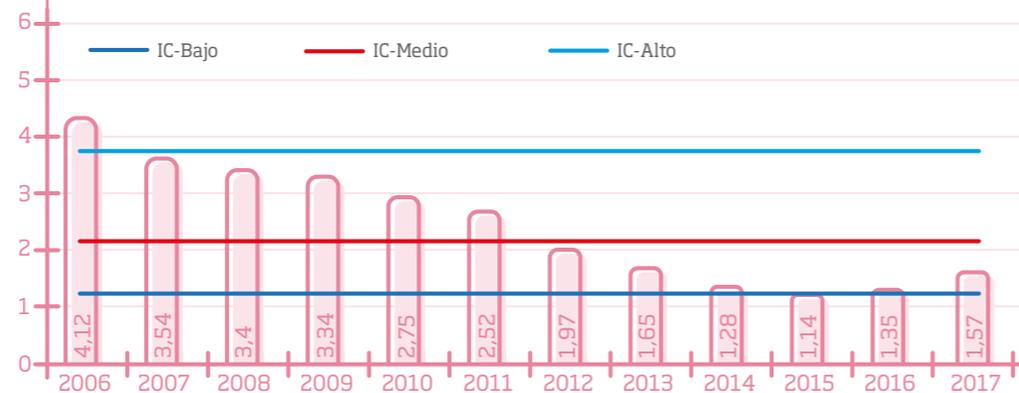
2.2 Gestión responsable del consumo

Depuración de Aguas

La EDAR de Torrent, realiza un **pretratamiento** (retirada de sólidos gruesos y finos, desarenado y desengrasado) al 100% del agua recibida en 2017 (5.303.863 m3), de este porcentaje, **el 35 % se reutiliza en agricultura**, después de tratamiento biológico de aireación prolongada. Los restantes **3.445.167 m3 se derivan para su tratamiento a la EDAR de Pinedo**.



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



Control de vertidos

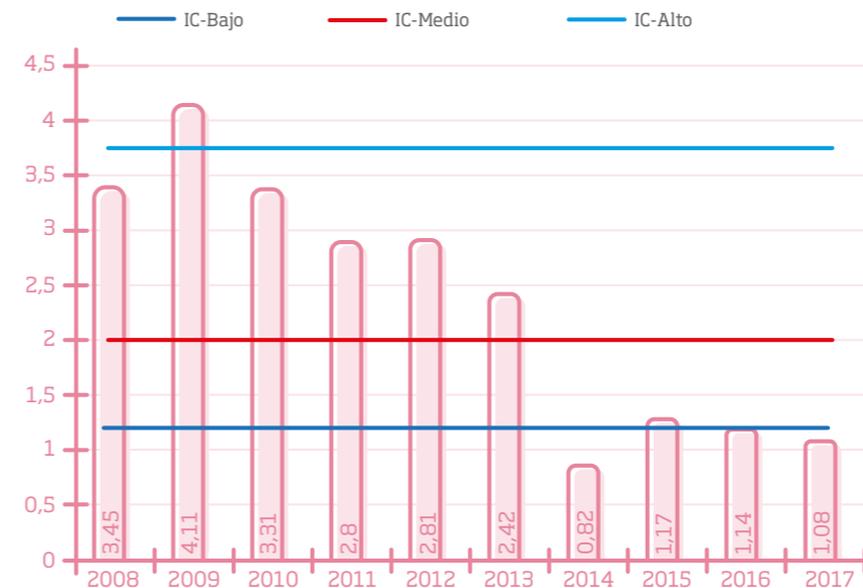
Aigües de l'Horta dispone de un **Plan de Control de Vertidos** en el alcantarillado municipal de algunos de los municipios en los que opera: Torrent, Aldaia, Picanya y Alfara del Patriarca, estando previsto su implantación en Xirivella y Beniparrell para el año 2018.

El plan de control de vertidos (PCV) es una herramienta para lograr cerrar el ciclo del agua urbano y hacerlo, por lo tanto, sostenible. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de la EDAR **mediante el control de los vertidos que las industrias ubicadas en el municipio**

realizan al alcantarillado, como se ha mencionado anteriormente. 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 en riego, así como la disposición

de los lodos en 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.).

Control de más **2.000** empresas con diferente potencial contaminante según su actividad.



Se han realizado **129** análisis en la red de alcantarillado y **120** en arquetas de control de las industrias.



2.3 Infraestructuras hidráulicas



Obras agua

Renovación Tubería C/ Banda Círculo Católico	3.954,71
C/P. Francisco Lozano 46 ml	3.954,71
Renovación Acometidas C/ San José	1.097,94
Renovación Red C/ Banda círculo Católico	25.113,50
Renovación Red Partida Banderilla 1ª Fase	51.718,85
Red Distribución Calicanto C/ La Sierra	15.021,59
Red Agua C/ Maestro Granados	10.122,04
Conexión de red al polígono industrial Mas del Jutge	45.249,33

Total Torrent 155.621,13€

Renovación Canalizaciones 2ª Fase C/ Santa Mª. Del Puig	15.640,51
Renovación Redes C/ Colon Parte 1	99,26
Renovación Red C/ Bonavista y Virgen Monserrat	80.734,32
Contadores Telelectura	13.692,12

Total Picanya 110.166,21€

Renovación Red Puntos Conflictivos	17.781,53
------------------------------------	-----------

Total Aldaia 17.781,53€

Inversión en obras 2017 **283.568,87€**

El Pantano

Trabajos en la urbanización del Pantano para la **conexión de la red de suministro con la red de agua municipal del polígono industrial Mas del Jutge**. Esta actuación ha significado la regularización de la situación de la zona donde el suministro provenía de un pozo de propiedad privada, no apta para consumo humano. Con esta obra **se ha conseguido que la red de suministro municipal llegue a este núcleo poblacional que cuenta con cerca de 220 viviendas**.



Impactos positivos de la inversión

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



Obras alcantarillado

Obra Colector C/ Murcia	550,92
Mejora de drenaje Virgen del Olivar	10.407,12
Rehabilitación Colector C/ Santa Teresita	13.000,00
Colector de pluviales de C/ Gomez Ferrer	140.478,6€

Total Torrent 164.436,64€

Inversión en obras de alcantarillado 2017 en A.Horta **205.015,71€**

Obras Vía Tarifa	7.711,82
------------------	----------

Total Beniparrell 7.711,82€

Obras Fondo de Renovación	22.867,25
---------------------------	-----------

Total Xirivella 22.867,25€

Renovación Colector C/ Doctor Navarro	4.888,12
Colector C/ San Vicent	5.111,88

Total Alfara 10.000,00€

2.4 Calidad del agua

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

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

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

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

Control del agua en grifo del consumidor

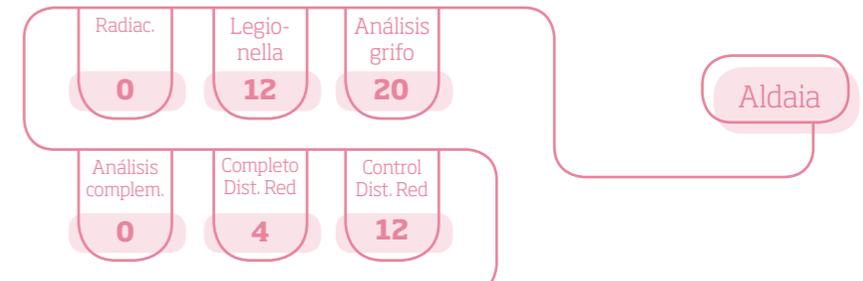
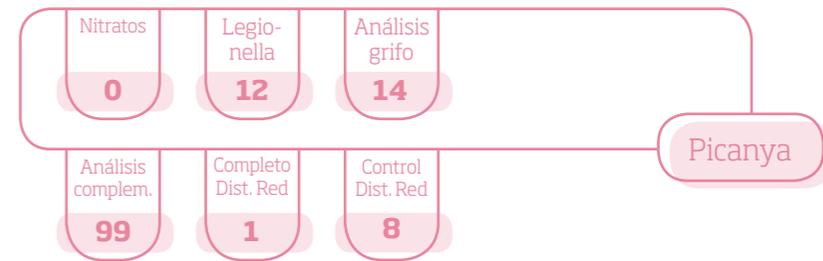
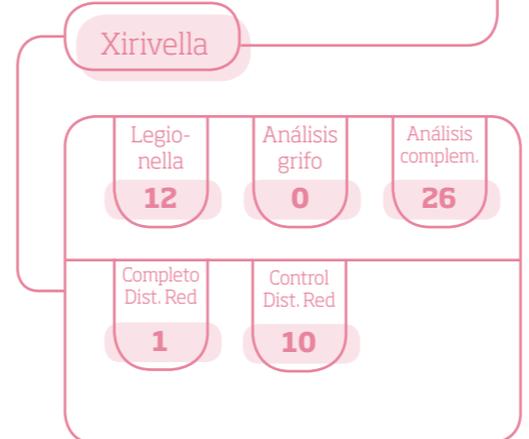
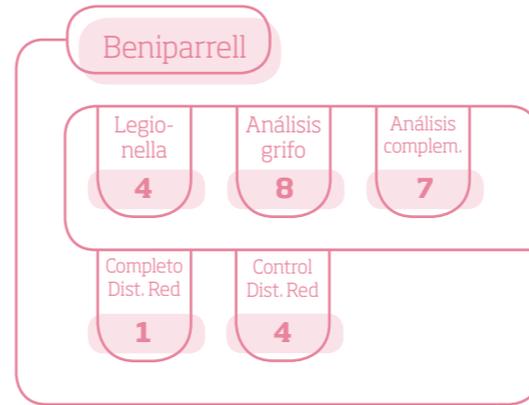
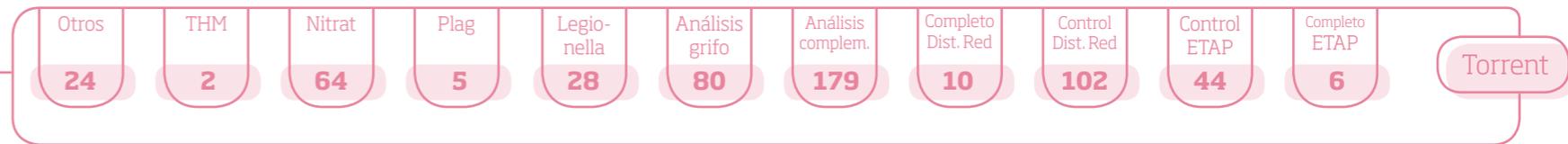
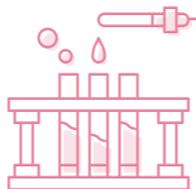
Aigües de l'Horta ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo de consumidor".

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

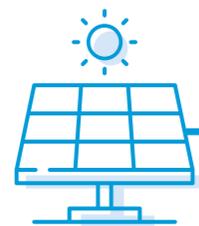
instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas.

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

En 2017 se han realizado 134 análisis de grifo del consumidor. Las muestras fueron tomadas en edificios públicos, comercios, y viviendas particulares.



3 DE LINEAL A CIRCULAR



Si sirves a
la Naturaleza,
ella te servirá a ti

Confucio

3.1 Economía circular

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

Esta iniciativa ha permitido recoger a lo largo de 2017 un total de 8.315 litros, un 18% más que el año anterior.

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

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



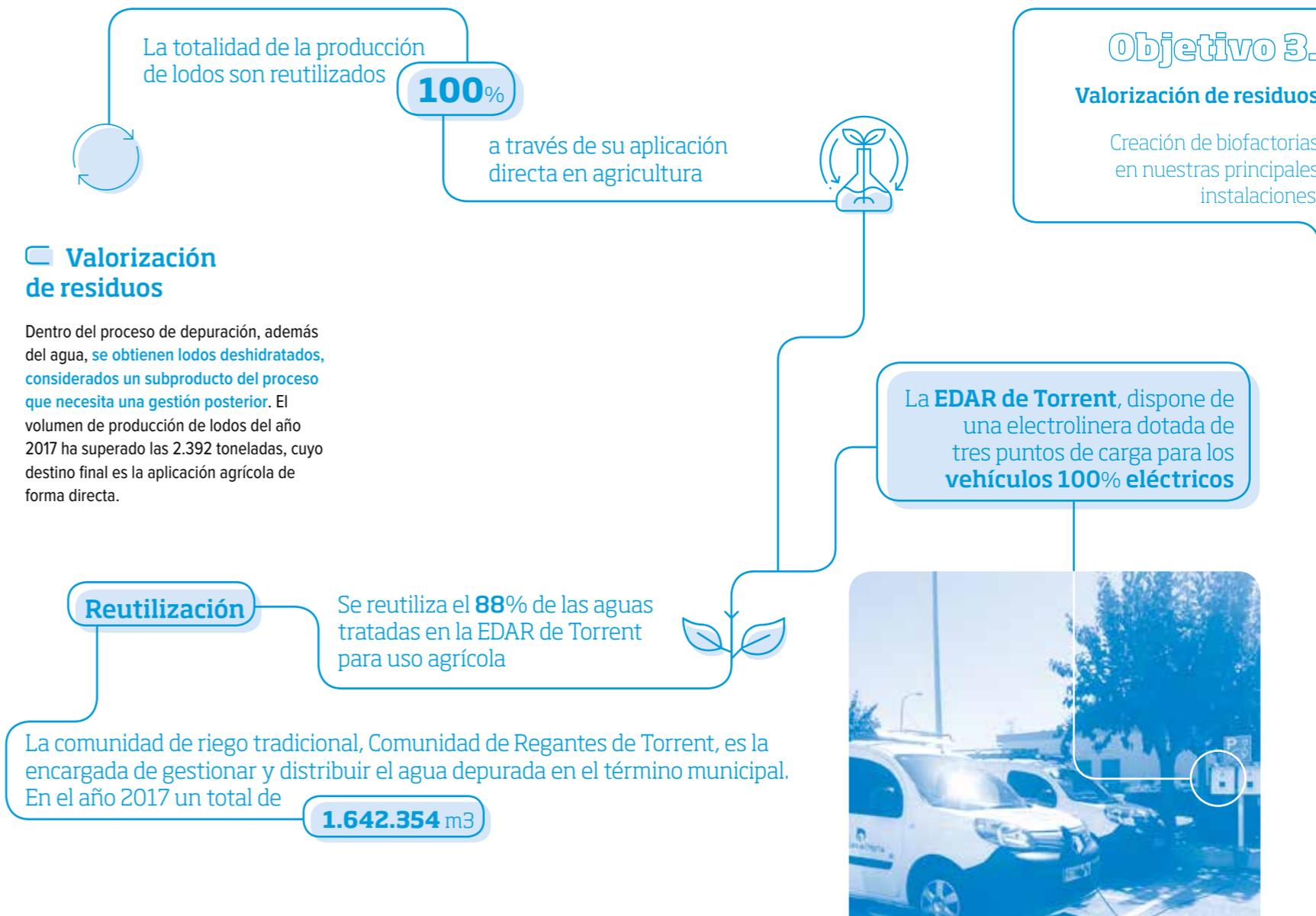
El cálculo estimado de agua que no se ha contaminado gracias a esta campaña se sitúa entorno a los **14 millones de litros**



Objetivo 3.

Valorización de residuos

Creación de biofactorías en nuestras principales instalaciones.



4 PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD



Los planes para proteger el aire y el agua, lo salvaje y la vida silvestre, son de hecho planes para proteger al hombre

Steawart Udall

4.1 Protección a la biodiversidad

Mans al Riu

El Ajuntament de Torrent, junto con Aigües de l'Horta, se ha sumado a la limpieza de residuos "Mans al Riu", que desde el año 2010 organiza regularmente la Fundación Limne con el objetivo de fomentar la participación ciudadana en la conservación y mejora de nuestros ríos y barrancos.

"Mans al riu" fue una actividad de carácter lúdico y sobre todo didáctico, donde los voluntarios que acudieron por la mañana al Barranc de l'Horteta aprendieron los diferentes tipos de reciclaje además de conocer los medios que hay hoy en día para gestionar los residuos. El alcalde Jesús Ros, acompañado del equipo de gobierno, no quiso perderse esta cita y destacó "la

importancia de la unión de todos los vecinos y vecinas de Torrent en esta actividad, comprometiéndose activamente con el Medio Ambiente además de pasar un rato lúdico con los demás vecinos de la ciudad".

Los voluntarios y voluntarias peinaron la zona repartidos en diferentes grupos de forma que reciclaron los diferentes residuos

en papel, plástico y envases, residuos orgánicos y otros residuos -como aparatos electrónicos o neumáticos-.

Se recogieron un total de **1.000 kg** de residuos que se depositaron en un contenedor de **20 m3** y **40** neumáticos.



Iniciativas

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

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

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

Objetivo 4.

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



SIDEINFO, Sistema de Defensa contra Incendios Forestales

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

Árboles para absorber las emisiones de CO2

Campaña de **repoblación con 50 árboles autóctonos**, entre QuercusIlex y CeltisAustralis, en el Área Recreativa La Marxadella (El Vedat). Esta iniciativa se desarrolló con la **colaboración** de nueve centros escolares del municipio y la AAVV El Vedat más otros vecinos del municipio.

Esta iniciativa forma parte de la campaña **'No le pases factura al planeta'** en la que la compañía se compromete a destinar el coste de papel de aquellos clientes



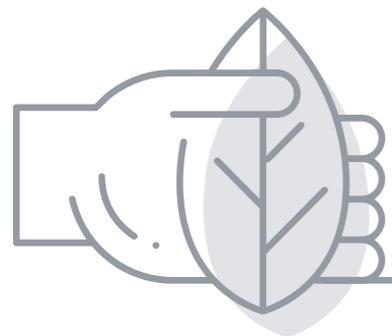
que han optado por la factura online a campañas que permitan reducir la huella de carbono en Torrent.

Para repoblar la zona y garantizar la supervivencia del arbolado, Aigües de l'Horta utilizará un compost elaborado a partir de lodos de depuradora y restos de poda que ha sido desarrollado, tras diez años de investigación, por Hidraqua, empresa participada en Aigües de l'Horta y el Grupo de Investigación Aplicada en

Agroquímica y Medio Ambiente de la Universidad Miguel Hernández. Este abono ha sido desarrollado específicamente para su uso en campañas de repoblación de especies forestales y arbustivas en ambientes mediterráneos, ya que asegura la correcta implantación y desarrollo temprano de las especies.



5 PROVEEDORES RESPONSABLES



La única forma, si vamos a mejorar la calidad del medio ambiente, es involucrar a todo el mundo

Richard Rogers

5.1 Proveedores responsables

Política de compras

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

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

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro

- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

Iniciativas

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

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

Perfil del Contratante

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

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



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

Perfil del Contratante



Órgano de contratación del Consejo de administración



Órgano de contratación de Gerencia de Aigües de l'Horta



El **71%** de nuestros proveedores son de ámbito local (Provincia de Valencia)



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

6

ACCESO AL AGUA



La tierra provee lo suficiente para satisfacer las necesidades de cada hombre, pero no la avaricia de cada hombre

Mahatma Gandhi

6.1 Acceso al agua.....	58
6.2 Mejora de la experiencia del cliente.....	60

6.1 Acceso al agua

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



Iniciativas

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

En 2017 se han destinado al fondo social **22.638,78€**

Aigües de L'Horta facilita el pago fraccionado sin costes para **1.122 clientes con dificultades económicas** por medio de la firma de un compromiso de pagos.



EXPLOTACIÓN	CONCEPTO	TARIFA	CONTRATOS
ALDAIA	AGUA	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros - Jubilados	33 0 53
	ALCANTARILLADO	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros - Jubilados	33 0 53
PICANYA	AGUA	- Familia numerosa - Pensionistas o jubilados con aforo - Pensionistas o jubilados con contador	1 3 340
	ALCANTARILLADO	- Pensionistas o jubilados con aforo - Pensionistas o jubilados con contador	1 342
TORRENT	AGUA	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros casco urbano - Familia numerosa 5 ó 6 miembros vedat - Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano - Familia numerosa 7 o más miembros vedat	279 57 11 6
	ALCANTARILLADO	- Familia numerosa 5 ó 6 miembros - Familia numerosa 7 o más miembros	332 18
XIRIVELLA	AGUA	- Familia numerosa	35

Objetivo 6.

Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

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

6.2 Mejora de la experiencia del cliente

Atención al cliente sin barreras

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

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

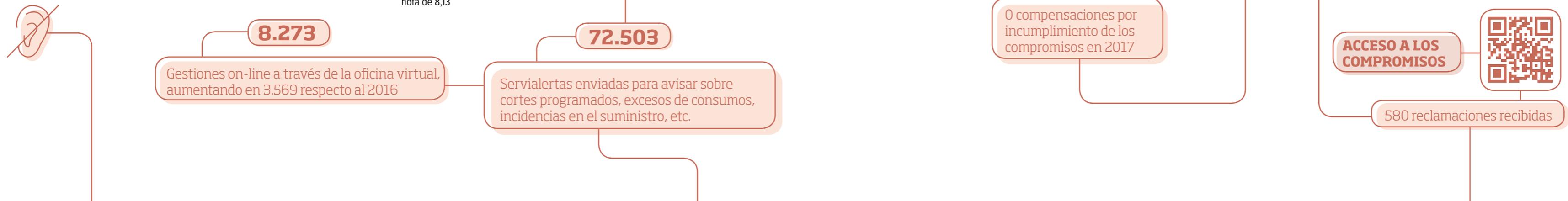
comunica con la intérprete de signos a través de un ordenador con una webcam, a modo de videoconferencia.

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

12 Gotas

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

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



RESPONSABILIDAD

- INSTALACIÓN DEL CONTADOR EN 24h
- AVISO DE EXCESO DE CONSUMO
- RESPUESTA A RECLAMACIONES EN UN PLAZO MÁXIMO DE 10 DÍAS
- EXACTITUD DE SU FACTURA
- PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN 15 DÍAS
- EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO EN 15 DÍAS

COMPENSACIÓN

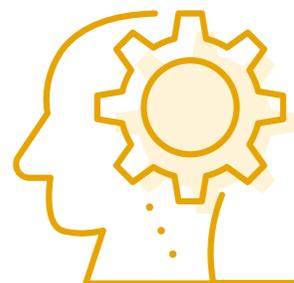
20€

ACCESO A LOS COMPROMISOS



580 reclamaciones recibidas

7 EQUIDAD Y PERSONAS



Construimos demasiados muros y no suficientes puentes

Isaac Newton

7.1 Equidad y personas.....	64
7.2 Diversidad.....	66

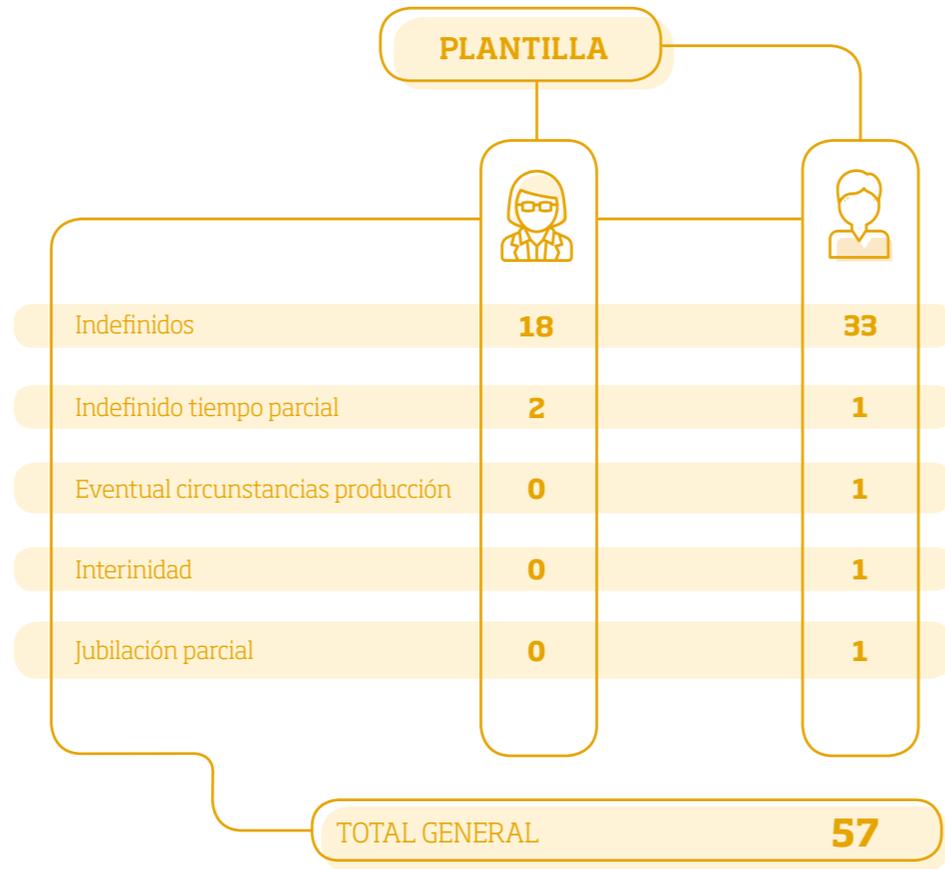
7.1 Equidad y personas

Iniciativas

Mayor presencia de mujeres en puestos de liderazgo.



Alcanzar el **3%** de empleados con diversidad funcional en la empresa



Objetivo 7.

Promovemos la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos

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

Compromisos

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

Equipo humano

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

Talento

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

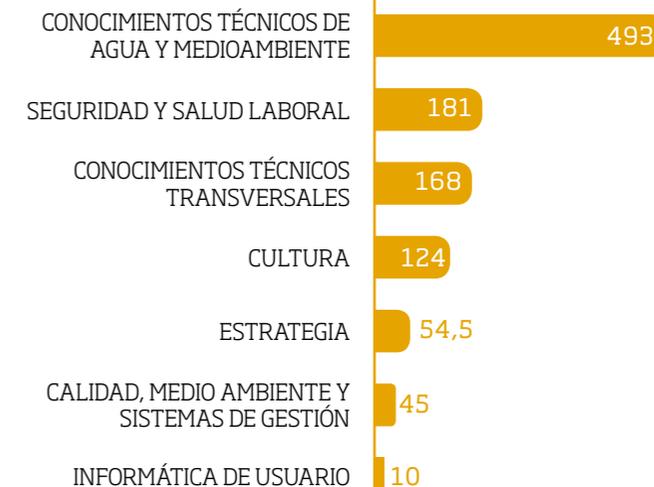


Promedio de **19** horas de formación por persona trabajadora

1.899 Horas de formación

12 acciones formativas

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



TOTAL GENERAL 1.076H

7.2 Diversidad

Igualdad de Género

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

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

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



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

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



Difusión en redes sociales y en vehículos



Conciliación Familiar

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

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

Acreditación EFR (Entidad Familiarmente Responsable) como entidad comprometida con la mejora continua en la implantación de medidas conciliadoras.



8 CONCIENCIACIÓN CUDADANA



8.1 Educación y sensibilización.....	70
8.2 Inversión social.....	72
8.3 Diálogo con grupos de relación.....	74
8.4 Valoración de los servicios por la ciudadanía.....	76



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

Barry Commoner

8.1 Educación y sensibilización

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

Aqualogía

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

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

La Gota Viajera

La función teatral 'La gota viajera', protagonizada por **Súper-gota**, dirigida al alumnado de 3º y 4º de primaria, han asistido más de 800 estudiantes.

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



Iniciativas



1.211 escolares participaron en las actividades didácticas de Aqualogía

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

4,93



Objetivo 8.

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

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

H2Oh!! El Agua en tu ciudad

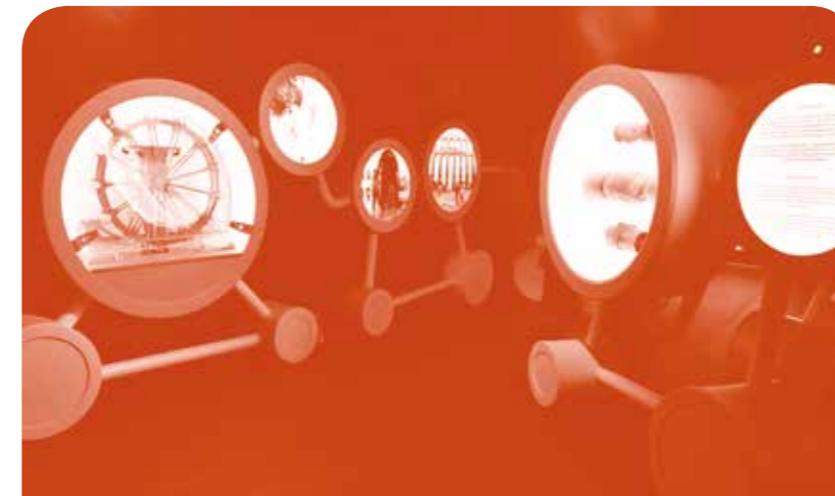
Esta exposición pretende invitar al público a reflexionar sobre los retos tecnológicos, económicos y medioambientales que se esconden detrás de un gesto aparentemente tan simple como es el de abrir un grifo en nuestras casas y que por él fluya agua potable. Asimismo, pretende concienciar sobre cuál debe ser el uso que debemos hacer entre todos de este bien tan preciado y a la vez tan escaso.

Espai de l'Aigua

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

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

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



8.2 Inversión social

Aigües de l'Horta ha desarrollado en 2017 varias colaboraciones con entidades locales. Estas acciones están registradas según el modelo LBG, que es una metodología sencilla pero rigurosa que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social Empresarial.

LBG

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



ACCIÓN	IMPORTE	OBJETIVO
Educación Ambiental Aqualogia y Gota Viajera	18.940	Educación ambiental para estudiantes de Primaria en Centros Escolares
Espai de l'Aigua	12.000	Exposición permanente y actividades para colectivos para la educación ambiental
Concurso de Murales	946	Fomento de los valores ambientales en los estudiantes
Campaña manos al río	450	Acción de voluntariado ambiental
Cucurucu Teatre	1.000	Patrocinio Cultural
Campus Vicente Guaita	500	Colaboración para favorecer el deporte y los hábitos saludables
Bicis para todos	1.000	Acción social
Reinaxement 9 d'Octubre	2.500	Patrocinio Cultural
Volta a Peu Alfara del Patriarca	600	Participación en el fomento del deporte y contribución solidaria

8.3 Diálogo con grupos de relación

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



Eje de la comunicación en Redes Sociales @aigueshorta



Indicadores de actividad en el perfil de twitter de @aigueshorta

Tuits emitidos durante el ejercicio 2017

749

Seguidores totales al final del ejercicio

980

% de incremento de seguidores

45,83%

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



8.4 Valoración de los servicios por la ciudadanía

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

Objetivos

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

Acceso a los datos de la encuesta completa

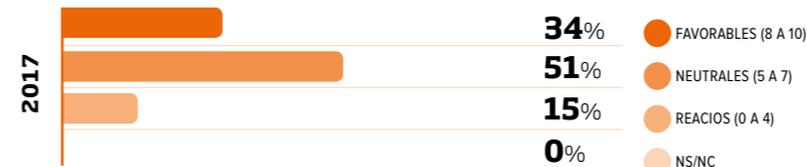


Valoración de la Empresa



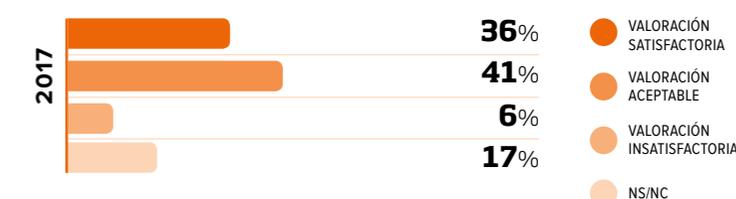
Satisfacción 7,10 (+0,30) respecto a 2016

Satisfacción



Satisfacción 6,39 (+0,24) respecto a 2016

Satisfacción final del consumidor



Satisfacción 6,72 (+0,35) respecto a 2016

8.4 Valoración de los servicios por la ciudadanía

De 0 a 10 su compañía es...

	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
CERCANA A LAS PERSONAS	5,77	-0,05
AYUDA A LAS PERSONAS CON DIFICULTADES PARA PAGAR EL SUMINISTRO DEL AGUA	5,65	+0,14
COMPROMETIDA CON LA POBLACIÓN	5,55	-0,17
SE PREOCUPA POR EL MEDIO AMBIENTE Y LA BIODIVERSIDAD	5,42	-1,13
REALIZA CONTROLES EXHAUSTIVOS SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA	5,30	-0,55
INNOVADORA	4,78	-1,01
INFORMA ADECUADAMENTE A SUS CLIENTES	4,46	-0,71

Organolepsia

	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
LA CALIDAD DEL AGUA	4,98	-0,17
EL SABOR DEL AGUA	4,44	-0,04
EL COLOR DEL AGUA	6,53	+0,24
EL OLOR DEL AGUA	5,51	+0,29

Servicio

	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO	8,50	+0,29
LA PRESIÓN CON LA QUE LLEGA EL AGUA A CASA	7,28	+0,37
FACILIDAD PARA CONTACTARNOS	7,00	+0,00
LA ATENCIÓN RECIBIDA	8,13	+0,71

Factura

	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
PRECISIÓN DE LA FACTURA	6,99	-0,01
CLARIDAD DE LA FACTURA	6,56	-0,25
REGULARIDAD EN LA RECEPCIÓN DE LA FACTURA	7,87	+0,39

Precio

	VALORACIÓN MEDIA	EVOLUCIÓN
PRECIO	+3,51	-0,17

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



9 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



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

Gabriel García Márquez

9.1 Seguridad y salud laboral

Iniciativas

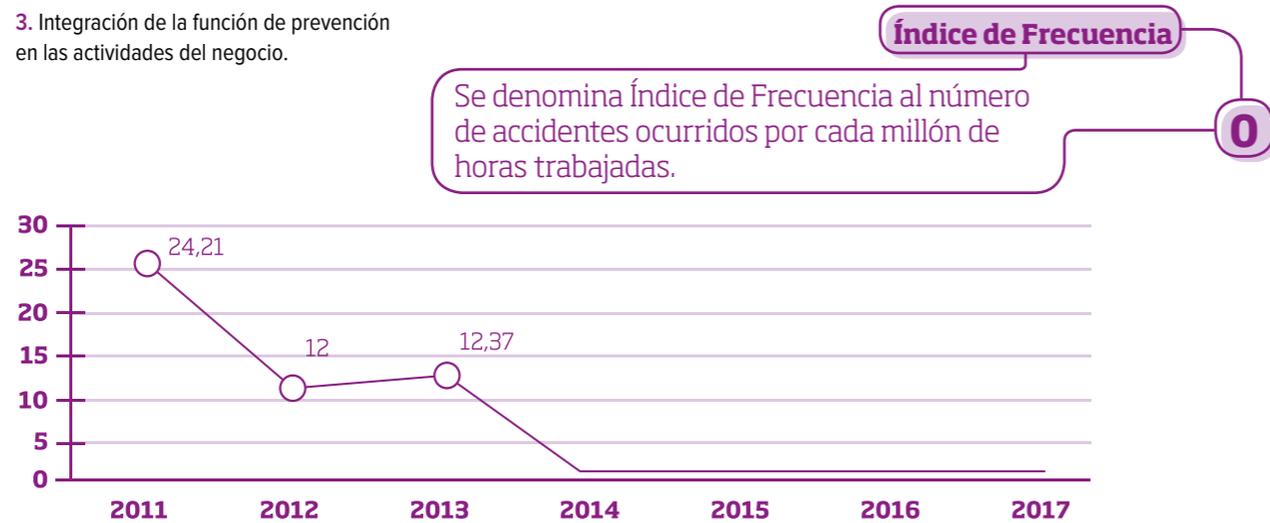
- Cultura Justa
- Visitas Seguridad y Salud Laboral (SSL)
- Formación en seguridad vial
- Formación mandos intermedios y ejecutivos en liderazgo de SSL
- Comunicación de Buenas Prácticas
- Integración de la SSL de Subcontratistas
- Campañas de Reglas Que Salvan
- Implementación de una Plataforma de Gestión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

Principales líneas estratégicas

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

Certificación OHSAS 18001 y auditoría reglamentaria

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



Proyecto Cultura Justa

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

- a. Un enfoque positivo de la seguridad y la salud.
- b. Fomentar la declaración espontánea de los eventos.
- c. No tolerar las transgresiones y adaptar las sanciones a los niveles de responsabilidad. Se ha diseñado una metodología que implica

la realización de talleres para el diagnóstico de prácticas relacionadas con la cultura justa y la elaboración de un plan de mejora.

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

Acciones para 2018

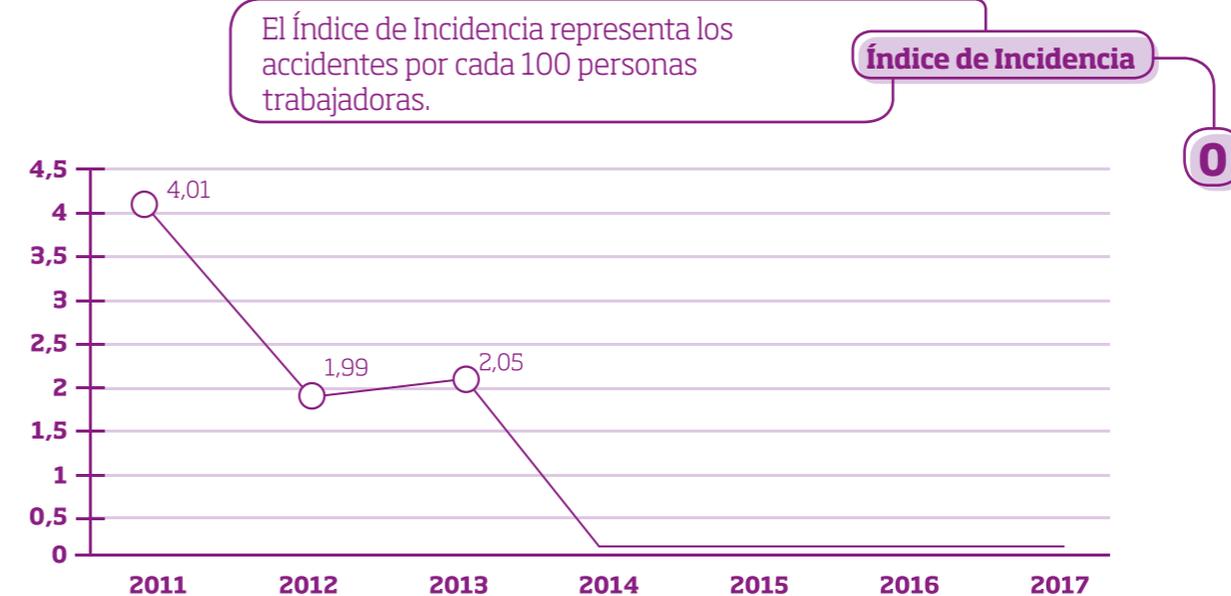
Seguridad relativa al tráfico en las instalaciones y Zonas de Acceso Restringido.

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

Objetivo 9.

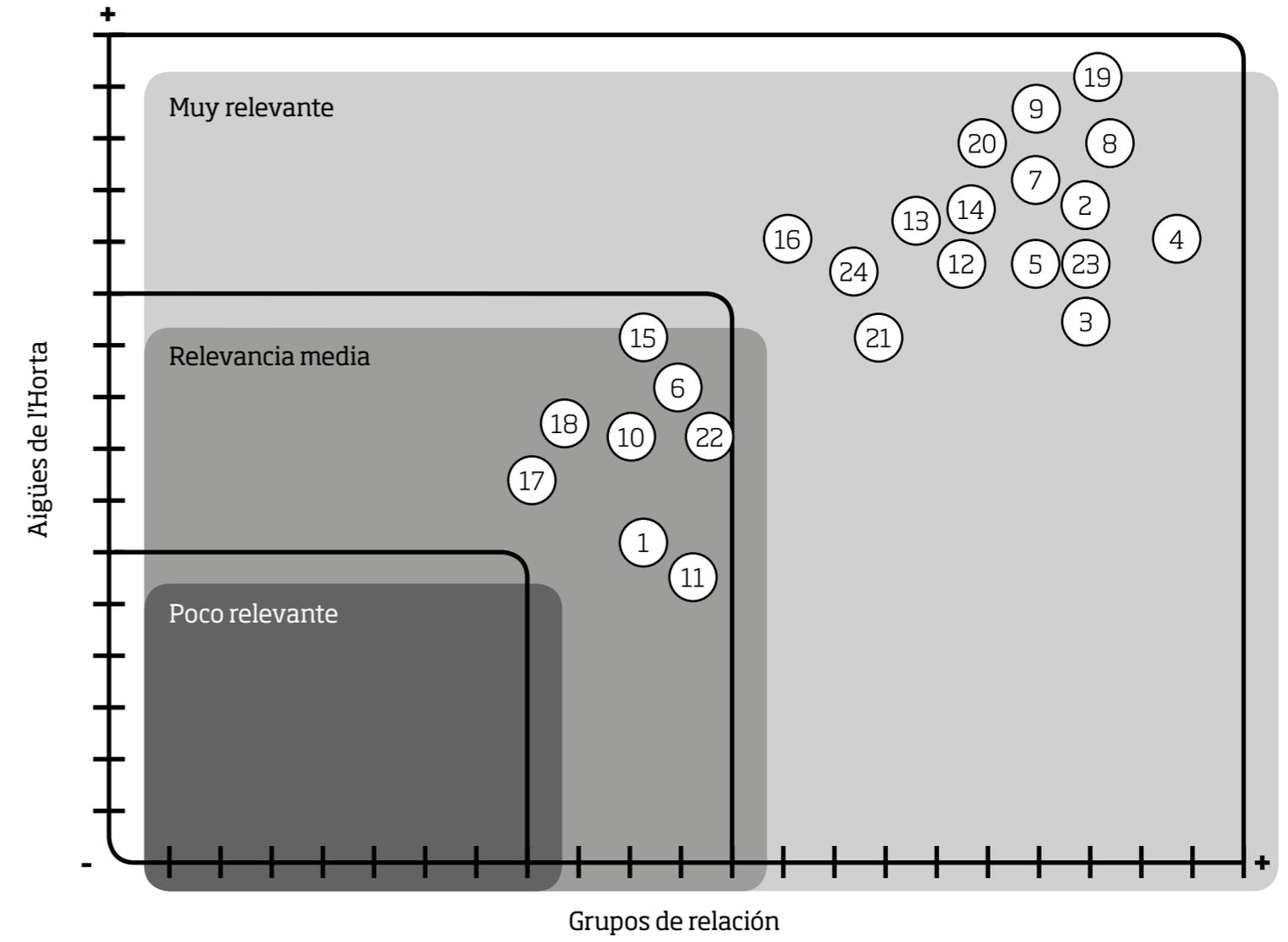
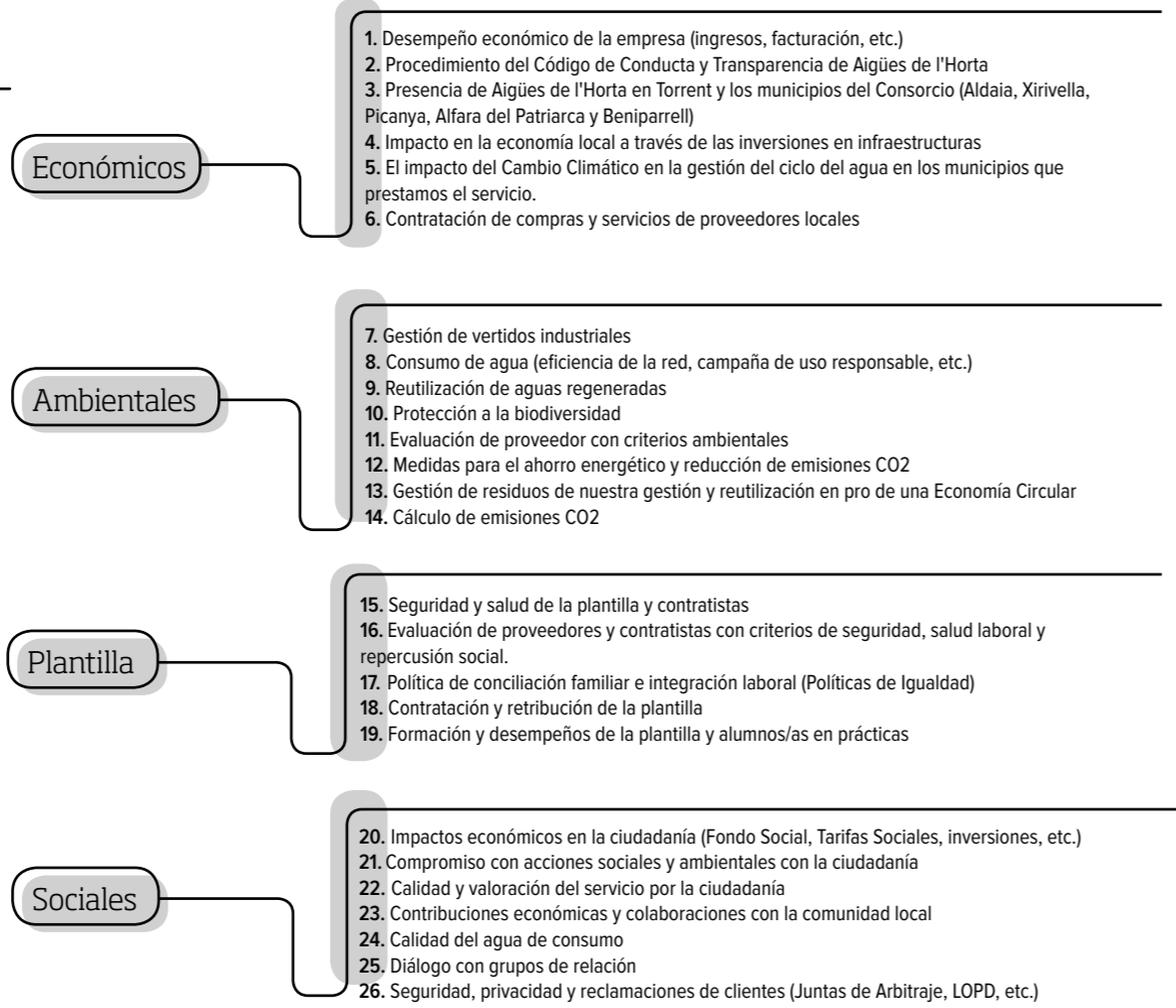
Comprometidos con el reto de 0 accidentes laborales

Mejorar constantemente los indicadores de Seguridad Laboral.



Encuesta de materialidad

Este estudio de materialidad se ha realizado a través de una encuesta on-line en la que han participado una muestra de 44 personas representantes de cada uno de los grupos de relación de Aigües de l'Horta: clientes, proveedores, contratistas, personal de la administración pública, colectivos sociales, comunidad educativa, plantilla y medios de comunicación.



Informe de verificación 2017

Aigües de l'Horta sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2017, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI standards opción esencial

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 2017 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.



Puedes ver el informe en nuestra web



INFORME DE VERIFICACIÓN

ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante **SGS**) ha realizado, a petición de EMPRESA MIXTA AIGÜES L'HORTA, S.A. (en adelante Aigües l'Horta) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2017**. 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.

INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de Aigües 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)
- Comprobación de datos y validación de los mismos con las fuentes

En particular, para ésta Verificación los datos del área económica se evaluaron en conformidad con la certificación de auditoría de las cuentas anuales de la sociedad, efectuada por una entidad independiente. El resto de datos se verificaron utilizando información interna de la organización.

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2017.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2017 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. Begoña Valero Ciscar.

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

AREAS DE MEJORA

Las recomendaciones más relevantes se refieren a los siguientes temas:

1. Hacer más hincapié a la hora de redactar el informe en las acciones sociales que se realizan, ya que son muchas y no se reflejan en su mayoría.



INFORME DE VERIFICACIÓN

PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El análisis de materialidad y la gestión de toda la información recibida de los grupos de relación.
2. Excepcional trazabilidad de los datos.
3. Las líneas de actuación en materia de sostenibilidad son parte de la estrategia global de la organización.

Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El Informe de Desarrollo Sostenible 2017 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 2017 de Aigües l'Horta credibilidad y calidad en la información aportada.

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

- Exhaustividad. Aigües l'Horta dispone de mecanismos y sistemas que le permiten conocer las expectativas de los Grupos de Rotación e identificar la información de relevancia para incorporar al Informe de Desarrollo Sostenible 2017.
- Capacidad de Respuesta. Aigües 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 2017 de Aigües 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 a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRI Standards), así como de la Norma AA1000 Assurance Standard.
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad **Essentials**.
- Aigües 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.

Begoña Valero Ciscar

15 de noviembre de 2018
SGS

© Aigües de l'Horta 2018
Diseño: TARSA (Víctor Hernández)

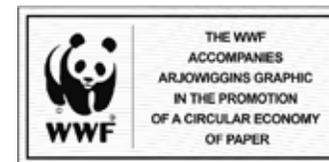
Informe de Desarrollo Sostenible subvencionado por:



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

Al imprimir con papel reciclado, se ahorró lo siguiente : 19 kg de residuos, 3 kg de CO₂, 26 km de viaje en un coche europeo estándar, 745 litros de agua, 42 kWh de energía y 31 kg de madera.

Fuentes : El cálculo de la huella de Carbono, es realizado por la Compañía Labelia Conseil, en base a la metodología Bilan Carbone®. Los calculos estan basados en la comparativa entre el papel elegido producido a partir de fibras recicladas y el papel fibra virgen, y por otra parte en los datos europeos BREF disponibles (papel a partir de fibra virgen). Los resultados se obtienen según datos actualizados y estan sujetos a modificaciones.





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