

# INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE

DESARROLLO SOSTENIBLE,  
NUESTRA HOJA DE RUTA



AIGÜES DE L'HORTA

# Desarrollo sostenible, nuestra hoja de ruta



**Jesús Ros Piles**

Alcalde de Torrent



La sociedad, el mercado, las ciudades... los modelos tradicionales cambian a un ritmo vertiginoso y nosotros debemos hacerlo con ellos, pero ese cambio, esa revolución permanente, puede hacerse de distintas maneras, desde distintas ópticas y ámbitos.

Aigües de l'Horta ha decidido apostar por el progreso, modernizándose, acercándose al ciudadano, avanzando hacia un modelo empresarial moderno y abierto. El

modelo de co-gestión de Aigües es una demostración de que la colaboración entre las administraciones y las empresas puede ser un medio para alcanzar la gestión óptima de un servicio, enmarcándose siempre por la acción responsable y transparente de la Administración, de una manera ética y organizada.

Esta memoria que tiene en sus manos es la demostración de esos avances, ese progreso y la gestión de ese modelo. El desarrollo sostenible, en los ámbitos económico, medioambiental o social, no puede nunca entenderse como una serie de políticas unidireccionales, sino como la búsqueda del consenso y la colaboración, como el avance hacia el nuevo modelo productivo y responsable en nuestro tejido empresarial.

Los esfuerzos de esta compañía en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa en los dos últimos años han sido fruto del trabajo de muchas personas, de la colaboración y el impulso de los trabajadores y trabajadoras, de la dirección y de la necesidad social de una mejora, del apoyo de las personas que día a día confían en nosotros. Han sido muchos los proyectos iniciados o reforzados en este periodo: el fondo social para familias sin recursos, las campañas educativas, la regeneración del agua para riego agrícola, la transparencia corporativa, el aumento de accesibilidad, la gestión moderna del personal...

Estamos trabajando día a día para tratar la cuestión del Ciclo Integral del Agua de una manera sostenible, que garantice el suministro a medio y largo plazo, que cubra las necesidades de las viviendas así como de la agricultura o la industria. Este modelo, el de la gestión del agua sostenible debemos volver a ponerlo en valor, por su eficiencia, por su arraigo, por sus ventajas cualitativas... y aquellos que hemos sido un poco labradores, aquellos de “del cielo aguarda y al cielo teme [...] con ojo inquieto si la lluvia tarda” de Machado, sabemos que cada gota tiene valor, que la lluvia es caprichosa y que la tierra sólo es paciente para algunas cosas.

Seguiremos trabajando.

**Jesús Ros Piles**  
**Alcalde de Torrent**  
**Presidente de Aigües de l'Horta**

Cuando todo fluye



**Salvador Santamaría Amorós**

Director gerente de Aigües de l'Horta



Es para mí un orgullo presentar este año el primer Informe de Desarrollo Sostenible de Aigües de l'Horta. Informe que contiene de forma completa y transparente información sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos ambiental, social y económico.

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo a las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), con la finalidad de ofrecer una imagen fiel y veraz de nuestra actividad a nuestros Grupos de Relación y es fruto del

compromiso, esfuerzo e ilusión de todas las personas que formamos parte de la Compañía.

Aigües de l'Horta presta el servicio del ciclo integral del Agua en el municipio de Torrent y en el Consorcio de Aguas de l'horta integrado por los municipios de Aldaia, Alfara del Patriarca, Beniparrell, Picanya y Xirivella.

El proyecto empresarial de Aigües de l'horta y su modelo de gestión están orientados a la creación de valor sostenible para la Sociedad, en los municipios donde está presente y, para todos los Grupos de relación, con los que queremos tener un diálogo permanente que permita a la Compañía estar cada vez más cerca de la sociedad y de las personas.

Por la naturaleza de su actividad, Aigües de l'Horta centra sus esfuerzos en la gestión eficiente de un recurso cada vez más escaso en el planeta y afronta su gestión con una decidida apuesta por la sostenibilidad, que contribuya a garantizar la disponibilidad del recurso para las futuras generaciones ante las amenazas del crecimiento demográfico y el cambio climático. Con este compromiso invertimos cada año más de 500.000 euros en mejorar las infraestructuras que operamos, para incrementar su eficiencia, seguridad y continuidad del suministro; regenerando cada año cerca de 1,8 hm<sup>3</sup> de agua residual depurada para riego agrícola.

Nuestro decidido compromiso por la sostenibilidad en el plano ambiental se ha traducido en la obtención de la certificación ISO 14.001 en enero de 2016, en la adopción de numerosas iniciativas de reducción de la huella de carbono, como la renovación de la flota con vehículos eléctricos y/o ecológicos que constituyen ya casi la mitad de nuestra flota, la puesta en marcha de programas de reforestación en el área recreativa de la Marxadella en Torrent y el fomento de jornadas para el desarrollo de la economía circular, como la celebrada en Xirivella.

En el año 2016 se ha realizado un considerable impulso a la dimensión social de la compañía que se ha visto materializado en la decisión del Consejo de Administración de ampliar el fondo de solidaridad con los colectivos más vulnerables para el ejercicio 2017, que ha llegado a beneficiar a 526 familias este ejercicio; en el fomento de actos para promocionar la Responsabilidad Social Empresarial con el Congreso Internacional Okko, celebrado en Torrent en el mes de noviembre con más de 400 asistentes; la promoción de iniciativas culturales y de fomento del deporte base en los municipios donde opera la compañía o; el desarrollo de los talleres de Aqualogía en los colegios de primaria y las visitas al Espai del Aigüa para sensibilizar y educar a los más pequeños en el cuidado del agua y el respeto al medio ambiente.

El compromiso con nuestros cerca de 70.000 clientes y 150.000 personas a las que suministramos agua, se materializa en las continuas iniciativas desarrolladas para prestarles una mejor atención, tales como como la cita previa, las servialertas, o el sistema S-Visual para la atención al cliente de personas con discapacidad auditiva en nuestra oficina de Torrent. Y cada año, a través de las encuestas de satisfacción medimos la satisfacción de los clientes con el servicio.

En Aigües de l'Horta nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros empleados se traduce en medidas de promoción de la salud, conciliación de la vida laboral y personal, en medidas de formación y capacitación, con un promedio de 32 horas de formación por empleado, así como, en las medidas de prevención de riesgos laborales, consiguiendo unos índices de siniestralidad muy por debajo del promedio del sector. En Aigües de l'Horta somos una plantilla de 57 personas que trabajamos cada jornada por y para la sociedad en la que operamos, somos personas al servicio de las personas.

En este Informe, hemos querido plasmar la evolución que está viviendo Aigües de l'Horta, acorde a los nuevos tiempos que requieren un enfoque innovador que pone a la sostenibilidad en el centro de nuestra gestión. Estos y otros muchos avances que hemos observado en el año 2016 se encuentran reflejados en el interior del Informe de Desarrollo Sostenible. Estas actuaciones y otras en las que estamos ocupados en este ejercicio en curso, permitirán que Aigües de l'Horta siga siendo una compañía pionera en convertir el tradicional Ciclo Integral del Agua en Ciclo Sostenible del Agua.

# Índice

<b>Conócenos.....</b>	<b>9</b>
1.1. Principales indicadores 2016 .....	10
1.2. La empresa .....	12
1.3. Órgano de gobierno .....	14
Organigrama funcional de A.Horta.....	15
1.4. El ciclo sostenible del agua .....	16
1.5. Nuestro compromiso hacia el Desarrollo Sostenible.....	28
1.6. 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible .....	20
<b>2. Plan de Sostenibilidad .....</b>	<b>22</b>
<b>3. Enfoque de gestión .....</b>	<b>24</b>
3.1. Encuesta de materialidad .....	26
<b>4. Planeta.....</b>	<b>30</b>
4.1. Eficiencia hídrica .....	32
4.2. Control de vertidos.....	34
4.3. Inversiones en infraestructuras hidráulicas.....	36
4.4. Energía y cambio climático .....	38
4.5. Innovación sostenible.....	40
4.6. Educación ambiental.....	44

<b>5. Personas</b> .....	<b>47</b>
5.1. Equipo humano .....	48
5.2. Gestión del conocimiento.....	49
5.3. Igualdad, diversidad y conciliación.....	50
5.4. Seguridad y Salud Laboral .....	51
5.5. Política Social del Agua .....	52
5.6. Colaboración con entidades locales .....	54
<b>6. Valor compartido</b> .....	<b>59</b>
6.1. Compliance .....	60
6.2. Gestión de tarifas.....	62
6.3. Orientación al cliente .....	64
6.4. Customer Counsel.....	66
6.5. Transparencia en la adjudicación de contratos .....	67
6.6. Calidad del agua .....	68
6.7. Valoración del servicio por la ciudadanía .....	69
¿Qué pagas con tu factura? .....	72
<b>7. Informe de desarrollo sostenible</b> .....	<b>74</b>



*Son distintas las aguas que cubren a los que entran al mismo río.”*

*Heráclito de Efeso*

# Conócenos

---

- 1.1 Principales indicadores 2016
- 1.2 La empresa
- 1.3 Órgano de gobierno
- 1.4 El ciclo sostenible del agua
- 1.5 Nuestro compromiso hacia el Desarrollo Sostenible
- 1.6 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible
- 2. Plan de sostenibilidad
- 3. Enfoque de gestión
  - 3.1 Encuesta de materialidad



# 1.1. Principales indicadores 2016

## PLANTILLA



**32 HORAS DE FORMACIÓN**

PERSONAS  
**57**

MUJERES EN PUESTOS  
DIRECTIVOS **50%**

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

## MAGNITUDES HIDRÁULICAS



AGUA REGENERADA PARA  
RIEGO AGRÍCOLA **1.828.798** M<sup>3</sup>

RED DE ALCANTARILLADO  
Y PLUVIALES **500** Km

AGUA SUMINISTRADA  
**10.820.809** M<sup>3</sup>

AGUA PRE TRATADA EN  
DEPURADORA **4.900.803** M<sup>3</sup>



RED DE AGUA  
POTABLE

**602**  
Km

## ECONÓMICOS



CIFRA DE NEGOCIO  
**10.886.626 €**

RESULTADO NETO  
**1.144.893 €**

CLIENTES  
**69.912**

INVERSIÓN EN OBRAS  
PREVISTA EN PRESUPUESTOS

**515.000 €**

## BUEN GOBIERNO



PORTAL DE  
TRANSPARENCIA

PERFIL DEL  
CONTRATANTE

CÓDIGO ÉTICO



COMPLIANCE  
OFFICER

desde marzo 2017

## SOCIALES



INVERSIÓN EN LA  
COMUNIDAD **10.400€**



**4.704**  
GESTIONES ONLINE  
A TRAVÉS DE LA  
OFICINA VIRTUAL

**72.387€** DESTINADOS AL  
FONDO SOCIAL

FAMILIAS  
BENEFICIADAS **526**

CAMPAÑAS  **3.365**  
EDUCACIONALES ESCOLARES

VALORACIÓN DE LA  
EMPRESA POR LOS

CLIENTES **6,80** SOBRE 10 (+0,96%)  
DEL 2015

**1.390** FAMILIAS BENEFICIADAS  
POR LOS FONDOS SOCIALES  
EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

## AMBIENTALES



VISITAS ATENDIDAS EN  
EL ESPAI DEL AGUA  
**1.650**

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

CLIENTES CON FACTURA  
SIN PAPEL **3.935**

ACCIONES PARA LA  
REDUCCIÓN DE  
EMISIONES CO2



**100** ÁRBOLES  
PLANTADOS DURANTE LOS  
DOS ÚLTIMOS AÑOS

## 1.2. 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 nuevas tecnologías y formas de trabajo encaminadas a preservar los recursos naturales.



### 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





# 1.3. Órgano de gobierno

La estructura interna de Aigües de l'Horta se configura de acuerdo a lo siguiente: El Consejo de Administración está integrado de la siguiente manera: 5 de los 11 miembros del Consejo de Administración son propuestos por el Socio Privado, Hidraqua y los 6 restantes son propuestos por el Excmo. Ajuntament de Torrent, cuyo desglose es el siguiente:



# Organigrama funcional de Aigües de l'Horta



## 1.4. El ciclo sostenible del agua



1

### Captación

Según su origen: subterráneo, superficial, marino, etc.



2

### Potabilización

El agua natural se trata para asegurar su máxima calidad.



3

### Transporte

Tuberías, centrales de bombeo y depósitos de almacenamiento.



4

### Distribución

Se vigila la llegada del agua a las casas por telecontrol y telemando.



5

### Consumo

Es necesario una gestión responsable del agua.



6

### Alcantarillado

El agua ya usada se transporta a la depuradora del municipio.



7

### Depuración

Tratamiento de las aguas residuales para su regeneración



8

### Reutilización

El 100% de las aguas regeneradas se reutilizan y se usan para riego agrícola.



9

### Retorno al medio

El agua regenerada sin uso regresa a acuíferos, ríos, lagunas, etc



Agua natural



Agua potable



Agua residual



Agua reutilizada



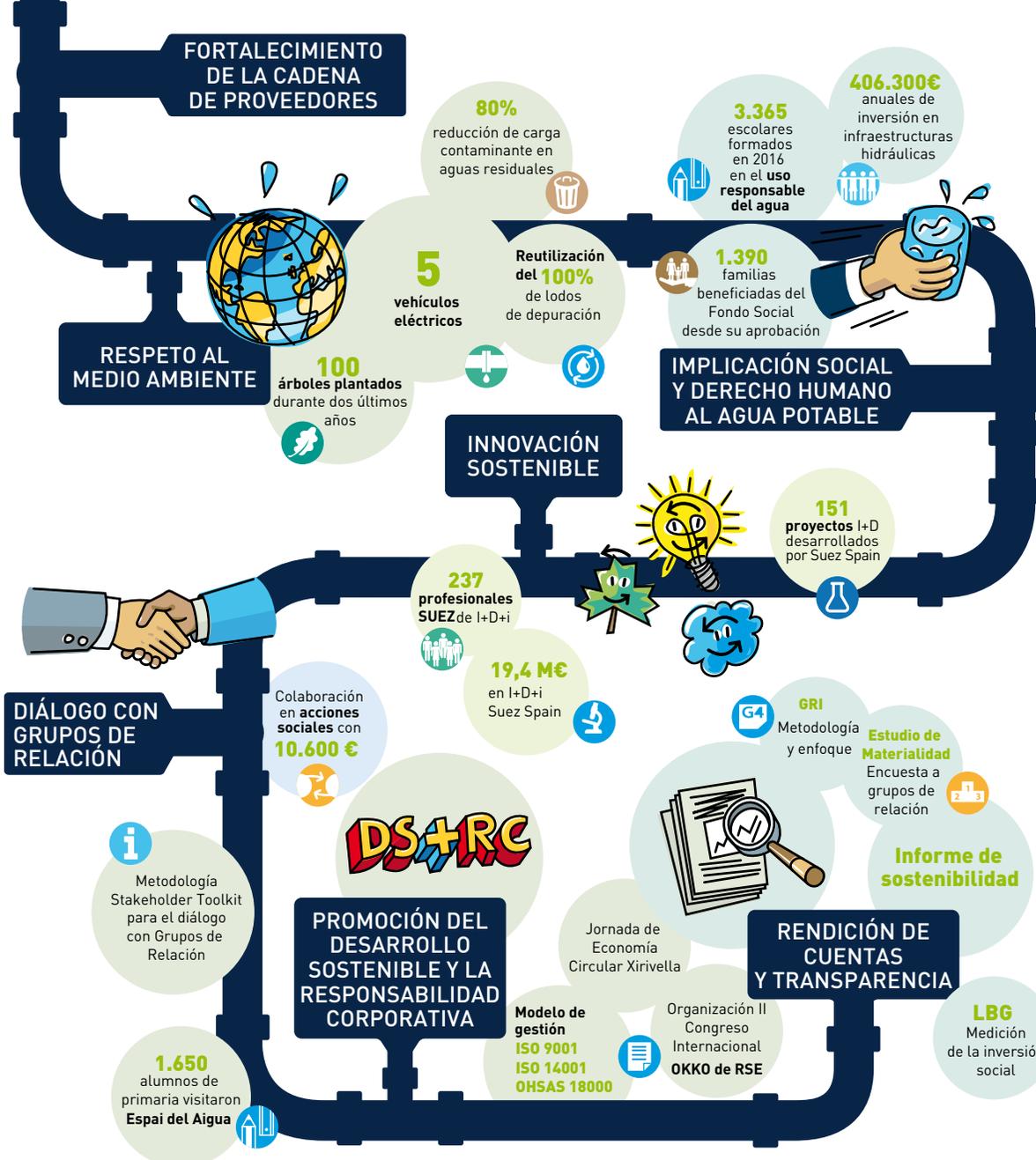
Agua regenerada

# 1.5. Nuestro compromiso hacia el Desarrollo Sostenible

La responsabilidad de Aigües de l'Horta es el compromiso por contribuir al **desarrollo económico sostenible**, trabajando con la **plantilla**, sus **familias**, la **comunidad local** y la sociedad en general, para **mejorar su calidad de vida**.

Nuestra **Política de Desarrollo Sostenible** recoge una manera de actuar, con los **valores y las expectativas** que nuestros grupos de relación nos han demandado, que se sintetiza en los siguientes principios:





Para más información consulta nuestra política de Desarrollo Sostenible

[www.aigueshorta.es](http://www.aigueshorta.es)



## 1.6. 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible

### Torrent forma parte de las Ciudades Valencianas de la Alianza de los Objetivos por el Desarrollo Sostenible

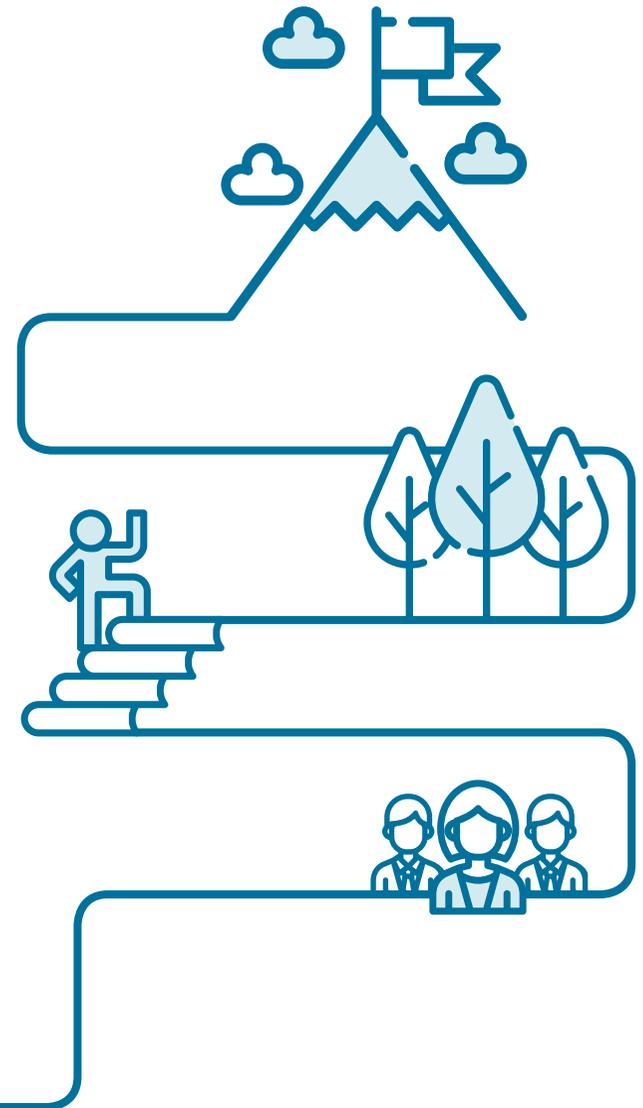
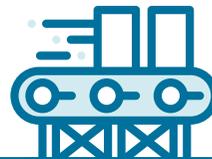
Los **17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)** son parte de una agenda de la ONU que se centrará en los tres elementos interconectados del desarrollo sostenible: **crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental.**

Los **objetivos y las metas** publicadas estimularán la acción para los **próximos 15 años en cinco ámbitos: personas, paz, planeta, colaboración y progreso.**

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 económica.

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





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Enlace a los objetivos de desarrollo sostenible.

## 2. Plan de Sostenibilidad

Las nuevas normas **ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015** como novedad 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 2017.

### CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE E INTEGRADOR (DUSI) EN TORRENT



#### ACCIONES

#### EXPECTATIVAS

Estudio de viabilidad para implantación de ICAP en Torrent señales de cloro y nitratos en continuo	Garantizar la calidad del suministro (agua y cantidad) Crecimiento comercial y posicionamiento en el mercado
Adquisición terminales e implantación completa AGIS. Inicio implantación Wicot cierres hidráulicos automatizados.	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio
Big data (datos básicos del ciclo hidráulico)	Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa
Ampliación Telelectura, administración electrónica de OV en P.I y. colegios. (Finalización del Plan Telelectura contadores año 2016 y Elaboración Plan 2017 Torrent, Picanya, Aldaia)	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio
Viabilidad para la conexión de Calicanto (DUSI) / Elaboración de Estudio y Proyecto para el abastecimiento de agua potable a la zona Oeste del T.M. Torrent	Garantizar la calidad del suministro (agua y cantidad)
Mejora del rendimiento técnico de las explotaciones y ANR	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio
Implantar un sistema avanzado de gestión del drenaje urbano: GALIA; Sensorización progresiva de la red; GIS Avanzado	Eficiencia de la gestión hídrica y ambiental del municipio
Impulso al Espai del Aigüa, Remodelación de completa de contenidos para llegar a más colectivos. Poner el foco en la educación ambiental, patrimonio hidráulico, servicio e innovación	Colaboración en la investigación, divulgación y formación
Certificación ISO 14001 en EDAR	Minimizar los impactos de las infraestructuras, servicios y obras

## ACCIONES CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



### ACCIONES

Renovar progresivamente toda flota de vehículos con eléctricos o híbridos.

Electrolinera EDAR y almacén

Compensación de GEI mediante plantación en zonas recreativas Campañas del día del árbol para compensar CO2

### EXPECTATIVAS

Reducción del impacto ambiental  
Crecimiento comercial y posicionamiento en el mercado

Actividades medioambientales, conservación de los recursos naturales

Cooperación en proyectos ambientales  
Reducción de Huella de Carbono

### ACCIONES

Reforestación de zonas quemadas para compensar huellas de carbono, campañas de sensibilización social.

Fomento factura sin papel.

Registro y certificación de Huella de carbono.

### EXPECTATIVAS

Cooperación en proyectos ambientales  
Reducción de Huella de Carbono

Calidad de los servicios al ciudadano.

Reducción del impacto ambiental  
Reducción de Huella de Carbono

## MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



### ACCIONES

Plafones interdepartamentales

Educación Ambiental, mejora de L'Espai del Aigua, Exposiciones

Formación y generación de contenidos para redes sociales

### EXPECTATIVAS

Mejora en los procesos entre ambas partes

Colaboración en la investigación, divulgación y formación

Información sobre la gestión del Ciclo Integral del Agua

### ACCIONES

Plafones externos con los grupos de relación. Preparación de Informativos exposición a clientes externos. Calidad del Agua. Mantenimiento redes agua y saneamiento.

Elaboración del informe de IDS para Aigües de L'Horta

Elaboración del Plan de Comunicación para Aigües de L'Horta

### EXPECTATIVAS

Información sobre la gestión del Ciclo Integral del Agua

Transparencia en la gestión

Crecimiento comercial y posicionamiento en el mercado.  
Transparencia, gobernanza y rendición de cuentas de la empresa

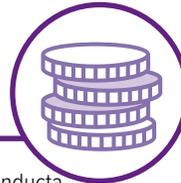
### 3. Enfoque de gestión

En el informe se relacionan los diecisiete **aspectos materiales identificados por Aigües de L'Horta** tras las reuniones realizadas con nuestros grupos de relación así como la escucha activa de los medios de comunicación, encuestas online, foros de expertos, redes sociales e instituciones públicas y sectoriales.



11. Seguridad y Salud de la plantilla y contratistas
12. Política de conciliación familiar e integración laboral (Políticas de Igualdad)

#### Plantilla



1. Procedimiento del Código de Conducta y Transparencia de Aigües de L'Horta
2. Presencia de Aigües de l'Horta en Torrent y los municipios del Consorcio (Aldaia, Xirivella, Picanya, Alfara del Patriarca y Beniparrell)
3. Impacto en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras
4. El impacto del Cambio Climático en la gestión del ciclo del agua en los municipios que prestamos el servicio

#### Económicos



5. Gestión de vertidos industriales
6. Consumo de agua (eficiencia de la red, campaña de uso responsable,...)
7. Reutilización de aguas regeneradas
8. Medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2
9. Gestión de residuos de nuestra gestión y reutilización en pro de una Economía Circular
10. Cálculo de emisiones de CO2

#### Ambientales



13. Impactos económicos en la ciudadanía (Fondo Social, Tarifas Sociales, inversiones, etc.)
14. Compromiso con acciones sociales y ambientales con la ciudadanía
15. Calidad y valoración del servicio por la ciudadanía
16. Calidad del agua de consumo

#### Sociales

De estos aspectos materiales se informan en los siguientes apartados del Informe de Desarrollo Sostenible 2016 de Aigües de l'Horta.

1

Apdo. 6.1 Pág. 60

2

GENERAL

3

Apdo. 4.3 Pág. 36

4

Apdo. 4.4 Pág. 38



5

Apdo. 4.2 Pág. 34

6

Apdo. 4.1 Pág. 32  
4.6 Pág. 42

7

Apdo. 4.2 Pág. 34

8

Apdo. 4.4 Pág. 38



9

Apdo. 4.2 Pág. 34

10

Apdo. 4.4 Pág. 38



11

Apdo. 5.4 Pág. 51  
6.5 Pág. 67

12

Apdo. 5.3 Pág. 50

13

Apdo. 5.5 Pág. 52  
5.6 Pág. 54

14

Apdo. 4.6 Pág. 42

15

Apdo. 6.7 Pág. 69

16

Apdo. 6.6 Pág. 68



## 3.1. 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 22 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.

### ECONÓMICO



1. Desempeño económico de la empresa (ingresos, facturación, etc.)
2. Procedimiento del Código de Conducta y Transparencia de Aigües de l'Horta
3. Presencia de Aigües de l'Horta en Torrent y los municipios del Consorcio (Aldaia, Xirivella, Picanya, Alfara del Patriarca y Beniparrell)
4. Impacto en la economía local a través de las inversiones en infraestructuras
5. El impacto del Cambio Climático en la gestión del ciclo del agua en los municipios que prestamos el servicio.
6. Contratación de compras y servicios de proveedores locales

### AMBIENTALES



7. Gestión de vertidos industriales
8. Consumo de agua (eficiencia de la red, campaña de uso responsable, etc.)
9. Reutilización de aguas regeneradas
10. Protección a la biodiversidad
11. Evaluación de proveedor con criterios ambientales
12. Medidas para el ahorro energético y reducción de emisiones CO2
13. Gestión de residuos de nuestra gestión y reutilización en pro de una Economía Circular
14. Cálculo de emisiones de CO2

### PLANTILLA

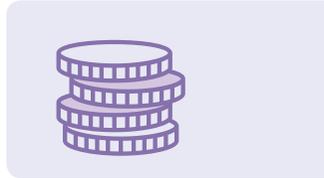
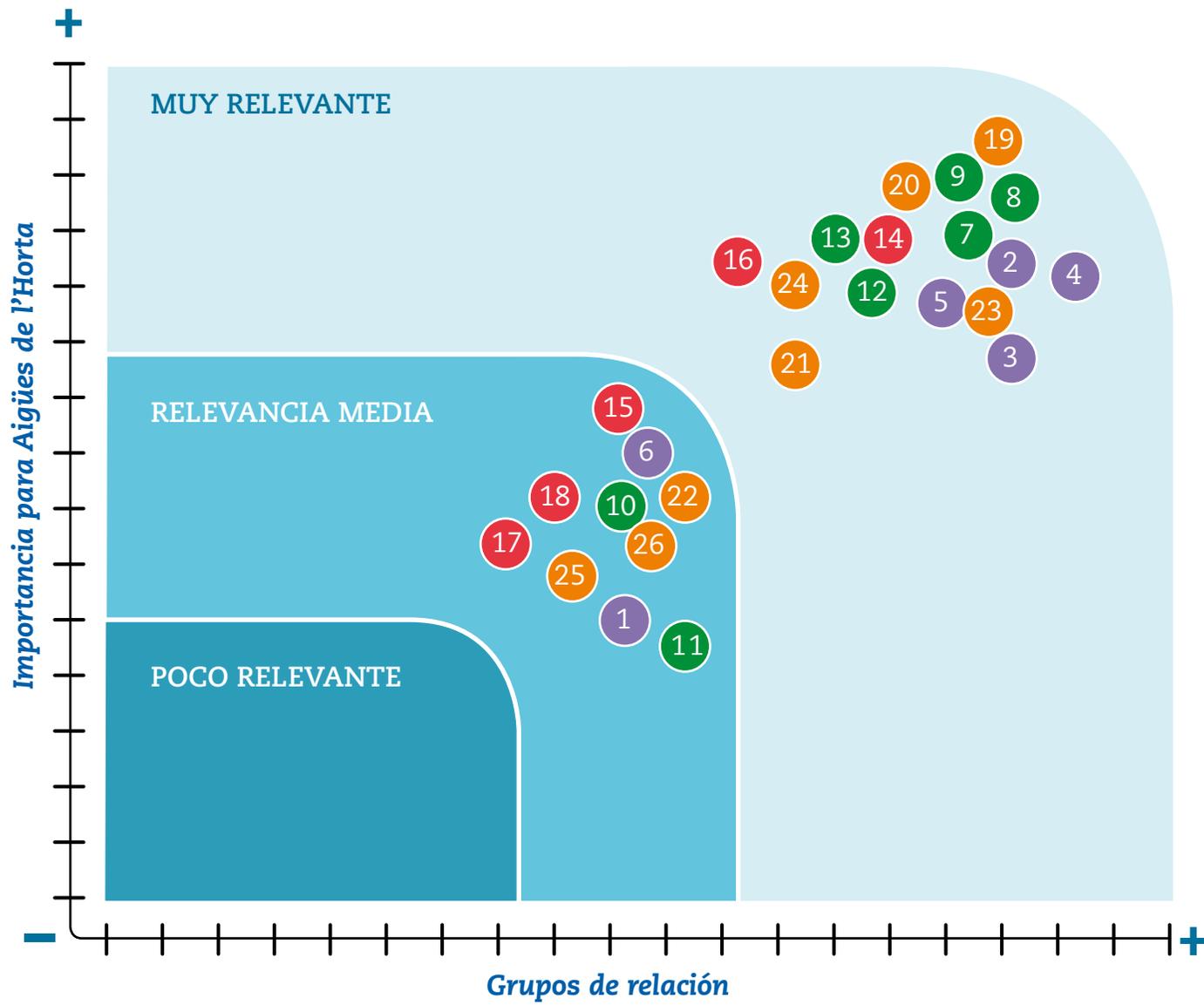


15. Seguridad y salud de la plantilla y contratistas
16. Evaluación de proveedores y contratistas con criterios de seguridad, salud laboral y repercusión social
17. Política de conciliación familiar e integración laboral (Políticas de Igualdad)
18. Contratación y retribución de la plantilla
19. Formación y desempeños de la plantilla y alumnos/as en prácticas

### SOCIALES



20. Impactos económicos en la ciudadanía (Fondo Social, Tarifas Sociales, inversiones, etc.)
21. Compromiso con acciones sociales y ambientales con la ciudadanía
22. Calidad y valoración del servicio por la ciudadanía
23. Contribuciones económicas y colaboraciones con la comunidad local
24. Calidad del agua de consumo
25. Diálogo con grupos de relación
26. Seguridad, privacidad y reclamaciones de clientes (Juntas de Arbitraje, LOPD, etc.)





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

**Mahatma Ghandi**

# Planeta

---

## 4. Planeta

4.1 Eficiencia hídrica

4.2 Control de vertidos

4.3 Inversiones en infraestructuras hidráulicas

4.4 Energía y cambio climático

4.5 Innovación sostenible

4.6 Educación ambiental



## 4. Planeta



El abastecimiento del agua ha constituido una lucha constante a lo largo de la historia para los vecinos de Torrent y de la comarca de L'Horta. Desde los **puentes y acueductos romanos a lo largo del Barranc de l'Horteta**, pasando por los primeros regadíos de la época musulmana con la construcción de acequias, azudes, balsas, etc. Es en el siglo XIX, cuando sufre otra transformación la gestión del agua en la comarca, con la máquina de vapor para elevar el agua de los acuíferos, revoluciona el entorno, la gestión de los recursos y el modo de vida, al transformar las tierras de secano por tierras de regadío de cítricos.

La gestión del agua en nuestra tierra ha condicionado nuestro paisaje, vida y cultura, y **fruto del trabajo colectivo** de nuestra gente por hacer llegar el agua, nos queda como herencia nuestro particular paisaje de huertos y gran parte del patrimonio histórico de nuestra comarca.

Ahora, **Aigües de L'Horta** continua con la apuesta por transformar el tradicional ciclo integral del agua en un ciclo sostenible del agua, gracias a la incorporación de nuevas tecnologías y formas de trabajo basadas en el **concepto de Economía Circular**, encaminado a preservar los recursos naturales.

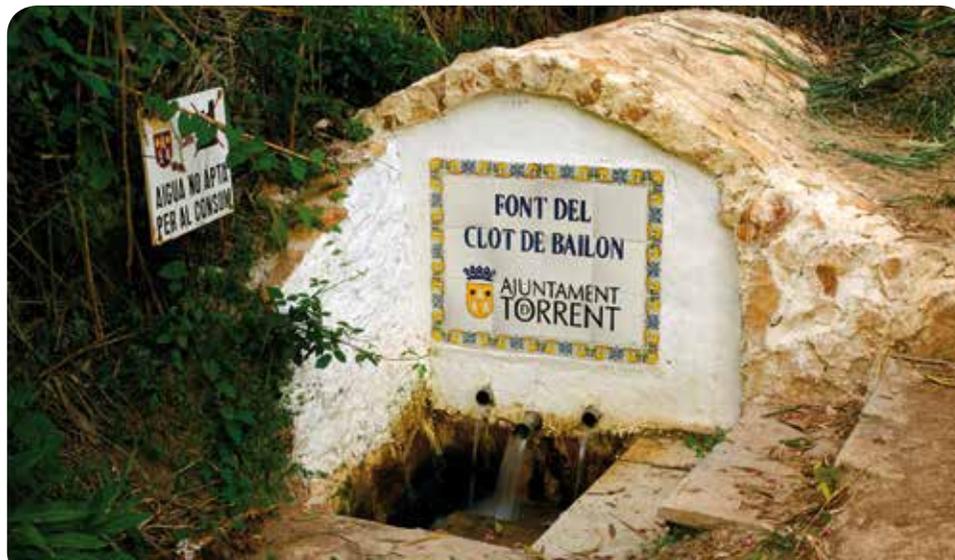
**Conservar nuestro legado ha sido un objetivo prioritario de Aigües de L'Horta para que el agua continúe siendo el recurso natural y transformador de nuestra tierra**



### Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

**ISO 14001** representa la verificación independiente y periódica por parte de un organismo externo de que **nuestra empresa** cumple estrictamente los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como su **compromiso explícito con la sociedad y el entorno** de tomar todas las medidas que sean necesarias para prevenir la contaminación.

Asimismo, se garantiza la mejora continua del comportamiento ambiental de la empresa en todos sus procesos, asegurando que estos se desarrollan logrando una eficaz reducción del impacto ambiental de las actividades, un uso racional de los recursos naturales y energéticos y la promoción entre proveedores y subcontratistas de una actuación ambiental acorde con estos principios.



### Principio 5 RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

Ayudamos a la preservación del medio ambiente y a la lucha contra el cambio climático apoyando la energía sostenible y una gestión eficiente de los recursos hídricos.



## 4.1. Eficiencia hídrica

La EDAR de Torrent tiene una capacidad de tratamiento para agua residual de **18.000 m<sup>3</sup>/día**. Actualmente se registran unos 15.000 m<sup>3</sup>/día, de los cuales únicamente se tratan biológicamente y **reutilizan en agricultura** unos **5.000 m<sup>3</sup>** (concesión a Comunidad de Regantes de Torrent). El resto de caudales se derivan a la depuradora de Pinedo.

Aigües de l'Horta en colaboración con el Ayuntamiento de Torrent, está impulsando la **ampliación y modernización de la Depuradora** con el fin de poder reutilizar en el término municipal de Torrent el **100%** del agua recibida en la EDAR.

Las Campañas para reducir fraudes en las redes de agua potable han permitido detectar **174 fraudes** con un volumen estimado de

**27.915 m<sup>3</sup>**



EDAR de Torrent



Se han utilizado para usos urbanos de prevención de incendios y riego de parques y jardines **73.851 m<sup>3</sup>** de aguas no potables procedentes de pozos de riego.

## Mantenimiento preventivo de la red de alcantarillado y pluviales

Con esta manera se reducen las intervenciones urgentes que suponen molestias y riesgo para los ciudadanos:



MUNICIPIOS	RED LIMPIADA (KM)	Nº IMBORNALES LIMPIADOS
ALDAIA	4,76	10.859
ALFARA	0,47	1.224
BENIPARRELL	2,47	521
PICANYA	0,63	6.664
TORRENT	48,44	4.785
XIRIVELLA	8,27	3.271
<b>TOTAL</b>	<b>65,04</b>	<b>27.324</b>

El rendimiento técnico del conjunto de poblaciones gestionadas por Aigües de l'Horta ha alcanzado en 2016 el 70,7%, situándose la red de abastecimiento de Torrent 71%.

### Acciones 2017

- Ampliar el alcance de la Norma ISO 14001 a la EDAR de Torrent
- Ampliar el servicio de aguas a otras zonas del término municipal



## 4.2. Control de vertidos

Aigües de L'Horta dispone de un **Plan de Control de Vertidos** de la red de alcantarillado municipal de algunos de los municipios en los que opera. El plan de control de vertidos 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

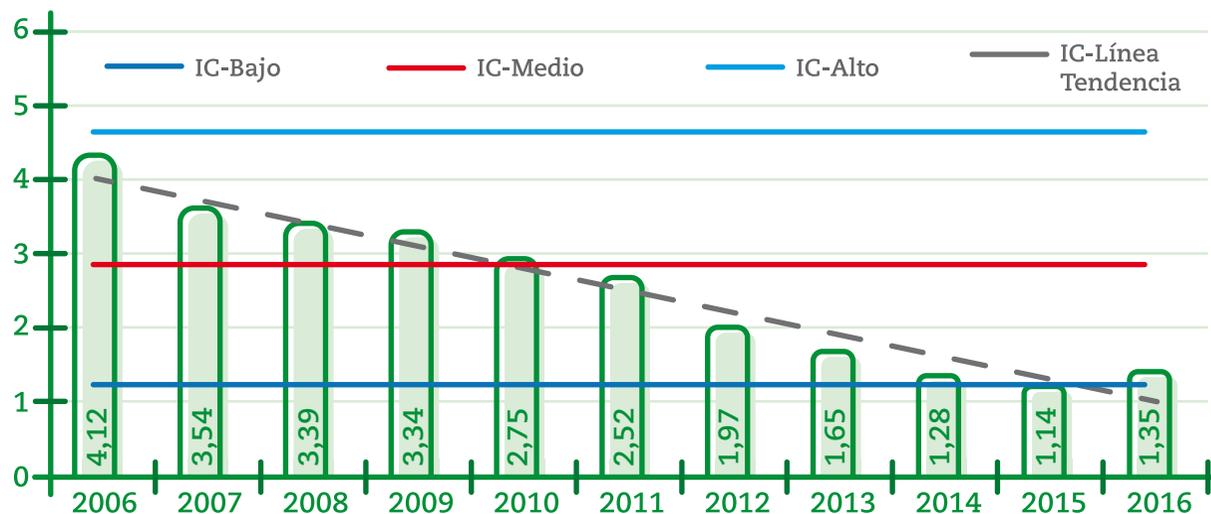
**Se controlan cerca de 2.000 empresas con diferente potencial contaminante según su actividad. Se ha tramitado 43 informes sobre permiso de vertido al alcantarillado, se han realizado 127 análisis en la red de alcantarillado y 132 en arquetas de control de las industrias.**

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.). Gracias a estos trabajos, el índice de contaminación (IC) en los municipios de **Torrent y Aldaia ha descendido desde valores alrededor de 4 a un IC alrededor de 1, como se puede observar en los gráficos** correspondientes a los dos de los municipios con mayor número de industrias.

**Índice de Contaminación medio de Torrent**





## Valoración de residuos

Los lodos producidos en la depuradora se tratan para un uso seguro. En la EDAR de Torrent son aptos para su aplicación agrícola, siendo su producción en 2016 de 2.180 toneladas.

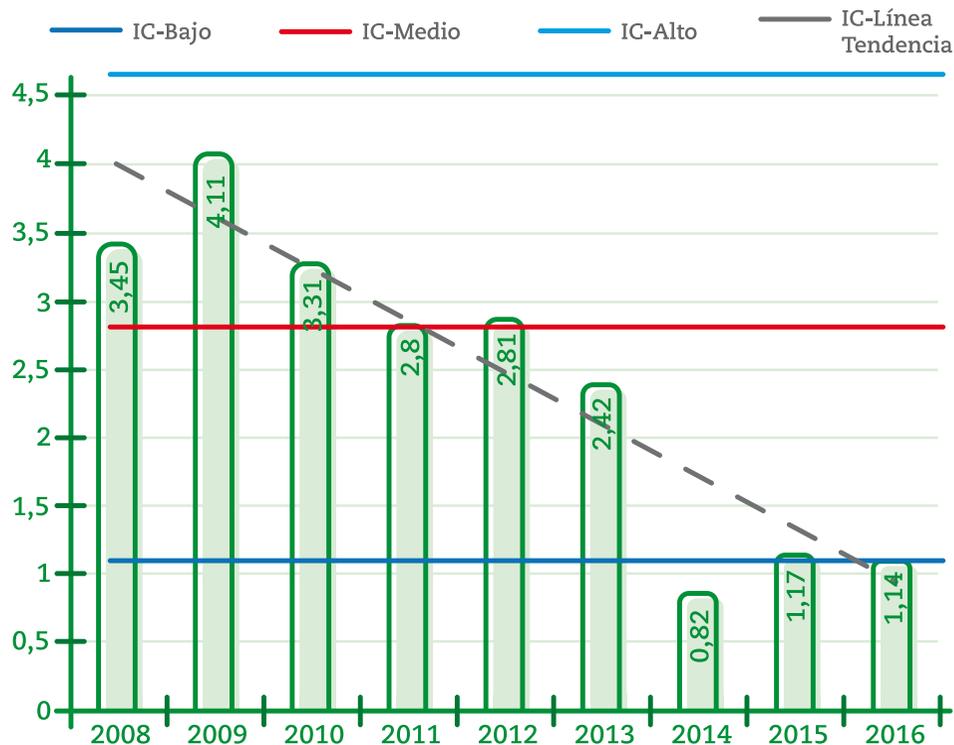
**El total de la producción de lodos son reutilizados (100%) a través de su aplicación directa en agricultura.**

Aigües de l'Horta en colaboración con el Ayuntamiento de Torrent, puso en marcha el "Plan de Control de Vertidos" (PCV) del municipio en el año 2006. El correcto funcionamiento de este PCV permitió que ya en el año 2008 todos los fangos producidos en la EDAR, que originalmente no eran aptos para agricultura, pasaran a poder ser reutilizados para este fin. En el año 2016, el 100% de los fangos generados en la EDAR de Torrent (2.180 Toneladas) se han aplicado en agricultura.

## Índice de Contaminación medio de Aldaia

Aigües de l'Horta se ha adherido a la **Declaración internacional** del sector del agua urbana contra el "monstruo de las cloacas", una iniciativa que parte de la **Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)** que pretende evitar los problemas medioambientales y económicos provocados por obstrucciones y daños en los equipos de las redes de alcantarillado y estaciones depuradoras a consecuencia de las toallitas que se tiran por el inodoro.

La depuradora de Torrent gestionada por Aigües de l'Horta **recoge anualmente alrededor de 150 toneladas de residuos sólidos** y gran parte de esta cantidad, aproximadamente **85 toneladas**, corresponden a toallitas



## Acciones 2017

- Adquisición de equipos para medición en la red de alcantarillado



## 4.3. Inversiones en infraestructuras hidráulicas

### Rehabilitación de la red de alcantarillado con tecnología sin zanja

Las obras de rehabilitación de la red de alcantarillado de la calle **Santa Teresita** se han realizado a través de una **tecnología que no requiere realizar apertura de zanja** para la ejecución de los trabajos. Las ventajas de este novedoso método frente a la rehabilitación tradicional es que permite **reducir** tanto el **tiempo de la actuación**, como las **molestias** originadas a los **usuarios y vecinos de la calle**, evitando la rotura del pavimento, eliminando el ruido, la generación de polvo, disminuyendo la ocupación de espacios públicos, por lo que tendrá una menor afección al tráfico rodado, etc.

Además, se trata de un sistema **más respetuoso con el medio ambiente que la tradicional de excavación a cielo abierto**, ya que tanto los materiales utilizados como los procesos tienen un rendimiento medioambiental más sostenible. No se generan residuos ni escombros y el gasto energético es inferior al del método tradicional.



Obras de mejora de la red de agua potable en Picanya



**15.730 €**

El presupuesto de la obra es de **15.730 €** y el plazo de ejecución de tan solo dos días, no llegando siquiera a cortar el tráfico en la calle Santa Teresita gracias a la nueva tecnología empleada.

## Fondos de Renovación

En Torrent se han realizado importantes obras de renovación y mejora de las infraestructuras hidráulicas en especial de pluviales.

### A continuación, se detallan las principales actuaciones realizadas en los distintos municipios gestionados por Aigües de L'Horta:

#### Obras de renovación integral de la red de agua potable en las calles Virgen de Montserrat y Bonavista de Picanya

Entre las actuaciones a ejecutar se encuentra 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 conducciones de distribución de agua potable a renovar tienen una longitud total de 225 m y actualmente están constituidas por materiales antiguos, mientras que las acometidas domiciliarias a renovar ascienden a 16 unidades. Las nuevas conducciones permitirán mejorar el servicio prestado y aumentar el rendimiento de las redes, al sustituir las tuberías de aquellos tramos que concentran un mayor número de averías debido a su antigüedad y estado, por tuberías de nueva generación con materiales de primera calidad.

#### Obras de renovación de la tubería de agua de la calle Banda Círculo Católico, 3ª fase.

En diciembre de 2016 se iniciaron las obras de renovación de la red de agua que discurre por esta calle que presenta problemas de frecuentes averías por deterioro del material de la conducción. La obra contempla la sustitución de 181 ml de tubería de polietileno por tubería de fundición dúctil de DN 100 mm y 13 acometidas.

#### Otras actuaciones

Otras actuaciones realizadas en la red de agua potable ha sido la renovación de tubería en C/. Picanya con Padre Feijoo, C/. Francisco Lozano, Calles Reina Sofía con Juan Roig Soler, y C/. San José. En la red de saneamiento se han Instalado imbornales y rejas en varias calles, Colector de la calle Murcia, Canal drenaje pluvial C/. Virgen del Olivar e Imbornales calle Comare Pilar Marti. El importe total ha sido de 95.820 €

#### Acciones para 2017

- Mejora de la red de saneamiento y colectores



## 4.4. Energía y cambio climático



### Compromisos

Pacto por la Biodiversidad para las grandes empresas (2016). Promovido por el **MAGRAMA y la Fundación Biodiversidad**, Aigües de l'Horta también está incluida en este pacto, a través del grupo **SUEZ Water Spain** y se compromete a incluir en su gestión la conservación y uso sostenible de la biodiversidad. Para ello, se ha aprobado una política específica de **protección de la biodiversidad**.

**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 2016 un total de **6.804 litros**. Asimismo, se estima que un solo litro vertido en el desagüe contamina hasta 1.000 litros de agua, de ahí que el cálculo estimado de agua que no se ha contaminado gracias a esta campaña se sitúe entorno a los 6 millones de litros.

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 unos **7.927 kilos de dióxido de carbono (CO2) a la atmósfera**.



### Árboles para absorber las CO2

Campaña de **replantación con 50 árboles autóctonos**, entre QuercusIlex y CeltisAustralis, en el Área Recreativa La Marxadella (El Vedat). Esta iniciativa se desarrollará con la **colaboración** de nueve centros escolares del municipio y la Asociación de vecinos El Vedat más 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, la compañía gestora del ciclo integral del agua en el municipio 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.



**La huella de carbono que compensarán estos árboles supera la que genera todo el papel reciclado utilizado en la oficina de Torrent de Aigües de l'Horta**



Recogida de aceite doméstico usado en Beniparrell



Punto informativo ambiental  
Carga de vehículos eléctricos



La recogida de aceite doméstico de Aigües de l'Horta evita contaminar 6 millones de litros de agua



#### Acciones 2017

- Ampliar la flota de vehículos con energía renovable.
- Certificación de Huella de Carbono.

## 4.5. Innovación sostenible

### Gestor de Operaciones en Terreno (GOT)

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

#### Las ventajas que aporta principalmente son:

- Reducción de plazos en la comunicación de trabajos, ya que cualquier incidencia que aparezca se actualiza automáticamente, así como el cierre de la misma.
- Eliminación del uso de papel, ya que todas las órdenes se gestionan a través de la plataforma GOT, asegurando una trazabilidad y optimización del equipo en todas las tareas realizadas.



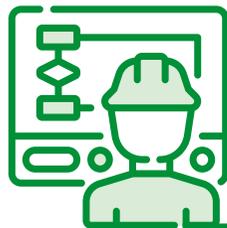
Operario gestionando ordenes de trabajo (GOT)

## 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 cada torre hacen posible una barrera de protección contra incendios de más de 1.500 m2.



Cañones de agua en funcionamiento (sideinfo)



## Telelectura

La Telelectura permite disponer de la información de los consumos en tiempo prácticamente real. Gracias a ella, se tiene una mayor transparencia hacia el cliente. La calidad del servicio que aporta se basa en la fiabilidad de los datos de facturación.

En cuanto a la mejora del agua, los puntos principales son:

- Control y mejora del rendimiento de la red
- Gestión eficaz de la demanda
- Detección rápida de fugas

En cuanto a la gestión interna, se produce una optimización de los ciclos lectura-facturación y una reducción en los riesgos laborales al disminuir el número.



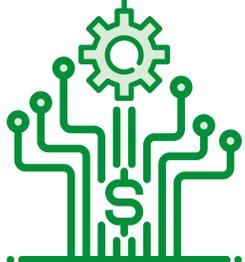
## Principio 7

### INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Innovamos en nuestros productos, servicios y procesos siguiendo los criterios de desarrollo sostenible e incorporamos los principios de economía circular a nuestro modelo de negocio

### Acciones 2017

- Implantación del Sistema GALIA (Gestión Avanzada de Limpieza de Alcantarillado).



## 4.6. Educación ambiental

**Aqualogia** es el programa 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. 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 y ciclos formativos.*



Visita escolar a la EDAR de Torrent

Aqualogia en Aldaia



## Espai del Aigua de Torrent

El Espai de l'Aigua es una instal·lació cultural, didàctica i lúdica, ubicada en el Centre Ambiental del Vedat, que explica de una manera fàcil, però documentada i precisa, el cicle integral del aigua i la seva importància decisiva per a la vida i les activitats humanes.

També informa sobre la història del aigua en Torrent i com el aigua ha estat un element fonamental per al creixement econòmic de la comarca.

En la exposició permanent recorre la història del aigua en la ciutat i la evolució del subministre fins a l'actualitat.



Visita al Espai del Aigua

1.650

Visitas atendidas en el espai del aigua

## Representación de la Gota Viajera

La funció teatral 'La gota viajera', protagonitzada per Súper-gota, dirigida al alumnat de 3º i 4º de primària, han assistit més de 500 estudiants dels municipis de Torrent, Aldaia i Picanya. Durant l'espectacle el alumnat ha profunditzat sobre les etapes del cicle natural i urbà del aigua, formes de estalviar i la importància que té fer-ho per a tots els éssers vius del planeta.



Han asistido más de 500 estudiantes



Representación de la Gota Viajera

### Acciones 2017

- Exposición H2O!!! El agua en tu ciudad.

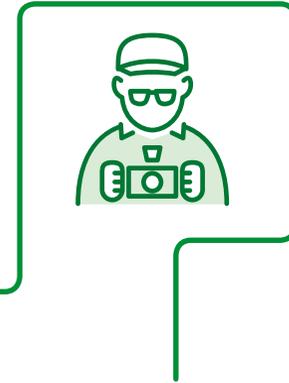




Día del Árbol en la Martxadella



Jornada puertas abiertas en la EDAR



### Concurso de Murales

Concurso anual de murales para centros educativos de primaria con la temática el Agua y el Medio Ambiente. El centro ganador el I Edición fue el CEIP Madre Petra de Torrent.

### Repoblación en el día del Árbol

9 centros educativos participaron en la repoblación y los talleres educacionales con motivo del DM del Árbol

### Participación en la Primavera Educativa en Valencia

Aigües de l'Horta presentó la oferta educacional ambiental que está llevando a cabo.

### Visitas a la EDAR de Torrent

361 personas asistieron a las charlas divulgativas en las jornadas de puertas abiertas y visitas programadas de la estación depuradora



Han participado  
alumnos **1.215**



*Durante el año 2016, 1.215 alumnos y alumnas de 16 colegios de Torrent y del consorcio de Aigües de l'Horta han participado en los talleres de Aqualogía.*

Aqualogia en Alfara del Patriarca



*La valoración media de los talleres por el profesorado en una escala del 1 al 5 es 4,93.*



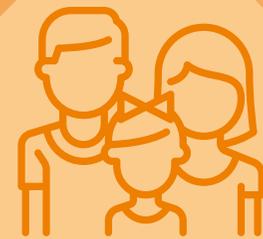
*El agua canta y nace en paraísos. El agua habla sin parar y nunca se repite".*

*Octavio Paz*

# Personas

---

- 5.1 Equipo humano
- 5.2 Gestión del conocimiento
- 5.3 Igualdad, diversidad y conciliación
- 5.4 Seguridad y Salud Laboral
- 5.5 Política Social del Agua
- 5.6 Colaboración con entidades locales



## 5.1. 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.

**Relación laboral por tiempo indefinido.**



**91,89%**  
de la plantilla

### Cantidad de contratos

31/12/2016

Indefinidos

18

33

Indefinidos tiempo parcial

2

1

Eventual circunstancias Producción

0

1

Interinidad

0

1

Jubilación Parcial

0

1

**TOTAL**

20

37

**57**

**Han realizado prácticas laborales:**

2 Estudiantes de la UPV (Universidad Politécnica de Valencia).



Y otro estudiante de la UPV del Master Universitario de Ingeniería Ambiental en la EDAR de Torrent.

## 5.2. Gestión del conocimiento

La atención de las necesidades formativas de la empresa constituye una cuestión prioritaria.

Algunos datos tras la ejecución del plan de formación 2016 elaborado a partir de las necesidades formativas detectadas en cada área:

Horas de formación

1.899

Actividades formativas

12

Promedio de 32 horas de formación por persona trabajadora

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



### Principio 2 EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

Favorecemos el desarrollo profesional y personal, respetando la igualdad de oportunidades y un entorno de trabajo seguro y saludable.



## 5.3. Igualdad, diversidad y conciliación

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



**Divulgación Respecto a la sensibilidad externa en materia de Diversidad y Fomento del Empleo Joven, cabe destacar, en el último año las siguientes actuaciones:**

### Compromisos

**Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016**, una iniciativa del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, cuyo objetivo es promover y complementar la formación de jóvenes universitarios y de ciclos superiores de formación profesional, favoreciendo su futura incorporación al mercado de trabajo mediante prácticas en la empresa durante los últimos años de estudio.

**Pacto de Estado por la Infancia que ha promovido UNICEF España (2014)** con el objetivo de blindar los de niños y niñas de España. Entre las acciones propuestas por Unicef dentro de la adhesión a este convenio se encuentran mejorar la orientación de los programas de apoyo a las familias y los servicios de calidad, invertir en infancia y fomentar el empleo como elemento clave de reducción de la pobreza.

**En el 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad de Aigües de l'Horta, fue de las primeras empresas valencianas pionera en disponer de un Plan de Igualdad. En 2016 se aprobó su 2º Plan.**



- Suma de la plantilla con actos para celebración del Día Contra La violencia de Género y el Día Internacional de la Mujeres.
- Participación en la campaña de la ONU "HeforShe" en su difusión dentro de la campaña #Rompiendoestereotipos a través de Twitter y Facebook.

## 5.4. Seguridad y Salud Laboral

### Certificación OHSAS 18001 y auditoría reglamentaria

En 2016 Aigües de l'Horta llevó a cabo de forma satisfactoria la auditoría externa de todas sus actividades e instalaciones según el **Real Decreto 39/1997** y, simultáneamente, la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral según el estándar internacional **OHSAS 18001:2007**, sobre seguridad y salud en el trabajo.

### Durante los últimos 3 años no ha habido accidentes.

“**Nuestras Reglas que Salvan**”, programa cuyo objetivo es evitar el riesgo de accidentes mortales. Estas reglas han sido divulgadas a toda la plantilla de Aigües de l'Horta y de las empresas contratistas. Además, se han identificado las situaciones en las que el cumplimiento de dichas reglas puede resultar más complicado, con el fin de proponer el correspondiente plan de acciones correctoras.

Fraternidad-Muprespa colaboradora de la Seguridad Social ha entregado a Aigües de l'Horta el diploma de reconocimiento Bonus correspondientes a la Campaña 2013. Este incentivo lo otorga la Dirección General de la Ordenación de la Seguridad Social a través de Fraternidad-Muprespa, una vez comprobada la concurrencia de los requisitos previstos por la normativa vigente en materia de Seguridad Social. Este es un reconocimiento público a aquellas empresas que han contribuido eficazmente a la disminución de la siniestralidad, con la realización de actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

### Datos significativos de siniestralidad en el 2016



ACCIDENTES



**Se encuentra la necesidad de dotar al personal de la EDAR de Torrent de un sistema de detección, aviso y asistencia remota en caso de accidente o emergencia en la realización de trabajos en solitario. La puesta en marcha de este dispositivo está prevista para el año 2017**

### Acciones 2017

- Seguimiento de la seguridad y salud laboral de las empresas contratistas.



## 5.5. Política Social del Agua

### Fondo Social

En 2016 Aigües de L'Horta destinó 72.387 euros al Fondo Social dirigido a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

El objeto 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

**1.067** clientes se acogieron a esta modalidad.



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



### Tarifas

[www.aigueshorta.es/ESP/1110.asp?origen=/ESP/1110.asp&desti=/ESP/961.asp](http://www.aigueshorta.es/ESP/1110.asp?origen=/ESP/1110.asp&desti=/ESP/961.asp)



**526** familias se beneficiaron del Fondo Social



Explotación	Concepto	Tarifa
ALDAIA	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros Familia numerosa 7 o más miembros Jubilados
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros Familia numerosa 7 o más miembros Jubilados
PICANYA	AGUA	Familia numerosa Pensionistas o Jubilados con aforo Pensionistas o Jubilados con contador
	ALCANTARILLADO	Pensionistas o Jubilados con aforo Pensionistas o Jubilados con contador
TORRENT	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros casco urbano Familia numerosa 5 o 6 miembros vedat Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano Familia numerosa 7 o más miembros vedat
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros Familia numerosa 7 o más miembros
XIRIVELLA	AGUA	Familia numerosa

### Principio 6 IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO HUMANO AL AGUA

Cooperamos con organizaciones públicas y privadas para impulsar el derecho humano al agua y el desarrollo local, y aportamos nuestro conocimiento para fomentar un uso sostenible del agua.

#### Acciones 2017

- Pago de recibos con frecuencia mensual y cuota regular adaptada al consumo.
- Aumentar el importe al Fondo Social.



## 5.6. Colaboración con entidades locales

**Aigües de L'Horta** ha desarrollado en 2016 en varias **colaboraciones** con entidades locales entre las cuáles detallamos las siguientes.

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**.

- Campaña No pases factura al Planeta: 4.000 €
- Jornada de Economía Circular: 3.000 €
- II Congreso Internacional OKKO: 3.000 €
- Donación Asociación Española contra el Cancer: 600 €
- Colaboración con ADISTO en la adquisición de obsequios para el congreso OKKO



Visita de Fesord en la puesta en marcha del sistema S-Visual

**LBG, reconocido por el 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.**

**Dow Jones Sustainability Index.**



## Jornada Economía Circular

Aigües de l'Horta ha organizado con motivo del Día Mundial del Reciclaje una jornada gratuita sobre Economía Circular en Xirivella. La sesión abarcó las formas de afrontar la gestión sostenible de los recursos desde diferentes sectores como el agua, el reciclaje y la energía.

Representantes de Ecoembes, Red Eléctrica Española, la Fundación para la Economía Circular, AIMPLAS- Instituto Tecnológico del Plástico y la Asociación Valenciana de Empresas del Sector de la Energía fueron los encargados de ofrecer los casos prácticos que han llevado a las organizaciones a convertirse en referentes en materia de sostenibilidad y economía circular.



Jornada sobre Economía Circular en Xirivella

**A las Jornadas asistieron  
alrededor de 200 personas**

## II Congreso Internacional OKKO

El Auditori de Torrent acogió el 24 de noviembre la segunda edición de OKKO, un congreso que involucra a empresas líderes, comprometidas y concienciadas con el cambio social para que emprendedores y nuevas empresas puedan descubrir las claves y beneficios de implementar la Responsabilidad Social en el seno de su institución o empresa.

El congreso OKKO contó con dos mesas redondas bajo el marco temático de “Buen gobierno y Responsabilidad Social Empresarial” y “Sostenibilidad y Derechos Humanos”. Iberdrola, Ikea, Baleària, Correos, ONCE, Coca Cola y Johnson and Johnson serán las empresas participantes de esta jornada que se clausurará con la ponencia de Pacto Mundial.



### Principio 8 DIÁLOGO CON GRUPOS DE RELACIÓN

El diálogo y la comunicación nos permiten conocer las expectativas de los colectivos con los que nos relacionamos y con ellos generamos valor compartido.

### Acciones 2017

- Pago de recibos con frecuencia mensual y cuota regular adaptada al consumo.
- Colaboración con el Ajuntament de Torrent y entidades locales para favorecer la protección medioambiental, el bienestar social, la cultura, educación y hábitos saludables.

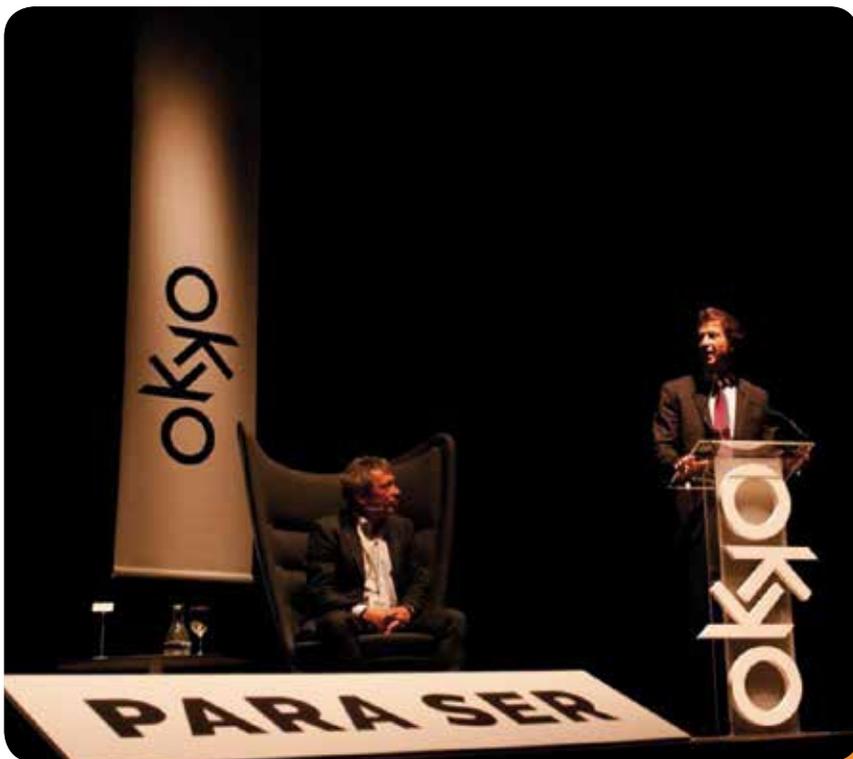


Okko congreso



Okko congreso

*Al congreso asistieron alrededor de 400 congresistas.*



Okko congreso



Okko congreso

*La Jornada contó con una mesa redonda sobre la importancia de aplicar un modelo de gestión sostenible en el sector del agua.*



*Una sociedad se define no solo por lo que crea, sino por lo que se niega a destruir".*

*John Sawhill*

# Valor compartido

---

6.1 Compliance

6.2 Gestión de tarifas

6.3 Orientación al cliente

6.4 Customer Counsel

6.5 Transparencia en la adjudicación de contratos

6.6 Calidad del agua

6.7 Valoración del servicio por la ciudadanía

6.8 Informe DS 2016



## 6.1. Compliance

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.

Durante el 2016 se estuvo trabajando en la redacción del **Código de Conducta**, y ahora en el 2017, el Consejo de Administración aprobó y **actualmente está publicado y disponible para todos los profesionales**, colaboradores, proveedores de Aigües de L'Horta y por supuesto de la ciudadanía.



**Enlace al Código de Conducta:**

[www.aigüeshorta.es/DOC/A\\_HORTA\\_Codigo\\_de\\_conducta.pdf](http://www.aigüeshorta.es/DOC/A_HORTA_Codigo_de_conducta.pdf)



### Acciones 2017 Compliance



Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2010 de 22 de junio por la que se modifica la **Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre**, del Código Penal, se introdujo en el ordenamiento jurídico español la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

A su vez, el grupo de sociedades del que forma parte el socio privado diseñó e implantó un modelo de prevención de la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Además, ha ido adoptando una

serie de políticas y normas internas de conducta, integradas en el conjunto de prácticas de buen gobierno y desarrollo de sistemas de control.

Este modelo de prevención, así como el conjunto de políticas y normas de actuación, se fueron comunicando a las sociedades del grupo, y éstas han implementado actuaciones para prevenir la responsabilidad penal corporativa y de sus administradores, las cuales se han ido trasladando a sus sociedades participadas, en las cuales se han venido implementando como mejores prácticas.

Fruto de la evolución de las actuaciones que se han ido realizando desde 2012 y atendidas las nuevas exigencias de la L.O. 1/2015 e interpretaciones de la misma efectuadas por la **Fiscalía General del Estado**, se presentará al Consejo de Administración durante el 2017 la implementación de un programa autónomo e independiente de prevención de delitos o Corporate Compliance. Por ello, se está elaborando una matriz de riesgos contenida que identifica, analiza y evalúa los riesgos penales a los que podría verse expuesta en el desarrollo ordinario de las actividades que configuran su objeto social.

## 6.2. Comité de Desarrollo Sostenible

Aigües de l'Horta en su compromiso hacia el Desarrollo Sostenible en los ámbitos económico, social y medioambiental está trabajando en un proyecto piloto en el sector del agua basado en el Diálogo con nuestros Grupos de Relación. El proyecto comienza con la creación del Comité de Desarrollo Sostenible formado por los representantes de cada área que se reúnen periódicamente a lo largo del año, de este modo se obtiene una visión y una participación de 360º de toda la Compañía. Como fruto de estos talleres de trabajo o “workshops” se ha trazado un Plan de Diálogo con los diferentes Grupos de Relación de escucha activa..

Aigües de l'Horta además cuenta una metodología y un software específico denominado “Stakeholder Toolkit”, que orienta y gestiona toda la información obtenida en los workshops del Comité de Desarrollo Sostenible.

Desde el inicio del proyecto(2015) el Comité de Desarrollo Sostenible se ha reunido en 7 ocasiones. Los responsables de las distintas áreas de Aigües de l'Horta se han entrevistado en 14 ocasiones con los diferentes Grupos de Relación desde comunidades educativas, ONGs, asociaciones, administración pública, comunidades de regantes, empresas, etc... De estos encuentros han surgido varias acciones que se han materializado a lo largo del 2016 y que forman parte del Plan de Sostenibilidad de Aigües de l'Horta que se reflejan en el presente Informe de Desarrollo Sostenible.



Reunión comité de desarrollo sostenible A.Horta

## 6.3. Gestión 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 de los municipios. Esta propuesta se lleva al Consejo de Administración de la empresa mixta o del Consorcio para ser analizada y aprobada en su caso. Posteriormente, el informe con el acuerdo del **Consejo de Administración** más el expediente tarifario e informes de los técnicos municipales, pasan por el Pleno del Ayuntamiento quien tiene la facultad de establecer el acuerdo sobre el dictamen de dichas tarifas.

Por otro lado, en la **Comunidad Valenciana** 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.



### Alfara del Patriarca



Tarifas de agua y saneamiento de Alfara del Patriarca

### Aldaia



Tarifas de agua, conservación, alcantarillado y vertidos de Aldaia

### Picanya



Tarifas de agua y saneamiento de Picanya

### Beniparrell



Tarifas de agua y saneamiento de Beniparrell

### Xirivella



Tarifas de agua y saneamiento de Xirivella

### Torrent



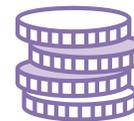
Tarifas de agua y saneamiento de Torrent

## Funciones en la prestación del servicio

### Regulador

(Ayuntamientos y Comisión de Precios de la Generalitat 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, knowhow, 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.

### Principio 1 BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA.

· Cumplimos con la legalidad vigente y procuramos anticiparnos a la normativa, respetando siempre los derechos humanos y la competencia leal.

### Principio 10 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA.

· Somos transparentes y publicamos información de nuestras actividades y de la política de desarrollo sostenible

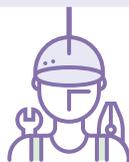
## 6.4. Orientación al cliente

21.108

Llamadas atendidas por teléfono de atención al cliente.



902 250 270 de lunes a viernes de 8:00 a 21:00h



900 203 101  
Teléfono de averías 24/7

### Atención al cliente sin barreras.

Aigües de L'Horta dispone del servicio de atención al cliente S. Visual, un servicio de atención al cliente con video interpretación en lengua de signos. Este servicio es gracias a un convenio de colaboración con la Federación de Sordos de la Comunidad Valenciana (FESORD)



Si no cumplimos con nuestro compromiso, te compensamos económicamente por las molestias.



13 compensaciones por incumplimiento de los compromisos en 2016.



4.704

Gestiones on-line a través de la oficina virtual.

31.041

Personas atendidas en las oficinas de atención al cliente.

10.782

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

En Aigües de l'Horta nos comprometemos a cumplir nuestros 7 compromisos para demostrarte que estamos mejorando el servicio, así como obtenemos una mayor calidad. Nuestros compromisos son auditados según la **Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad**.

- Instalación del contador en 24 horas. Priorizar la instalación del contador, reduciendo así, el espacio de tiempo que el cliente está desabastecido.
- Aviso de exceso de consumo. Aigües de l'Horta informa a sus clientes de aquellos consumos anómalos que pueden ser originados por deficiencias en las instalaciones interiores de los inmuebles.
- Respuesta a las reclamaciones. Valoramos las opiniones de los clientes cuando el servicio que reciben no alcanza sus expectativas.
- Presupuesto de acometidas de agua y alcantarillado. Agilizamos la comunicación con nuestros clientes, reduciendo así el tiempo de espera desde su solicitud.
- Comunicación de evolución bancaria. Aumentamos la confianza con nuestros clientes, agilizando la comunicación ante cualquier incidencia con su entidad bancaria.
- Exactitud en la factura. Las facturas emitidas se efectúan con la máxima exactitud, teniendo en cuenta las lecturas realizadas y las tarifas vigentes en cada momento.
- Ejecución de acometidas de agua y alcantarillado. Priorizamos la ejecución de acometidas, reduciendo así el espacio de tiempo que el cliente está desabastecido.



*En el 2016 se estableció el servicio de cita previa, con esta mejora los clientes pueden ser atendidos sin esperas ni colas.*

### Principio 3 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

· Ofrecemos productos y servicios innovadores con los más altos estándares de calidad y excelencia.

## 6.5. Customer Counsel

### Customer Counsel



La figura del Customer Counsel tiene por objeto potenciar el diálogo y el compromiso, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de aquellos clientes que, una vez agotada la vía ordinaria, no están de acuerdo con la respuesta obtenida por nuestra parte.

Constituye la última opción amistosa, para responder a la clientela y encontrar una solución a su reclamación.

Y con esa finalidad, actúa con imparcialidad frente a las partes, con transparencia en la gestión, con confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de atención al cliente.



0 Reclamaciones  
Customer Counsel

344 Reclamaciones  
recibidas

La Oficina del Customer Counsel dispone de una web en la que se explica



## 6.6. Transparencia en la adjudicación de contratos

Las instrucciones internas regulan los procedimientos de contratación de Aigües de l'Horta. Éstas se publican en la web una vez aprobada por el Consejo de Administración de la compañía ya que no se aplican las normas generales de adjudicación de los contratos previstos en la Ley de Contratos del Sector Público.

### Perfil del Contratante

Desde esta página todos los ciudadanos pueden conocer los concursos que convoca Aigües de l'Horta.

- Los requisitos necesarios para Homologarse como Contratista o Proveedor
- 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.*

#### Enlace:

[www.aigueshorta.es/ESP/1342.asp](http://www.aigueshorta.es/ESP/1342.asp)



#### Instrucciones internas de contratación:

[www.aigueshorta.es/DOC/instruc\\_intern\\_contrata.pdf](http://www.aigueshorta.es/DOC/instruc_intern_contrata.pdf)



#### Principio 4 FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Seleccionamos con criterios equitativos y de apoyo a las economías locales a nuestros proveedores, que deben observar prácticas responsables de sostenibilidad y de derechos humanos.



## 6.7. Calidad del agua

El agua que se distribuye en los municipios de **Torrent y del Consorcio** 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**.

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 se distribuye a partir de análisis microbiológicos y físico-químicos, observando más de 100 parámetros (metales, plaguicidas, pH, bacterias, turbiedad, olor, color, sabor, etc.).

Se lleva 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**, así mismo 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 el 2016 se realizaron 134 análisis dobles (acometida y toma de grifo). De las muestras, los análisis corresponden a edificios públicos.

En 2016 se realizaron:

178

análisis específicos (legionela, THM, plaguicidas, nitratos...)

134

análisis de grifo del consumidor

336

análisis completos

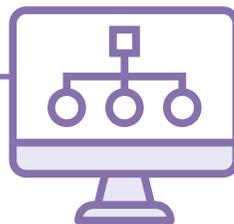


## 6.8. Valoración del servicio por la ciudadanía

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 de Torrent.

### 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.



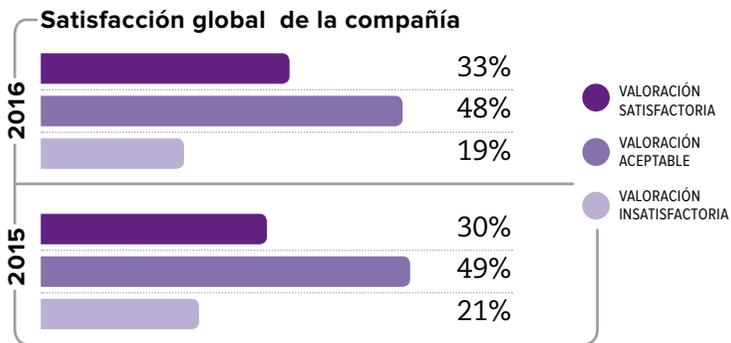
El estudio se ha desarrollado a lo previsto a la norma **UNE-ISO 20252 “Investigación de mercado, social y opinión”** norma bajo la cual STIGA tiene certificado su sistema de gestión.



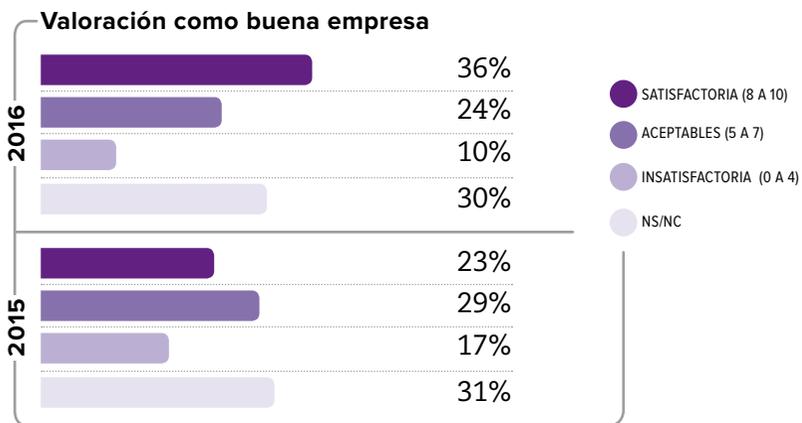
### Principio 9 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Evaluamos los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de nuestra empresa y potenciamos una contribución positiva en todos los ámbitos.



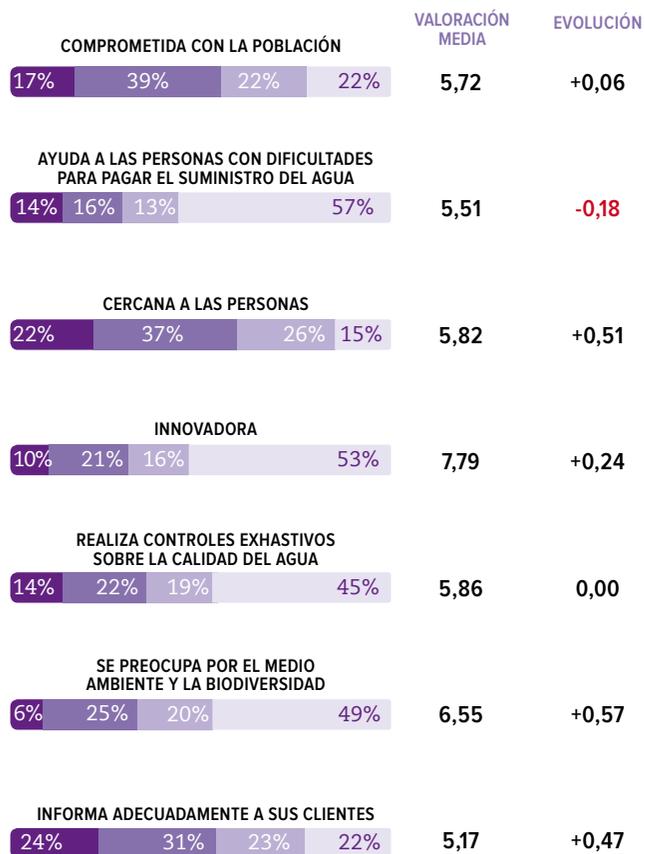


Satisfacción 2015 **6,02**      Satisfacción 2016 **6,15**



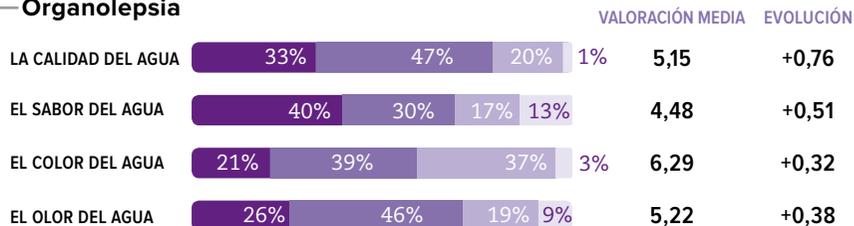
Satisfacción 2015 **5,84**      Satisfacción 2016 **6,80**

### De 0 a 10 su compañía es...

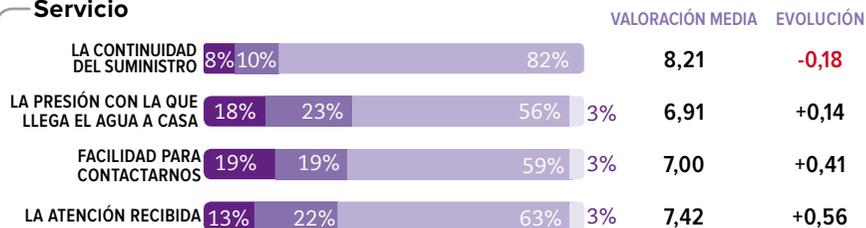


● VAL. INSATISFACTORIA (0 A 4) ● VAL. ACEPTABLE (5 A 7) ● VAL. SATISFACTORIA (8 A 10) ● NS/NC

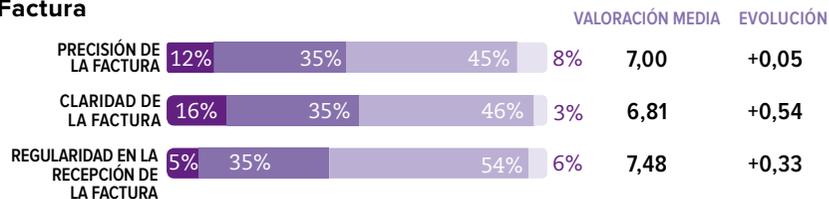
### Organolepsia



### Servicio



### Factura



### Precio



### Principio 9 PROMOCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

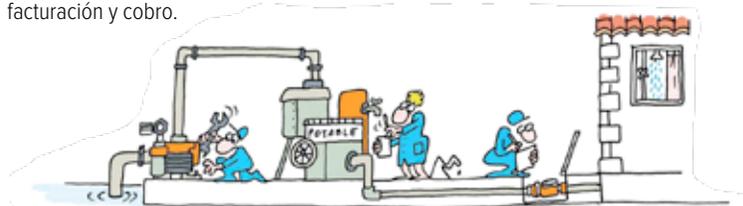
- Evaluamos los impactos económicos, sociales y ambientales de la actividad de nuestra empresa y potenciamos una contribución positiva en todos los ámbitos.



## ¿Qué pagas con tu factura?

### Agua

Incluye gastos derivados de captar el agua y llevarla a nuestra casa, reparaciones, energía, personal, análisis, tratamiento, destilación, filtración, desinfección, lectura, facturación y cobro.



### Conservación del contador

Esta partida incluye la conservación y el mantenimiento del contador.



### Alcantarillado

Esta tarifa incluye: limpieza del alcantarillado y los imbornales, inspección con robot TV, desratización, mantenimiento, reparaciones, energía eléctrica de las estaciones de bombeo...



### Conceptos de Aigües de l'Horta

[www.aigueshorta.es/ESP/961.asp](http://www.aigueshorta.es/ESP/961.asp)

Enlace a las tarifas del servicio



### Control de Vertidos

Incluye los costes de vigilancia de la red de saneamiento para evitar la contaminación de las aguas residuales para su posterior depuración y reutilización.



### Tasa de la Generalitat Valenciana

#### Canon saneamiento

Este impuesto autonómico financia la evacuación, el tratamiento y la depuración de aguas residuales para reutilizarlas o devolverlas al medio natural.



### Tasa de la Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus

#### EMTRE

No es una tasa municipal, sino de la Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus, que trata y elimina los residuos urbanos



### Cierra el grifo cuando no lo utilices

Al lavarte los dientes, afeitarte o lavar los platos no dejes correr el agua, un grifo abierto gasta 5 litros por minuto.



### No te duermas en la ducha

Mientras te enjabonas cierra el grifo, una ducha abierta gasta 10 litros por minuto.



### El váter no es una papelera

Cada uso inadecuado genera un gasto de 10 litros. Las colillas o medicamentos pueden afectar al medioambiente.



## Ahorro del agua en tareas cotidianas

### Cultiva plantas autóctonas



### Riega a primera hora o por la noche

El agua se evapora menos que en las horas centrales del día



### El césped alto disminuye la evaporación



## 7. Informe DS 2016

Aigües de l'Horta sigue evidenciando su compromiso con la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2016, con él se da respuesta al **modelo de materialidad GRI** Standars 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 Standars, 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 2016** 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.



**Enlace al IDS  
en la web**





## INFORME DE VERIFICACIÓN

### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de Empresa Mixta Aigües de l'Horta, S.A. (en adelante Aigües de l'Horta) la verificación independiente del documento **INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (INFORME DESARROLLO SOSTENIBLE) 2016**. 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 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)
- 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 2016.

Como Anexo al **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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 D. Álvaro Pérez Inglés y Dña. Begoña Valero Ciscar.

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

### PUNTOS FUERTES

Se pueden destacar como puntos fuertes:

1. El estudio de materialidad, identificación de los grupos de interés y aspectos materiales.
2. Compromiso con el medio ambiente y ahorro de recursos naturales.
3. Las políticas en materia de Prevención de Riesgos Laborales y su difusión en los proveedores
4. Metodología para detectar grupos de interés y temáticas relevantes.
5. Ejercicio de compilación



## INFORME DE VERIFICACIÓN

### Valoración del cumplimiento de los principios de la AA1000AS

El **Informe de Desarrollo Sostenible 2016** 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 2016 de Aigües de l'Horta** credibilidad y calidad en la información aportada.

Materialidad o Relevancia. El Informe de Desarrollo Sostenible 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 2016**
- 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 2016 de 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 a los requisitos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Standards de 2016 del Global Reporting Initiative (GRI), 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 Esenciales.**
- **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.

Álvaro Pérez Inglés

16 de Noviembre de 2017  
SGS

© Aigües de l'Horta 2017

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.