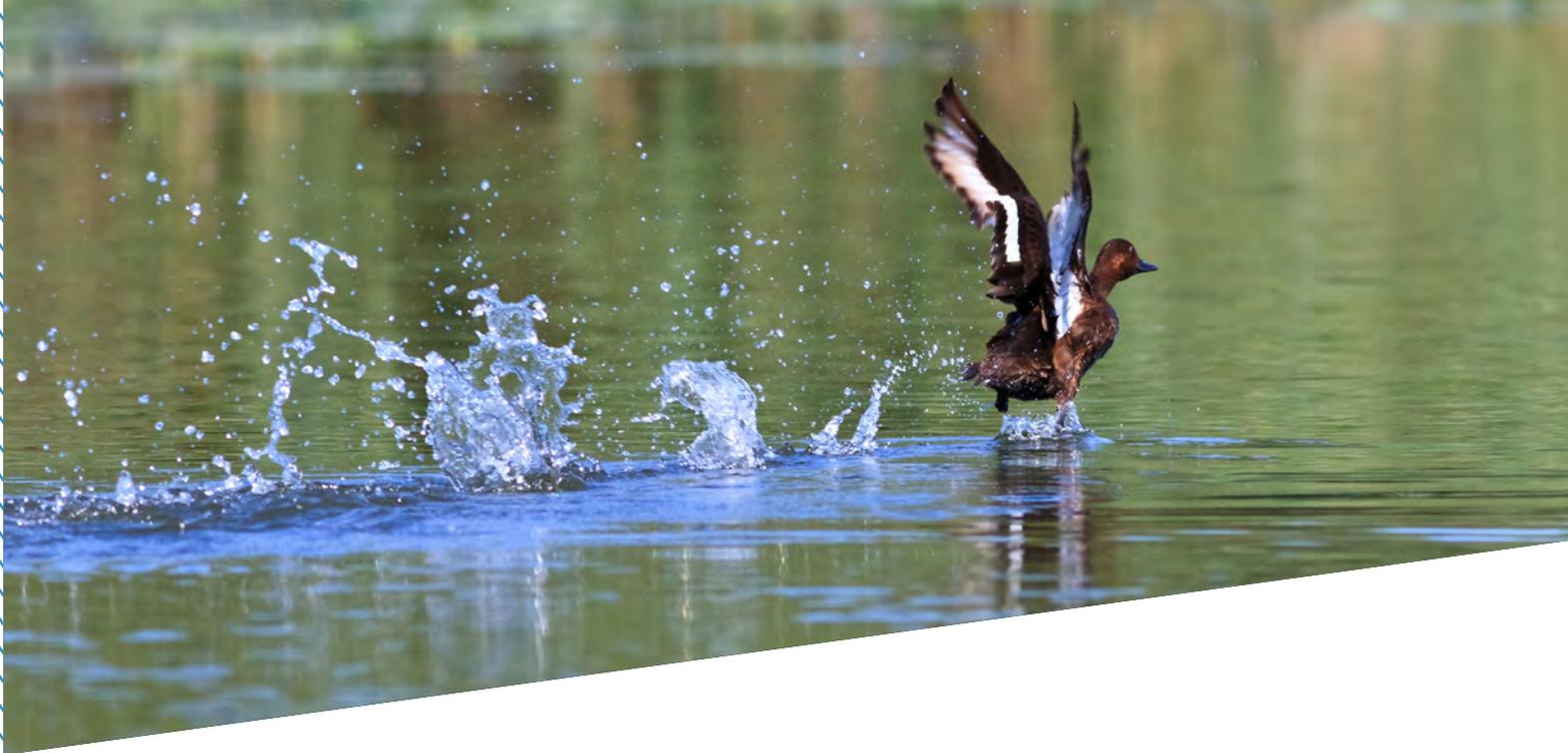


AQUAVALL

Informe de Sostenibilidad 2019





INFORME de Sostenibilidad 2019

En esta Memoria de Sostenibilidad se comunica a los grupos de interés el desempeño de AQUAVALL en materia de Sostenibilidad a lo largo del año 2019, así como los retos a los que se enfrenta la entidad y el enfoque de gestión en este ámbito que está marcado por su Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2020/2023.



PERSONA DE CONTACTO PARA CONTENIDOS SOBRE EL INFORME

*María Eugenia García Rincón.
Directora de RSE, Comunicación y
Desarrollo Sostenible de AQUAVALL.
megarcia@aquavall.es*

Índice de Contenidos

Carta de la presidenta	4 pág.
Para qué Informar. Compromiso con la transparencia y el ejemplo de una empresa pública	6 pág.
Perfil de la organización. Cuidar y suministrar el agua de Valladolid	9 pág.
Análisis de materialidad	36 pág.
Compromiso de Aquavall	41 pág.
Compromiso con la Ética y el Buen Gobierno	42 pág.
Compromiso con las Personas	58 pág.
Compromiso con los Abonados	81 pág.
Compromiso con Valladolid y la Sociedad	90 pág.
Compromiso con el Medio Ambiente y la lucha contra el cambio climático	101 pág.
Compromiso con los Proveedores	118 pág.
Índice de contenidos GRI	123 pág.



María Sánchez Esteban

Presidenta del Consejo de Administración
Concejala de Medio Ambiente y Sostenibilidad
Ayuntamiento de Valladolid.

En AQUAVALL seguimos dando prioridad a nuestro compromiso con la gestión responsable y la sostenibilidad, por eso, publicamos nuestro segundo Informe de Sostenibilidad. Estos Informes son una poderosa herramienta de transparencia, pero, sobre todo, de mejora continua para seguir avanzando y también para seguir concienciando sobre la importancia de apostar por la Responsabilidad y la Sostenibilidad.

Con este segundo Informe queremos rendir cuentas de nuestra actividad, de nuestros compromisos logrados en materia de Responsabilidad Social y, al mismo tiempo, de los objetivos que nos marcamos como hitos para seguir contribuyendo con la Agenda 2030.

Trabajamos por una gestión pública del agua sostenible, cercana y transparente. Queremos contribuir a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas, reducir el impacto ambiental y fomentar el compromiso responsable en el uso del agua.

AQUAVALL gestiona el ciclo integral del agua de Valladolid desde el año 2017 y desde el año 2018 comenzamos a trabajar con ilusión para sentar las bases de una sólida estrategia de Responsabilidad Social que enfocará todas las operaciones y actividades de la entidad desde los criterios ASG: Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno.

”

“La concienciación sobre el agua como derecho humano y recurso escaso, es uno de nuestros compromisos fundamentales.”

El plan director de RSE de AQUAVALL contempla cuatro grandes áreas: El compromiso con el Gobierno Responsable, el compromiso con las Personas, el compromiso con la Comunidad y, por último, el compromiso con la Sostenibilidad.

Además, como eje transversal se sitúa la Comunicación, entendida como un diálogo activo y transparente con los ciudadanos, los colectivos sociales y las instituciones.

Quiero destacar la importante implicación de AQUAVALL con la comunidad local apoyando diferentes iniciativas deportivas, culturales y educativas, así como estableciendo alianzas y convenios de colaboración con diferentes asociaciones, entidades y fundaciones locales.

La concienciación sobre el agua como derecho humano y recurso escaso, es uno de nuestros compromisos fundamentales. Es necesario dar a conocer y sensibilizar sobre la necesidad de gestionar este recurso de manera responsable.

Por eso también, hemos desarrollado nuestro Programa educativo: “La aventura del agua”, dirigido a alumnos de primaria de Valladolid que, a través de unos divertidos personajes, Vasito y Macetilla, se acercan al conocimiento del ciclo de agua, y aprenden pautas de conducta responsable y sostenible en torno al agua.

Ofrecer un abastecimiento de agua seguro y la excelencia en la calidad del servicio son las claves de la gestión con nuestros abonados, pero también la protección de los abonados más vulnerables garantizando el servicio, el mantenimiento del precio y numerosos aspectos de carácter social contemplados en la Ordenanza del Agua.

En definitiva, nuestro compromiso es seguir trabajando porque AQUAVALL sea una organización más responsable, y el ciclo integral del agua de Valladolid sea cada vez más sostenible.



**Trabajamos por
una gestión pública del
agua sostenible,
cercana y
transparente.**



¿PARA QUÉ INFORMAR?

**Compromiso con la transparencia y el rigor
de una empresa pública.**

GRI 102-14; GRI 102-46; GRI-102-48; GRI-102-49; 102-50; GRI-102-51; GRI-102-52; GRI-102-53; GRI 102-54

Esta Memoria de Sostenibilidad es un **Informe anual que realiza de forma voluntaria la Entidad Pública Empresarial Agua de Valladolid E.P.E., AQUAVALL**, como muestra de su compromiso con la Transparencia, la Sostenibilidad y la Gestión responsable.

Como empresa pública AQUAVALL quiere ser referente en cuanto a la gestión responsable y sostenible del Ciclo integral del Agua, al servicio de los ciudadanos y del municipio de Valladolid.

Así sus grupos de interés disponen de información fiable que les permita conocer el desempeño de la Entidad, no solo desde el punto de vista económico sino también social y su impacto ambiental como reportan las Empresas líderes en sostenibilidad, a pesar de ser una entidad con apenas 2 años de actividad.

El Informe de Sostenibilidad 2019 de AQUAVALL, el segundo que elabora, ya que el primero corresponde a 2018, constituye

un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la entidad y sus resultados.

Sus contenidos han sido determinados según indica la **Global Reporting Initiative (GRI)**, de acuerdo con los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal.

Asimismo, se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Cubre el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2019, periodo en el que no ha habido cambios significativos en la organización, ni tampoco en su cadena de suministro.

AQUAVALL está comprometida a hacer público su Informe de Sostenibilidad con periodicidad anual.

Este informe que realizamos de manera voluntaria es una muestra de nuestro compromiso con la Transparencia, la Sostenibilidad y la Gestión Responsable.

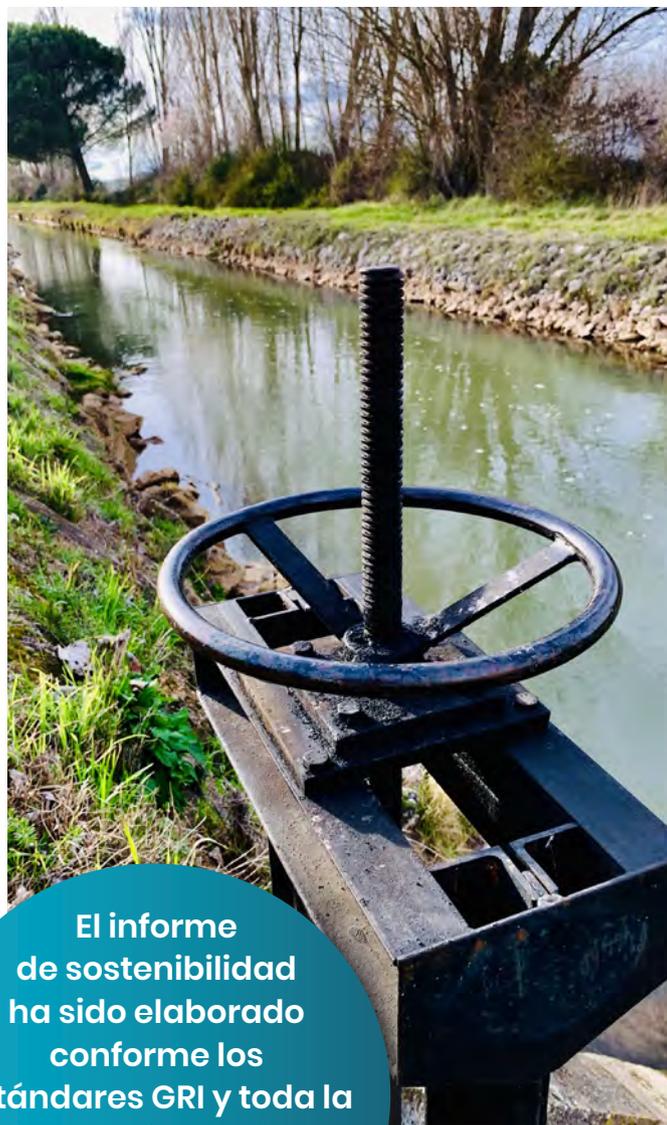
Este Informe ha sido elaborado de conformidad con los Estándares de GRI, opción Esencial.

El seguimiento de estas directrices garantiza que la información contenida en esta Memoria sea fiable, completa y equilibrada.

La información publicada en este documento está alineada con los 17 Objetivos de Desarrollo sostenible, informando de la contribución de AQUAVALL a la consecución de esta Agenda Mundial.

Por decisión de la Dirección de AQUAVALL, el documento será verificado externamente por un organismo externo independiente.

En el Índice de contenidos GRI de esta Memoria se muestra el listado completo de asuntos identificados, junto con los Estándares GRI asociados y la cobertura de cada uno de ellos.



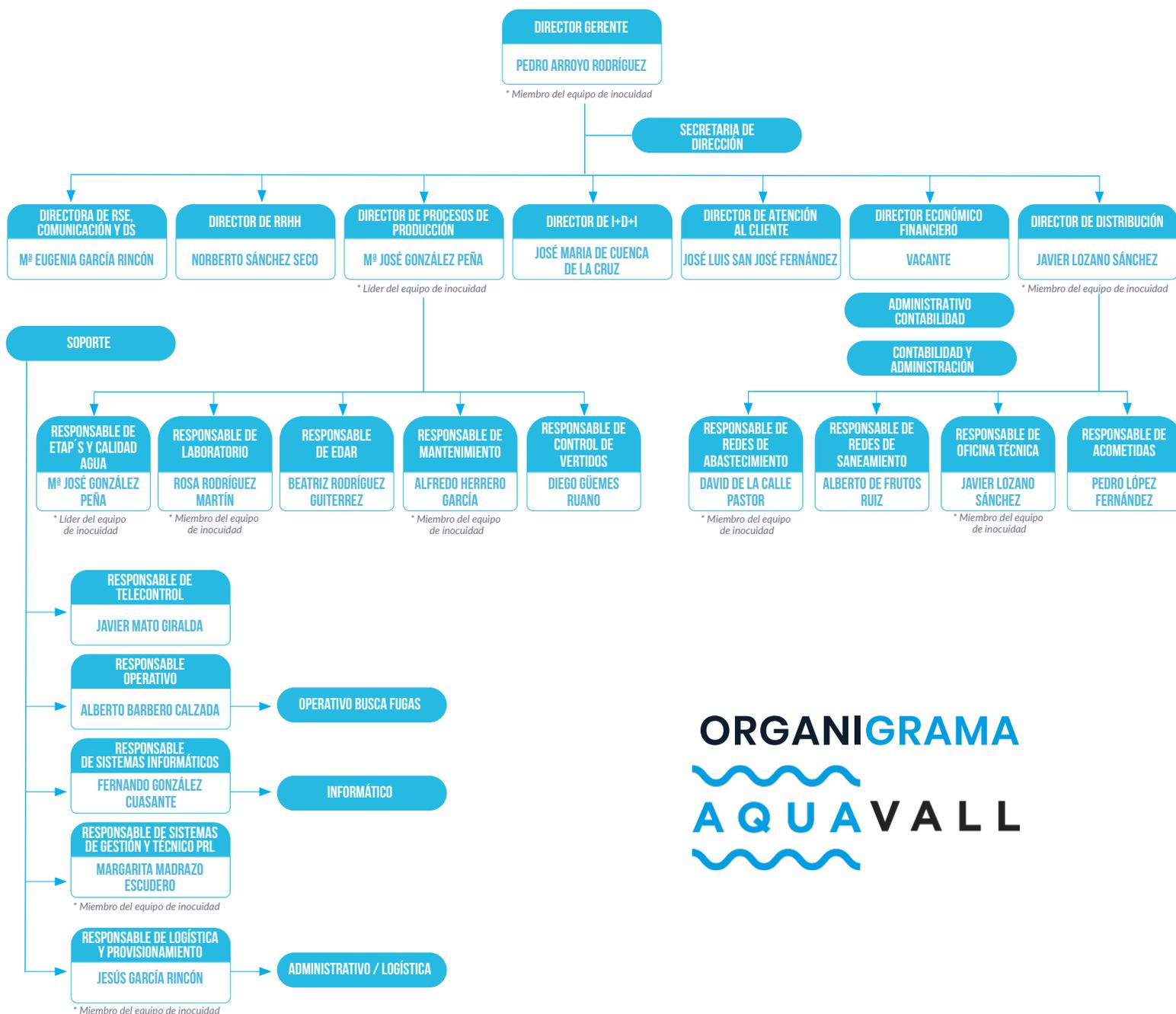
El informe de sostenibilidad ha sido elaborado conforme los Estándares GRI y toda la información se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.

Cuidar y suministrar el agua de Valladolid

GRI 102-1; GRI 102-2; GRI 102-3; GRI 102-4; 102-5; GRI 102-6; GRI 102-7; GRI 102-18; GRI-405-1;



AQUAVALL, Entidad Pública Empresarial *Agua de Valladolid E.P.E.* es una entidad pública de gestión del agua creada en virtud de acuerdo plenario del día 22 de diciembre de 2016, como un ente instrumental del Ayuntamiento de Valladolid, constituida en ejercicio de su potestad de auto organización, en régimen de descentralización, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y con autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines.



AQUAVALL, es una entidad de Derecho Público que se rige por el Derecho privado y por sus estatutos.

Los órganos de gobierno y administración de AQUAVALL son:



**Consejo de
Administración**



Presidente



**Vicepresidente o
Vicepresidentes**



El Gerente



El Tesorero

El Consejo de Administración.

Es el órgano encargado del Gobierno y de la dirección superior del servicio, y tiene plenas facultades de dirección, gestión y ejecución respecto de la entidad, conforme a las normas estatutarias y a los preceptos de la normativa aplicable, sin perjuicio de los reservados al gerente.

El Consejo de Administración está formado por un máximo de 15 consejeros, elegidos con los siguientes criterios:

Cinco miembros de la Corporación.

Uno a propuesta de cada grupo político con representación en el Ayuntamiento de Valladolid, entre los que se encuentra el concejal que tenga la competencia sobre el ciclo integral del agua. En el caso de que haya menos de cinco grupos políticos, los consejeros que excedan del número de grupos existentes hasta cinco se elegirán por mayoría simple del Pleno.

Si fueran más de cinco grupos políticos, solo los cinco con más representación podrán proponer miembros al Consejo de Administración.

Dos miembros del Comité de empresa.

Elegidos entre los procedentes de dos centrales sindicales representadas en dicho Comité.

Un representante propuesto por la Cámara de Comercio e Industria.

Dos representantes asociaciones de vecinos, uno por cada Asociación existente.

Dos técnicos de AQUAVALL.

Tres técnicos municipales.

* El cargo de Consejero tiene una duración máxima de cuatro años y es renunciable, revocable y reelegible.

El Gerente.

Es un órgano ejecutivo al que corresponden las funciones de gestión, administración y dirección, propias de la gerencia y a través del cual se hacen efectivos los acuerdos del Consejo.

Los acuerdos de los órganos de gobierno de AQUAVALL son ejecutivos y no necesitan de la ratificación del Ayuntamiento, salvo los casos en que expresamente lo determinen estos estatutos o esté legalmente preceptuado.

Distribución del Consejo.



93,3%

< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
	3	11	14

< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
	1		1

16,7%



Ubicación e Instalaciones.

Sede Central



Calle Muro, 9.
47004 Valladolid

Servicio de
atención al cliente.
Tif. 900 345 128

Estación de Tratamiento de Agua potable, ETAP



Calle Eras, 3
47009 Valladolid

Aquí se localiza el
Laboratorio para
el control de la
calidad del agua.

Estación Depuradora de Aguas Residuales EDAR



Camino Viejo de
Simancas S/N
47008 Valladolid

Estación de Tratamiento de Agua potable, ETAP San Isidro



Carretera de
Soria S/N 47012
Valladolid





Misión.



AQUAVALL tiene como misión garantizar que se suministre a toda la población de Valladolid agua de alta calidad a precios aceptables socialmente y de reducir al mínimo los efectos de las aguas residuales perjudiciales en el medio ambiente.

Para cumplir su misión cuenta con dos plantas de potabilización de agua, ETAP Las Eras y ETAP San Isidro; una estación depuradora de aguas residuales (EDAR), y un laboratorio para el control de la calidad del agua de consumo humano y los vertidos a la red.



Garantía de Suministro

Agua para toda la población a precios socialmente aceptables.



Cuidado del Agua

Reducir al mínimo los efectos de las aguas residuales perjudiciales para el medio ambiente.

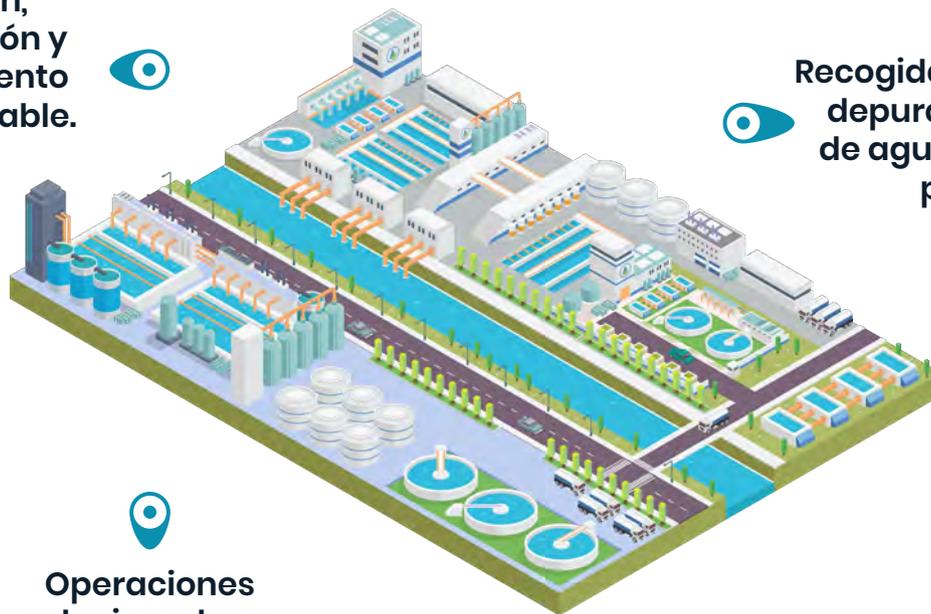
Actividades.

Las actividades de AQUAVALL son todas las necesarias para la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad de Valladolid, lo que incluye las actividades de:

Captación, potabilización y abastecimiento de agua potable.



Recogida, alcantarillado, depuración y vertido de aguas residuales y pluviales.



Operaciones relacionadas y necesarias para realizar las anteriores.

Que se refieran al ciclo del aprovechamiento del agua y, al control y/o ejecución de toda clase de actuaciones referentes a los servicios mencionados.

En la gestión de dichos servicios se incluye el cobro de las tasas a los abonados.

AQUAVALL

Suministramos y Depuramos Agua.

Además, a través de convenios, contratos o encomiendas de gestión, AQUAVALL suministra agua a 7 localidades del alfoz de Valladolid.

Asimismo, presta el servicio de depuración a 4 municipios de la provincia.

Agua de Valladolid E.P.E. opera bajo la marca AQUAVALL.

Servicio de Suministro de Agua



Servicio de Depuración de Agua



Grandes Áreas.

SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Captación, potabilización, distribución, alcantarillado, depuración, reutilización y retorno al medio ambiente.

SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Altas y bajas del suministro, domiciliaciones, gestión de acometidas, agua de obra. Además dispone de un servicio de atención al cliente para atender las dudas y sugerencias de los usuarios.

CONSULTAR CARTA DE SERVICIOS



Nuestros Datos.



344.600

Población
atendida



122.004

Número medio de
abonados



13.154

Abonados
industriales



1.037

Número de altas
al año



1.728

Familias beneficiadas
por tarifas sociales



163

Número de
empleados



500.655

Número de
lecturas manuales



123.392

Número total de
Contadores



27.000.000 m³

Agua potable
distribuída anualmente



Valladolid

Alicante

622 Km

Red de distribución



76.000.000 l

Consumo medio diario
de agua potable en la
ciudad de Valladolid

2.000

Personas han
visitado las
instalaciones
en 2019

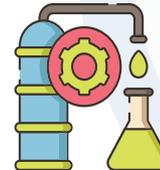


40.358€

en fomento y concienciación
del agua del grifo y la
sostenibilidad

3.031

Análisis de control
de agua potable
con



37.221

Parámetros realizados

384.329€



Acción social
Programas Educativos
Sensibilización y Comunicación
Desarrollo Sostenible y Agua del Grifo

Ingresos. Patrimonio. Pasivo.

	2018	2019
Ingresos. Importe neto de la cifra de negocios	26.440.807,08 €	27.041.664,46 €
Patrimonio neto	230.745.481,46 €	235.888.882,90 €
Pasivo	1.215.734,26 €	3.316.205,79 €





EL CICLO DEL AGUA.

Impactos, Riesgos y Oportunidades.

La razón de ser de AQUAVALL es suministrar agua limpia de calidad a los ciudadanos de Valladolid sin dejar a nadie atrás.

El agua es un recurso natural esencial para la vida, cuya disponibilidad en el Planeta es escasa. Disponer de este recurso depende de las precipitaciones, la capacidad de recarga de los acuíferos, su gestión responsable y eficiente evitando pérdidas, y vertidos que contaminan el agua disponible, así como el consumo responsable por parte del ser humano.

Para que el agua sea apta para el consumo humano, es fundamental su tratamiento así como su depuración y retorno al CICLO DEL AGUA. Este ciclo del Agua es el que gestiona AQUAVALL.

El aumento de la temperatura del planeta, el cambio climático y la desertificación puede impactar en nuestro entorno reduciendo las precipitaciones de lluvias, y comprometiendo en el largo plazo la capacidad de recarga de los acuíferos y la disponibilidad de agua suficiente para abastecer las necesidades de la población.

”

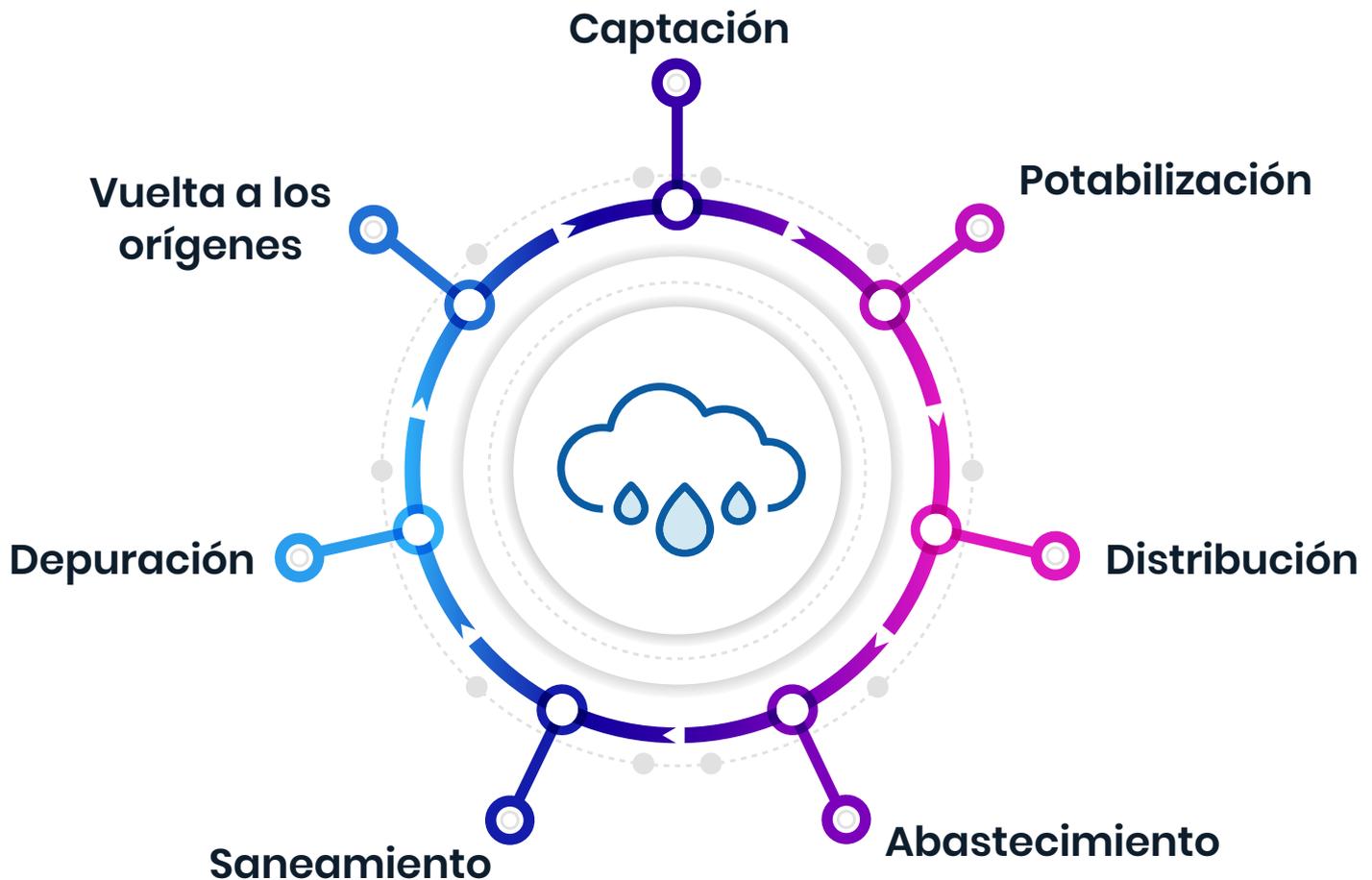
AQUAVALL es consciente de este riesgo y por ello está implicada en la gestión responsable del CICLO DEL AGUA



Ciclo del Agua.

A continuación se describen los principales Impactos, Riesgos y Oportunidades detectados desde el punto de vista social, económico y ambiental.

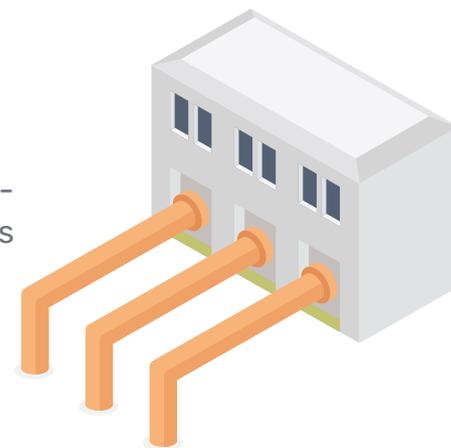
A lo largo de esta Memoria se da cuenta de cómo se gestionan estos riesgos y oportunidades.





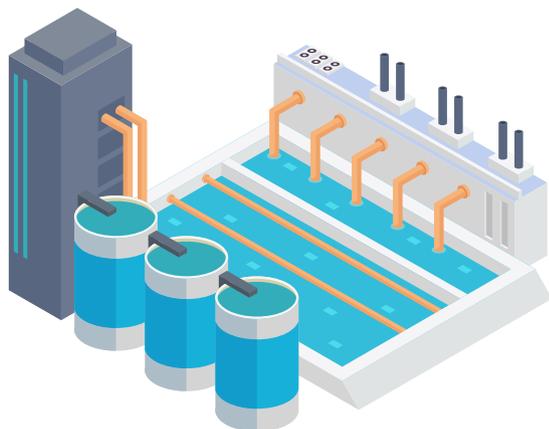
Captación.

Es decir la recogida de agua, en este caso del Canal de Castilla y del Canal del Duero, ambas por gravedad. Existen tomas alternativas en el río Pisuerga y en el río Duero.



Potabilización.

Este agua debe ser potabilizada, es decir convertirla en apta para el consumo humano. Para ello AQUAVALL dispone de 2 plantas de tratamiento físico-químico convencional de agua: La ETAP de “Las Eras” y la ETAP de “San Isidro”, que juntas pueden llegar a producir unos 30 millones de m³ de agua potable al año.



La ETAP Las Eras data del año 1955, capta el agua del Canal de Castilla y actualmente produce el 70% del agua que se consume en Valladolid.

La ETAP San Isidro, de 1886, produce el 30% restante de las necesidades de agua potable de Valladolid. La captación de agua se realiza en el Canal del Duero.



Distribución.



El suministro a la ciudad de Valladolid se realiza fundamentalmente a través de un anillo de circunvalación (anillo 1000) que se alimenta por bombeo en cada una de las 2 plantas y por gravedad desde el depósito regulador de las Contiendas.

Además de la zona de presión principal existen otras zonas de presión y diversos depósitos repartidos geográficamente a lo largo de la ciudad de Valladolid.

La red de abastecimiento del Ayuntamiento de Valladolid tiene una longitud de 622 km, y está fundamentalmente mallada permitiendo así el suministro a cada punto por varios caminos.

El principal material del que están constituidas las conducciones de abastecimiento es la fundición (más del 50 %) y la mitad de la red tiene menos de 200 mm de diámetro.

La red tiene una antigüedad media de 26,3 años.

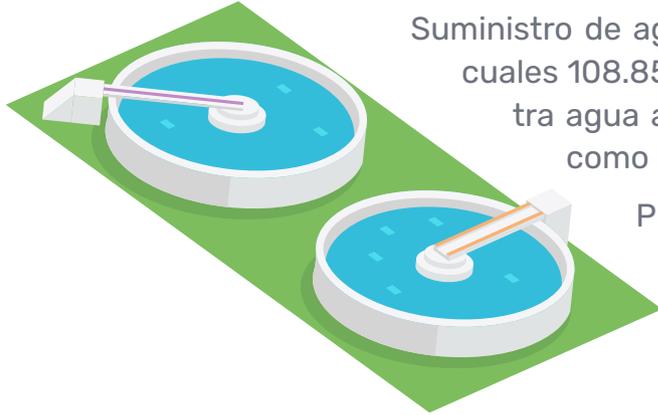
Y el 20% de la red tiene más de 55 años



Promover un consumo responsable del agua es parte del compromiso de AQUAVALL evitando su desperdicio y contaminación.



Abastecimiento.

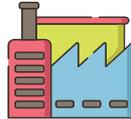


Suministro de agua potable de calidad a 344.600 personas, de los cuales 108.850 hogares, 13.154 empresas y además se suministra agua a dependencias municipales para diferentes usos como limpieza o riego.

Promover un consumo responsable del agua es parte del compromiso de AQUAVALL evitando su desperdicio y contaminación



344.600
Población
atendida



13.154
Empresas
suministradas



108.850
Hogares
suministrados

CONSUMOS MUNICIPALES de AGUA (m3)	2019
Instituciones municipales	1.457.607
Riego parques y jardines	1.799.206
Estimados riego otras zonas verdes, limpieza viaria y otros	5.747.582
TOTAL CONSUMO	9.004.395



Saneamiento.

La red de alcantarillado de la ciudad de Valladolid tiene una longitud de algo más de 730 km, sin incluir las acometidas.

Está principalmente constituida por conducciones de hormigón (más del 70%) y la mitad de la red tiene menos de 500 mm de diámetro.

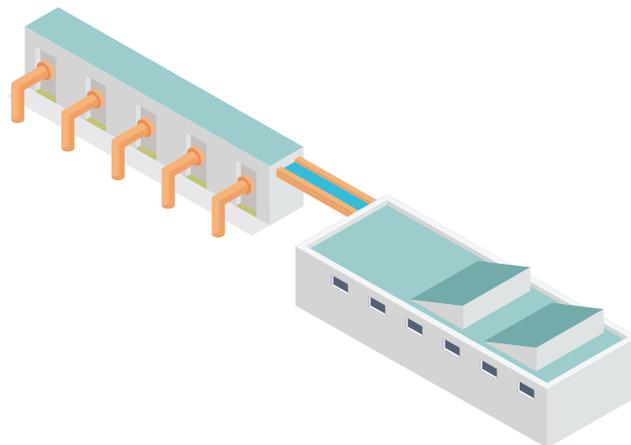
Las infraestructuras de saneamiento de la ciudad de Valladolid se encuentran divididas en las dos márgenes del río Pisuerga a su paso por la ciudad.

En la margen izquierda del Pisuerga se dispone de un emisario-interceptor que recoge todos los efluentes de ambas márgenes y los conduce hasta la estación depuradora de aguas residuales en el Camino Viejo de Simancas.

Las conducciones anteriores se completan con los periféricos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema, fundamentalmente tanques de tormentas y estaciones de bombeo.

La red tiene una antigüedad media de 32 años pero es importante destacar que el 30% de la red tiene más de 63 años.

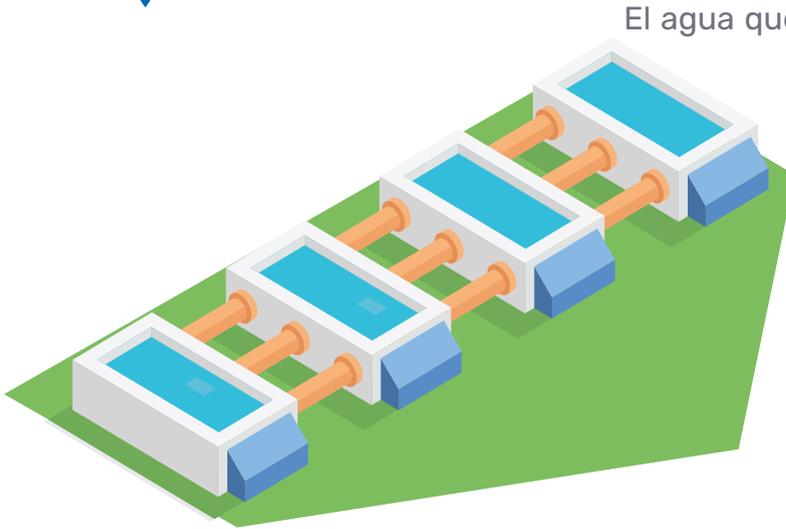
Debe tenerse en cuenta que la mayor complejidad que supone la renovación de la red de saneamiento, respecto a la de abastecimiento, implica mayores inversiones ya que el coste de la renovación por kilómetro es mucho más alto en las conducciones de saneamiento que en las de abastecimiento.





Depuración.

GRI 306-1;



El agua que ya ha sido usada en los hogares y empresas puede tener una segunda vida a través del proceso de Depuración.

En el año 1999 se puso en marcha la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Valladolid, con el fin de completar todas las fases de ciclo urbano del agua en la ciudad.

Durante la fase de Depuración, se reproducen los mismos procesos de autodepuración desarrollados en el río pero de un modo intensivo para realizarlos más

deprisa y en un menor espacio. En esta fase se producen una serie de residuos llamados lodos o fangos

En la depuración, se reduce drásticamente tanto la materia en suspensión que puede enturbiar el agua, perjudicando los procesos de fotosíntesis y la respiración de los seres vivos del río, como la concentración de materia orgánica, que consumiría el oxígeno disuelto en el agua provocando la asfixia de los peces.

También se elimina buena parte del fósforo y del nitrógeno que servirían de nutrientes a las microalgas cuya proliferación disminuiría la biodiversidad en el río y en su entorno.

La depuradora admite un caudal máximo de 3 m³/s, correspondientes a una carga orgánica de 570.000 habitantes equivalentes.



Vuelta a los orígenes.

Las aguas ya depuradas se vierten al río Pisuerga y se cierra el ciclo del agua. Se devuelve el agua al medio ambiente del que provenía en las condiciones de menor impacto posible.

Desde la implantación del sistema de Control de Vertidos en la ciudad de Valladolid se han realizado importantes logros entre los que destacan:

- Reducción de la contaminación en origen (empresas) mediante la instalación y/o mejora de sistemas de tratamiento de los efluentes.
- Adecuación de las instalaciones para el control de vertidos y tramitación de las Autorizaciones de vertido solicitadas por las actividades comerciales e industriales.
- Programación y realización de los controles sobre los efluentes de las empresas con el objetivo de conocer la carga contaminante (factor K) de cada emisor conectado a la red de alcantarillado.

RIESGOS AMBIENTALES	OPORTUNIDADES
Generar un impacto medioambiental negativo en el entorno	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de detección temprana de accidentes a través de nuevas tecnologías
Descenso de las precipitaciones y escasez de agua como consecuencia del cambio climático	<ul style="list-style-type: none">• Gestión eficiente del agua. Adaptación a los requerimientos de la lucha contra el cambio climático.• Apoyo de iniciativas que promueven la protección del Medio Ambiente y fomento de la educación, y cultura responsable del Agua y concienciación social sobre el cambio climático



PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Sociales, económicos y ambientales.

Riesgos Políticos y Financieros.

AQUAVALL es una entidad pública dependiente del Ayuntamiento de Valladolid encargada de la gestión del agua, recurso esencial para la ciudad de Valladolid y sus habitantes. De la gestión responsable y eficiente de este recurso natural depende sus sostenibilidad y su futuro.

RIESGOS POLÍTICOS Y FINANCIEROS	OPORTUNIDADES
Reprivatización del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo en gobierno responsable. Ganarse la confianza de los grupos de interés fortaleciendo la transparencia, la colaboración y trabajando con eficacia.• Poner a disposición de los ciudadanos toda la información relativa a la calidad y la gestión del agua de manera fácilmente accesible y comprensible.
Crisis económica y pérdida de población del mercado servido	<ul style="list-style-type: none">• Impulso a la colaboración y sinergias con los servicios municipales para optimizar gestión.
Garantizar la adecuada renovación y mantenimiento de las instalaciones del ciclo del agua	<ul style="list-style-type: none">• Gestión eficiente de los recursos disponibles.• Potenciación de las nuevas tecnologías disponibles para optimizar los recursos disponibles.

Riesgos Éticos y Legales.

Como Empresa pública que gestiona un recurso natural esencial para la vida, AQUAVALL tiene una gran responsabilidad para ejercer un gobierno responsable y transparente.

Por ello el compromiso y diálogo con los grupos de interés es parte esencial de la gestión.

(Ver Compromiso con la Ética y el Buen Gobierno)

RIESGOS ÉTICOS Y LEGALES	OPORTUNIDADES
Defraudar las expectativas de los Grupos de Interés	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer el diálogo con los grupos de interés críticos para AQUAVALL.• Ser referente en transparencia e implicación social a través del ejemplo, y la transparencia.
Incumplimiento de algún proceso ante los cambios legales continuos	<ul style="list-style-type: none">• Implicación y diálogo con los grupos de interés.

Riesgos Laborales.

AQUAVALL asume el compromiso de desarrollar sus actividades con el objetivo de alcanzar los mayores niveles de seguridad y salud en el trabajo de las personas, trabajadores y grupos de interés.

Para ello dispone de una Política de seguridad y salud laboral, basada en el compromiso de la Dirección con la prevención de accidentes laborales, enfermedades profesionales y la seguridad industrial.

(Ver Compromiso con las personas)

RIESGOS LABORALES	OPORTUNIDADES
Envejecimiento de la plantilla.	<ul style="list-style-type: none">• Captación de talento joven con nuevas ideas.
Desmotivación del personal	<ul style="list-style-type: none">• Potenciar la formación y el desarrollo profesional del equipo humano.
Seguridad del equipo	<ul style="list-style-type: none">• Uso de las nuevas tecnologías para prevenir con antelación accidentes permitiría la colaboración con otras entidades y el fortalecimiento de las capacidades de AQUAVALL.

Riesgos Reputacionales.

AQUAVALL desarrolla su operación en un entorno llamado VUCA (volátil, incierto, complejo y ambiguo). Además la crisis del COVID-19 ha venido a sumar más incertidumbre a la población.

Para AQUAVALL el compromiso con la transparencia, el rigor y veracidad de la información es un valor imprescindible para una gestión responsable.

Es importante consolidar canales de comunicación seguros y sólidos para que AQUAVALL se comunique con sus grupos de interés de forma fluida y directa generando confianza y protegiendo su reputación.

RIESGOS REPUTACIONALES	OPORTUNIDADES
Defraudar la confianza de los Grupos de Interés al materializarse alguno de los riesgos descritos anteriormente	<ul style="list-style-type: none">• Consolidar la confianza y fidelización de nuestros Grupos de Interés en torno a la construcción de una Marca sólida y transparente.
Bulos y noticias falsas sobre la entidad	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo en la educación y la comunicación sobre cuidado del agua y hábitos saludables.



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Fruto del diálogo con nuestros GI.

GRI 103-2; GRI 102-15

Los resultados del análisis de materialidad de AQUAVALL son fruto del diálogo con nuestros Grupos de Interés y han ido evolucionando, a medida que ampliamos el alcance de nuestra comunicación y la metodología de consulta.

Sabemos que la única manera de centrar nuestro trabajo en los asuntos relevantes es conocer los temas importantes para nuestros grupos de interés y en qué áreas tenemos especial influencia en nuestro entorno.

Por eso desde AQUAVALL hemos realizado la consulta a nuestros principales grupos de interés, a los más importantes. Realizamos la clasificación atendiendo a la relevancia de los grupos de interés para la entidad teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

¿Se ve afectado el grupo de interés por el impacto de la actividad de AQUAVALL?

¿Este grupo de interés influye en la actividad de AQUAVALL?

¿Puede haber conflictos entre AQUAVALL y el grupo de interés?

Los resultados de la consulta se han plasmado en una matriz de materialidad conforme a los requisitos e indicaciones de Global Reporting Initiative (GRI).

El eje vertical muestra el grado de importancia de los temas desde la perspectiva de los grupos de interés.

El eje horizontal, indica el grado de influencia de AQUAVALL sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad respecto a cada uno de los temas relevantes.

”

Los resultados de la consulta se han plasmado en una matriz de materialidad conforme a los requisitos e indicaciones de Global Reporting Initiative (GRI).



El análisis de la materialidad es una de las claves fundamentales del reporte. La materialidad se debe determinar para desarrollar la estrategia empresarial y por ende sus acciones, y luego reportar sobre ellas, para lo que la materialidad es una guía.

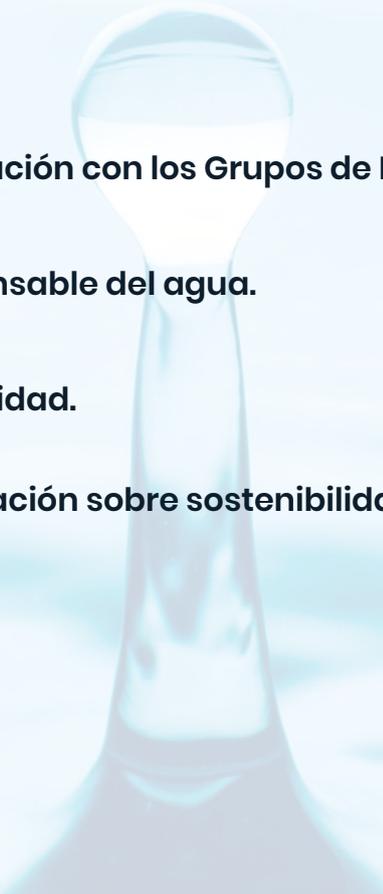
Según Global Reporting Initiative (GRI), podemos definir la materialidad como:

El umbral en el que los aspectos adquieren suficiente importancia para decidir los que deben ser reportados. El reporte debe cubrir aspectos que:

- Reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos (en su influencia, tanto positiva como negativa de lograr su visión y estrategia)
- Influyen las evaluaciones y decisiones de sus stakeholders.

AQUAVALL ha realizado el análisis de cada tema material siguiendo las recomendaciones de GRI, que sugiere que la organización debe presentar la siguiente información para cada tema material:

1. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.
2. Una declaración del propósito del enfoque de gestión.
3. Una descripción de: políticas, compromisos, objetivos y metas, responsabilidades y recursos, si el enfoque de gestión incluye ese componente.

- 
- 1 **Calidad del servicio.**
 - 2 **Gestión ética y responsable.**
 - 3 **Calidad de las redes de agua y saneamiento.**
 - 4 **Mejora de las infraestructuras.**
 - 5 **Salud y seguridad laboral.**
 - 6 **Transparencia y comunicación con los Grupos de Interés.**
 - 7 **Educación y cultura responsable del agua.**
 - 8 **Participación en la Comunidad.**
 - 9 **Comunicación y sensibilización sobre sostenibilidad y uso responsable del agua.**
 - 10 **Alianzas de colaboración.**

Temas relevantes para los Grupos de Interés

Impacto y relevancia para Aquavall

ALIANZAS DE COLABORACIÓN

PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

EDUCACIÓN Y CULTURA RESPONSABLE DEL AGUA

COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y USO RESPONSABLE DEL AGUA

TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN CON LOS GI

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS

CALIDAD DE LAS REDES DE AGUA Y SANEAMIENTO

GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE

CALIDAD DEL SERVICIO

COMPROMISO DE AQUAVALL

En diferentes áreas.





16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



COMPROMISO CON LA ÉTICA Y EL BUEN GOBIERNO.

**Una exigente estrategia de Responsabilidad Social
orientada a la mejora de la entidad.**

GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 201-1; GRI 201-4;

En AQUAVALL entendemos que nuestro compromiso con el buen gobierno, la transparencia y la rendición de cuentas tiene que ser además de coherente, ejemplar, ya que somos una entidad pública.

Por eso, contamos con una exigente estrategia de Responsabilidad Social orientada a la mejora de la entidad y con un Código ético para el fomento de la cultura ética de la organización.

El compromiso de AQUAVALL con la Ética y el Buen Gobierno se articula en torno a las siguientes áreas:



Conducta ética e íntegra.

Dentro del compromiso de AQUAVALL con la integridad queremos destacar la aprobación del Código Ético durante el año 2019. El Código ha sido entregado a todos los empleados y empleadas de AQUAVALL.

Nuestro compromiso para 2020 es formar a todos los empleados en el Código Ético para que lo conozcan y, poner en valor su importancia y la vigencia de sus principios para la entidad.

El Código Ético

- El Código Ético de AQUAVALL contempla medidas y normas de conducta referentes al cumplimiento de la legalidad, los conflictos de intereses, la prevención del soborno, el fraude y la corrupción.
- El Código es una herramienta de autogobierno que pretende fomentar una cultura ética y de respeto por la ley. AQUAVALL cumple la normativa en materia de anticorrupción, así como los principios del Código de Buen Gobierno de la FEMP y las mejores prácticas nacionales e internacionales.
- El Código contempla estrictas medidas respecto a los obsequios, regalos o beneficios de cualquier tipo para evitar conductas asociadas al fraude, al soborno o a la corrupción.
- El incumplimiento del Código Ético conlleva sanciones conforme al sistema de alertas y denuncias establecido. El Comité de ética de AQUAVALL será el encargado de estudiar y resolver cada caso concreto.

Logros



Creción del del Comité de Ética de AQUAVALL.



Presentación del nuevo Plan de RSE de AQUAVALL 2019.



Aprobación del Código Ético por el Consejo de Administración de AQUAVALL.

Objetivos



Formar a todos los empleados en el Código Ético para que lo conozcan y, poner en valor su importancia y la vigencia de sus principios para la entidad



Presentar una revisión y actualización del Plan de RSE de AQUAVALL para que sea una Estrategia trianual 2020/23



AQUAVALL cumple la normativa en materia de anticorrupción, así como los principios del Código de Buen Gobierno de la FEMP y las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Calidad y mejora continua.

La gestión ética y responsable es inseparable de la calidad del servicio que ofrecemos. La calidad es un factor estratégico para AQUAVALL y el primero de nuestros temas materiales.

Por eso son fundamentales para nuestra entidad las certificaciones de calidad ISO y OSHAS con las que contamos y que suponen una garantía para nuestros grupos de interés y nuestros abonados.

Cada año en AQUAVALL trabajamos para mantener cada una de las certificaciones en las que se apoya nuestra Política de Gestión Integrada y por obtener algunas más que consideramos importantes para la mejora continua y la excelencia del servicio.

Las certificaciones descritas a continuación, ISO de calidad y Medio Ambiente, avalan nuestro compromiso con los más altos estándares de calidad.



POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

La Dirección de la Entidad Pública Empresarial Agua de Valladolid, consciente de la importancia que representa la gestión del servicio público del ciclo integral del agua; tiene como misión general el suministro de agua de alta calidad a precios aceptables y reducir al mínimo los efectos perjudiciales de las aguas residuales en el medio ambiente; contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de los usuarios y a la generación de valor para los grupos de interés.

Para alcanzar estos objetivos, se trabaja con un modelo de gestión integrada según los siguientes estándares:

- Gestión de Calidad, según ISO 9001
- Seguridad y Salud Laboral, según OHSAS 18001
- Gestión de la Inocuidad del Agua, según ISO 22000
- Gestión Ambiental, según ISO 14001
- Gestión de Laboratorios de ensayo según ISO 17025

La presente política, está basada en los siguientes principios:

- Garantizar la calidad de productos y servicios, teniendo en cuenta que satisfagan los compromisos adquiridos con los usuarios y otros grupos de relación.
- Optimizar el funcionamiento de los procedimientos desarrollados a través de la calidad, la eficiencia, la mejora continua y gestión de riesgos, asegurando también una comunicación eficaz entre las diferentes partes interesadas.
- La imparcialidad, independencia e integridad, competencia técnica de sus actuaciones, buena práctica profesional y la calidad en ensayos realizados, es un objetivo imprescindible, permanente y prioritario para potenciar la confianza en los resultados de sus ensayos en su entorno de actuación.
- Mejorar el comportamiento medioambiental de la Organización, mediante la revisión de los aspectos ambientales, programas de mejora y sensibilización del personal
- Promover la protección del medio ambiente, proporcionando la información y los recursos necesarios para contribuir a la reducción de los impactos ambientales, la lucha contra el cambio climático y la prevención de la contaminación.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos, legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios gestionados.
- Integrar de forma activa y dinámica a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo a los principios establecidos en esta política.
- La comunicación y cooperación eficaz con su entorno social que propicie la adaptación a sus necesidades y expectativas, y el conocimiento de su nivel de satisfacción.
- Proporcionar formación e información planificada y permanente a la plantilla, como fórmula y compromiso trascendente que permita una mejor comprensión de los métodos y procedimientos para la puesta en práctica eficientemente de la política y procedimientos en su trabajo, contribuyendo a su desarrollo profesional.
- Asegurar que esta política es difundida, entendida y aplicada contribuyendo a la consecución de los de los compromisos expresados.

Los principios relativos a Seguridad y Salud Laboral se desarrollan en otra política específica.

Julio 2017



Pedro Arroyo Rodríguez
Gerente de Agua de Valladolid E.P.E.



La **Certificación en Prevención de Riesgos Laborales, conforme al estándar OHSAS 18001**. Consiste en la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Esta norma facilita que se cree un compromiso de seguridad y salud con los empleados de la organización, ayuda a integrar la actividad preventiva en la organización, mejora los procesos y busca la mejora continua.

La **ISO 9001**, representa el compromiso con la calidad del servicio prestado, la satisfacción del cliente y partes interesadas.

La **ISO 14001**, representa la verificación independiente, de que nuestra entidad cumple estrictamente los requisitos ambientales aplicables en la prestación del servicio, trabajando en la gestión diaria del ciclo urbano, para hacerlo más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

Durante el 2019 se ha llevado a cabo la auditoría de adecuación a la **certificación ISO 45001:2018**.





La **ISO 22000**, constituye la manera más eficaz de asegurar un agua potable con garantía sanitaria y con confianza para los consumidores de Valladolid, dado que supone aplicar la metodología de los Planes de Seguridad del Agua para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos que puedan afectar a la calidad del agua.

La **ISO 17025** que proporciona los requisitos necesarios que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración, facilitando la armonización de criterios de calidad. El objetivo principal de esta norma es garantizar la competencia técnica y la fiabilidad de los resultados analíticos. En el 2019 se ha ampliado el alcance de la acreditación ISO 17025 a dos nuevos parámetros: Mercurio y, aceites y grasas.



En AQUAVALL seguimos trabajando cada día por la mejora continua para ofrecer el mejor servicio a nuestros abonados, a los ciudadanos de Valladolid.

Mejores prácticas en Gobierno Corporativo.

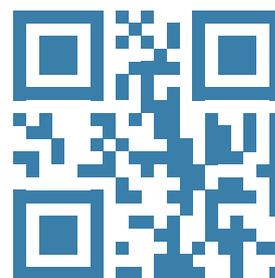
En AQUAVALL sabemos que para avanzar y mejorar es necesario compartir y también aprender de los demás.

Por eso desde el año 2018 formamos parte del grupo de acción de RSE en empresas públicas de Forética, y hemos incorporado la “Guía práctica de contribución de las empresas públicas a la Agenda 2030”.

Compartimos nuestras mejores prácticas de Responsabilidad Social con otras organizaciones para fomentar la gestión responsable y seguimos trabajando en la mejora continua, en la excelencia operacional y en el diálogo con nuestros Grupos de Interés.

Desde AQUAVALL promovemos la organización y participación en Foros y Jornadas en temas relacionados con la RSE y la sostenibilidad y el buen gobierno corporativo.

GRUPO DE ACCIÓN DE RSE EN EMPRESAS PÚBLICAS



Logros



Adhesión a Pacto mundial



Pacto Mundial
Red Española



Proyecto ODS en acción

Formación a todos los empleados y empleadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y campaña de comunicación.

Objetivos



Preparar el proceso de una norma de certificación de Responsabilidad Social como la SGE 21.



AQUAVALL promueve la organización y participación en Foros y Jornadas relacionadas con la sostenibilidad y el buen gobierno corporativo.

Transparencia e información a la ciudadanía.

Todas las operaciones y actividades de AQUAVALL se rigen por la transparencia y la integridad, respetando en todo momento el cumplimiento de la normativa legal vigente.

AQUAVALL presenta este año 2020 su segunda Memoria de Sostenibilidad, como muestra de su compromiso con la transparencia y el buen gobierno. Aunque la ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad no aplica a la entidad, AQUAVALL elabora su Informe de Sostenibilidad atendiendo a muchos de los epígrafes que marca la ley y conforme a la iniciativa de reporte global GRI Standards.

AQUAVALL sigue trabajando para aumentar la transparencia en información y en la comunicación con los Grupos de Interés. Por eso, AQUAVALL cuenta con distintas webs y perfiles en redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, para que los Grupos de Interés tengan información precisa y actual sobre la actividad de AQUAVALL y, al mismo tiempo, puedan también realizar consultas y solicitar información.

El Portal de Transparencia de AQUAVALL se ha consolidado durante el año 2019 como un canal de información transparente y veraz para toda la ciudadanía. El Portal se articula en torno a los siguientes ítems:

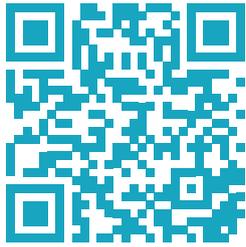
- Transparencia activa e información sobre la entidad.
- Transparencia en materia de urbanismo, obras públicas y medio ambiente.
- Página web, relaciones con los ciudadanos y la sociedad y participación ciudadana.
- Transparencia en las contrataciones, convenios, subvenciones y coste de los servicios.
- Transparencia económico- financiera.
- Derecho de acceso a la información.



www.transparencia-aquavall.es

1.292 usuarios únicos registrados.

11.925 páginas visitadas.



www.portalusuarios-aquavall.es

7.957 usuarios únicos registrados.

38.559 páginas visitadas.



www.vasitoymacetilla.es

3.208 usuarios únicos registrados.

6.860 páginas visitadas.



www.aquavall.es

29.958 usuarios.

95.431 páginas visitadas.



www.eoficina.aquavall.es

Oficina virtual de AQUAVALL, inaugurada en el año 2019 para facilitar los trámites on-line de los usuarios.



E-oficina

Lanzar la oficina virtual para mejorar la transparencia, la información y la cercanía con los usuarios.



Presentación de II Memoria

Presentar la segunda Memoria de Sostenibilidad de AQUAVALL (2019)



Consolidación

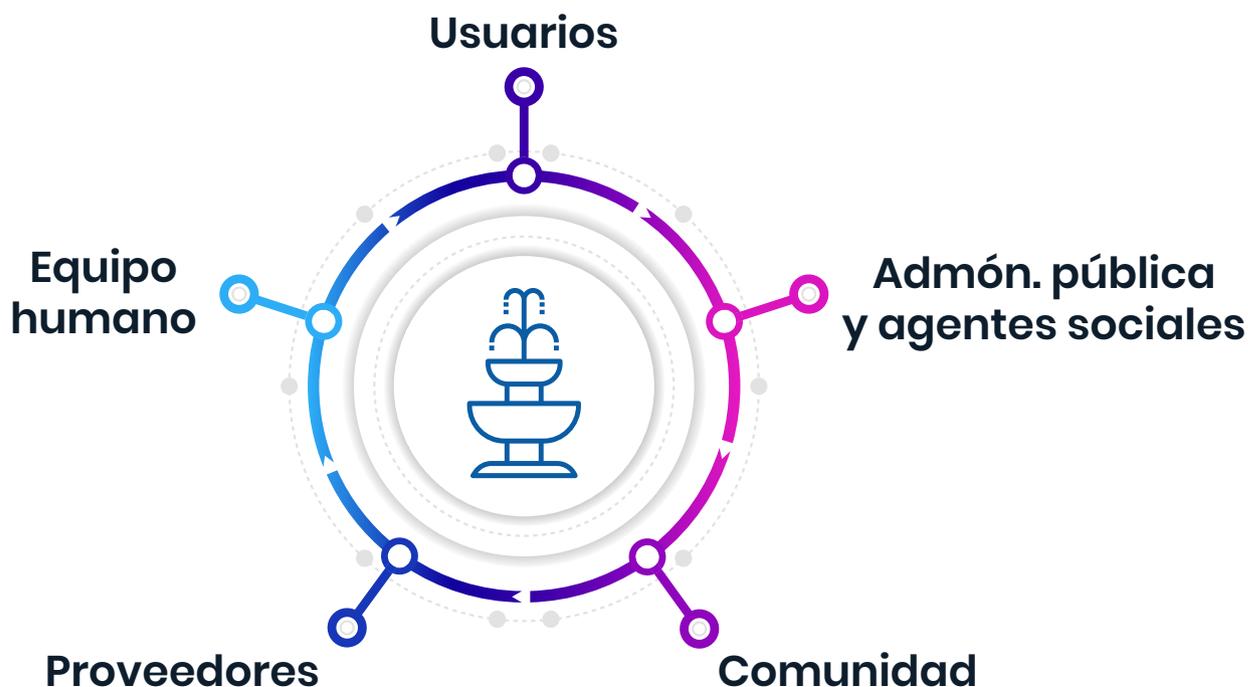
Consolidar el Portal de Transparencia como fuente veraz de información pública de la entidad a disposición de todos los grupos de interés.

Relación con los Grupos de Interés.

AQUAVALL ha establecido un modelo de relación y diálogo con sus grupos de interés basado en la identificación y en la priorización de los grupos más importantes para poder responder de manera eficaz a sus expectativas y poder definir la materialidad.

Este modelo de diálogo se basa en la promoción de acciones que refuercen y aseguren la cercanía y la comunicación bidireccional.

Para sus principales grupos de interés, AQUAVALL mantiene una comunicación en diferentes canales y con una frecuencia determinada.



Admón. Pública y Agentes Sociales	Usuarios	Equipo humano	Comunidad	Proveedores
Página Web de AQUAVALL	Página Web de AQUAVALL	Página Web de AQUAVALL	Página Web de AQUAVALL	Página Web de Aquaval
Portal de Transparencia	Portal de Transparencia	Portal de Transparencia	Portal de Transparencia	Portal de Transparencia
Web de Vasito y Macetilla	Web de Vasito y Macetilla	Web de Vasito y Macetilla	Web de Vasito y Macetilla	Web de Vasito y Macetilla
Oficina Virtual de AQUAVALL	Oficina Virtual de AQUAVALL	Oficina Virtual de AQUAVALL	Oficina Virtual de AQUAVALL	Oficina Virtual de AQUAVALL
Perfiles en Redes Sociales	Perfiles en Redes Sociales	Perfiles en Redes Sociales	Perfiles en Redes Sociales	Perfiles en Redes Sociales
Comunicación por email	Atención en oficina presencial	Plan de igualdad	Comunicación por email	Comunicación por email
Reuniones	Teléfono gratuito de atención al usuario	Encuestas	Reuniones	Reuniones
Jornadas	Teléfono gratuito de averías 24horas	Tablones de comunicación interna	Jornadas	Jornadas
Acuerdos de colaboración	Campañas de información y sensibilización	Comunicación por Email	Acuerdos de colaboración	Encuestas
	Encuestas	Formación	Campañas de información y sensibilización	Adhesión al Código Ético y contribución con los ODS
			Colaboraciones	

Durante el 2019 se han realizado encuestas a los abonados de AQUAVALL para comprobar su satisfacción con nuestros servicios y su percepción de la calidad.

Además, y, como parte del estudio de diagnóstico del primer Plan de Igualdad de AQUAVALL, se han realizado también encuestas a los empleados y empleadas de la entidad que han permitido conocer su opinión respecto a algunos temas relacionados con el clima laboral, la Seguridad y salud laboral y la interrelación.

Logros



**Encuesta de satisfacción
a los clientes.**



**Encuesta a los empleados,
dentro del diagnóstico del Plan de Igualdad.**

Objetivos



**Elaborar y publicar un Informe de contribución
con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
para comunicar este tema a los grupos de interés.**

Valor económico generado y distribuido.

GRI-201-1;

Impuesto sobre Beneficios.

16.235,73€

14.277.482,3€

Beneficios
(Antes de impuestos)

Otros Impuestos.

76.546,42€

8.996.113,30€

**Ingresos por imputación al resultado
de bienes cedidos en uso***

* La contabilización de los derechos de uso de las instalaciones de ciclo urbano del agua del Ayuntamiento de Valladolid, al no existir contraprestación, exige que el tratamiento contable de la operación se analice tomando como referente la norma de registro y valoración 18a del PGC 2007.

De acuerdo con el contenido de la citada norma, la entidad beneficiada por la cesión deberá contabilizar el derecho de uso que recibe como un activo intangible por su valor razonable, registrando como contrapartida un ingreso imputado directamente en el patrimonio neto siempre que se cumplan los requisitos previstos en la citada norma. Al tratarse de una cesión de uso por tiempo indefinido, se considera Inmovilizado Material de acuerdo a la consulta 6 de BOICAC 77/2009.



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



COMPROMISO CON LAS PERSONAS.

Uno de los pilares de la gestión responsable de AQUAVALL

GRI 102-8; GRI-403-2; GRI- 405-1; GRI- 405-2;

Uno de los pilares de la gestión responsable de AQUAVALL se asienta en la gestión de sus grupos de interés, dentro de estos el equipo humano, las personas que trabajan en AQUAVALL es uno de los grupos de interés principales.

El respeto las personas y su dignidad es una prioridad, cada empleado en la esfera de su actividad e influencia propicia un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro; y dentro de la organización se impulsa la colaboración y el trabajo en equipo; evitando cualquier forma de abuso y haciendo del diálogo una herramienta de entendimiento y resolución de conflictos.

Desde la entidad se trabaja para impulsar un perfil más motivado, integrado, ético y participativo del equipo humano y para ello se están potenciando los siguientes ámbitos:



Características del Equipo

GRI-401;



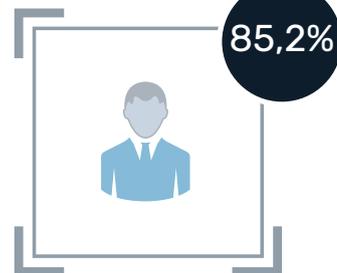
163

personas



24

mujeres



139

hombres

La plantilla de AQUAVALL es estable y consolidada.

Nuevas Contrataciones Por Edad y Sexo



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
	2		2

< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
	2	2	4



GRI 401-1

El número total de empleados por tipo de contrato y sexo



”

El respeto las personas y su dignidad es una prioridad. Cada empleado en la esfera de su actividad e influencia propicia un entorno de trabajo agradable, saludable y seguro.

Número total y distribución de empleados por: Sexo, Edad y Clasificación profesional

< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
1	65	73	139

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
25	85	14	14	1



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
0	14	10	24

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
0	14	3	6	1

GRI 401-1

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial, personal contratado en régimen de autónomos y en contratos de prácticas, por sexo, edad y clasificación profesional.



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
1	58	69	128

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
19	81	14	14	-

Contrato Indefinido



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
0	12	8	20

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
0	10	3	6	1

GRI 401-1



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
0	7	4	11

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
6	4	-	-	-



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	TOTAL
0	2	2	4

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
			4	

GRI 401-1

***No existen contratos a tiempo parcial, ni personal en régimen de autónomos ni contratado en modalidad de prácticas.**



Diversidad e igualdad.

GRI-405;

AQUAVALL está en proceso de elaborar su I Plan de Igualdad que espera concluir en 2020 para ello ya cuenta con una Comisión de Igualdad.

El Plan de Igualdad de AQUAVALL se enmarca en la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres y el Real Decreto-Ley de medidas urgentes para la garantía de la igualdad de trato y oportunidades en el empleo y la ocupación, de marzo de 2019. AQUAVALL en tanto entidad pública tiene que ser ejemplo y promover la igualdad entre mujeres y hombres en todos sus ámbitos, a continuación se presentan los principales indicadores en la materia.

% de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad



Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
15,34%	52,15%	8,59%	8,59%	0,61%

Categoría I	Categoría II	Categoría III	Categoría IV	Categoría V
-	8,59%	1,84%	3,68%	0,61%



Brecha salarial. Remuneración de puestos de trabajo iguales. Las remuneraciones medias desagregados por sexo y edad.



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
	27.500€	37.000€



< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
23.800€	25.800€	31.100€

GRI 405-1

La estructura retributiva viene definida por el convenio colectivo de aplicación, en base a las 5 categorías, éstas a su vez se dividen en subgrupos con bandas salariales en función del puesto y funciones desempeñadas. (ver Memoria de Sostenibilidad 2018)

Diversidad en AQUAVALL

PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

5

NÚMERO DE
NACIONALIDADES

2

Salud y Seguridad en el trabajo, una prioridad.

GRI-403-2;

La política de salud y seguridad del equipo humano es una prioridad en la gestión de Recursos Humanos de AQUAVALL, ya que las personas son lo más importante.

La entidad está convencida de que cuidar a las personas que sacan adelante el trabajo de la empresa es un requisito fundamental para proporcionar un servicio de alta calidad a los abonados.

AQUAVALL cumple la legislación vigente respecto a la protección de la salud y seguridad en el trabajo; promueve una cultura de la prevención y desarrollo de buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en los respectivos puestos de trabajo.

Este compromiso se refleja en los diferentes documentos de la empresa, como el Código ético, donde la empresa se compromete a promover un entorno saludable para el adecuado ejercicio profesional.



Curso de primeros auxilios en las instalaciones de AQUAVALL impartido por Enfermeras del Colegio de Enfermería de Valladolid.

Para garantizar esta Seguridad y Protección a los empleados, AQUAVALL dispone de una **Política de Seguridad y Salud Laboral**, basada en los principios de:

- El compromiso de la Dirección con la prevención de accidentes laborales, enfermedades profesionales y la seguridad industrial.
- Trabajar en la eliminación de los peligros y reducción de riesgos a través del compromiso con la mejora continua.
- Proporciona capacitación, competencia y actitud proactiva en esta materia que permita comprender los métodos y procedimientos para una mejora continua.
- Comunicación de la política, planes, objetivos e indicadores así como la realización de consultas y fomento de la participación de los trabajadores y con la representación legal.
- Planificación de la respuesta ante situaciones de emergencia, elaboración, revisión y comprobación de los planes de emergencia.
- Integración de forma activa a los grupos de interés haciendo partícipes de la política de seguridad y salud laboral.

REFERENCIA



Asimismo, la entidad dispone de un **sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme con la especificación OHSAS 18001:2007 certificada por AENOR** y válida hasta marzo de 2021 para las actividades de abastecimiento de agua de consumo y los servicios de gestión asociados: captación, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento de las instalaciones, gestión de clientes (contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente), la recolección, depuración y vertido de las aguas residuales, el control de vertidos (toma de muestras, análisis y gestión de autorizaciones y vertidos) y laboratorio de ensayo.

VER CERTIFICADO



El estándar OHSAS 18001:2007 establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para que las organizaciones puedan controlar eficazmente los riesgos asociados con sus actividades, mejorando su desempeño de forma continua.

Para AQUAVALL nada puede justificar la no aplicación de las medidas básicas de seguridad en el trabajo que puedan poner en riesgo la integridad de los trabajadores, de los usuarios, de la sociedad y de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de la actividad.

En el caso de que algún empleado resulte dañado, AQUAVALL se compromete (*artículo 29 del Convenio colectivo vigente*) a facilitar a su plantilla, a través del seguro de responsabilidad civil, la asistencia jurídica precisa en los supuestos de producirse daños ocasionados por los propios miembros de la plantilla en el desempeño de su trabajo, siempre que tales daños no sean debidos a dolo o negligencia inexcusable el personal. Además de la asistencia jurídica, AQUAVALL responderá subsidiariamente en vía civil.

GRI 403

Fomento de la salud de los trabajadores.

GRI-401-2; GRI-403-3; GRI-403-6; GRI-403-8; GRI-403-9; GRI-403-10;

El 100% de la plantilla está incluida en los Servicios de Salud y Prevención así como de cobertura médica.

Para reforzar las medidas de seguridad y salud en el trabajo AQUAVALL ha realizado la instalación de desfibriladores en todas las plantas de AQUAVALL.

Asimismo, ha impulsado la formación en Prevención de Riesgos Laborales y primeros auxilios para toda la plantilla de la entidad con el objetivo de evitar accidentes, promover el bienestar del equipo y proporcionar herramientas para ayudar a un compañero en el caso de que sea necesario.

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	2018	2019
Nº cursos de formación PRL (grupos)	14	28
Total horas formación teórica	518	615
Total horas formación práctica	123	371
Total horas formación	641	986

ACCIDENTABILIDAD	2018	2019
Nº accidentes con baja	4	9
Nº de trabajadores	165,7	163,8
Índice de frecuencia	14,6	34,4
Nº Jornadas perdidas por accidentes	90	106
Días de duración media de la baja por accidente	22,5	11,8
Nº de enfermedades profesionales detectadas	0	0
Nº de muertes por accidente o enfermedad profesional	0	0
Nº horas trabajadas teóricas	273.907	261.646
Índice de gravedad	0,33	0,41

Organización del diálogo social.

GRI-102-41;

GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

GRI 403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.

Todas las actividades significativas de personal de la organización son llevadas a cabo por trabajadores de AQUAVALL.

La libertad sindical es uno de los principios de AQUAVALL. La entidad está comprometida con el respeto de los Derechos Laborales reconocidos en la legislación nacional y convenios colectivos, así como de los acuerdos que forman parte de los Convenios de la OIT.

AQUAVALL promueve y respeta el derecho de libertad de asociación, sindicación y negociación colectiva en el ámbito laboral.

Asimismo, la entidad está comprometida con el respeto a las actividades que en el marco de sus funciones puedan llevar a cabo las organizaciones representativas de los trabajadores en cumplimiento de los derechos legalmente establecidos.

Convenio colectivo aprobado el 15 de enero de 2018



Esta política se refleja en el convenio colectivo aprobado el 15 de enero de 2018, a través del cual se regulan las relaciones entre la empresa y los trabajadores y permitiendo que los representantes legales de los trabajadores y la dirección de la organización mantengan unas relaciones fluidas y transparentes.

En el convenio colectivo está establecido que la empresa pone a disposición de sus trabajadores los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad profesional en las condiciones adecuadas.

Los compromisos y derechos del personal se sustentan en la responsabilidad, la transparencia, el diálogo, la profesionalidad, la mejora continua y la sostenibilidad.

Toda la plantilla de AQUAVALL está acogida al Convenio Colectivo de la Entidad Pública Empresarial Local Agua de Valladolid 2017-2019.

Todos los empleados de AQUAVALL cuentan con la representación formal de los trabajadores en todas las categorías a través de un Comité de Empresa, que actúa como representante de los trabajadores ante la Gerencia y que ha sido elegido por estos.

Para el desarrollo de sus funciones, los miembros del Comité de Empresa disponen de un crédito de 20 horas mensuales retribuidas para cada una de las personas, pudiendo ser acumuladas en uno o varios de estos, sin rebasar el máximo total. No siendo computadas a esos efectos de

contabilización las horas empleadas en la negociación colectiva, reuniones de órganos paritarios o de significado similar, ni las realizadas a petición de la Entidad.

Se reconocerán las secciones sindicales de aquellos Sindicatos que acrediten un mínimo de afiliación del 10% de la plantilla o del 40% del Comité de Empresa. Dichas Secciones Sindicales podrán solicitar el descuento en nómina por AQUAVALL de las cuotas sindicales de sus afiliados y podrán reunirse sin limitación, fuera de la jornada de trabajo.

Ninguna persona de la plantilla podrá ser discriminada por pertenecer a una determinada Central Sindical.



Igualdad de Oportunidades y Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Otro de los focos de AQUAVALL es la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, para lo cual en 2019 la entidad puso en marcha la elaboración del I Plan de Igualdad de la entidad, como se ha mencionado anteriormente.

El primer paso para desarrollar el Plan fue contar con el Compromiso de la Dirección. Posteriormente se constituyó el Comité de Igualdad y se llevó a cabo la fase de Diagnóstico para conocer la situación de partida de la entidad.

Para la elaboración del Diagnóstico de AQUAVALL se ha seguido el método para elaborar un Plan de Igualdad de la Empresa, del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, teniendo en cuenta las materias que obliga el Real Decreto-Ley de medidas urgentes para la garantía de la igualdad de trato y oportunidades en el empleo y la ocupación, del 1 de marzo de 2019, y que incluyó un análisis de:

- Proceso de selección y contratación.
- Clasificación profesional.
- Formación.
- Promoción profesional.
- Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre hombres y mujeres.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Infrarrepresentación femenina.
- Retribuciones.
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

En este Diagnóstico, además de analizar las materias que especifica la ley se ha considerado analizar la comunicación y la imagen que transmite AQUAVALL a partir de sus documentos, mensajes y soportes comunicativos.

El Diagnóstico contó con la aprobación de la representación legal de los trabajadores que participó en su elaboración.

Jornadas para la atención de necesidades personales y familiares



Jornada Reducida





Conciliación de la vida personal, familiar y laboral .

GRI 401-3: Permisos parentales

Desde la empresa, se está haciendo un esfuerzo por mejorar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral pero es desigual en cuanto a centros de trabajo, si bien no se aprecia diferencia por género, según se ha puesto de manifiesto en el Diagnóstico para la elaboración del I Plan de Igualdad de AQUAVALL.

En el Diagnóstico también se muestra que el 38,67% del total de trabajadores y trabajadoras desconoce las medidas de conciliación que ofrece la empresa.

Este desconocimiento es de mayor alcance en las estaciones de tratamiento de Agua Potable, donde el 60% del personal dice ignorar dichas medidas, según una encuesta a la plantilla llevada a cabo en diciembre de 2018.

En este contexto, AQUAVALL se ha comprometido a potenciar la difusión de las medidas de conciliación que ya funcionan para hacerlas conocidas por toda la plantilla.

Medidas de conciliación puestas en marcha por AQUAVALL:

- Horario flexible, con opción tanto de jornada continua, como partida.
- Permisos de flexibilidad horaria recuperable.
- Opción de disfrutar el permiso de paternidad en jornadas completas o en medias jornadas.
- Acumulación de horas de lactancia.
- Adaptación de la jornada de trabajo para trabajadoras embarazadas.
- Ausencia del puesto de trabajo para someterse a exámenes y técnicas de fecundación asistida.
- Para el personal que trabaja a turnos en retenes, nunca se niega el cambio de turno siempre que no existan razones de fuerza mayor y se cumpla con las necesidades de la empresa.

Permisos Parentales



El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	¿Cuántos se han acogido al permiso parental?	¿Cuántos han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental?	¿Cuántos de los que han regresado al trabajo siguen 12 meses después en la empresa?
1	1	1	1

Tasa de hombres que volvieron al trabajo

100 %

Tasa de retención de hombres

100 %

Prevención del Acoso sexual, Acoso por Razón de Sexo, **Acoso laboral** y **Acoso Discriminatorio**.

AQUAVALL quiere conseguir un entorno de trabajo productivo, seguro y respetuoso para todas las personas.

Todos los hombres y mujeres de AQUAVALL tienen derecho a que se les respete su dignidad. Al mismo tiempo, todos los hombres y mujeres de AQUAVALL tienen obligación de tratar a las personas con las cuales se relacionan por motivos laborales con respeto, y de colaborar para que todas las personas sean respetadas, como se establece en su Código ético.

Reiteradamente se ha puesto de manifiesto la íntima relación existente entre la situación de discriminación de la mujer en la sociedad y la violencia de género. La vigencia de estereotipos vinculados a la socialización diferencial de mujeres y hombres, así como a la división sexual del trabajo, hace que las mujeres en el entorno laboral, todavía hoy, sean más vulnerables que los hombres.

Siendo consciente de ello, AQUAVALL ha actualizado y aprobado su *Protocolo de Actuación en materia de Acoso sexual, Acoso por razón de sexo, Acoso laboral y acoso discriminatorio*, para:

Evitar aquellas acciones, comportamientos o actitudes de naturaleza sexual, con connotaciones sexuales, o que se hagan por razón del sexo de una persona, que son o puedan resultar molestas, ofensivas, humillantes, degradantes, hostiles o intimidatorias para alguien.

Actuar de forma adecuada y solidaria ante comportamientos o situaciones como los descritos anteriormente, de acuerdo con las orientaciones que se establezcan en este Protocolo: no ignorándolas, ni tolerándolas, ni dejando que se repitan o se agraven, poniéndolas en conocimiento y solicitando ayuda a las personas adecuadas, y dando soporte a aquellas personas que lo puedan estar sufriendo.

El respeto a los Derechos Humanos.

GRI-412;

El Código ético de AQUAVALL, aprobado el 25 de marzo de 2019 por el Consejo de Administración, es un reflejo del compromiso con el respeto a los Derechos Humanos y las libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

En consonancia con este principio en 2019, AQUAVALL se integró como Socio Signatory en la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa voluntaria de Responsabilidad Social del mundo, con más de 13.000 entidades firmantes y presencia en más de 160 países, basada en 10 Principios universales.

En la esfera de su actividad, AQUAVALL promueve la inclusión de los colectivos más vulnerables, la tolerancia y el fomento de la diversidad, así como la igualdad de trato sin discriminaciones de ningún tipo ya sea por motivos de edad, raza, sexo, re-

ligión, opinión política, orientación sexual, origen social o discapacidad o cualquier otra forma.

Asimismo se respeta la vida privada y la diversidad.

Socio Signatory en la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas



Fruto de este compromiso con los Derechos Humanos y el Desarrollo sostenible, durante 2019 AQUAVALL llevó a cabo una formación dirigida a promover entre la plantilla el conocimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Tanto por parte del personal como de la entidad se realizó un esfuerzo para asistir y participar en los cursos entre turno y turno y la entidad mostró su compromiso con la difusión de la Agenda 2030.

Como parte de la formación se solicitó la participación de las empleadas y empleados para que expresaran de forma sintetizada el significado de los ODS. Con las opiniones que se expresaron se han elaborado carteles que van a ser expuestos en las oficinas y centros de operación de la entidad.

LOS ODS

EN ACCIÓN

Pequeños gestos de todos,
pueden cambiar el mundo.

Yo soy un grano de arena, si
me junto con más gente
haremos una montaña.

Lo que tú aportes, puede ser
muy importante.

Empatiza con todo el mundo,
ponte en la piel de los
demás.

El cambio lo hacemos juntos.

 AQUAVALL

 OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

LOS ODS

EN ACCIÓN

Cada gota, cada
pensamiento, cada
persona suma.

Para nuestro futuro, una
educación de calidad.

Todo camino, empieza por
un paso...

Todos unidos lucharemos
sin egoísmos por un
mundo más humano.

Es hora de no mirar hacia
otro lado.

 AQUAVALL

 OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

LOS ODS

EN ACCIÓN

Si aún estamos a tiempo,
estaría bien empezar con los
ODS en nuestra vida personal.

Se busca Planeta para vivir.

Dejemos que la naturaleza
haga su misión. Es muy sabia.

Mira a tu interior y vamos a
mejorar por la paz del mundo.

Educar y concienciar a
nuestros hijos para que
adquieran unos hábitos y un
consumo responsable.
Respetando todo y a todos.

 AQUAVALL

 OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

COMPROMISOS EN LOS QUE SEGUIR TRABAJANDO

(Actualización Plan RSE 2020/2023)

- Integrar en el procedimiento de captación y selección, en las entrevistas y en la ponderación de los candidatos, criterios relacionados con la RSC y los valores.
- Fomentar la integración de personas procedentes de colectivos en riesgo de exclusión y/o personas con discapacidad, trabajando en colaboración con entidades sociales.
- Encuesta de clima laboral.
- Aprobación del I Plan de Igualdad de Oportunidades (2020).
- Puesta en marcha de la intranet para empleados (2020).

”

AQUAVALL promueve la inclusión de los colectivos más vulnerables, la tolerancia y el fomento de la diversidad, así como la igualdad de trato sin discriminaciones de ningún tipo.



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO



COMPROMISO CON LOS ABONADOS.

**Trabajamos cada día para ofrecer un servicio de
calidad. Nuestros abonados, nuestra prioridad.**

GRI 416-1; GRI 416-2; GRI 417-2; GRI 417-1; GRI 417-3;



Salud y Seguridad de los abonados.

GRI 416-1; GRI 416-2;

En AQUAVALL queremos mejorar la calidad del agua de consumo reduciendo la contaminación, eliminando el vertido y la emisión de productos químicos y materiales peligrosos.

Para garantizar la Salud y Seguridad de nuestros abonados, AQUAVALL cuenta con Certificaciones, mencionadas en el apartado dedicado a la calidad, para garantizar la calidad y la seguridad del agua como son:

- la certificación ISO 9001 de calidad
- la ISO 17025: 2017 sobre los Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración
- la certificación 2200:2005 para asegurar un agua potable con garantía sanitaria y con confianza para los consumidores.

Abonados
122.985

En cuanto a la Seguridad y Salud de los abonados, AQUAVALL se rige por la normativa que recoge el Real Decreto 140/2003 y sus modificaciones posteriores. Durante el 2019 no hay ningún incumplimiento confirmado.

El RD 140/2003 define lo que se entiende como *"agua de consumo humano"* y describe sus usos. Éstos se complementan según lo que se especifica en el documento *"Vigilancia y control Sanitarios de las Aguas de Consumo Humano"*.

AQUAVALL cuenta con el documento *"Identificación del uso previsto del agua de consumo humano"*, basado en el RD 140/2003 en el que concreta y especifica estos *"usos"*, así como las diferentes situaciones en las que puede haber un mal uso del agua y las responsabilidades en cada caso.

Atención a los Abonados.

Para la atención de los abonados AQUAVALL cuenta con tres vías principales:



Atención Presencial

en las Oficinas de AQUAVALL,

Calle Muro, 9 de Valladolid

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 h. a 14:00 h



Portal del Usuario

Servicio on-line que facilita los trámites de los usuarios y ofrece la posibilidad de gestionar algunos de los siguientes trámites:

Aviso de avería, bonificaciones, cambio de titular, cambio de domiciliación bancaria, duplicado de facturas, reclamaciones y quejas.



Oficina Virtual

Para que los usuarios puedan realizar las gestiones administrativas más habituales mediante la eOficina. Los usuarios pueden consultar sus facturas, su consumo, actualizar los datos de contacto e incluso pagar facturas pendientes.

Desde el mes de mayo de 2019, fecha en la que se puso en marcha la oficina virtual y hasta el mes de diciembre, se han hecho un total de 1.530 gestiones a través de ella.



Protección de los Abonados.

AQUAVALL tiene un firme compromiso con los colectivos más vulnerables y desfavorecidos de nuestra ciudad. La Ordenanza del agua 2019, establece que en ningún caso se procederá a la suspensión del suministro de agua de los usuarios domésticos.

AQUAVALL contempla el agua como un derecho humano y como tal no quiere dejar a nadie atrás.

Ordenanza de Bonificaciones



El precio del suministro de agua se congela para el año 2020.

Se amplían los beneficiarios por bajos ingresos al aplicarse una bonificación del 75% a perceptores de cantidades inferiores a 1,5 veces IPREM



Cuando se produzca una fuga oculta en la instalación interior de servicios domésticos, el usuario podrá solicitar una reducción del 50% de los metros cúbicos de agua suministrada en concepto de alcantarillado y depuración.

Se contempla también una bonificación del 50% para familias numerosas.

Reclamaciones y quejas.

GRI 417-2;

En el área de abonados, a mediados del año 2019 pusimos en marcha el aplicativo de registro de quejas y reclamaciones y se ha mejorado el sistema de reclamación de deuda, estando a día de hoy notificada toda la deuda existente.

En cuanto a las Reclamaciones, se han recibido un total de 1.040 reclamaciones durante el año 2019, de las cuales 613 se ha recibido de manera verbal y 427, por escrito.

	TIPO DE RECLAMACIÓN	NÚMERO
RECLAMACIONES VERBALES	DISCONFORMIDAD EN LA FACTURACIÓN	718
	ERRORES EN LA LECTURA	151
RECLAMACIONES ESCRITAS	TARIFA MAL APLICADA/ CONCEPTOS EN LA FACTURA	4
	FACTURAS QUE NO LLEGAN AL DOMICILIO	2
	CALIDAD DEL SERVICIO	47
	OTRAS (AUSENTES, ANULACIONES, FACTURACIONES CORRECTAS)	57
	LOPD	1
	RECLAMACION POR DAÑOS	60
	TOTAL	1.040

Satisfacción de los Abonados.

GRI 417-1; GRI 417-3;

Conocer las expectativas de nuestros Grupos de Interés nos ayuda a poder responder mejor a sus necesidades. Queremos que nuestros abonados, nos perciban como una empresa cercana y confiable.

La transparencia en la comunicación es otro de los temas relevantes en la materialidad de AQUAVALL, por la importancia que tiene como impacto en nuestra estrategia, y como tema relevante para los Grupos de Interés.



Encuesta de Abonados 2019.

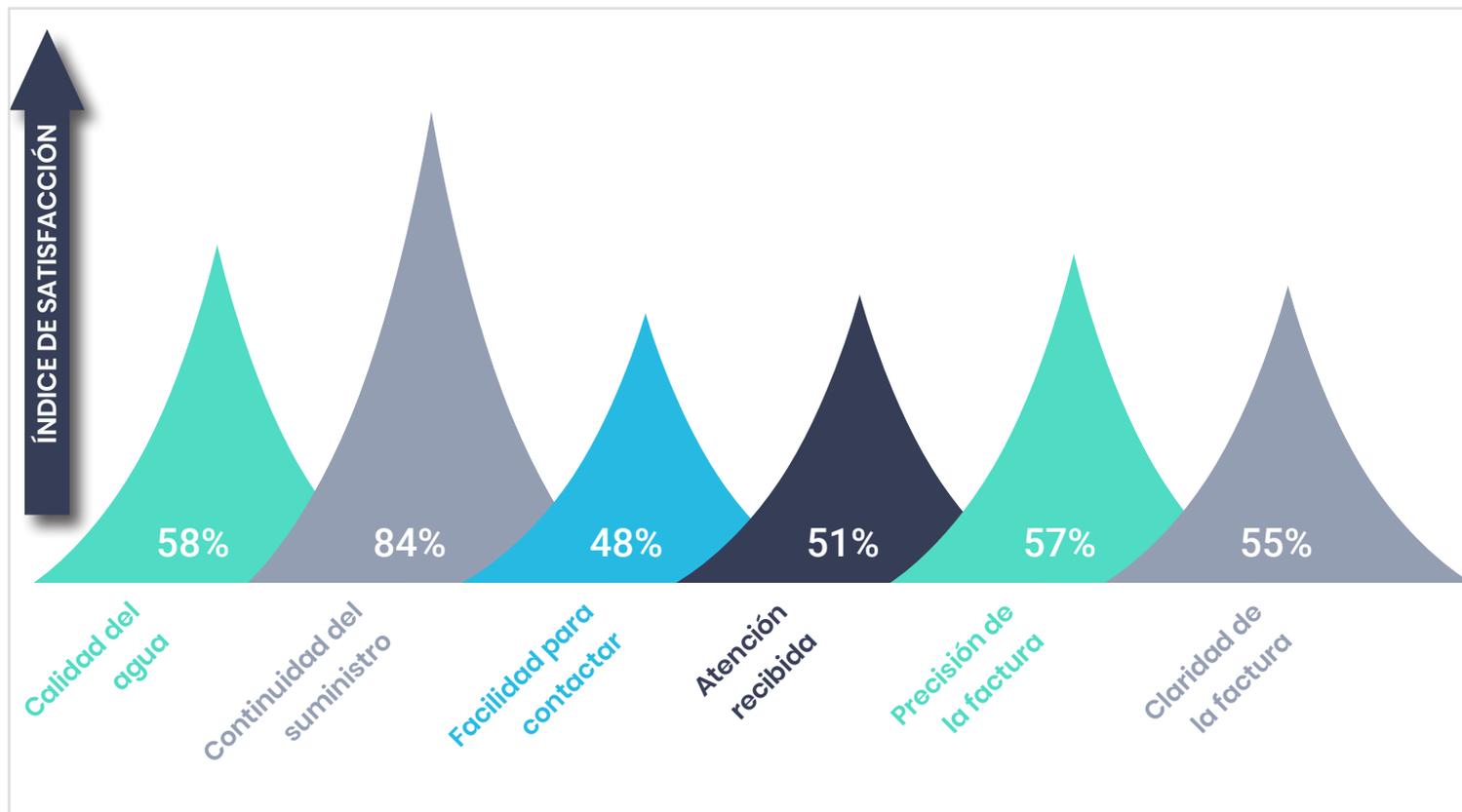
Una de las herramientas de diálogo con los abonados es la encuesta de satisfacción que realizamos.

La encuesta se realiza de manera telefónica, un 80% de los encuestados son contratos domésticos y el 20% son contratos industriales.



AQUAVALL promueve la transparencia. Queremos que nuestros abonados nos perciban como una empresa cercana y confiable.

Indicadores de calidad planteados en la encuesta de satisfacción de los abonados.



Logros



Puesta en marcha de la Oficina virtual de AQUAVALL



6.163 contadores sustituidos durante el año 2019



Bonificaciones 1.5 IPREM y familia numerosa.



La factura sin papel que se puede solicitar a través de la oficina virtual



Convenios para optimización de recursos con pueblos del alfoz de suministro de agua potable en alta y depuración de sus aguas residuales.



Compromiso de no cortar el suministro de agua por impago a familias en riesgo de exclusión.

Objetivos



Incremento de las acciones a realizar en la oficina virtual sin registrarse.

**Pago de facturas sin registro.
Envío de lecturas sin registro previo.**



Fortalecer la atención telefónica para evitar desplazamientos.

Se han incrementado las acciones por parte del call center, ya se pueden realizar altas de suministro y se pueden pagar las facturas por TPV virtual sin necesidad de moverse del domicilio para poder hacer el pago.



Cambio de Entidad bancaria para pago de facturas no domiciliadas.

**Cambio a UNICAJA que es la entidad con mayor número de oficinas bancarias en Valladolid, ampliando el horario de atención al público para el pago de facturas.
Instalación de TPV en oficinas centrales para poder hacer el pago con tarjeta.**



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



COMPROMISO CON VALLADOLID Y LA SOCIEDAD.

La Comunidad, Valladolid y la Sociedad en general son un grupo de interés crítico.

GRI 102-12; GRI- 102-13; GRI 413-1

La Comunidad es uno de los grupos de interés principales de AQUAVALL según se ha identificado en su Plan de RSC. La Comunidad, Valladolid y la Sociedad en general es un grupo de interés crítico para el negocio de AQUAVALL porque es receptora y colaboradora necesaria para el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Comunidad es crítica para dar respuesta a los temas materiales identificados en el Plan de RSC y expuestos en esta Memoria.

Cuatro de los 10 temas materiales identificados por AQUAVALL, están relacionados directamente con la Comunidad:

1. La educación y la cultura responsable del Agua.
2. La participación de la comunidad.
3. La comunicación y sensibilización sobre sostenibilidad.
4. El uso responsable del agua.

En este epígrafe informamos de cómo la Organización da respuesta a estos temas materiales.

A circular icon containing a white double quotation mark on a dark blue background.

Cuatro de los diez temas materiales identificados por AQUAVALL están relacionados con la Comunidad.

El Compromiso con Valladolid se refleja en el **compromiso con el mantenimiento del empleo**, ya que se trata de una plantilla con empleo estable donde el 90,79% es personal fijo. AQUAVALL abonó 6.352.750,03€ en concepto de salarios a lo largo de 2019.

Otro de los compromisos con la Comunidad y Valladolid se refleja en las **inversiones para la renovación de la infraestructura y equipamiento**, ya que existía un déficit de inversión.

A lo largo de 2019, se han adjudicado 8.487.434,74€ destinados a ofrecer diferentes servicios, inversiones y mantenimiento.

En 2019, se realizó una **reforma histórica en la potabilizadora de San Isidro**, por un valor de 627.000 € que ha permitido mejorar la adecuación del bombeo para la captación de agua bruta del río Duero hasta la estación potabilizadora. Esta inversión hace frente a las posibles contingencias como vertidos o roturas.

El compromiso con la sociedad también se refleja en **apoyar a las familias más vulnerables de Valladolid** para que nadie quede atrás. Así 1.728 abonados cuentan con bonificaciones para el pago de las facturas del agua.

CONCEPTO	INVERSIÓN
Cambio tubería biogás	96.523€
Reparación bombas de Boecillo	70.262€
Caudalímetros recirculación de fangos	2.250€
Mejora de turbos EDAR	2.750€
Carril puente grúa EDAR	2.750€
Depósito Férrico ERAS	1.716€
Medidores agua bruta ETAPs	1.333€
Calderín ACS ERAS	2.758€
Adecuación normativa puertas mecánicas plantas	8.130€
Adquisición equipo agua ultra pura laboratorio	10.261€
Sustitución equipos contra incendio fijos EDAR	2.912€
Sustitución 3 contenedores de cadenas EDAR	7.878€
Renovación medidor de gas en gascómetros EDAR	7.176€
Nueva radio QAM depósito San Cristóbal	11.161€
TOTAL RENOVACIÓN EQUIPOS 2019	216.954€

Diálogo con las comunidades, el camino para lograr un uso responsable del agua.



Uno de los compromisos más importantes de AQUAVALL es el que tiene que ver con el Desarrollo Sostenible, como establece su Plan de RSC.

Trabajar para el Desarrollo Sostenible es trabajar con la comunidad haciéndola partícipe y colaboradora necesaria promoviendo una cultura del uso responsable del agua y de la importancia de la Sostenibilidad para el bienestar de todas las personas.



Este compromiso se refleja en tres ejes principales que forman parte de la contribución social de AQUAVALL:

- La educación y concienciación ambiental.
- La colaboración a través de alianzas con entidades del entorno que tienen compromisos similares.
- Difusión de la importancia del consumo de agua del grifo y el uso responsable del agua.



AQUAVALL es socio Signatory, del Pacto Mundial de la ONU y firmante de sus diez compromisos.

AQUAVALL está comprometida con la difusión de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, tanto a nivel externo como interno.



Adhesión a “Comunidad por el Clima” desde 2017: iniciativa que trabaja para lograr los objetivos del Acuerdo de París.

Colaboración con el Museo de la Ciencia de Valladolid: AQUAVALL colabora con el mantenimiento de la Sala del Agua del Museo y la Casa del Río y ofrece actividades gratuitas el Día Mundial del Agua y el Día Mundial del Medio Ambiente.





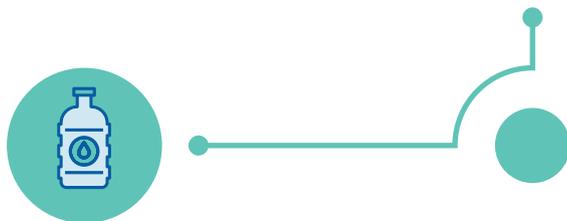
Firma de convenio de colaboración con la Fundación Municipal de Deportes, para difundir entre los deportistas de Valladolid la calidad del agua de la ciudad y la necesaria protección del medio ambiente.

Protocolo de colaboración entre la Universidad de Valladolid y AQUAVALL para fomentar el consumo de agua del grifo y evitar el consumo de envases de plástico de un solo uso.

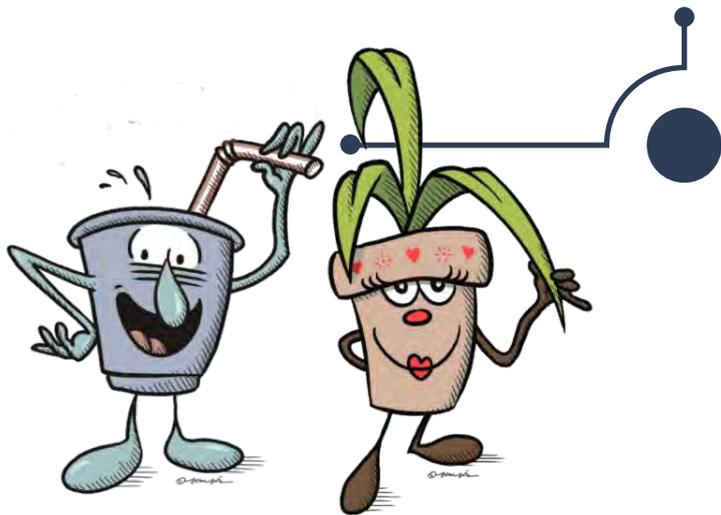
La Universidad de Valladolid se ha comprometido a difundir entre los participantes de las actividades universitarias que organiza, el material de comunicación para concienciar sobre la importancia del agua como derecho humano y la trascendencia para el medio ambiente de reducir los desechos plásticos. AQUAVALL facilita botellas de cristal a la Universidad de Valladolid, para todos sus actos públicos.



Universidad de Valladolid



Apoyo a iniciativas ciudadanas para la reducción del uso de envases de plástico de un solo uso: AQUAVALL entregó envases rellenables a todos los participantes en la Copa de España de Voleibol Cadete y Juvenil que se celebró en Valladolid en 2019 y que congregó a 3.000 jóvenes.



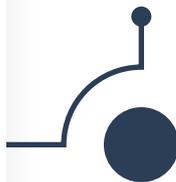
III edición del Programa Educativo La Aventura del Agua con el que se fomentan los hábitos de consumo sostenible del agua y el respeto por el medio ambiente a los escolares de 1 y 2 de Primaria de Valladolid.

Un total de 41 centros, que suman 2.376 alumnos, participaron en el programa durante el curso 2019-2020, al que se suman los casi 5.000 escolares de las dos ediciones anteriores. El programa está abierto para que se puedan incorporar más centros y las inscripciones pueden realizarse a través de la web educativa vasitoymacetilla.es.

AQUAVALL promueve una alianza con el Consejo Local de la Juventud y la Concejalía de Medio Ambiente para la promoción de la hidratación durante las Ferias de Valladolid, como parte de la campaña de sensibilización: 'Yo elijo agua del grifo'.

El público prioritario al que se dirigió fueron los jóvenes, a los que se informó de las ventajas de consumir agua del grifo y adquirir hábitos de consumo saludables y medioambientalmente sostenibles. Además se colocaron dispensadores de agua del grifo portátiles en los eventos de mayor afluencia de público durante las Ferias de Valladolid. También se puso a disposición del público vasos reutilizables con el sistema de depósito y retorno, y se facilitó el cambio de los vasos sucios por otros limpios con el fin de minimizar el impacto ambiental.





“Agua viva”: organización de visitas a las instalaciones de AQUAVALL: el conocimiento del agua permite comprender aún más su valor y por eso la entidad organiza visitas guiadas a la Depuradora de Aguas Residuales y la Estación potabilizadora de Las Eras dentro de su programa *“Aula viva del agua”*

Promoción de un estilo de vida saludable, a través de la firma de una Alianza con el Colegio de Enfermería de Valladolid con el propósito de hacer llegar a la ciudadanía la importancia de tomar agua del grifo, como parte de un estilo de vida saludable y protección del medio ambiente, evitando la generación de plásticos innecesarios, consumiendo agua del grifo.



Ambas entidades desarrollaron actividades para concienciar sobre la importancia de cuidar la salud y la del planeta bebiendo agua del grifo de Valladolid.

La campaña de comunicación tuvo lugar durante el mes de marzo, cuando se celebra el Día Mundial del Agua. Se diseñaron materiales informativos (microvídeos, imágenes para redes y cartel) dirigidos a distintos públicos que se difundieron a través de los distintos canales de comunicación de AQUAVALL y el Colegio de Enfermería con un impacto estimado de más de 50.000 usuarios en redes sociales.





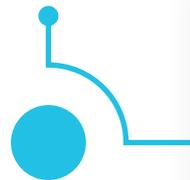
Consumo de agua responsable: la Fundación INEA y AQUAVALL han culminando su convenio de colaboración para fomentar el consumo de agua corriente y evitar los envases de plástico de un solo uso con la presentación de la web <https://rellena.es> un espacio de información que aloja un mapa con 300 fuentes de Valladolid en servicio.

Se trata de una descripción única y útil con la geolocalización y una fotografía de cada uno de los surtidores. El trabajo de campo ha permitido actualizar los primeros mapas disponibles hasta el momento, revisando una a una las 342 fuentes registradas.

De todas ellas, han sido eliminadas 84 que no funcionan o que habían sido retiradas. A la vez, se han sumado otras que se encuentran en edificios públicos como centros municipales deportivos o polideportivos; colegios, edificios universitarios, centros comerciales y edificios de la administración.

Una gran tarea que ha permitido señalar cada uno de los manantiales en uso con una etiqueta que incluye un código QR que redirige directamente al mapa digital.

En 2019, AQUAVALL colaboró con el Ciclo Cine&Cambio climático, dentro de la Semana internacional de Cine de Valladolid.



Asociaciones a las que pertenece AQUAVALL.

Dentro de este diálogo con la sociedad, AQUAVALL es integrante de diversas asociaciones relacionadas con el sector y el desarrollo sostenible tanto a nivel local como nacional.

Como miembro activo de estas organizaciones AQUAVALL dialoga, comparte conocimiento e información, aprende y establece sinergias con otras entidades para un mejor desempeño económico, social y ambiental.

AQUAVALL forma parte del **Grupo de Acción de Responsabilidad Social (RSE) en empresas públicas**, coordinado por Forética, en el que participan 28 entidades. Este grupo pretende ser una plataforma de colaboración y muestra del liderazgo de las empresas públicas en materia de gobierno responsable. En 2019 el trabajo del grupo estuvo centrado en compartir buenas prácticas en materia de transparencia, la Agenda 2030 y contratación pública responsable.

<p>Asociación de Directivos de la Comunicación (DIRCOM)</p>		<p>Asociación Visión Responsable</p>	
<p>Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS)</p>		<p>Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Valladolid.</p>	
<p>Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE)</p>		<p>FORÉTICA</p>	
<p>Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento (AEOPAS)</p>		<p>Fundación Execyl para la Excelencia Empresarial</p>	
<p>Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)</p>			

Contribución al bienestar y desarrollo de la sociedad.

Dentro de su compromiso con la comunidad y la comunicación con los grupos de interés, AQUAVALL desarrolla una intensa actividad con un doble objetivo por una parte sumarse a iniciativas locales de probada trayectoria, con el fin de contribuir a ayudar a los colectivos más vulnerables y no dejar a nadie atrás y al mismo tiempo concienciar sobre el uso responsable del agua, informar sobre la calidad del agua de Valladolid y reducir el uso de plásticos.

El apoyo al deporte local, a la salud y al bienestar, la inclusión social y la reducción de las desigualdades y la promoción del cuidado del medio ambiente centran los esfuerzos de la entidad.

A lo largo de 2019 colaboró con 14 entidades locales apoyando distintas iniciativas sociales, suponiendo más de 384.329€ invertidos en programas educativos para el fomento de la cultura responsable del Agua y la concienciación sobre el Cambio climático, así como campañas en medios de comunicación como acciones transversales y altavoces para nuestras acciones y compromisos, y de ellos casi 90.000 son de Medios de Comunicación como altavoz de las acciones.

Compromisos de futuro



Fomentar la participación de los empleados de AQUAVALL en las acciones de colaboración, impulsando el voluntariado corporativo.



Establecer un protocolo que establezca los criterios de colaboración.



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Otro de los pilares de nuestra gestión responsable

GRI 201-2; GRI 303-3; GRI 303-4; GRI 303-5;

El compromiso con el Medio Ambiente es otro de los pilares de la gestión responsable de AQUAVALL.

Como entidad responsable de la gestión del Agua, un recurso esencial para la vida y limitado, la entidad apuesta por una gestión eficiente y de calidad, desarrollando un modelo integrado de gestión que asegure el desarrollo sostenible y la satisfacción continua de los vecinos y vecinas de Valladolid.



Política de Gestión Integrada

La gestión eficiente garantiza el uso responsable del agua y la calidad del agua y del servicio, permite satisfacer las necesidades de nuestros abonados con los más altos estándares de exigencia en la materia.

#YoElijoPlaneta

”

Apostamos por una gestión eficiente y de calidad, desarrollando un modelo integrado de gestión que asegure el desarrollo sostenible y la satisfacción continua.

Gestión eficiente y calidad del servicio.

El compromiso de AQUAVALL con el medio ambiente se refleja en la obtención de los más altos estándares de gestión ambiental internacionales, que son verificados por una tercera parte independiente.



Representa la verificación independiente y periódica por parte de un organismo externo independiente de que AQUAVALL cumple estrictamente con los requisitos legales y ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como el compromiso explícito con los grupos de interés, trabajando en la gestión diaria del ciclo urbano del agua, para hacerlo más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

Certificado



La gestión certificada incluye el abastecimiento de agua de consumo y los servicios de gestión asociados: captación, potabilización, almacenamiento, distribución, control de calidad del agua, mantenimiento de las instalaciones, gestión de clientes (contratación, lectura de contadores, facturación, cobro y atención al cliente), la recolección, depuración y vertido de las aguas residuales, el control de vertidos (toma de muestras, análisis y gestión de autorizaciones y vertidos) y laboratorio de ensayo.

02 Certificación ISO 22000:2005.



Esta certificación supone aplicar la metodología de los Planes de Seguridad del Agua para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos que puedan afectar a la Calidad de Agua.

La certificación asegura el suministro de un agua potable con garantía sanitaria y con confianza para los consumidores de Valladolid.

Con esta certificación, AQUAVALL se adelanta a las exigencias futuras de la Directiva Europea del Agua de Consumo, que contempla la implantación de Planes Sanitarios del agua en todos los Abastecimientos.

Certificado



#YoElijoPlaneta

03 Certificación ISO 9001:2015.



Esta certificación asegura que la gestión y prestación del servicio de la entidad se realiza de tal forma que está garantizada la mejora continua en sus procesos y actividades, asegurando que estos se desarrollan consiguiendo la satisfacción de los abonados, atendiendo a las partes interesadas y cumpliendo todos los requisitos legales.



04 Certificación ISO 17025.



Esta acreditación reconoce la adecuada competencia técnica, tanto de medios humanos como equipamiento, de los ensayos que se realizan en el laboratorio, los métodos de trabajo apropiados, y la gestión de su actividad con criterios de calidad.

La acreditación ENAC representa una valiosa garantía sobre la fiabilidad de los servicios realizados, y es un sólido respaldo para la confianza de la población a la que se ofrece el servicio.

Controles para la **calidad del agua.**

El agua potable es el agua más vigilada y controlada.

La vigilancia y control del agua se realiza desde el laboratorio del servicio de agua de Valladolid, que está ubicado en la Estación Potabilizadora de Las Eras.

En él se desarrollan las tareas de vigilancia y control de consumo de agua humano según los procedimientos marcados en el *Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero*, y *Real Decreto 902/2018 del 20 de julio*, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano; lo que garantiza la calidad del agua hasta su llegada al consumidor.

Durante el año 2019, el Laboratorio de AQUAVALL ha realizado **3.031 análisis de control de agua potable con 27.885 parámetros** realizados.

ACTIVIDAD LABORATORIO - PARÁMETROS ANALIZADOS	2018	2019
Nº total de parámetros acreditados bajo ISO 17025	9.962	16.839
Nº total de parámetros analizados bajo ISO 9001	24.357	20.382
Nº total parámetros en ejercicios intercomparación	102	269
Nº total de parámetros analizados	38.049	37.221
Nº total de toma muestra con medida in situ acreditada 17025	590	621
Nº total de informes emitidos	982	3.155

Calidad Agua



Protección de la biodiversidad.

GRI 306-1;

Se han producido filtraciones de aguas residuales al subsuelo por red de alcantarillado en mal estado, y por descargas de sistemas unitarios de alcantarillado en época de lluvia.

Para corregir este impacto, se están llevando a cabo obras de renovación y rehabilitaciones de redes de agua y saneamiento. Están previstas inversiones por valor de 8 millones de euros.

Cambio climático.

Al término de esta Memoria, AQUAVALL estaba terminando de medir su huella de carbono que constituirá el punto de partida para analizar y emprender medidas destinadas a reducir la misma en la organización.

Gestión de Residuos.

GRI 306-1; GRI 306-2; GRI 306-3; GRI 306-5;

Vertido de aguas en función de su calidad y destino

VOLUMEN VERTIDO	DESTINO DEL VERTIDO	EL VERTIDO FUE...	TIPO DE VERTIDO	CALIDAD DEL AGUA			
				MÉTODO DE TRATAMIENTO	¿FUE REUTILIZADA POR OTRA ORGANIZACIÓN?	DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO (DBO)	TOTAL DE SÓLIDOS EN SUSPENSIÓN (TSS)
43.827.351 m ³ salida EDAR a cauce	Cauce (rio Pisuerga) según lo establecido en autorización de vertido	Programado	Vertido directo	EDAR	NO	< 5 mg/l 02	< 7 mg/l

GRI 306-1

GRI-306-3 y GRI-306-5. No ha habido derrames significativos en 2019 en 2019.

La empresa no realiza transporte, importación, exportación o tratamiento de residuos peligrosos de ningún tipo.

Residuos por tipo y método de eliminación

RESIDUOS PELIGROSOS ETAP LAS ERAS		
NOMBRE DEL RESIDUO PELIGROSO	PESO TOTAL DEL RESIDUO PELIGROSO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN
BATERÍAS DE PLOMO (LER 200133)	140 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
ENVASES METÁLICOS CONTAMINADOS (LER 150110)	39 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
ENVASES PLÁSTICOS CONTAMINADOS (LER 150110)	386 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
RAEES (LER 160213)	220 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
MATERIAL ABSORBENTE CONTAMINADO (LER 150202)	690 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
PLACAS DE URALITA CON AMIANTO (LER 170605)	14.720 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
PLÁSTICO CONTAMINADO (LER 200139)	211 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
RESIDUOS BIOSANITARIOS LABORATORIO (LER 180103)	97 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
RESIDUOS QUIMICOS (LER 160506)	540 KILOS	D 15 Almacenamiento previo para someter a los residuos a cualquiera de las operaciones entre D1 y D14
RESIDUOS TUBOS FIBROCEMENTO CON AMIANTO (LER 170605)	1.140 KILOS	D 15 Almacenamiento previo para someter a los residuos a cualquiera de las operaciones entre D1 y D14
RESIDUOS DE TUBOS FLUORESCENTES (LER 210121)	141 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
ENVASES DE VIDRIO CONTAMINADO (LER 150101)	40 KILOS	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)

Residuos por tipo y método de eliminación

RESIDUOS PELIGROSOS EDAR

NOMBRE DEL RESIDUO PELIGROSO	PESO TOTAL DEL RESIDUO PELIGROSO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN
GRASAS DE EDAR (LER 190810)	74.940	D 15 Almacenamiento previo para someter a los residuos a cualquiera de las operaciones entre D1 y D14
ACEITE LUBRICANTE USADO (LER130205)	3.500	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
AEROSOLES VACÍOS (LER 150111)	5	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
BATERÍAS PLOMO (LER 200133)	60	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
CONDENSADORES FUERA DE USO (LER 160215)	60	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
ENVASES VACÍOS CONTAMINADOS (LER 150110)	180	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS (LER 160213)	80	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
FILTROS DE ACEITE (LER 160107)	240	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
MATERIAL CONTAMINADO (LER 150202)	865	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12
SOLUCIONES ACUOSAS DE LIMPIEZA (LER 120301)	530	R13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12

GRI 306-2

Residuos por tipo y método de eliminación

RESIDUOS NO PELIGROSOS ETAP LAS ERAS

NOMBRE DEL RESIDUO	PESO TOTAL DEL RESIDUO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN
RESIDUOS CONSTRUCCION Y DEMOLICIÓN (LER 170107)	338,94 t	R 5 reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas
RESIDUOS CONSTRUCCION Y DEMOLICIÓN HORMIGÓN(LER 170101)	5,42 t	R 5 reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas
RESIDUOS CONSTRUCCION Y DEMOLICIÓN (LER 170504)	89,38 t	R 5 reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas
RESIDUOS CONSTRUCCION Y DEMOLICIÓN (LER 170904)	193,4 t	R 5 reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas
RESIDUOS BIODEGRADABLES (LER 200201)	21,32	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
CHATARRA (LER 170405, 170401)	6,68 t	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
ENVASES DE PLASTICO (LER 150102)	820 KILOS	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
MADERA (LER 200138)	7 M3	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
RESIDUOS DE PAPEL, CARTON (LER 150101)	1.800 KILOS	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
RESIDUOS DE TONER (LER 080318)	5 KILOS	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
SACAS DE PLASTICO NO CONTAMINADO (LER 200139)	32 M3	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)

GRI 306-2

Residuos por tipo y método de eliminación

RESIDUOS NO PELIGROSOS EDAR

NOMBRE DEL RESIDUO	PESO TOTAL DEL RESIDUO	MÉTODO DE ELIMINACIÓN
RESIDUOS DE PAPEL, CARTÓN (LER 150101)	1160	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
CAUCHO (LER 191204)	148	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
RESIDUOS CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (LER 170107)	9280	R 5 reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas
CHATARRA (LER 170405, 170401)	3120	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
MADERA (LER 150103)	2060	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
PILAS USADAS (LER 160604)	2	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
ENVASES DE PLÁSTICO (LER 150102)	4194	R 13 Acumulación de los residuos para someterlo a los residuos a cualquiera de las operaciones entre R1 y R12 (caso de la mayoría de los residuos peligrosos que generamos)
RESIDUOS CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (LER 170504)	25700	R 5 reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas

GRI 306-2



Impacto detectado a lo largo de 2019: Generación de residuos procedentes de la red de alcantarillado, bombeos y tanques de tormentas.

OBJETIVO: Está previsto desarrollar una campaña de sensibilización dirigida a la ciudadanía sobre el impacto de desechar toallitas en la red de saneamiento.

Uso sostenible de los recursos.

GRI 303-3; GRI 303-4; GRI 301-1;

La materia principal de AQUAVALL es el agua que se suministra a la población.

Para AQUAVALL el uso sostenible de este bien indispensable para la vida es la base de toda su estrategia.

Además para que el consumo del agua sea seguro y saludable se utilizan una serie de insumos que se detallan a continuación.

EXTRACCIÓN TOTAL DE AGUA DE TODAS LAS ZONAS

ZONA DE EXTRACCIÓN	FUENTE DE EXTRACCIÓN	DESGLOSE EN MEGALITROS	TIPO DE AGUA
VOL CANAL DE CASTILLA (ETAP ERAS) 2019	Agua superficial	21.780,00	Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l)
VOL CANAL DEL DUERO (ETAP SAN ISIDRO) 2019	Agua superficial	9.099,07	Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l)

GRI 303-3

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN

NOMBRE DEL MATERIAL	PROCEDENCIA	TIPO DE MATERIAL	OTROS DATOS SOBRE EL MATERIAL	
			PESO ó VOLUMEN	¿Cómo se ha obtenido este dato?
AGUA (agua bruta captada para potabilizar)	Obtenido internamente	Renovable	30.794.872 m3	Medición directa
Kg polielectrolito línea de agua (EDAR)	Proveedor	No renovable	95.475 kilos	Medición directa
Kg floculante PAX línea de agua				
Kg cloruro férrico línea de agua (ETAPS)	Proveedor	No renovable	585.716 kilos	Medición directa
Kg Cloro				
Kg Oxígeno (ETAPS)	Proveedor	No renovable	108.734 kilos	Medición directa
Kg Hipoclorito (ETAPS)	Proveedor	No renovable	682.832 kilos	Medición directa
kg Sulfato de Alumina (ETAPS)	Proveedor	No renovable	310.687 kilos	Medición directa
Kg Cloruro Férrico				

GRI 301-1

VERTIDO DE AGUAS EN FUNCIÓN DE SU CALIDAD Y DESTINO

DESTINO DEL VERTIDO	TIPO DE AGUA DEL VERTIDO	VOLUMEN VERTIDO EN MEGALITROS
Agua superficial	Agua dulce (total de sólidos disueltos \leq 1000 mg/l)	43.827,35

GRI 306-1

Consumo de energía y combustible.

GRI 302-1; GRI 302-3; GRI 302-4;

El mayor consumo de energía corresponde a la electricidad que se utiliza en las plantas potabilizadoras (ETAP´s) y la estación depuradora de agua residual (EDAR).

Para reducir el consumo energético y las emisiones de CO2, responsables del cambio climático, en la EDAR **se instaló una planta de co-generación que permite aprovechar el gas metano** contenido en el biogás generado en la digestión anaerobia de los fangos.

El biogás se utiliza como combustible en un motor de cogeneración, donde se genera energía eléctrica (alrededor de un 40% del consumo total de la instalación) y energía térmica, reduciendo así también el consumo de combustibles fósiles en el calentamiento de procesos.

- Se ha previsto la **renovación de equipos por otros más eficientes energéticamente**: eyectores aireación para tanques de tormentas y nuevo motogenerador alimentado con biogás.
- También se prevé **aumentar el consumo de energía de fuentes renovables** con la instalación de placas solares fotovoltaicas en la EDAR y ETAP Las Eras.
- Para reducir el consumo de energía en las etapas de filtración por arena y carbón activo (contralavado) de la ETAP Las Eras, se prevé la **sustitución de falsos fondos de crepinas en los filtros de arena y carbono activo**, que permitirá un ahorro energético en el proceso de lavado y además mejoran la calidad del agua filtrada al aumentar la densidad de orificios de filtración.

- Ahorro en el consumo y almacenamiento de reactivos químicos: se va a proceder a **cambiar de reactivo químico en la etapa de oxidación de ETAP Eras**, lo que permite un ahorro de producto de hasta un 15%. También se prevé dotar de cubeto de retención para contención de posibles derrames.

BALANCE ENERGÉTICO EDAR

BALANCE ENERGÉTICO EDAR	2018	2019
kWh energía importada	15.547.838	15.012.975
kWh energía generada	5.822.607	6.186.265
kWh energía exportada	5.720.061	6.080.076

COGENERACIÓN EDAR

COGENERACIÓN EDAR	2018	2019
Nm ³ biogás a cogeneración	3.028.305	3.171.315
kWh electricidad generada con biogás	5.822.444	6.130.948
Nm ³ gas natural adquirido para cogeneración	46	15.838
kWh electricidad generada gas natural	163	55.317

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

COMBUSTIBLE PROVENIENTE DE FUENTES NO RENOVABLES

TIPO DE COMBUSTIBLE	CONSUMO (JULIOS)
Diesel E+ N	5.385.189,46
Diesel E+ 10N	113.589,67
Gasolina 95	497.857,14
Gas natural (EDAR)	7.593.764.400,00
Gas natural (ETAP ERAS)	509.587.200.000,00

* Fuente: Facturas 2019

GRI 302-1

OBJETIVO: Mejorar la eficiencia energética.

Para mejorar la eficiencia energética en consumo de agua y emisiones de ruido se ha previsto la compra de dos camiones con equipo aspirador-impulsor y reciclaje de aguas de limpieza, para la limpieza de la red de saneamiento.



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES

**Queremos que compartan nuestro
compromiso con la RSE y la sostenibilidad.**

GRI 102-9, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 414-1, GRI 414-2, GRI 201-1, GRI 204-1;

Los proveedores son un grupo de interés muy importante para AQUAVALL.

Queremos que nuestros proveedores conozcan y compartan también el compromiso de nuestra entidad con la RSE y la sostenibilidad. Por eso, uno de nuestros principales objetivos es elaborar un plan de compras y aprovisionamiento responsable/gestión responsable de proveedores.

Somos conscientes de la importancia y necesidad de incorporar criterios de responsabilidad a la política de compras y de difundir estas buenas prácticas entre nuestros proveedores.

En AQUAVALL establecemos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores basadas en el beneficio y crecimiento compartido, por eso, es fundamental para la entidad trabajar con proveedores alineados con nuestros valores y con criterios de responsabilidad compartida.

Como señala Pacto Mundial en su Guía para Proveedores, la empresa que quiere controlar sus riesgos vinculados a la reputación corporativa y proteger su valor, empieza por asegurar la adecuada gestión de la cadena de suministro.

Resulta esencial garantizar que ambas partes compartan los mismos valores, estándares de gestión y cumplimiento normativo, para garantizar un adecuado control de riesgos de la cadena de suministro.

La relación de AQUAVALL con sus proveedores se basa en:

- el diálogo y la transparencia, cuidando la creación de valor compartido;
- generando nuevas oportunidades en la economía del entorno;
- fomentando la actuación responsable y el respeto a los Derechos Humanos en todas las áreas y,
- promoviendo una forma de trabajo ética y responsable de principio a fin.



El modelo actual de gestión de compras de AQUAVALL, tiene en cuenta principalmente criterios de calidad, que han de estar alineados con los estándares de exigencia de la política de gestión integrada de AQUAVALL y con los requisitos de sus certificaciones.

Consideramos prioritario a la hora de establecer una relación contractual con un proveedor, los criterios de contratación por los que se rigen, su cumplimiento de la normativa laboral, el respeto a los derechos humanos y los criterios de inclusión y diversidad.

Queremos destacar la apuesta de AQUAVALL con los proveedores locales, una de nuestras prioridades en la gestión de compras, relacionada con el claro compromiso de la entidad con la creación de

valor, de riqueza y empleo en la Comunidad a la que pertenecemos.

El porcentaje de proveedores de AQUAVALL que pertenecen a Valladolid y su provincia es de un 53,5%, lo cual representa un 29,25% del gasto total en proveedores de la entidad.



OBJETIVO: Elaborar una política de gestión responsable de proveedores.

LOGROS: Reforzar la apuesta por los proveedores locales.



Establecemos relaciones a largo plazo con nuestros proveedores basadas en el beneficio y crecimiento compartido, por lo que trabajamos con proveedores alineados con nuestros valores.



REFERENCIAS

La estrategia de RSC de AQUAVALL se apoya en iniciativas y normas internacionales.



La estrategia de RSC de AQUAVALL se apoya en iniciativas y normas internacionales, nacionales y locales que sientan el marco de la Responsabilidad Social y la gestión responsable de la entidad.

- La Estrategia Europea de RSE (2014-2020).
- La Estrategia Española de RSE (2014-2020).
- Los diez principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- CEO Water Mandate de Naciones Unidas.
- Las recomendaciones de la CNMV en materia de RSC.
- La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- La Ley 9/2017 de contratos del sector público.
- La Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad.
- La Agenda urbana española (2019).
- El Grupo de Acción de RSE en empresas públicas, promovido por Forética.
- Plan de acción para la implementación de la Agenda 2030 en España.
- Estrategia de la Federación Española de Municipios y Provincias para el cumplimiento de la Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Informe de riesgos globales del World Economic Forum (2020).

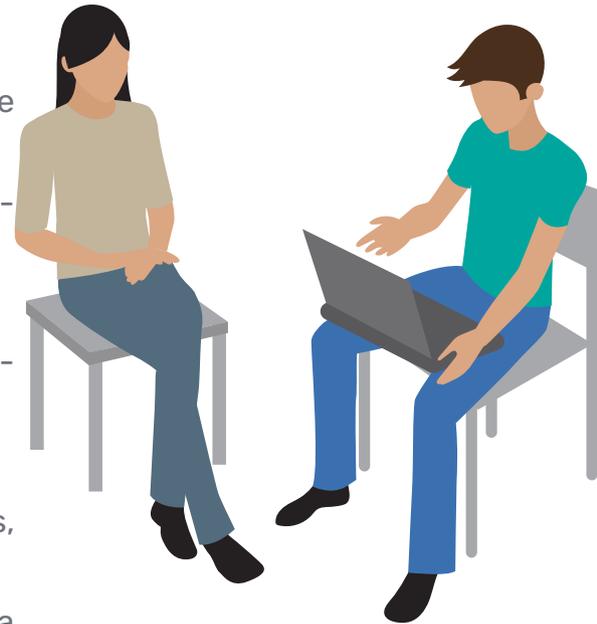




TABLA DE CONTENIDOS GRI

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 102-1	Nombre de la organización	Modelo de negocio	9
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio	9, 16, 18
GRI 102-3	Ubicación e instalaciones	Modelo de negocio	14
GRI 102-4	Número de países donde opera la organización	Modelo de negocio	9
GRI 102-5	Régimen de propiedad y su forma jurídica	Modelo de negocio	9
GRI 102-6	Mercados servidos	Modelo de negocio	17
GRI 102-7	Tamaño de la organización (cifras clave de actividad)	Modelo de negocio	9, 19
GRI 102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	Estrategia	6
GRI 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Gestión de Riesgos	31
GRI 102-18	Estructura de gobierno de la organización (incluidos los comités del máximo órgano de gobierno)	Gobernanza	10-13
GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobernanza	13

ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 103-2	Análisis de la Materialidad	Enfoque de Gestión	36-40

CUESTIONES AMBIENTALES

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático (inversiones medioambientales)	Impactos y sistema de gestión ambiental	101
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Uso sostenible de los recursos	114
GRI 301-2	Insumos reciclados	Uso sostenible de los recursos	110
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Uso sostenible de los recursos	115
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Uso sostenible de los recursos	115
GRI 305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1)	Contaminación atmosférica	115-117
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance 2)	Contaminación atmosférica	115-117
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cambio Climático	107
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Contaminación atmosférica	115-116
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Contaminación atmosférica	115-116
GRI 306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Protección de la biodiversidad	107, 108
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Economía circular y residuos	108, 111
GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Protección de la biodiversidad	107

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 401-1	Nuevas contrataciones y rotación del personal	Empleo	60
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Empleo	59-64
GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	Empleo	70
GRI 401-3	Permisos parentales	Organización del trabajo Igualdad y gestión de la diversidad	75-76
GRI 403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Relaciones sociales	67, 71
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Seguridad laboral	70
GRI 403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Relaciones sociales	67-69
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación	70
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Empleo	66

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 412	Respeto a los Derechos Humanos	Evaluación de Derechos Humanos	78-80

CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 202-1	Valor económico generado y distribuido	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	19-21
GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Medidas preventivas contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	42-56
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Medidas preventivas contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	42-56

INFORMACIÓN RELATIVA A LA SOCIEDAD

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Información relativa a la sociedad	90

PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 102-9	Descripción de la cadena de suministro	Proveedores y subcontratistas	118
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Compromiso con el desarrollo local	92, 120
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	Proveedores y subcontratistas	118-120
GRI 308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Proveedores y subcontratistas	118-120
GRI 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	Proveedores y subcontratistas	118-120

INFORMACIÓN CLIENTES / CONSUMIDORES

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Salud y seguridad de consumidores	81-82
GRI 416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Salud y seguridad de consumidores	81-82
GRI 417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Salud y seguridad de consumidores	86
GRI 417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Salud y seguridad de consumidores	85
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Satisfacción de clientes	86-87

INFORMACIÓN FISCAL

CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	APARTADO	PÁGINA
GRI 201-1	Valor económico generado y distribuido	Información fiscal	57-21
GRI 201-4	Asistencia financiera o recibida del gobierno	Información fiscal	57



Calle Muro, 9
47004 Valladolid

Horario de atención:
Lunes a viernes de 9:00 h. a 14:00 h.

Teléfono de atención al usuario

900 345 128

www.aquavall.es



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019 DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL AGUA DE VALLADOLID E.P.E., AQUAVALL

A la Dirección de la Entidad Pública Empresarial Agua de Valladolid E.P.E., AQUAVALL

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2019 (en adelante, Informe de Sostenibilidad) de la Entidad Pública Empresarial Agua de Valladolid E.P.E., AQUAVALL (en adelante, AQUAVALL) correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019.

Responsabilidad de los administradores

La Dirección de AQUAVALL es responsable de la preparación y presentación del Informe de Sostenibilidad siguiendo los estándares para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción esencial, según lo que se describe en el apartado "Tabla de Contenidos GRI" incluido en el Informe de Sostenibilidad.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Sostenibilidad esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El Consejo de Administración de AQUAVALL es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe de Sostenibilidad.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, y con la Norma ISAE 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements, emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos un nivel significativo de seguridad sobre si el informe está exento de errores materiales.

Se ha aplicado la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantenemos un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Code of Ethics for Professional Accountants emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Procedimientos de revisión limitada

Nuestro trabajo de seguridad limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone AQUAVALL para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, en cuanto a la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de AQUAVALL.
- La evaluación de la consistencia de la descripción sobre de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de AQUAVALL.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe de Sostenibilidad.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe de Sostenibilidad, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los estándares establecidos para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting, según la opción de conformidad esencial.
- La lectura de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de AQUAVALL.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe de Sostenibilidad con la incluida en las cuentas anuales de AQUAVALL auditadas.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2019 de AQUAVALL cerrado a 31 de diciembre de 2019 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares definidos para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, en su opción esencial, según los detallados en el apartado "Tabla de Contenidos GRI", lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Propósito de nuestro informe

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de AQUAVALL, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.



Fernando González Villalonga

30 de noviembre de 2020

