

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

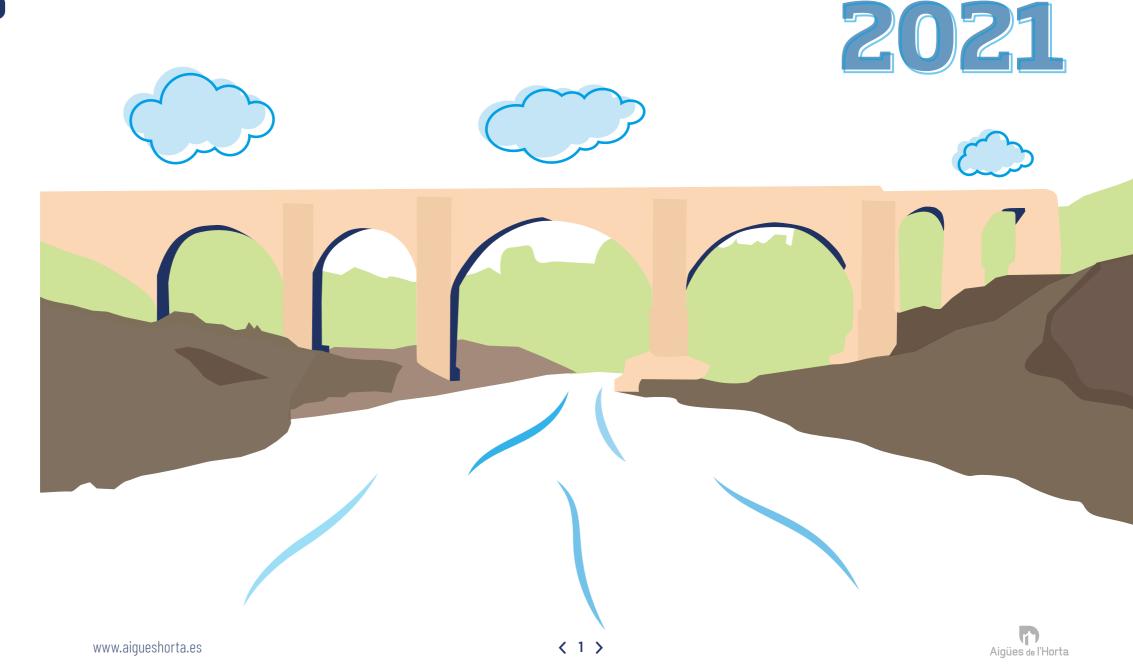
INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



# Informe de **desarrollo sostenible**





#### INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME





INICIO

#### LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO INFORME

# La empresa

Nuestra actividad

Hitos del año

Inversiones destacadas 2021





INICI

#### LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Desde 1996 Aigües de l'Horta es la empresa mixta participada por el Ajuntament de Torrent (51%), titular del servicio y en un 49% por Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, SA, como socio privado y tecnológico, para la gestión del ciclo integral del agua en el término municipal de Torrent. En el año 2004, Aigües de l'Horta amplía su ámbito de gestión a la Comarca del Horta, con la gestión del servicio de agua y saneamiento del Consorcio que conforman los municipios de Aldaia, Alfara del Patriarca, Beniparrell, Picanya y Xirivella. Actualmente, presta servicio a más de 180.000 personas.

#### **Nuestro manifiesto**

Creemos que todas las personas tienen derecho a unos servicios ambientales esenciales. Suministramos agua de alta calidad, adaptada a cualquier tipo de uso, y garantizamos la protección de este bien común. Recuperamos residuos y aguas residuales y los transformamos en nuevos recursos.

Ante el crecimiento demográfico, el cambio climático y las desigualdades sociales y geográficas, los seres humanos estamos cada vez más expuestos a las consecuencias de la emergencia medioambiental que afecta a nuestro planeta.

En Aigües de l'Horta trabajamos para proteger el planeta y conseguir un mundo más justo, en el que todas las personas tengan acceso al agua, y a los servicios ambientales esenciales.



< 4 >



www.aigueshorta.es



INICIO

#### LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD A DEBGUNVG

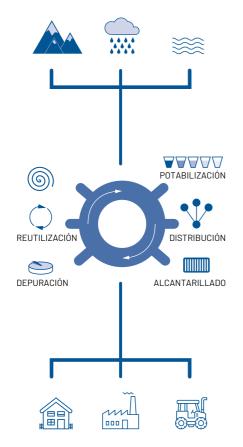
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Nuestra actividad







#### Digitalización

5 Estaciones de campo
11.658 Clientes con telelectura
16.722 Clientes con factura electrónica
22.951 Gestiones online



204

Análisis de control Análisis completo



### Agua depurada y reutilización

1,88 Hm³ de agua depurada
 1,22 Hm³ de agua regenerada uso agrícola de agua regenerada reutilizada
 2.405 Tn de lodos valorizados para uso agrícola



514 Km

45.549

64 Km

3 Km

#### Saneamiento

Red de alcantarillado y colectores Imbornales limpiados anualmente de red limpiada anualmente de red inspeccionada con cámara de CCTV





2021

INICIO

#### LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO **INFORME** 

# BUEN GOBIERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

SISTEMAS DE GESTIÓN **INTEGRADOS** 

**CUSTOMER COUNSEL** 

DELEGADA/O DE PROTECCIÓN DE DATOS

COMPLIANCE

PACTO SOCIAL







70,07 % DE RENDIMIENTO TÉCNICO MEDIO

100 % CONSUMO ENERGÍA **VERDE** 

1,88 HM<sup>3</sup> AGUA DEPURADA

**65** % AGUA REGENERADA REUTILIZADA

100 % LODOS DEPURACIÓN **VALORIZADOS** 







12,57 M€

CIFRA DE NEGOCIO

115.442 €

FONDOS DE RENOVACIÓN

**734.510** €

**INVERSIONES NETAS** 

**62,6** %

PROVEEDORES LOCALES

6,4 M€

**GASTOS EN PROVEEDORES** LOCALES









PLANTILLA

56

**PROFESIONALES** 

0

**ACCIDENTES CON BAJA** 

50%

MUJERES EN PUESTO

DE RESPONSABILIDAD

**APROBACIÓN** 

III PLAN DE IGUALDAD

CERTIFICACIÓN

efr



29.152 €

INVERSIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD LOCAL

66.311 €

**DESTINADOS A FONDOS SOCIALES** 

1.206

**FAMILIAS** BENEFICIADAS TARIFAS SOCIALES

665.380 €

**FINANCIADOS A CLIENTES** SIN INTERÉS DE DEMORA















INICIO

#### LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNY** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Inversiones 2021

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

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













INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD V PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## Hitos del año



#### **ENERO**

Picanya se inician las obras para aumentar la eficiencia de la red de agua potable, evitar inundaciones y mejorar la accesibilidad.



#### **FEBRERO**

Ampliación de dos años de concesión a la empresa mixta Aigües de l'Horta.



#### **MARZO**

Jornadas con los escolares para conmemorar el Día Mundial del Agua.



#### **ABRIL**

Formación continua para la seguridad de la plantilla.



#### **MAYO**

A. Horta Ilevará el agua potable a 700 inmuebles de Montehermoso, El Pantano y Monte Real.



#### **JUNIO**

Alfara del Patriarca mejora la red de agua potable con una nueva válvula que reducirá el consumo y evitará roturas.



#### **JULIO - AGOSTO**

Campaña de comunicación para un consumo responsable del agua.



#### **SEPTIEMBRE**

Seguimiento de las Mesas de trabajo del Pacto Social de Aigües de l'Horta.



#### **OCTUBRE**

Bonificación del segundo trimestre a los sectores hosteleros y centros deportivos por la crisis de la COVID-19.



#### **NOVIEMBRE**

Convenio con Banco de Alimentos Valencia para ayudar a personas más vulnerables y promover la sostenibilidad.



#### **DICIEMBRE**

Campaña Abro el Grifo dentro de las iniciativas promovidas por el Pacto Social.





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGIL

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME





# Principales proyectos redactados

Una inversión de 800.00 euros llevará el agua a los diseminados de Torrent Un nuevo colector atravesará el bypass para conectar la red del suministro general con la urbanización de Mont Real y sus depósitos

El consejo de administración de Aigües de l'Horta aprobó en su presupuesto una inversión de 800.000 euros para hacer un trasvase que cruzará el bypass y dejará la conducción de este servicio a la entrada de Mont Real, donde existen cerca de 250 viviendas.

Una segunda actuación prevé la conexión con los depósitos que abastecen a esta zona. Esta actuación permitirá, en un futuro, acometer por tramos la red que da servicio al resto de diseminados del término de secano para evitar los problemas de suministro.

Las primeras actuaciones beneficiarán a más de 300 viviendas ubicadas en suelo calificado como urbano".

#### Red de alcantarillado

Se ha ordenado la redacción de sendos proyectos para la distribución del servicio de agua potable y alcantarillado de las urbanizaciones de Montehermoso y el Pantano. A estas actuaciones se sumará un plan de reasfaltado de viales que pondrá fin a la reivindicaciones vecinales.







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

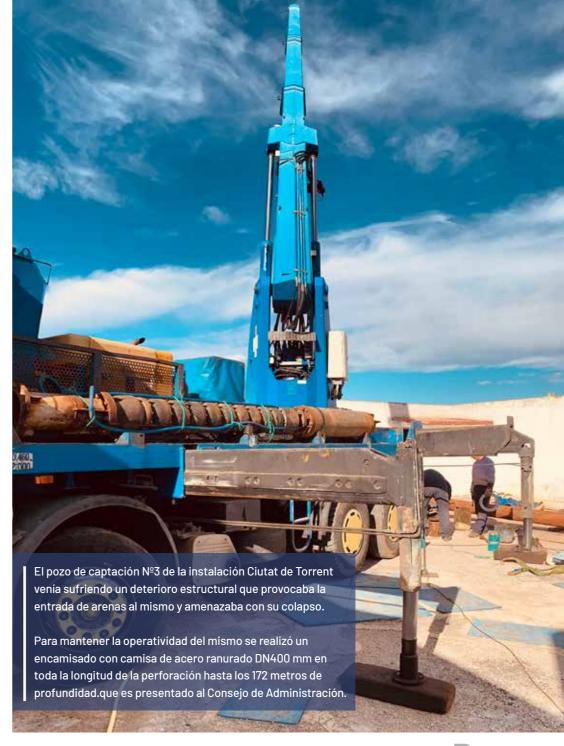




# **Principales proyectos**

Aigües de l'Horta ha realizados trabajos de mejora en la red de Alfara del Patriarca que permitirán reducir el consumo de agua, evitar roturas y minimizar las fugas de agua. En concreto, se ha realizado las obras para la instalación de una válvula reductora de la presión y bypass en conexión de la red municipal de abastecimiento de agua potable con la red metropolitana.

Con esta actuación constituye una mejora en la infraestructura de la red de la población de Alfara ya que se podrá controlar la presión en función de las necesidades hídricas del casco urbano, dando una mayor seguridad. Además, una vez acabadas las obras, también se podrán realizar nuevos trabajos de mantenimiento sin afectar el suministro de la población.



< 10 >



www.aigueshorta.es



INICIO

LA EMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO INFORME

# Gobernanza

Comités

Buen gobierno y gestión ética

Más cerca de las personas

Proceso de aprobación de tarifas



www.aigueshorta.es



INICIO

LA FMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

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

Para garantizar el cumplimiento efectivo de la política ética y velar por la integración de los valores éticos en el comportamiento de todos los profesionales, Aigües de l'Horta cuenta con responsables que velan por su correcto despliegue en cada entidad y se aseguran de que cualquier duda o alerta se aborde debidamente.

#### Consejo de Administración Aigües de l'Horta, SA



Presidencia Consejeros/as Asistentes no consejeros/as



Asistentes no consejeros/as

**51**% Ajuntament de Torrent



49% HIDRAQUA





#### Consejo de Administración Aigües de l'Horta

**Jesús** Ros Piles **PRESIDENTE** Francisco Javier Vartual Vargas **VICEPRESIDENTE** Inmaculada Amat Martínez VOCAL **Salvador** Benlloch Pascual **VOCAL** Xavier Martí Soriano **VOCAL** Raúl Claramonte Val **VOCAL Amelia** Navarro Arcas **VOCAL** Jordi Azorín Poveda VOCAL Eduardo Montero Valiente **VOCAL** Fernando Adolfo Sancho de Valle **VOCAL - SECRETARIO** 

#### Asistentes no Consejeros/as

Salvador Santamaría Amorós DIRECTOR - Gerente de Aigües de l'Horta

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

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



www.aigueshorta.es

< 12 >



INICIO

LA FMPRESA

#### **GOBERNANZA**

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### **Comité Seguridad Salud Laboral**

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

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

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

#### Comisión de Igualdad

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

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

#### Comisión de Formación

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



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

#### Comité de Sistemas de Gestión

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



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



www.aigueshorta.es

200

< 13 >



INICIO

LA FMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAI

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COM MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Buen gobierno y gestión ética

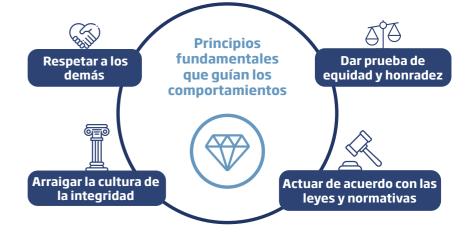
#### Normas de conducta

Aigües de l'Horta trabaja para promover el máximo respeto hacia sus profesionales, los cuales a través de su conducta profesional e integra se relacionan de la misma manera respetuosa y transparente con los clientes y proveedores de la empresa y todos los interlocutores en el desempeño de su actividad diaria.

Así mismo, la empresa, consciente de las consecuencias de sus actuaciones en el entorno las debe de llevar a término de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad con la que trabaja. El Código de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración.

#### Canal ético

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





codigodeconducta@aigueshorta.es



Código Conducta







INICIO

LA FMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD V PERSUNAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COM MOTOR

SOBRE NUESTRO

#### **Políticas**

- Política de relaciones con autoridades y funcionarios. Determina la relación con una autoridad y/o funcionario público (o un tercero vinculado a éste) en cuanto a regalos, influencia, retribuciones, etc.
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés. Determina la relación con terceros (clientes, proveedores, competidores, socios, etc.) y los posibles conflictos de interés, así como los protocolos de actuación con cada uno de ellos.
- Política de cumplimiento ambiental. Establece el estricto cumplimiento de la normativa administrativa de protección ambiental, así como la descripción de las actuaciones en diferentes vectores medicambientales.
- Política de patrocinio, mecenazgo y colaboración. Establece los criterios y las pautas de actuación en cuanto a propuestas de patrocinio, mecenazgo y/o colaboración de proyectos.
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC's. Garantiza la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y los sistemas de información que lo soportan y establecer los protocolos de actuación en cuanto a la gestión de las tecnologías.
- Política de cumplimiento fiscal. Determina el estricto cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por la normativa vigente en cooperación permanente con las autoridades fiscales.

- Protocolo de buenas prácticas en relaciones comerciales. Sirve para reafirmar nuestros valores y de orientar a todos los Profesionales en su aplicación práctica, y detalla los principios éticos de la Sociedad para todo tipo de relaciones comerciales
- Política de Privacidad del Canal Ético. Se establece, en cumplimiento de la normativa de protección de datos, el tratamiento de los mismos, así como el derecho de los interesados, por el uso del Canal Ético de la Sociedad.
- Política de Conflicto de Interés. Se establecen las normas sustantivas y procedimentales de la sociedad en materia de prevención y gestión de conflicto de interés en los que puedan incurrir sus Profesionales y personas vinculadas al mismo.
- Política de Cumplimiento Penal. Esta política es el documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal donde el órgano de gobierno de la Sociedad expresa su firme voluntad de cumplimiento normativo, estableciendo los principios generales de actuación en relación con el modelo de gestión de riesgos penales, contribuyendo a comprender su globalidad y la interrelación de sus elementos.
- Manual de Cumplimiento y Riesgos Penales. Este manual que expresa la Política de cumplimiento normativo y constituye además el documento de síntesis del Modelo de organización, gestión y prevención de conductas de riesgo delictivo implantado en el seno de la gestión integral de la Sociedad, de acuerdo con su objeto social, así como de conformidad con los requerimientos del artículo 31 bis del Código Penal.

< 15 >

#### Reporte a los grupos de interés

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

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





www.aigueshorta.es



INICIO

LA FMPRESA

#### **GOBERNANZA**

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

FULLIDAD V DERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COM MOTOR

SOBRE NUESTRO

### Aigües de l'Horta contigo

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

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

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













#### ¿Qué barreras aborda el Programa CONTIGO?

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

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

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

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

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





INICIO

LA EMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Valoración del servicio

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

#### Teléfono de Atención al Cliente

900 222 344

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

TELÉFONO **24 HORAS** DE INCIDENCIAS



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

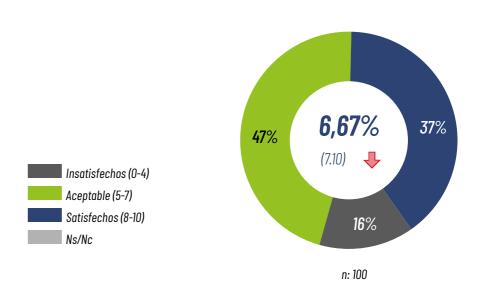


+34 691 419 846

#### Personas atendidas

POR TELÉFONO	+28,05% 41,836		
	32.672 (2020)		
OFICINAS PRESENCIAL	+232,9% 56.057		
	16.839 (2020		
ÁREA DE CLIENTES (WEB)	+32,95% 22.941		
	17.255 (2020)		

# Satisfacción Global: Valore su satisfacción global con su compañía de aguas en una escala de 0 ( muy insatisfecho) a 10 (muy satisfecho)



#### Nivel de satisfacción del canal de atención al cliente





www.aigueshorta.es

< 17 >



INICIO

LA FMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

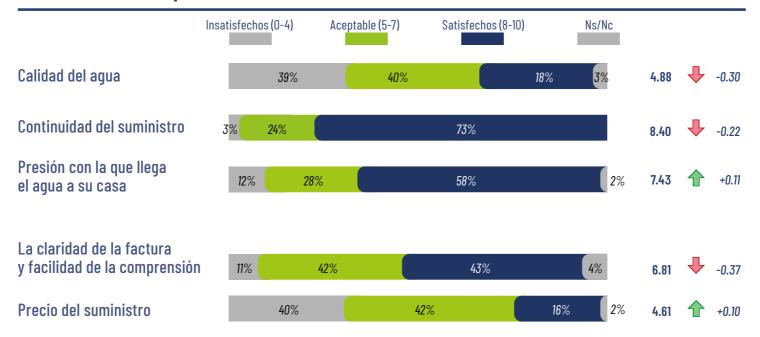
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

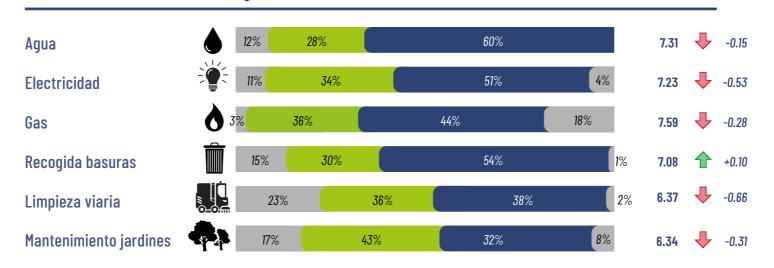
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

### Valoración del producto



## Valoración servicios y suministros



Ficha técnica encuesta



Encuesta telefónica (CATI)



Encuesta de 9 minutos



Encuesta realizadas durante los meses de julio a diciembre de 2021



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



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



INICIO

LA EMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN

**EUIIDAD A DEBGUNAG** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

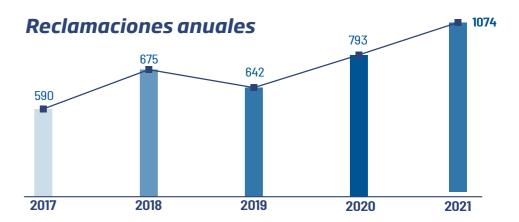
SOBRE NUESTRO INFORME

## Procesos de queja

## Customer Counsel generando confianza a través de la mediación

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

La actuación del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes, lo que contribuye a incrementar y hacer efectiva la calidad de los servicios de atención al cliente. En Aigües de l'Horta se ha recibido un total 1.074 reclamaciones a través de los diferentes canales de atención al cliente.





#### Oficina del Customer Counsel

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

#### **Customer Counsel:**

Utiliza un método personalizado, ágil y gratuito

Actúa con imparcialidad y neutralidad Busca un
equilibrio entre el
marco normativo
y la equidad

Es imprescindible que las partes quieran participar en el proceso

Se garantiza la confidencialidad de la información proporcionada





www.aigueshorta.es

< 19 >



INICIO

LA EMPRESA

#### GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Compromisos de calidad del servicio

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

#### ALTA DE SUMINISTRO

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

#### AVISO DE EXCESO DE CONSUMO

Comunicación inmediata al cliente de cualquier exceso de consumo detectado.

#### EXACTITUD DE SU FACTURA

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

# EJECUCIÓN DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

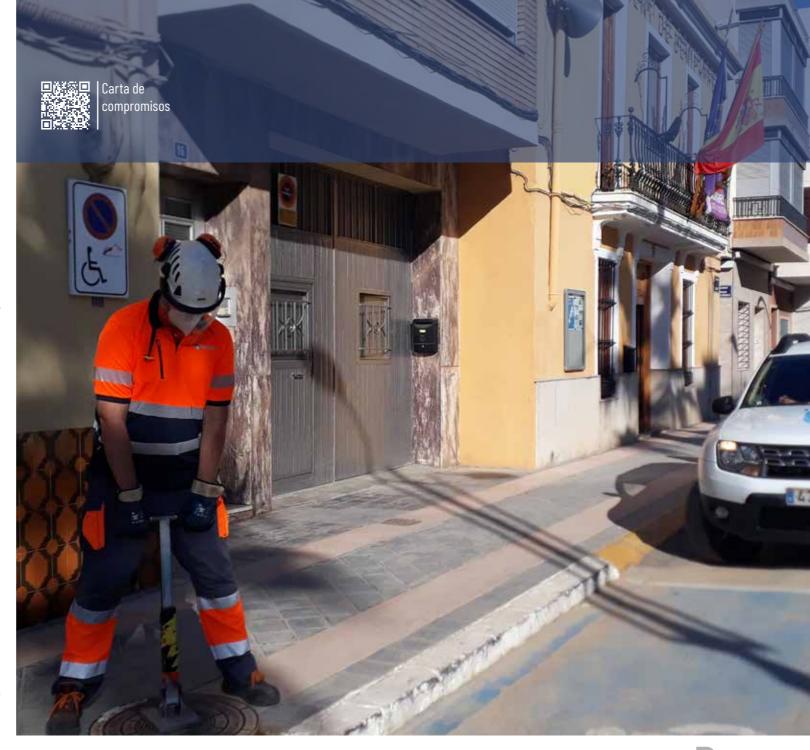
La empresa se compromete a la ejecución de la acometida en un plazo máximo de 15 días naturales desde la tramitación y pago de la misma.

#### RESPUESTA A RECLAMACIONES

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

#### PRESUPUESTO DE ACOMETIDAS DE AGUA Y ALCANTARILLADO

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



< 20 >





INICIO

I A FMPRESA

#### **GOBERNANZA**

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO

# Proceso de aprobación de tarifas

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

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

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

#### **REGULADOR**

AYUNTAMIENTOS Y COMISIÓN DE PRECIOS DE LA COMUNIDAD VAI FNCIANA

#### Asegura el acceso universal

Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimento 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**



## 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

# Preguntas frecuentes sobre el precio del agua

#### ¿Quién fija el precio del agua?

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

#### ¿Siempre pago lo mismo por el agua?

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

#### ¿Qué influye en el precio del agua?

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



## Aigües de l'Horta AYUNTAMIENTO DE TORRENT

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

#### COMISIÓN DE PRECIOS GVA

ES LA RESPONSABLE EN ÚLTIMA INSTANCIA de la aprobación de los precios







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA En el sistema de Gestión

REWATER GLOBAL

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

# Mejora continua del sistema de gestión





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA En el sistema de Gestión

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

# Sistemas de gestión

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

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

#### Gestión de la calidad

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

#### Gestión ambiental

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

#### Seguridad y salud

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

#### Verificación de Huella de Carbono

El objetivo esencial es identificar y cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante las emisiones de CO2 equivalentes que son liberadas a la atmósfera relacionadas con el objeto de la certificación ISO 14064. Se ha obtenido en 2019-2020 el sello "CALCULO+REDUZCO" y para el 2021 está prevista la verificación con la inclusión del alcance 3.

#### Familiarmente responsable

El sistema de la gestión de la conciliación, efr, es un modelo de la Fundación Másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral. Con la certificación efr se obtiene una herramienta profesional e innovadora, que aporta una metodología eficaz para posibilitar la gestión de los procesos de conciliación familiar implantados en las empresas.



**9001** Gestión de calidad



14064

Verificación de huella de carbono



**14001** Gestión ambiental



**45001** Prevención de riesgos laborales







www.aigueshorta.es



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Rewater Global Plan





INICIO

LA EMPRESA

GORFRNAN7/

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL Plan

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

# Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

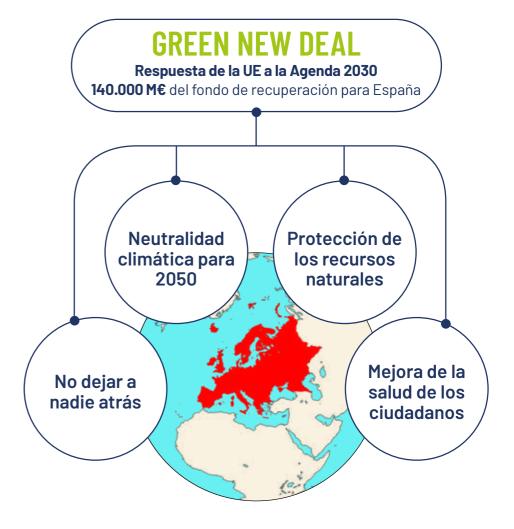
En la situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial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

**New Green Deal** 

Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea plantea el Green New Deal como la respuesta a los retos planteados y propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

En este sentido, ha contemplado destinar a España 140.000 M€ del fondo de recuperación. A nivel global, prevé destinar el 30% del gasto total a proyectos relacionados con el clima, en línea con el objetivo de la UE de alcanzar la neutralidad climática en 2050. Asimismo, la UE está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra.

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.



El 30% del gasto total se destinará a proyectos relacionados con el clima y cumplirán con el objetivo de la UE de neutralidad climática para 2050, los objetivos climáticos de la UE para 2030 y el Acuerdo de París.



www.aigueshorta.es



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

#### REWATER GLOBAL Plan

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGIL

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

### Nuestra respuesta

La crisis originada por la pandemia nos brinda la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social ha impactado positivamente en la naturaleza y es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

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

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

Nuestra contribución a la Agenda 2030 **Vinculos** 17 ALIANZAS PARA Lograr Los objetivos 10. ALIANZAS COMO de confianza MOTOR 8 Equilibrio 3. DE LINEAL 9. INNOVACIÓN económico **A CIRCULAR** Salud de las 5. ACCESO AL AGUA, 6. CONCIENCIACIÓN 1 FIN DE LA POBREZA 7. EQUIDAD personas **UN DERECHO** Y PERSONAS CIUDADANA **M**YPP#T UNIVERSAL Salud 1. LUCHA CONTRA 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 4. PROTECCIÓN 2. PRESERVACIÓN del planeta EL CAMBIO **DEL AGUA** DE LA CLIMÁTICO **BIODIVERSIDAD** 







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

#### REWATER GLOBAL Plan

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIDAD V DERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO





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

2. Preservación Del agua



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

3. De lineal a Circular





Crear biofactorías en nuestras principales sedes

4. Protección De la Biodiversidad



Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras intalaciones

5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL



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

6. Concienciación Ciudadana





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

7. EQUIDAD Y PERSONAS





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

8. Seguridad y Salud Laboral





Mejorar constantemente la seguridad y la salud laboral

9. Innovación Con Impacto





Fomentar la innovación y la digitalización a través de la colaboración y la inversión 10. ALIANZAS COMO MOTOR





Seleccionar al 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible El REwater Global Plan de Aigües de l'Horta engloba una serie

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

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

www.aigueshorta.es < 27 >



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA

#### LUCHA CONTRA EL Cambio Climático

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU*A* 

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Lucha contra el cambio climático







INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL Cambio Climático

PRESERVACIÓN DE AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

VCCECU VI VCIIV

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUL AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

### Mitigación

#### Consumo de energía verde

En nuestro compromiso hacia la transformación energética del planeta promovemos un cambio de modelo energético, y lo hacemos mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables o de cogeneración de alta eficiencia.

Desde el año 2016, Aigües de l'Horta decidió que la compra de energía eléctrica procediera de fuentes renovables con garantías de origen. Esto ha supuesto una gran reducción de las emisiones que se hubieran producido en caso de que el consumo de energía eléctrica fuese de

origen mixto, que es la consumida por la mayor parte de la sociedad.

#### Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro en costes y una reducción en las emisiones de gases de efecto iemisiones de gases de efecto invernadero

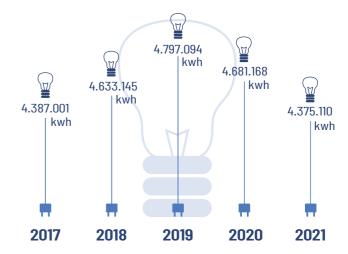






## [306.058 kwh]

Ahorrados respecto al año 2020.



AIGÜES DE L'HORTA realiza el cálculo de las emisiones de efecto invernadero asociadas a todas sus instalaciones desde 2016 mediante la metodología definida en la ISO 14064 en Alcance 1 (emisiones directas) y Alcance 2 (Emisiones indirectas por energía importada).

En octubre de 2019 se publicó la norma UNE-EN-ISO 14064-1:2019 aplicable desde 2022. La nueva versión implica incluir el alcance 3 (emisiones indirectas, que dependen de otras entidades: proveedores, gestores de residuos, transportistas...etc), nuevos requisitos y

directrices para la cuantificación de los gases de efecto invernadero.

Esta información será muy importante para que Aigües de l'Horta tome medidas para continuar reduciendo su huella.









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

#### LUCHA CONTRA EL Cambio Climático

PRESERVACIÓN DE AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

VCCECU VI VCIIV

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Movilidad sostenible

2021 hemos conseguido nuestro objetivo de disponer de 17 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 70,1% del total de nuestra flota. Otra iniciativa para fomentar lamovilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. Desde el 2016 a 2021 hemos conseguido reducir un 6% las emisiones de la flota de vehículos, lo que significa 4.407 t CO2 eq. evitadas en 5 años.

[71%]

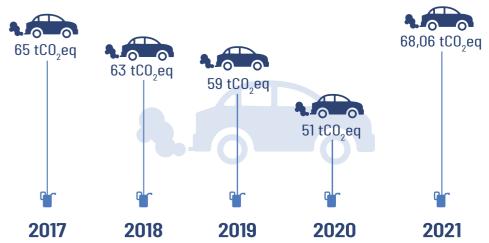
De la flota son vehículos ECO (eléctricos, híbridos y GLP).



La digitalización de la gestión de las tareas de los operarios y una optimización de los desplazamientos están dando que la distancia recorrida para la gestión de las tareas se vaya reduciendo, provocando un ahorro de costes y emisiones.



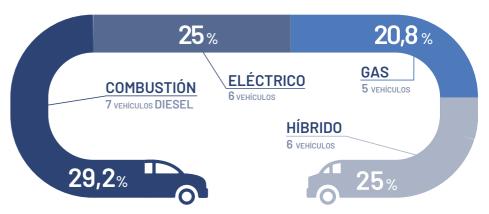
#### Ahorro de emisiones de CO2



Combustible 2016 72,47 tC02eq

Combustible 2021 68,063 tC02eg

### FLOTA DE VEHÍCULOS



#### Se ha evitado la emisión de 4.407 tCO<sub>2</sub>eq.

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





INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL Cambio Climático

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIINAN Y PERSUNAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

### Estación meteorológica

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

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

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

Enlace: Datos estación meteorológica







INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### PRESERVACIÓN DEL Agua

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Preservación del agua







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### PRESERVACIÓN DEL Agua

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### PRESERVACIÓN DEL Agua

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGIL

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## Eficiencia hidráulica

Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

#### ACCIONES PARA REDUCIR [ EL AGUA NO REGISTRADA



11.658 CONTADORES DE TELELECTURA EN PARTICULARES Y EMPRESAS

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

1.084 FUGAS DETECTADAS Y REPARADAS EN LA RED

71,3% TORRENT RENDIMIENTO TÉCNICO HIDRÁULICO

13,6% TORRENT

ANR (m³/km/dia)

16,1% consorcio

20,496

MENSAJES PERSONALES AVISANDO SOBRE UN CONSUMO EXCESIVO

73.000 MENSAJES EN FACTURA SOBRE USO RESPONSABLE DEL AGUA

# Agua no registrada (ANR)

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

MANIOBRAS

**DRENAJES** 







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO INFORME

# Red de alcantarillado

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

## Trabajo preventivo`

**541** Km

de red de alcantarillado y colectores

45.549

imbornales limpiados

1.809

Actuaciones en correctivo de tapas pozos, imbornales y registros alcantarillado

3<sub>km</sub>

de redes inspeccionadas mediante los equipos de cámara de televisión

64 km

de red de alcantarillado limpiada

4

campañas anuales de desinsectación

#### Control de vertidos

El plan de control de vertidos es una herramienta a la sostenibilidad del ciclo urbano del agua. Su objetivo es asegurar el correcto funcionamiento de la EDAR mediante un control de los vertidos que las industrias ubicadas en los municipios realizan al alcantarillado. De esta forma se pretende poder devolver las aguas tratadas al medio natural sin generar impactos negativos en el entorno, permitiendo incluso la reutilización del efluente de riego, así como la disposición de lodos de uso agrícola. Así mismo, se persigue también mantener el correcto estado de las instalaciones municipales de alcantarillado, evitando daños en la red producidos por vertidos descontrolados (corrosivos, ácidos, inflamables, etc.).

Gracias a estos trabajos el Índice de Contaminación en los municipios donde el Plan de Control de Vertidos lleva años implantado ha descendido a valores alrededor de 1, lo que significa que las aguas residuales vertidas al alcantarillado municipal tienen caracterización de asimilables a domésticas, a pesar de albergar estos municipios varios polígonos industriales en sus términos municipales.

Aigües de l'Horta ha implantado el Plan de control de Vertidos en todos los municipios en los que opera y se ha conseguido aumentar el control a más de **3.000 empresas** con diferente potencial contaminante.







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### PRESERVACIÓN DEL Agua

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

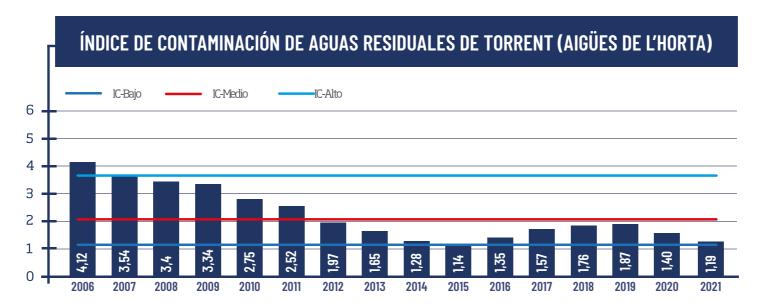
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Plan de Reducción de Contaminación

El objetivo de la implantación del Plan de Reducción de Contaminación (PRC) es que el efluente de la depuradora respete los valores límite de emisión estipulados en la autorización de vertidos e indirectamente cumplir los valores límite de la ordenanza municipal y el control del cumplimiento de la normativa correspondiente. Para ello, se trabaja desde su implantación en erradicar los principales focos de contaminación.

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









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### PRESERVACIÓN DEL Agua

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGIL

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

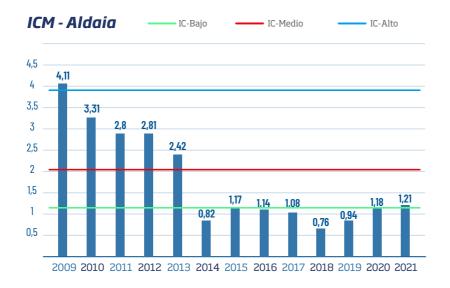
**EQUIDAD Y PERSONAS** 

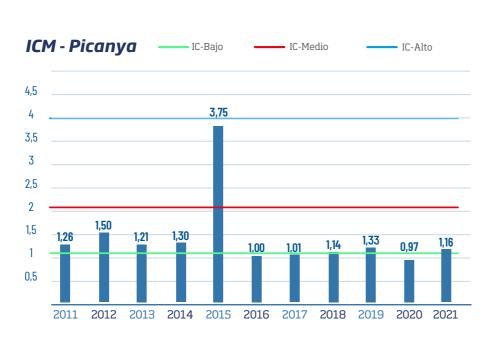
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

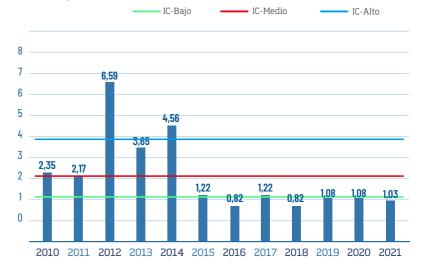
ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME





#### ICM - Alfara del Patriarca









INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Calidad del agua

#### PLAN DE AUTOCONTROL 2021 RD 902/2018

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

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

La garantía de calidad del agua potable es una de las principales prioridades de Aigües de l'Horta. Este aspecto se controla mediante análisis diarios del contenido de cloro en el agua de los depósitos y puntos estratégicos de la red de distribución, así como mediante análisis microbiológicos y físicos-químicos del agua en la red que permiten vigilar todos los parámetros que pueden afectar a la calidad del agua que se suministra a nuestros clientes, cumpliendo ampliamente el número de análisis marcado por la legislación vigente.

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

Asimismo, se comprueba el nivel de cloro después de reparar cada una de las averías que se produzcan.





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL Agua

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Control del agua en grifo del consumidor

Aigües de l'Horta ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc.).

Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 140/2003.

#### Objetivos de la campaña:

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

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



< 40 >







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A Circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD V PERSUNAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# De linear a circular







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A Circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD V PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A Circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## ¿Qué es un biofactoria?

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

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

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

#### Modelo lineal: **DEPURADORAS** Agua residual Consumidoras de energía Generadoras de residuos: · Arenas · Gases · Fangos · Etc. Devolució de aqua limpia al medio

# Generadoras de energía eléctrica renovable Generadoras de biocombustible y energía térmica Valorización de fangos, arenas y grasas para

Reutilización de agua

para diferentes usos

Modelo circular: BIOFACTORÍAS





agricultura

www.aigueshorta.es

< 43 >



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A Circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGIL

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNV** 

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Reutilización

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

#### El uso de las aguas regeneradas permite:

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

Caudal tratado 1.877.003 M<sup>3</sup> /Año

65 % de reutilización

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

#### Valorización de fangos

En el proceso de depuración se genera un residuo del proceso los fangos. Antes de proceder a la evacuación de los fangos, éstos se deben tratar adecuadamente para reducir su poder de fermentación y los inconvenientes sanitarios de su utilización; a la par que reducir su volumen para el trasporte. En el proceso de digestión anaerobia, la materia orgánica es convertida en metano y dióxido de carbono en dos etapas. El fango que sale de digestores se lleva a un proceso de deshidratación para eliminar la mayor cantidad de agua posible. Una vez deshidratado, el aspecto del fango

y sus propiedades se asemejan al abono orgánico, utilizándose actualmente como tal.

Los lodos procedentes de depuración se aprovechan, siendo sus principales destinos la aplicación agrícola como abono y la valorización térmica.

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





INICIO

LA EMPRESA

**GOBERNANZA** 

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A Circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

## Proyecto de adecuación de la nueva EDAR de Torrent

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

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

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

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

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

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

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

#### Línea de agua

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

**TANOUE ANTI - DSU** 

**PRETRATAMIENTO** 

REACTOR BIOLÓGICO AEROBIO

**DECANTADOR SECUNDARIO** 

**REACTOR ANMBR MEMBRANAS** 

DESODORIZACIÓN

#### Línea de fangos

AROUETAS DE RECIRCULACIÓN Y PURGA

**ESPESADOR POR GRAVEDAD** 

**DESHIDRATACIÓN DE FANGOS** 

SILO DE FANGO DESHIDRATADO

DESODORACIÓN





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## Parámetros de diseño y grado de tratamiento a alcanzar

PARÁMETRO DE DISEÑO	UNIDAD	VERANO	INVIERNO
HABITANTES EQUIVALENTES	Hab - eq	150.000	150.000
CAUDAL MEDIO	$\mathrm{m}^3$ / d	18.000	18.000
CAUDAL PUNTA	m³/d	403.5	403.5
CAUDAL MÁXIMO	$\mathrm{m}^3$ / d	1875	1875
DBO <sub>5</sub>	mg / I	500	500
DQO	mg / I	900	900
SS	mg / I	420	420
NITRÓGENO	mg / I	75	75
FÓSFORO	mg / I	15	15

PARÁMETRO DE AGUA TRATADA	UNIDAD	CONCENTRACIÓN	PORCENTAJE MÍNIMO De reducción
DBO <sub>5</sub>	mg / I	25	70 -90%
DQO	mg / I	125	<b>75</b> %
SS	mg / I	35	90%
N total	mg / I	10	70 - 80%
P	mg / I		80%

#### FICHA ADMINISTRATIVA

Presupuesto base de licitación: 20.757.658.50 € (sin IVA)

Fuente: MITECO

Actuaciones de saneamiento y depuración







1021 **2021** 

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

#### DE LINEAL A Circular

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Recogida de aceite doméstico usado

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

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 'Horta ha evitado la emisión de unas **7,35** toneladas de dióxido de carbono ( $CO_2$ ) a la atmósfera.





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

VCCECU VI VCIIV

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## Protección de la biodiversidad







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DE AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

VCCEOU VI VCIIV

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD V DERSONAS

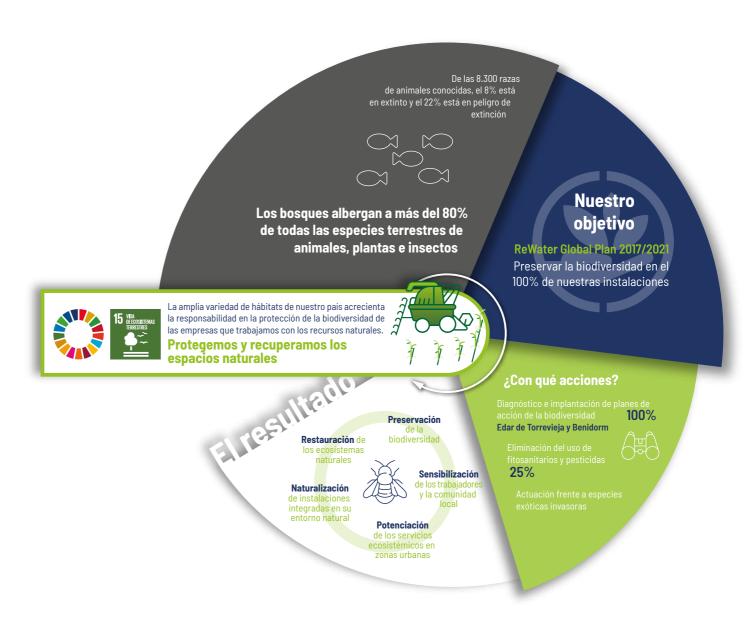
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

I A FMPRFSA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

#### Planes de diagnóstico

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

#### El objetivo es disponer de una herramienta para:

 Describir el estado actual de la instalación y de su entorno inmediato y disponer de información relevante para la biodiversidad.

- **Identificar impactos a corregir** y ámbitos de mejora.
- **Realizar seguimiento del progreso** de la instalación a lo largo del tiempo.

Se han establecido un plan de acción con medidas para EDAR Torrent. El objetivo es conseguir que todas las plantas de tratamiento ubicadas dentro de espacios protegidos tengan un diagnóstico y plan de acción de biodiversidad.





## Eliminación de fitosanitarios y pesticidas

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

Los modelos de jardinería tradicional, en lugar de acercar la naturaleza a la sociedad, han provocado una pérdida de biodiversidad, fundamentalmente por la introducción de especies exóticas invasoras y la utilización de fitosanitarios. La eliminación del uso de fitosanitarios conlleva un cambio en el modelo de la gestión de las zonas verdes, hacia una gestión ecológica

que favorece el desarrollo de una mayor biodiversidad y sus funciones ecológicas dentro del entorno donde se encuentra la instalación.

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

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

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

#### **Proyecto STOP - invasoras**

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

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa BiObserva STOP-

invasoras, para la gestión integral de las especies de flora invasora, diseñado para ser implementado en un gran número de espacios e instalaciones y utilizado por personal sin conocimientos botánicos.

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





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEI AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### BIOBSERVA

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

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

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

#### Voluntariado ambiental





#### **WEB BIOBSERVA**

Acceder a la web del programa de voluntariado ambiental.







2021

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

CONCIENCIACIÓN

**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

MOTOR

SOBRE NUESTRO **INFORME** 

#### Naturalización de instalaciones

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

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

Para ello, se realizan acciones como:

- Gestión diferenciada de céspedes y prados, permitiendo fomentar la diversidad de especies de flora y fauna, adaptando las necesidades de mantenimiento según el uso de la zona. C
- Creación de cierres vegetales gestionados correctamente y poblados de las especies vegetales adecuadas, que tienen la potencialidad de servir de refugio y de alimento para una gran diversidad de especies.

valor estético, estos jardines, tienen un gran valor divulgativo y pedagógico.

Creación de áreas delimitadas destinadas a la proliferación de flora espontánea, con la única intervención por nuestra parte de acelerar el proceso mediante la introducción de ejemplares de plantas autóctonas de nuestros montes, así como de flora endémica amenazada o en peligro de extinción.









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## Acceso al agua







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### **ACCESO AL AGUA**

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

FULLINAN V PERSONAS

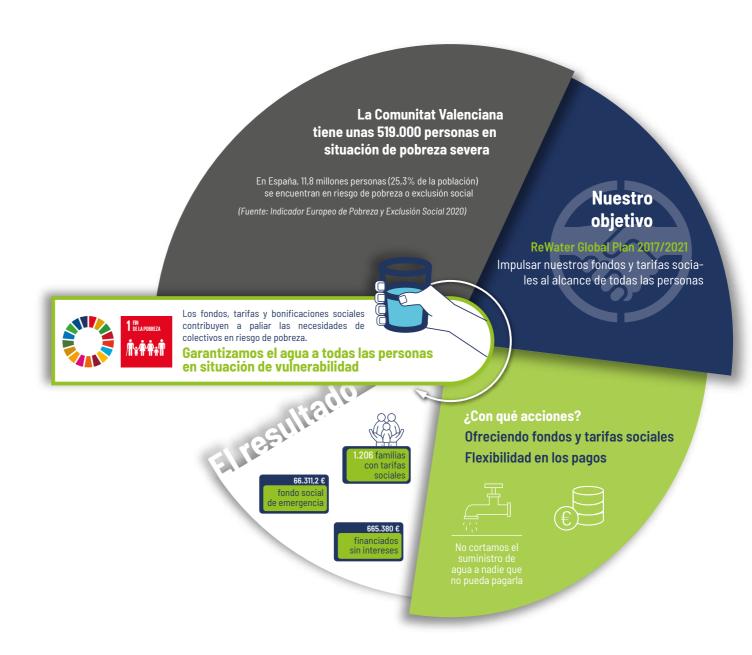
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







1021 **2021** 

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### **ACCESO AL AGUA**

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

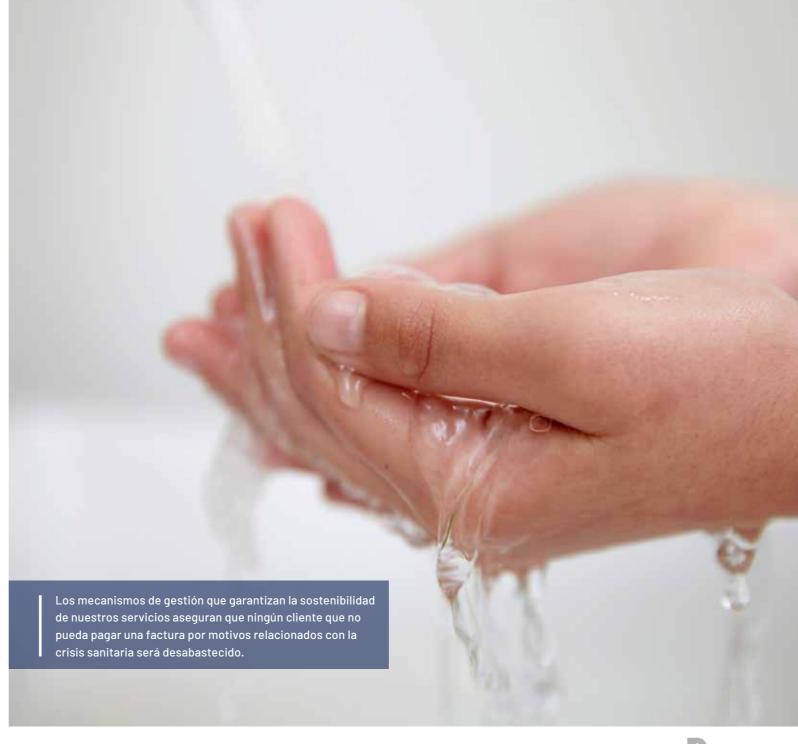
SOBRE NUESTRO INFORME

#### Garantía de acceso

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

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

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







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### **ACCESO AL AGUA**

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

#### **Fondo Social**

En 2021 se destinaron 66.311 € al Fondo Social, una ayuda del que se beneficiaron 268familias. Este fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares especialmente afectadas por la situación de crisis económica.

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

[66.311 €]

del Fondo Social se beneficiaron 268 familias





se benefician de las tarifas sociales



#### Facilidades de pago

Los clientes se han visto en dificultades para hacer frente al coste del servicio, tienen la posibilidad de solicitar un compromiso con aplazamiento del pago, sin que por ello se carguen intereses de demora. En el año 2021 se firmaron 1.803 compromisos de pago sin intereses por importe de 665.380€. Estas ayudas en la financiación sin intereses se han incrementado un 52% desde el 2019, antes del inicio de la pandemia, un aumento de más de 317.702 €.

## Modalidad de pago 12 Gotas

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

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

En el ejercicio 2021, 134 personas han solicitado esta modalidad.

#### Coordinación con los servicios sociales

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

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

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

#### 2021

MUNICIPIO	CONCEPTO	CONCEPTO	CONTRATOS
ALDAIA		Familia numerosa 5 o 6 miembros	50
	AGUA	Familia numerosa 7 o más miembros	2
		Jubilados	48
		Familia numerosa 5 o 6 miembros	50
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 7 o más miembros	2
		Jubilados	48
ALFARA DEL Patriarca	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros	15
	AGUA	Familia numerosa 7 o más miembros	0
PICANYA		Familia numerosa	18
	AGUA	Pensionistas o jubilados con aforo	6
		Pensionistas o jubilados con contador	531
	ALCANTARILLADO	Pensionistas o jubilados con aforo	5
	ALCANTAKILLADU	Pensionistas o jubilados con contador	530
TORRENT		Familia numerosa 5 o 6 miembros casco urbano	390
	AGUA	Familia numerosa 5 o 6 miembros VEDAT	87
		Familia numerosa 7 o más miembros casco urbano	11
		Familia numerosa 7 o más miembros VEDAT	10
	ALCANTARILLADO	Familia numerosa 5 o 6 miembros	471
	ALCANTAKILLADU	Familia numerosa 7 o más miembros	20
XIRIVELLA	AGUA	Familia numerosa	38



[665.380€]

Financiados sin intereses, un 52% más que antes de la pandemia



www.aigueshorta.es

< 56 >



INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### **ACCESO AL AGUA**

CONCIENCIACIÓN

EUIIDAD A DEBGUNYA

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Colaboración con Banco de Alimentos

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

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









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAI

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

#### CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

## Concienciación ciudadana







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

#### CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIDAD V DEBSUNAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo elaborado por la Escuela del Agua de AGBAR que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad.

El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias. Durante la sesión, 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

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

#### Aquología 2.0

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

## Visitas a instalaciones

Las visitas formativas a la depuradora y las jornadas de puertas abiertas tienen por objetivo mejorar el conocimiento y la concienciación de la ciudadanía en el ciclo integral del agua y los subprocesos que en ellas se realizan en Torrent.

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



#### La gota viajera

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







2021

INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

ACCESO AL AGUA

#### CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### **Aquae STEM**

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

El programa, promueve las vocaciones STEM entre las alumnas de educación primaria y

se despliega a través de varias actividades prácticas, que se implementarán en el aula y el entorno digital,

pensadas para despertar el interés de las alumnas por las disciplinas STEM a través de la resolución de diferentes retos.



#### TUS ALUBINAS DE PRIMARIA: **FUTURAS CIENTÍFICAS E INGENERAS** AquiseSTCM, sil programa para forventar sil monto en la cienciai y la tecnutopia sente los atunesas de 2º à 4º de educación primaria INSCHÉBETE AHORA Programs etialments autivencionado por Fundación AQUAE. en polaboración con Viaque

#### BENEFICIOS PARA TUS ALUMNAS

- Foresta ha vecacione perificis y secretarias de sturresc de 2º 4 8º. de educación primaria.
- Proportiona lada la que la contra reconte para pomerta en manha de. forms subjectives formation, materiales LEGO Education y guide didacticas para realizar las actividades.
- Favorece en russirias alumnos experiencias STEM, de valor y
- Potencia la conflatta de lue alumnas en su intento y trabilidades para. printerior STDM
- Programs sin costs para los centros educativos inscricos.

#### QUIERO MÁS INFORMACIÓN **QUIERO RESERVAR PLAZA** DETIMAS PLAZAS DISPONIBLES! Mile info en

good fundacionaquae, prolident

Promiseint per



Combards over reconfine



2021

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### #Abreelgrifo

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

#### Propuesta de valor

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

#### Abre el grifo a la sostenibilidad

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



#### Abre el grifo a la salud

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

#### Abre el grifo a la innovación

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

#### Abre el grifo al compromiso

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







#### #ObriLAixeta





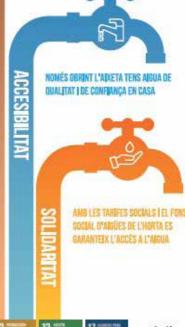




Accions de suport per al foment i implementació de l'Agenda 2030 en les diferents organitzacions i sensibilització dels ODS









**OBJETIVOS** 

**DE DESARROLLO** 

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

- ✓ MBLLORA EL SESTEMA INMUNOLÓGIC
- ✓ ALLEUJA LA FATIGA I EVITA EL MAL DE CAP.

taula de Solidaritat i

- ✓ CONVERTEIX EL MENJAR EN ENERGE ✓ AJUDA A ABSORBER ELS NUTRIENTS

< 62 www.aigueshorta.es



INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

#### CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIDAD V PERSUNAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### #Miveranosostenible



Aigües de l'Horta @aigueshorta - 26 ago. 2021

Tenemos el mejor remedio contra el calor... ¡Bebe agua del grifo!

▲ Lleva contigo envases reutilizables e hidrátate a menudo. Como mínimo, nuestro cuerpo necesita 1,5 litros de agua al día. #MiVeranoSostenible #dietasaludable





Aigües de l'Horta @aigueshorta - 31 ago. 2021

Gota a gota llegamos a perder 90 litros a la semana por un simple grifo que gotea.

Asegúrate de que se quedan bien cerrados después de usarlos y revisa que no haya ninguna fuga. #ODS

# ¡Este verano es el momento para hacer #MiVeranoSostenible!





Aigües de l'Horta @aigueshorta · 24 ago. 2021

Ajustando el nivel del flotador de la cisterna del baño o instalando un sistema de doble carga, ahorrarás agua cada vez que tires de la cadena. ¿Lo pruebas?

Pequeños gestos que comportan grandes cambios. :#MiVeranoSostenible! #ODS





Aigües de l'Horta @aigueshorta · 19 ago. 2021

Sólo comiendo productos de temporada ya estás ayudando al #medioambiente

Y si son de proximidad, se ahorra energía en conservación y desplazamientos. Descubre más gestos para #MiVeranoSostenible #dietasaludable #ODS







2021

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

#### CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Comunicación digital

Aigües de l'Horta sigue apostando por los canales digitales como una de las principales vías de interacción con sus grupos de interés. La línea editorial se centra mayoritariamente en los contenidos relacionados con la realización de actividades y campañas más allá del contenido relacionado puramente con el servicio de agua y saneamiento.

para ayudar a los más vulnerables y promover la #sostenibilidad

Aigües de l'Horta @aigueshorta - 1 dic. 2021

Donaremos 1 euro por cada cliente que solicite la



Por otro lado, los accesos a la web reflejan una clara tendencia al alza motivada por el fomento de los canales no presenciales para la atención a la ciudadanía. En concreto durante 2021 se consiguieron 62.396 visitantes únicos a la página y un total de 583.207 páginas vistas.

		7 9 0
Algües de l'Horta @aigueshorta - 10 dic. 2021		Comunic
#DiaDeLosDerechosHumanos Hoy y todos los días nos comprometernos a seguir trabajando en la construcción de sociedades más justas, más inclusivas y más		Interaco
ecológicas que derriben las desigualdades.	Twitter	Impresi
Día de los		Mencior
Derechos Humanos		Usuario
	Web	Sesione
		Páginas

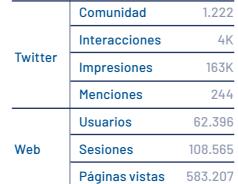
#### Espai de l'aigua de Torrent

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

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







Aigües de l'Horta



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

#### **EQUIDAD Y PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Equidad y personas



#### **OBJETIVO**

PROMOVEMOS
LA IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES
CREANDO
ENTORNOS
INCLUSIVOS Y
DIVERSOS





2021

INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

CONCIENCIACIÓN

#### **EQUIDAD Y PERSONAS**

Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

**Indicadores** e iniciativas ReWater **Global Plan** 2017/2021



9,96% de las mujeres españolas universitarias están desempleadas frente al 7.57% de los hombres.

La tasa de paro entre las personas con discapacidad en España fue del 23,9% en 2019, 1,3 puntos menos que en 2018 y 10 puntos más que entre la población sin discapacidad

En España la "brecha salarial entre hombres y mujeres", que utiliza la ganancia ordinaria por hora trabajada como base, presentó una diferencia de sexo del 11,3%

de responsabilidad

personal con diversidad funcional objetivo

ReWater Global Plan 2017/2021

Nuestro

33% de las mujeres en posiciones de liderazgo y 2,5% de la plantilla con diversidad funcional

¿Con qué acciones?

#### Plan estratégico de equidad

Integrar en la cultura corporativa el valor de

Distintivo de Igualdad en la Empresa

otorgado por Instituto (IMPRESAS POR LINA

Plan de Iqualdad



Empresa Responsable

Aigües de l'Horta

www.aigueshorta.es

< 66 >



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

#### **EQUIDAD Y PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### **Bequal PLUS**

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

Aigües de l'Horta ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS que otorga la Fundación Bequal, que las certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.





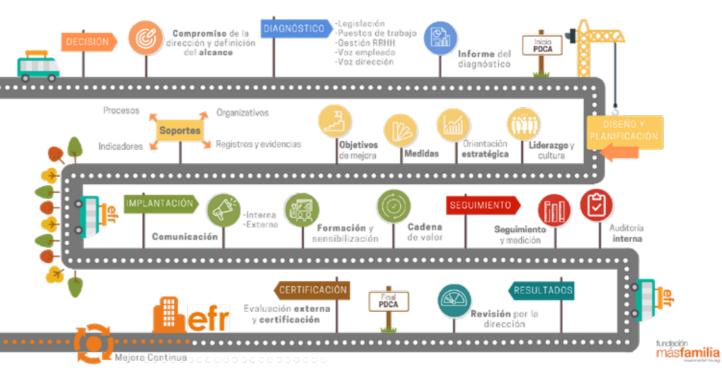
LA RUTA

#### **Certificaciones EFR**

Se ha recibido el certificado por la implantación del Modelo EFR (empresa familiarmente

responsable) que la acredita como entidad comprometida con la mejora continua en el diseño e implantación de medidas de conciliación de la vida personal y profesional de las personas trabajadoras de la empresa, con la voluntad de seguir avanzando en esta línea a lo largo del tiempo.









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU*A* 

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

#### **EOUIDAD Y PERSONAS**

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

#### III Plan de Igualdad

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

Su negociación y aprobación a través de las respectivas comisiones negociadoras de igualdad contempla un conjunto de nuevas medidas entre las que se encuentran la extensión de su política de igualdad a sus empresas proveedoras, al tenerse en cuenta este criterio en su evaluación, en su valoración positiva en la contrataciones o renovaciones cuando superen los límites establecidos por la normativa vigente. La labor de estas comisiones negociadoras facilita el velar por la igualdad de oportunidades en la organización y están integradas de manera paritaria por representantes de las personas trabajadoras pertenecientes al Comité de Empresa y representantes de la empresa.

Asimismo, en el III Plan de Igualdad se pretende reforzar las alianzas y colaboraciones con centros y organismos para llevar a cabo proyectos que faciliten la realización de prácticas en estas empresas relacionadas con oficios masculinizados debido a las dificultades

para reclutar a mujeres en tales puestos, como, por ejemplo, personal operario de redes y personal operario de depuración. Igualmente, en los nuevos planes se fortalece el apoyo a las víctimas de violencia de género adquiriendo compromisos específicos tales como la divulgación de los derechos que tienen reconocidos por la normativa vigente, la realización de campañas de sensibilización contra la violencia, y la difusión del canal para formular consultas sobre los derechos de las personas trabajadoras, entre otros.

Además, se contempla la introducción de forma transversal de módulos de igualdad en

todos los cursos ofertados por la empresa, la impartición de formación en "nuevas masculinidades" y se sigue potenciando la corresponsabilidad y el establecimiento de nuevas medidas de conciliación, el incremento del porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad, entre otras muchas medidas referidas a los ámbitos de actuación de estos planes.

Todas estas medidas se unen a las ya contempladas en los Planes de Igualdad anteriores donde se recogían acciones como el valor de la igualdad en la cultura y gestión organizativa, condiciones de trabajo, proceso de selección y contratación,

formación y promoción profesional y/o desarrollo profesional; entre otras.

A fin de velar por el cumplimiento de todas estas acciones e indicadores se realizarán reuniones periódicas de la Comisión de Igualdad. Asimismo, pese a que estas medidas se han aprobado por un plazo límite de cuatro años, se llevará a cabo una revisión a mitad de este período para analizar dificultades, soluciones y propuestas de ajuste; así como para valorar el grado de acercamiento a la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres mediante el análisis del cumplimiento de los objetivos de cada acción y área.

En 2011 se aprobó el primer Plan de Igualdad y en el 2016 el segundo, siendo pioneros entre las empresas valencianas, durante el 2021 se ha aprobado el III Plan de Igualdad





INICIO

LA EMPRESA

GORFRNAN7A

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIIUVU A DEBGUNVG

#### ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COM MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

## Entornos seguros y saludables







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNAG** 

#### ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNY** 

#### ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO
INFORME

#### Seguimiento y seguridad en el trabajo

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

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



< 71 >





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

#### ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

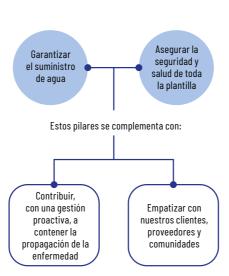
SOBRE NUESTRO INFORME

#### Respuesta ante la COVID-19

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

Durante la pandemia, desde recursos humanos, en la más estrecha colaboración con el área de seguridad y salud laboral, se han adaptado los protocolos de actuación en función de la incidencia acumulada.

Desde el inicio desescalada con la apertura controlada, progresiva y voluntaria a las Oficinas, dando prioridad al personal cuyo trabajo requería presencialidad para su prestación (por ejemplo, recepcionistas, personal de atención al público), pero siempre desde la perspectiva de máxima prudencia. De manera casi simultánea, la empresa a través de su servicio de prevención Quirón inició a el despliegue de una campaña de cribado entre la plantilla, mediante la realización de test serológicos, con el fin de conocer la incidencia del virus podía haber tenido en la plantilla y detectar posibles nuevos casos de infección asintomáticos antes de su retorno a su puesto de trabajo.







INICIO

LA EMPRESA

GORFRNAN7

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGU

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EUIIDAD A DEBGUNYA

# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

#### Cultura Justa

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

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



**1.-REPORTAR:** Errores, barreras ineficaces o inexistentes, incumplimiento de normas, imprevistos en las operaciones. Fallos en los dispositivos o instalaciones.

2.-ANALIZAR: De manera objetiva sin buscar culpables, para entender que factores influyen en la comisión de errores o incumplimientos o por qué no funcionan, o no existen o no están las barreras.

**3.-MEJORAR:** Este análisis objetivo servirá para mejorar nuestras operaciones llegando a los factores profundos origen de las disfunciones.

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

#### Formación en SSL

El personal dispone de la información y formación exigida conforme a lo establecido en los art. 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la cual se realiza a través de diversas acciones formativas de carácter teórico y práctico, en base a lo establecido en el plan anual de formación.

Dada la situación de la pandemia por Covid-19 durante el año 2021, si bien no se han podido impartir todas las acciones formativas previstas con total normalidad, se han retomado las acciones formativas presenciales en los períodos en los que la incidencia de contagios era menor.

Acción formativa	Personal formado	Horas	Total horas
Consignación de Equipo: LOTOC	14	2	28
Espacios Confinados (Recordatorio)	18	2	36
Espacios Confinados (Inicial)	2	5	10
Trabajos con Fibrocemento (Recordatorio)	15	1,5	22,5
Trabajos con Fibrocemento (Inicial)	1	2	2
PRL: Normas y Recomendaciones Básicas para el puesto de trabajo	5	2	10
TOTAL			108,5



personal percibe que dicha visita aporta valor a su tarea.



INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

FULLINAN V PERSONAS

# ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

# Servicio de Salud en el trabajo

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

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

En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las contratas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratas los aptos médicos de empresa.

# HÁBITOS SALUDABLES

NOTICIAS

PARTICIPA MAÑANA EN LA CHARLA-TALLER "ALIMENTOS PROCESADOS, CÓMO IDENTIFICARLOS".

estado relata Perra, patriere traller que patrieres al qualles finanz parte de nastra altreofactuel para que brocarcial Si quiera color este unha sobre sobre les para y consultatuales ha dialla directamente con repeta entre frança ha lacia fiella, you dejes de sentence actività diale.



The state of the latest to the



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

#### **Hábitos Saludables**

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

# **Objetivos**

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



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





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EQUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON Impacto

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Innovación con impacto







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNV** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON Impacto

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME



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

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

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

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











INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGILA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO



#### LAB DE INNOVACIÓN

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

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

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

En el Lab de DINAPSIS, fruto de la colaboración con el Centro Tecnológico del Agua de Agbar, se ha desarrollado un nuevo servicio de Visión Artificial que avanza soluciones para la playa mediante mapeo y análisis de imágenes mediante algoritmos para inteligencia artificial.

# SERVICIOS DIGITALES DE DINAPSIS

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

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

#### **HUB OPERATIVO**

Nuestro Hub operativo ha ido creciendo en 2021, teniendo la capacidad de gestionar en tiempo real los servicios y activos del ciclo integral del agua de 60 municipios de forma transparente y eficaz:



Nuestra propuesta de valor está enfocada en dos ámbitos complementarios:

#### **Digital4Water SERVICES**

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

#### **Digital4Cities SERVICES**

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



## Digital4Water

Solucciones digitales para optimizar las operaciones del ciclo integral del agua



**Digital4City** 

Solucciones digitales para mejorar la salud ambiental de tu ciudad





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON Impacto

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

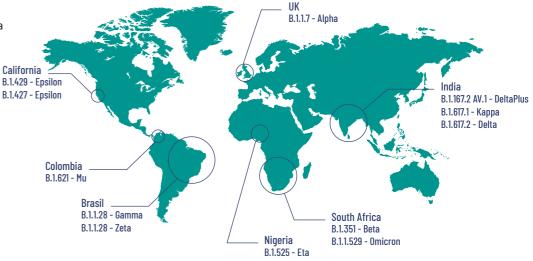
# **Solución COVID-19 City Sentinel**

En una situación de incertidumbre como la que está causando la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2, nos encontramos con un gran volumen de información ante el que necesitamos herramientas que faciliten la toma de decisiones complejas.

Aunando nuestro conocimiento de las redes de saneamiento, el comportamiento del virus en aguas residuales y basándonos en criterios epidemiológicos y socioeconómicos, hemos desarrollado la plataforma digital COVID-19 City Sentinel, una solución pensada para proveer al gestor público de una herramienta de visualización gráfica que sirva como observatorio único de información agregada,

combinando los resultados analíticos con los indicadores de evolución sanitaria del municipio con el objetivo de aportar inteligencia a la toma de decisiones.

# Variantes detectadas con genoma ambiental









2021

**Soluciones** innovadoras

INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

CONCIENCIACIÓN

**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME





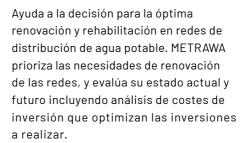
Se trata de una herramienta web cuyo objetivo principal es la ayuda a la toma de decisiones para una eficaz gestión de la red de abastecimiento de agua potable, a través de la monitorización de los sectores que comprenden la sectorización de la red.

La integración de esta herramienta en la operativa diaria facilita la búsqueda activa de fugas, optimiza el funcionamiento de la red mejorando el servicio al cliente y mejora la protección del medio ambiente reduciendo las pérdidas de agua y el consumo eléctrico.



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







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

Este sistema consigue una reducción de los desplazamientos de la flota con la consecuente reducción de emisiones CO2.







2021

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN

**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

#### **METRESA**



### **Proyecto CX**



Modelo de ayuda para la toma de decisiones en materia de rehabilitación de redes de saneamiento gestionando la información del GIS, bases de datos y modelos matemáticos, mostrando el estado de conservación de la red y proponiendo las mejores actuaciones para la reparación de las deficiencias encontradas en la misma.

#### **GALIA**



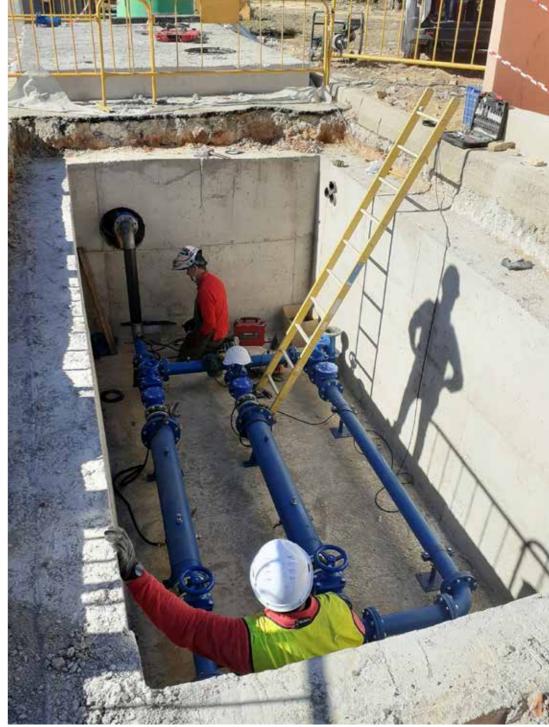
GALIA, Gestión Avanzada de la Limpieza del Alcantarillado, es un ejemplo del empleo del Big Data para conseguir un ahorro de costes y recursos. La información que se obtiene a través de las inspecciones con pértiga o circuito cerrado de televisión de la red de saneamiento permite gestionar y optimizar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

#### Aquadvance Urban Drainage



Esta herramienta digital monitorea en tiempo real las redes de alcantarillado y pluviales para mitigar el riesgo de inundaciones y controlar la calidad de los vertidos en el medio ambiente natural.

Una de las demandas de los clientes es la información inmediata y amplia en situaciones excepcionales de falta de suministro o incidencias del servicio. Se desarrollado una aplicación de apoyo al personal del teléfono de averías 24/7. La aplicación permite que el cliente pueda recibir información exacta sobre la incidencia, ya que el teleoperador dispone de una plataforma que conecta el CRM de clientes con sistemas de geolocalizalización y mapas Bing.







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO INFORME

# Alianzas como motor









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

FULLIDAD V DERSONAS

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO Motor

SOBRE NUESTRO INFORME

# Indicadores e iniciativas ReWater Global Plan 2017/2021







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGILA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNV** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO Motor

SOBRE NUESTRO

# **Evaluación proveedores**

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

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables. En este sentido, nos hemos comprometido a seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

Nuestra política de compras compromete a los proveedores a respetar los valores de desarrollo sostenible y principios éticos globales. En este sentido, hemos focalizado nuestras prácticas en tres objetivos:

- Garantizar entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro.
- Impulsar a nuestros proveedores a ser evaluados con criterios de sostenibilidad.
- Transparencia y trazabilidad de la contratación y compras.

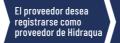
En términos contractuales y legales queremos asegurar que los contratos de compra incorporan la cláusula de desarrollo sostenible (Código de Conducta, Pacto Mundial, etc.). En el ejercicio de las evaluaciones, nos apoyamos en el sistema desarrollado por Agbar, que nos ayuda a desarrollar una compra responsable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

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

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

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

#### REGISTRO CON EL FOCO EN NUESTROS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS



**PROVEEDORES** 

El proveedor rellena el cuestionario básico de Hidraqua

REGISTRO BÁSICO

Hidraqua informa al proveedor de que debe registrarse en RePro

El proveedor está registrado en RePro

Aigües de l'Horta PROVEEDOR REGISTRADO



Portal del proveedor



#### Evaluación

#### Nivel de servicio

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

Evaluación internar de satisfacción del servicio

#### Compliance

(Código Ético ¿hay conflicto de interés?).

#### Inocuidad

#### Coordinación de actividades empresariales

Seguridad y salud laboral

# Desarrollo Sostenible

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

Reclamaciones

Índice Score RePro



www.aigueshorta.es

< 84 >



2021

INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN

**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON **IMPACTO** 

**ALIANZAS COMO** MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

# Inversión social

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

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

# Inversión social por área de actuación

Medio Ambiente 5.976 €

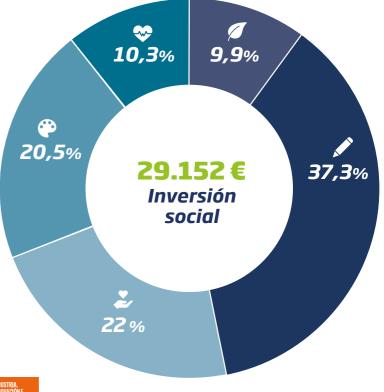
**Bienestar Social** 6.399 €

Arte y Cultura 5.976 €

Educación 10.877 €

Salud 3.000 €





Aigües de l'Horta

# Inversión social por ODS











































INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EUIIDAD A DEBGUNV** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO Motor

SOBRE NUESTRO

# **Pacto social**

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

#### ¿Qué es el Pacto Social?

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

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

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

### **EJES DE ACTUACIÓN**

#### SOLIDARIDAD

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

#### **EMPLEO**

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

#### RECONSTRUCCIÓN VERDE

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







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO Motor

SOBRE NUESTRO INFORME

# **Alianzas y colaboraciones**

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

En AHorta contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento; y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.







INICIO

LA FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

FULLDAD V DERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO Motor

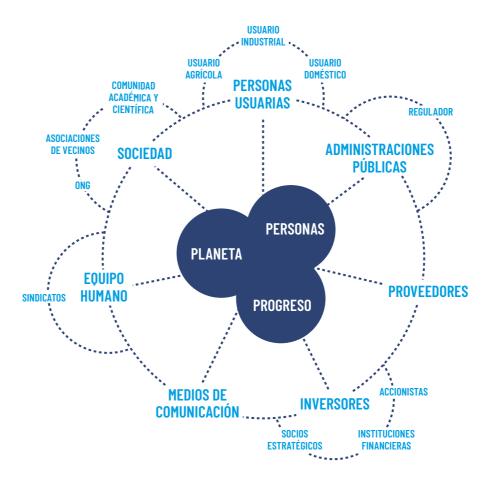
SOBRE NUESTRO INFORME

# Diálogo con grupos de interés

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

Los encuentros con los grupos de interés suelen ser a través de reuniones, foros profesionales, mesas redondas, encuestas y congresos temáticos liderados por la empresa. Hidraqua ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés.

Aigües de l'Horta ha propiciado de manera proactiva el encuentro con los grupos de interés como baremo para valorar la prioridad de los temas relevantes dentro de las líneas de actuación que lleva la compañía, así como los temas y el enfoque para la elaboración del presente informe.









INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO Motor

SOBRE NUESTRO INFORME **Pacto Mundial** 

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











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

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







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS
Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO

# Sobre este informe

Estudio de materialidad

Verificación





INICIO

LA FMPRFSA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBAL

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

VCCECU VI VCIIV

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO

# Estudio de materialidad

El estudio de materialidad de Agbar resulta de un ejercicio de revisión en clave de afectación del COVID sobre el análisis de materialidad que se realizó antes de la pandemia.

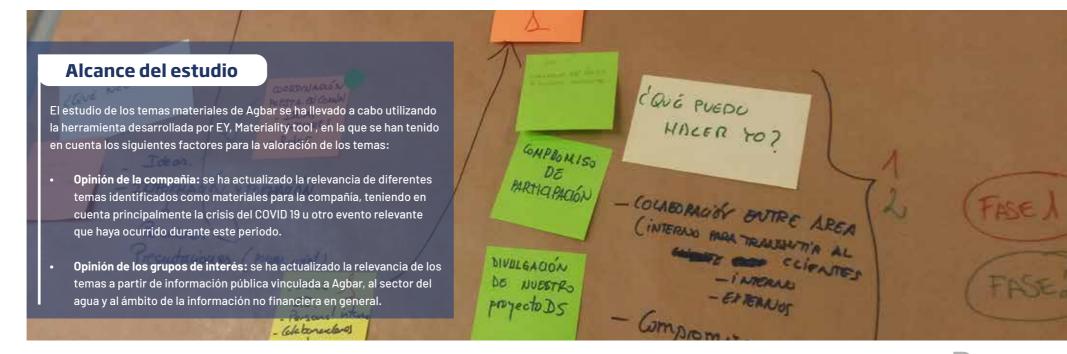
Es por lo tanto, una foto de la materialidad en clave COVID, hecho que hace que la relevancia de los temas y la aparición de nuevos temas se adjudique a la circunstancia actual y es posible que estos mismos temas, en otro momento vuelvan a alterar su orden.

En esta ocasión para la realización de este estudio de materialidad no se ha contactado directamente con los grupos de interés, sino que se han contrastado las puntuaciones medias del último Análisis de Materialidad con información pública de las siguientes fuentes:

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

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

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







2021

I A FMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN

CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGUA

DE LINEAL A

PROTECCIÓN DE LA

CONCIENCIACIÓN

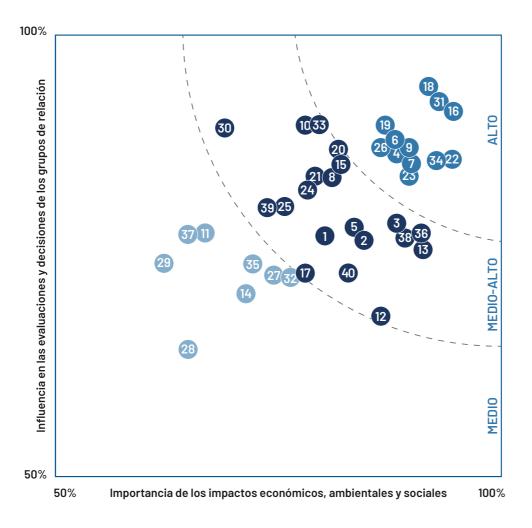
**ENTORNOS SEGUROS** Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON **IMPACTO** 

MOTOR

**SOBRE NUESTRO** INFORME

# Matriz de materialidad



- Calidad del agua potable 18
- Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- Seguridad y salud laboral
- Disponibilidad del agua
- Calidad del agua tratada
- Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente / usuario
- Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
- Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
- Ética e integridad
- Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
- Residuos y economía circular
- Adaptación al cambio climático
- Eficiencia en las redes de la distribución del agua
- Claridad en las tarifas y las facturas
- Captación y fidelización de talento
- Gestión de datos personales y ciberseguridad
- Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
- Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
- Gestión de riesgos
- 38 Construcción de alianzas
- Innovación y transferencia de conocimientos
- Transparencia
- Reutilización del agua tratada
- Sostenibilidad financiera
- Reducción de la huella de carbono
- Inversiones sostenibles
- Seguridad y salud en la cadena de suministro
- Gobernanza corporativa
- Generación de energía renovable
- Formación y desarrollo profesional
- Protección contra el desempleo
- Diálogo y relación con los empleados
- Desarrollo de la comunidad local
- Preservación de la biodiversidad
- Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- Diversidad e inclusión
- Cadena de suministro responsable
- Compensación y prestaciones a los empleados
- Ecodiseño de procesos e instalaciones
- 28 Mitigación de impactos in situ de las operaciones





INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL

DE LINEAL A CIRCUI AR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

EOUIDAD Y PERSONAS

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO

SOBRE NUESTRO

# Verificación GRI

Agamed sigue evidenciando su compromisocon la transparencia mediante la elaboración del presente informe correspondiente al ejercicio 2021, con él se da respuesta al modelo de materialidad GRI Standards opción esencial. Este informe de Hidraqua incluye a las empresas mixtas participadas con el objetivo de informar a nuestros grupos de relación sobre nuestro impacto económico, social y ambiental global en la Comunitat Valenciana.

#### Metodología y Equipo Verificador

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

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

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2021 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada la revisión por el equipo verificador.



#### INFORME DE VERIFICACIÓN

#### ALCANCE

SGS ICS Ibérica, S.A. (en adelante SGS) ha realizado, a petición de HIDRAQUA la verificación independiente del documento INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HIDRAQUA 2021. El alcance de la verificación incluye el texto y datos contenidos en el documento de referencia; no incluyendo la información y/o datos referenciados y no introducidos en dicho documento. El informe incluye información de HIDRAQUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra Ajques de Horta.

#### INDEPENDENCIA

La información contenida en el documento verificado y su elaboración es responsabilidad de HIDRACUA y sus empresas mixtas, entre las que se encuentra Aigües de l'Horta. SGS no ha participado en la elaboración del documento verificado, limitándose a actuar como Verificador independiente, comprobando la adecuación de los contenidas 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 Verificados

Se ha empleado la metodología de Verificación, establecida por SGS, consistente en procedimientos de Auditoría según ISO 19011 y mecanismos de Verificación de acuerdo a Guías GRI Standards, entre éstos se encuentran:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión de documentos y registros (tanto internos como públicos), así como visitas a lugares donde la organización está llevando a cabo actuaciones.
- Comprobación de datos y validación de estos con las fuentes

Se ha realizado una revisión del grado de avance y cumplimiento de los compromisos en Responsabilidad Corporativa para el ejerciclo 2021.

Se ha realizado la verificación de los datos contendidos en el Informe de Desarrollo Sostenible de Hidraqua 2021, en relación con su empresa mixta: Ainües de l'Horta, de manera muestral.

Como Anexo al Informe de Desarrollo Sostenible 2021 se hace referencia a los Indicadores GRI, relacionándolos con los indicadores verificados. No se pone de manifiesto ningún error o ausencia significativa una vez realizada nuestra revisión.

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

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

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

El Informe de Desarrollo Sostenible 2021 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 2021 de HIDRAQUA (incluyendo información de Áligües de l'Horta), credibilidad y calidad en la Información aportada.





#### INFORME DE VERIFICACIÓN

- Materialidad o Relevancia, El Informe de Desarrollo Sostenible de 2021 de HIDRAQUA (incluyendo la información de Ajules de l'Horla) aporta una representación justa y equilibrada de aspectos relevantes al respecto del desempeño económico, social y ambiental.
- Exhaustividad, Airues 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 2021.
- Capacidad de Respuesta, Airües 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 2021 de Hidraqua (en referencia a los datos validados de su empresa mixta: <u>Atciúes de l'Hortal</u> contiene información y datos fiables que representan de manera coherente actividades y resultados para el periodo reflejado, y ha sido elaborado de acuerdo con los requisitos de la Guíta para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Global Reporting Initiative Standards (GRII Standards).
- Se considera que, a raíz de la adecuada respuesta a todos los indicadores, la memoria fue elaborada de acuerdo con la opción de conformidad ESENCIAL.
- Aigües de l'Horta dispone de sistemas de gestión para identificar y responder a los impactos sociales, económicos y ambientales de sus actividades, incluyendo la identificación y respue na a los puntos de vista de las partes interesadas.

Cristina Pacheca Salloes 15 de junio de 2022

SGS ICS IBÉRICA, SA Www.sgs.es







INICIO

LA EMPRESA

GOBERNANZA

MEJORA CONTINUA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN

REWATER GLOBA PLAN

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

PRESERVACIÓN DEL AGIIA

DE LINEAL A CIRCULAR

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

ACCESO AL AGUA

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

**EQUIDAD Y PERSONAS** 

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES

INNOVACIÓN CON IMPACTO

ALIANZAS COMO MOTOR

SOBRE NUESTRO INFORME

Informe de Desarrollo Sostenible subvencionado por:



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



