

# INFORME DE PROGRESO 2020

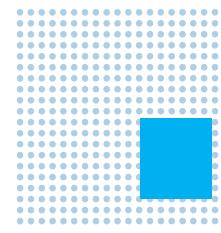


Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



# INFORME DE PROGRESO 2020





## Tabla de Contenidos

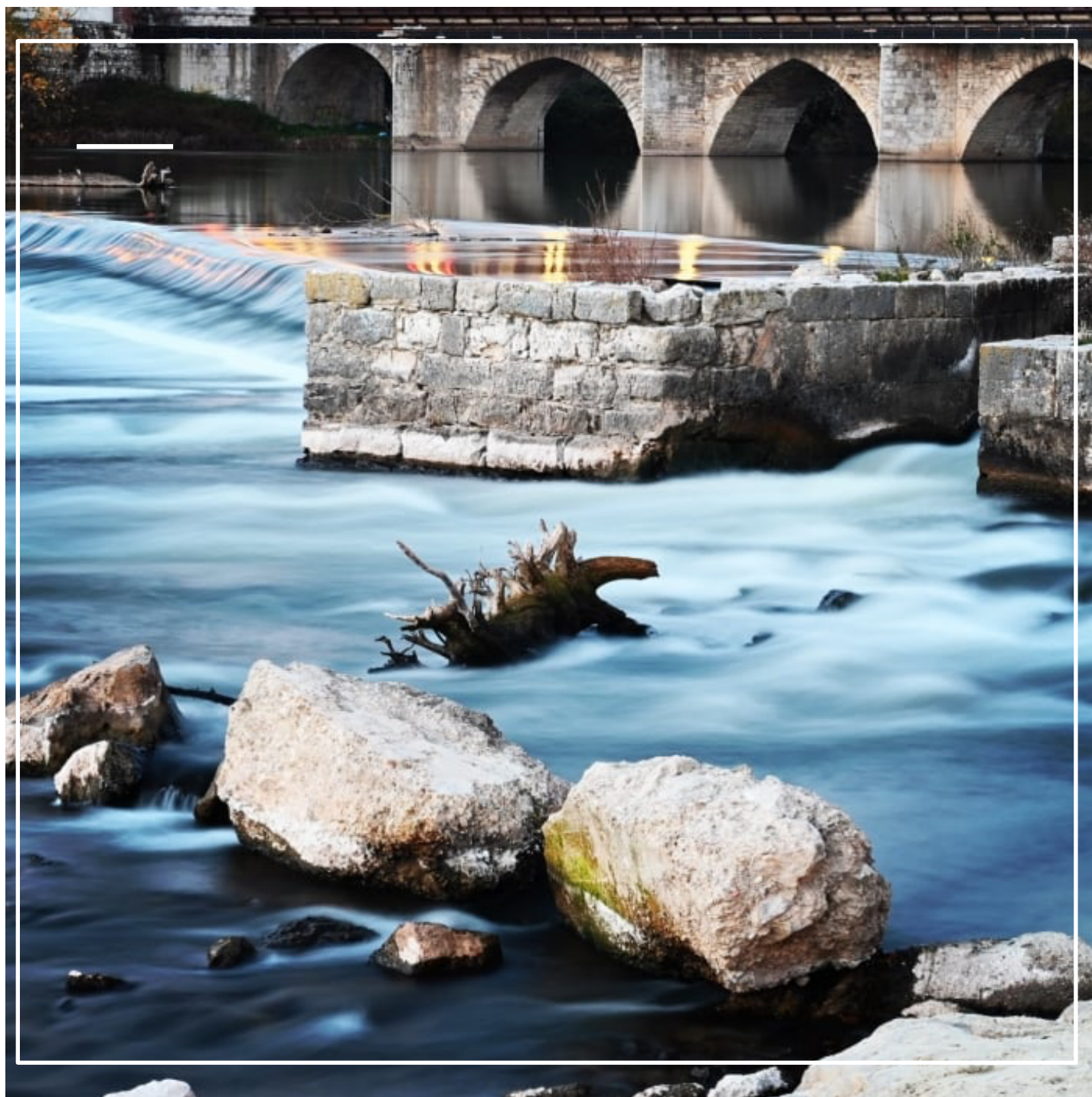
01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

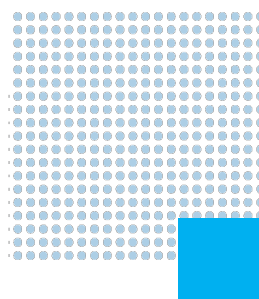
03 | Metodología

04 | Análisis: Grupos de interés

- Clientes
- Empleados
- Medioambiente
- Proveedores
- Comunidad/Sociedad Civil
- Administración



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



Me complace comunicarles que AQUAVALL renueva su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción.

Como parte de este compromiso presentamos nuestra Comunicación de Involucramiento (COE) donde describimos los esfuerzos de nuestra organización, por implementar y evaluar los 10 Principios del Pacto Mundial en nuestra operación diaria, en la estrategia y en el ámbito de nuestra esfera de influencia. En este informe también mostramos nuestra contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 durante el año 2020.

El mundo y nuestra actividad se han visto impactados por la pandemia ocasionada por el COVID-19, poniendo a prueba nuestra resiliencia y compromiso con nuestros grupos de interés. En este contexto tan complicado, desde AQUAVALL hemos velado especialmente por la salud de nuestros empleados y las personas más vulnerables, protegiendo en todo momento la salud de las personas trabajadoras y sus familias y apoyando a las personas con menos recursos. Es por ello, que las bonificaciones a las rentas inferiores han crecido un 128,1% y las de familias numerosas un 117,7% durante el último ejercicio.

Dentro de las restricciones por la pandemia, se ha continuado promoviendo los ODS y los 10 Principios del Pacto Mundial conmemorando fechas significativas, como el Día Mundial del Agua, el Día Universal de la Infancia y el Día contra la Violencia de Género y desarrollando el programa educativo para estudiantes de Educación Primaria la "Aventura del agua".

Afrontamos cada nuevo año con entusiasmo y renovado compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial, nos comprometemos con la protección del medio ambiente, para garantizar el cuidado y uso responsable y eficiente del agua; el servicio público, desde la base de la honestidad e integridad de todas las personas que trabajamos en Aquavall y la transparencia de nuestra actividad para luchar contra la corrupción, además del respeto a las personas, tanto del equipo humano como de la sociedad vallisoletana a las que nos debemos.

En AQUAVALL seguiremos apostando por sensibilizar y concienciar en nuestro entorno sobre la importancia de cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial, una guía indispensable para lograr un mundo más justo para todas las personas, desde nuestra Misión, que es garantizar el suministro de agua de alta calidad a toda la población de Valladolid, a precios aceptables socialmente, y reducir al mínimo los efectos de las aguas residuales perjudiciales en el medio ambiente, para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de generaciones futuras.

Es por ello que renovamos nuestro compromiso para seguir apoyando y desarrollando los 10 Principios del Pacto Mundial en nuestra operación diaria y dentro de nuestra esfera de influencia.

María Sánchez Esteban  
Presidenta del Consejo de Administración de Aquavall

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

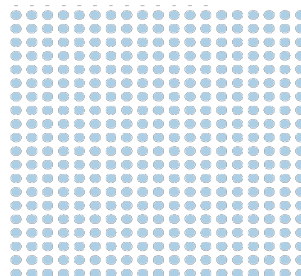
Firmado por:  
MARIA  
SÁNCHEZ ESTEBAN  
Fecha Firma: 05/05/2022 13:30

Fecha Copia: 06/05/2022 10:00

Código seguro de verificación(CSV): 6f768e1ba31bb024179dea804fe0be07d3445fe5  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



# PERFIL DE LA ENTIDAD



## DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

Entidad Publica de Agua de Valladolid, E.P.E. (AQUAVALL)

Tipo de empresa

Entidad pública

Dirección

AQUAVALL  
Calle Muro, 9, 47004 Valladolid

Localidad

Valladolid

Provincia

Valladolid

Comunidad Autónoma

Castilla y León

Dirección Web

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

Número total de empleados

166

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

24 - 48 millones

# MODELO DE NEGOCIO Y ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Otros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Constituye el objeto de la entidad a la gestión directa de los servicios públicos del Ayuntamiento de Valladolid, relativos a la captación, potabilización y abastecimiento de agua potable; recogida, alcantarillado, depuración y vertido de aguas residuales y pluviales; gestión y disposición de sus lodos de depuración. El nombre comercial es AQUAVALL. Agua de Valladolid

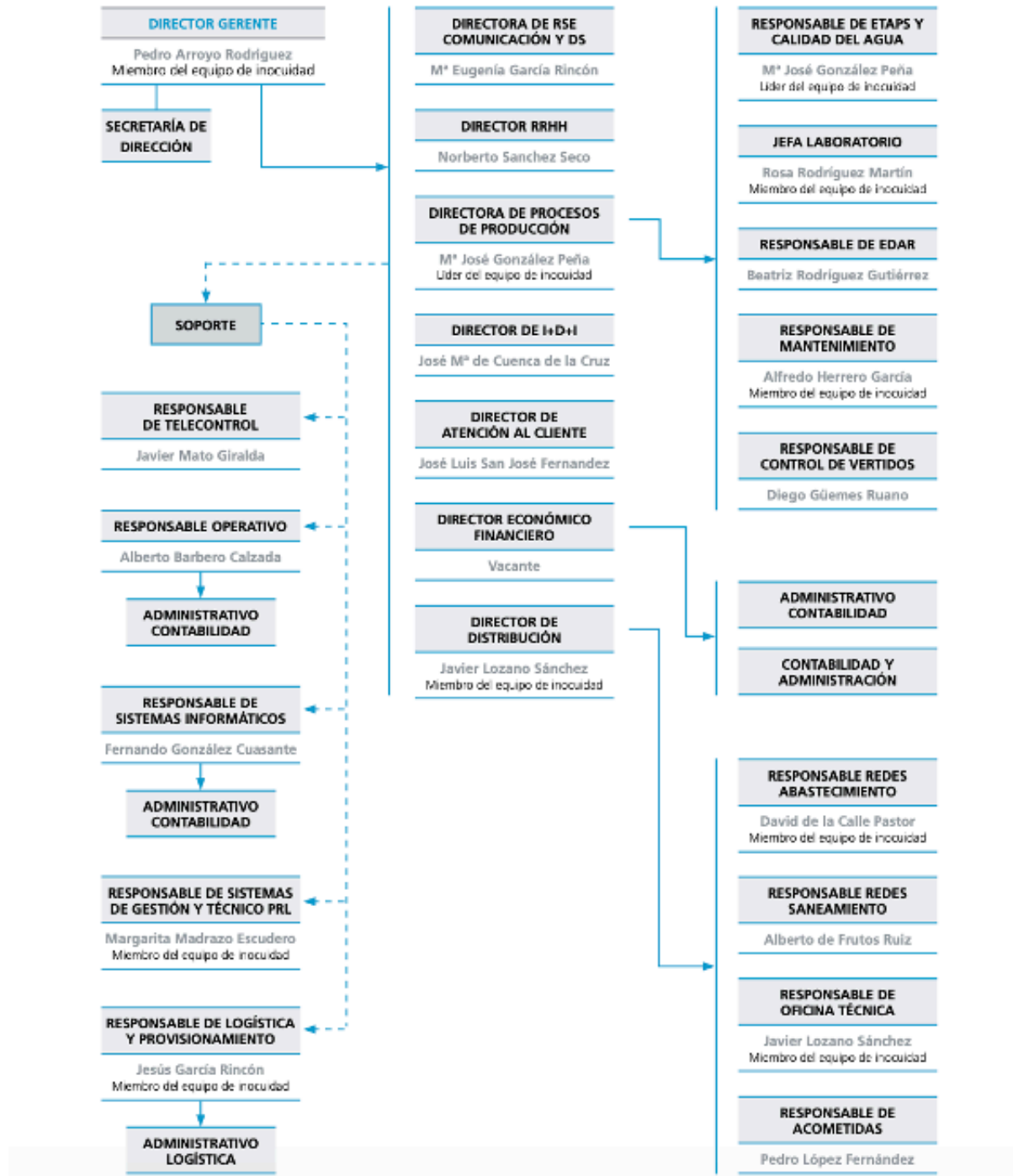
Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura, detallando el organigrama

AQUAVALL es una entidad de Derecho Público que se rige por el Derecho Privado, excepto en los aspectos de formación de la voluntad de sus órganos, ejercicio de sus potestades administrativas y aquellos aspectos que determinan la legislación vigente. Además, en sus trámites contractuales se rige por la Ley de Contratos del Sector Público y la normativa aplicable; y dada su plena capacidad de obrar y autonomía de gestión, no forma parte de ningún grupo de empresas en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio.

Los órganos de gobierno de la entidad son el **Consejo de Administración**, la **Presidencia** con las **Vicepresidencias**, y la **Gerencia**; aunque el **Ayuntamiento de Valladolid conserva facultades de tutela**. El Pleno del Ayuntamiento de Valladolid es el órgano superior, formado por los representantes electos de los ciudadanos, reunidos en el pleno del Ayuntamiento de Valladolid. El Consejo de Administración: establece directrices, da seguimiento y aprueba los asuntos que deban someterse al Pleno municipal: planificación plurianual, memoria de gestión, presupuestos de cada ejercicio, formulación de cuentas anuales, propuesta de aplicación de resultados, propuestas de modificación de Estatutos, etc. La actividad de la sociedad se articula mediante 7 direcciones funcionales.

# INFORME DE PROGRESO 2020

## Organigrama de su entidad





## INFORME DE PROGRESO 2020

### Principales riesgos vinculados a la actividad de la entidad

#### Riesgos políticos y financieros:

- Reprivatización del servicio
- Crisis económica y pérdida de población del mercado servido
- Adecuada renovación y mantenimiento de las instalaciones del ciclo del agua

#### Riesgos ético y legales:

- Defraudar las expectativas de los grupos de interés
- Incumplimiento de algún proceso ante los cambios legales continuos

#### Riesgos laborales:

- Envejecimiento de la plantilla
- Desmotivación del personal

#### Riesgos Reputacionales:

- Defraudar la confianza de los Grupos de Interés al materializarse alguno de los riesgos descritos anteriormente
- Bulos y noticias falsas sobre la entidad

### Principales factores y tendencias futuras que pueden afectar a la entidad

El [World Risks Report 2020](#) diseña un contexto global donde destacan la “ralentización sincronizada” de la economía global, el cambio climático (los pasados cinco años han sido los más cálidos desde que se registra la temperatura), el aumento de los ciberataques y las preocupaciones sobre las estructuras socioeconómicas que amplifican la desigualdad. Entre los principales riesgos identificados a nivel global la crisis del agua ocupa el quinto lugar por su impacto, algo que nos preocupa y nos urge a seguir trabajando por la sensibilización respecto al uso responsable del agua como recurso escaso.

### Principales objetivos y estrategias de la entidad

#### CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Facilitar en todo momento el acceso universal a un agua de calidad, cumpliendo todos los parámetros exigidos por la normativa tanto en materia de consumo como de protección de los recursos hídricos y retorno al medio receptor.

#### INNOVACIÓN

Promover la creación de un futuro en el que la gestión del agua sea más eficiente, sostenible y orientada al bien común; por medio de iniciativas que favorezcan el desarrollo de un servicio basado en el conocimiento, la competitividad y la generación de valor, capaz de atraer talento y contribuir a mejorar la felicidad de los ciudadanos.

#### ADMINISTRACIÓN Y COOPERACIÓN

## INFORME DE PROGRESO 2020

Asegurar la sostenibilidad técnico-económica del servicio, preservando la integridad de sus activos, la disponibilidad de sus recursos y la justa repercusión de los costes; garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para el servicio en su entorno, tanto en el municipio y el territorio adyacente, como en el ámbito general; estableciendo formas de colaboración operativa, técnica, financiera o de gestión con entidades que compartan nuestra visión estratégica.

### GESTIÓN RESPONSABLE Y SOCIAL

Fomentar a través de la relación con los grupos de interés el desarrollo de una cultura interna y ciudadana enfocada al respeto de los bienes públicos y del uso del agua en particular.

Quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial y si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo

La **Dirección de Responsabilidad Social, Comunicación y Desarrollo Sostenible** se encarga de la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial, gestiona comunicaciones con clientes, medios de comunicación y grupos de interés identificados por la entidad. Propone y ejecuta planes de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad.

Los órganos de gobierno de la entidad son el Consejo de Administración, la Presidencia con las Vicepresidencias, y la Gerencia; aunque el Ayuntamiento de Valladolid conserva facultades de tutela.

La Presidencia del Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno, ostenta la representación legal de la entidad, no ocupa ningún cargo ejecutivo. Es la Gerencia, nombrada por el Consejo de Administración, la que ejecuta los acuerdos del Consejo de Administración, las resoluciones y tareas delegadas, y dirige y supervisa la actividad de la Sociedad, llevando a cabo los procesos de decisión y buen gobierno.

La empresa dispone de un **Código ético** de obligado cumplimiento para todas los empleados que promueve una cultura de responsabilidad, integridad y cooperación así como el Respeto a los Derechos Humanos, Laborales y la protección del Medio ambiente

## SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos:

Clientes, Empleados, Medioambiente, Proveedores, Comunidad/Sociedad Civil, Administración

Criterios seguidos para seleccionar los grupos de interés

La Estrategia de AQUAVALL está basada en la creación de valor para sus Grupos de Interés. AQUAVALL, ha establecido un modelo de relación y diálogo con los mismos para poder responder de manera eficaz a sus expectativas. Este modelo de diálogo se basa en el fomento y promoción de acciones que refuercen y aseguren la cercanía y la comunicación bidireccional.

## INFORME DE PROGRESO 2020

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los grupos de interés

A través de la página web, redes sociales, y eventos y jornadas en los que participa la organización.

## ALCANCE Y MATERIALIDAD

Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso

En AQUAVALL queremos conocer qué temas son importantes para nuestros grupos de interés y en qué áreas tenemos especial influencia sobre nuestro entorno. Sabemos que esta es la única forma de poner el énfasis adecuado en nuestro trabajo diario.

Los resultados de nuestro análisis de materialidad son fruto del diálogo con nuestros Grupos de Interés y, evolucionan, a medida que ampliamos el alcance de esa comunicación y la metodología de consulta.

Esta es nuestra lista de temas clasificados por su relevancia:

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria  
2020, año calendario

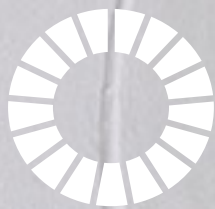
Ciclo de presentación del Informe de Progreso  
bienio

## REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

Sí

# METODOLOGÍA



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

## INFORME DE PROGRESO 2020

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de las temáticas.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cuantitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

---

# ANÁLISIS



A hand is shown holding a clear crystal ball. Inside the crystal ball, a modern building with a glass facade is reflected, appearing as if it's inside the sphere. The background is a blurred cityscape. The entire image is framed by a white border. A small blue square is located in the bottom right corner of the image area.

DERECHOS HUMANOS



15

Temáticas contempladas

NORMAS LABORALES



5

Temáticas contempladas

MEDIOAMBIENTE



6

Temáticas contempladas

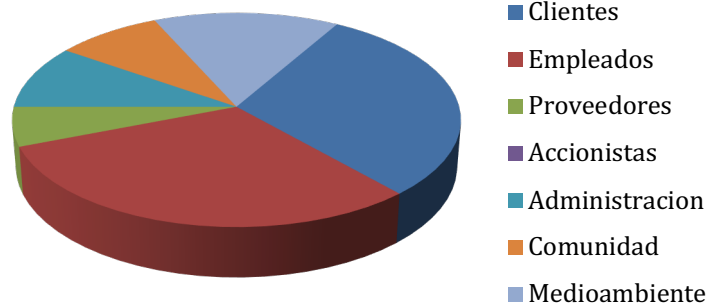
ANTICORRUPCIÓN



5

Temáticas contempladas

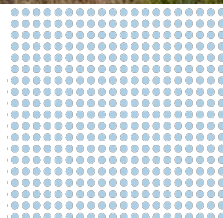
### Elementos aplicados por grupos de interés



---

# GRUPO DE INTERÉS

## Clientes





## Sensibilización a clientes en sostenibilidad



Uno de los compromisos más importantes de AQUAVALL es el que tiene que ver con el Desarrollo Sostenible. En AQUAVALL trabajamos desde el inicio de nuestra actividad para ser una entidad promotora del desarrollo sostenible y del uso responsable del agua, ya que se trata de un recurso indispensable para la vida y al mismo tiempo un recurso limitado que hay que cuidar.

### Carta de Compromiso con el Cliente - Política

[Carta de Servicios y Compromisos de Calidad](#)

[Código Ético / Conducta - Política](#)

### Política RSE - Política

Uno de los compromisos más importantes de AQUAVALL es el que tiene que ver con el Desarrollo Sostenible. En AQUAVALL trabajamos desde el inicio de nuestra actividad para ser una entidad promotora del desarrollo sostenible y del uso responsable del agua. Hemos canalizado este compromiso de la siguiente manera:

- A través de la educación.
- Estableciendo convenios.
- Realizando diversas acciones para promocionar el consumo de agua del grifo y el uso responsable del agua.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Redes sociales

Página web

Campañas de comunicación: Los **Aquaconsejos**.

Alianzas: Convenio Asociación Hostelería para fomentar el consumo del agua del grifo en los bares y restaurantes de Valladolid.

Jornadas

Reuniones

Alianzas

### Difusión de las acciones de RSE - Acción / Proyecto

Actividades en fechas significativas

Actividades con la Fundación Municipal de cultura

Colaboración con medios de comunicación

Colaboración con entidades deportivas

Actividades en congresos, ferias, barrios

Fundación Municipal de Deportes

### Convenio Colegio Enfermería: agua del grifo. Tu salud y la de tu planeta - Acción / Proyecto

El Protocolo de colaboración tiene como objetivo hacer llegar a la ciudadanía la importancia de tomar agua como parte de un estilo de vida saludable y proteger el medio ambiente, evitando la generación de plásticos innecesarios, consumiendo agua del grifo. Ambas entidades desarrollan actividades para concienciar sobre la importancia de cuidar la salud y la del planeta bebiendo agua del grifo de Valladolid.

### Formación a clientes en materia de sostenibilidad - Acción / Proyecto

Diversos programas de educación y sensibilización en materia de sostenibilidad y cultura de cuidado del agua.

- **Programa educativo** “La Aventura del Agua” dirigido alumnos de primaria.
- Las **Jornadas de Puertas Abiertas** en las instalaciones de AQUAVALL, para que sean un “aula viva del agua”.
- La **Sala del Agua en el Museo de la Ciencia**, y las actividades del Museo de la Ciencia que promueven las buenas conductas medioambientales, sociales y de salud.
- El desarrollo de los **Huertos Escolares** en diferentes centros educativos de Valladolid, que acerca a los niños el medio ambiente de forma divertida y que les permite plantar y cuidar sus propios huertos.
- Conmemoramos fechas significativas.

**Total inversión en Museo de la Ciencia : 10.066€**

Las actividades de comunicación durante 2020 se han

## INFORME DE PROGRESO 2020

visto fuertemente condicionadas por la situación sanitaria, que ha impedido celebraciones tradicionales como las jornadas de puertas abiertas o el patrocinio de actividades durante las ferias y fiestas de Valladolid. No obstante, se han utilizado todos los medios al alcance para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible seguir conmemorando las fechas significativas, como:

- Día Mundial del Agua (22 de marzo),
- Día de la Tierra (22 de abril),
- Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio),
- Día Europeo Sin Coche (22 de septiembre),
- Día Mundial de la Alimentación (16 de octubre),
- Día Mundial contra el Cáncer de Mama (19 de octubre),
- Día Mundial del Retrete (19 de noviembre),
- Día Universal de la Infancia (20 de noviembre),
- Día contra la Violencia de Género (25 de noviembre).

- 46 sesiones Aventura de la Gota en 2020
- Talleres en la Fundación Eusebio Sacristán
- Visitas ETAP durante los meses de enero y febrero antes de la pandemia

**Total inversión en programas educativos: 14.564€**

### Objetivos marcados para la temática

Contribuir a la concienciación y a la educación en la importancia de las prácticas responsables y sostenibles, tanto de producción como de consumo.

Concienciar sobre el impacto medioambiental negativo que genera el consumo de agua embotellada y fomentar el hábito del consumo del agua del grifo a través de campañas de comunicación y concienciación y convenios con distintas asociaciones.

### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

En redes sociales durante 2020 sigue la tendencia al aumento de usuarios.

Destaca Twitter con más de 500 nuevos seguidores de la cuenta oficial, que supera la cifra de **2.100**.



Convenio con 5 entidades deportivas de Valladolid para difundir el uso del agua del grifo.

Campañas de comunicación en medios de comunicación sobre sostenibilidad.

Vídeos para redes sociales

## Accesibilidad de los productos y servicios



La actividad fundamental de la entidad y su razón de ser es garantizar los servicios de abastecimiento de agua apta para el consumo y de alcantarillado y depuración de aguas residuales en el municipio de Valladolid. Por su conexión con la actividad principal, cada uno de los trabajos realizados se entiende como un servicio público, encaminado a la gestión de bienes de carácter imprescindible y universal para todas las personas. La empresa durante este ejercicio especialmente complicado ha continuado cumpliendo con su misión general que es garantizar el suministro de agua de alta calidad con precios socialmente aceptables a toda la población de Valladolid

### Código Ético / Conducta – Política

AQUAVALL está comprometida con la igualdad de trato y sin discriminaciones de ningún tipo ya sea por motivos de edad, raza, sexo, religión, opinión política, orientación sexual, origen social o discapacidad o cualquier otra forma, así como con la inclusión de los colectivos más vulnerables, la tolerancia y el fomento de la diversidad dentro de nuestra esfera de actividad.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

AQUAVALL ha desplegado una aplicación móvil y puso en marcha **la factura sin papel**. Estas herramientas han sido fundamentales en 2020 para facilitar la atención de los abonados durante la crisis sanitaria, aunque aún no han logrado un uso mayoritario.

La situación de pandemia limitó la atención presencial pero pusimos en marcha la **cita previa** y casos urgentes para minimizar los riesgos de contagio. Muchas interacciones de los usuarios con el servicio se desviaron hacia los canales remotos menos “tradicionales” como el telefónico y en menor medida, la página web y el correo electrónico.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Número clientes atendidos por canal telefónico	45.684 (103,8%) más que el año anterior)
Número de clientes atendidos por correo o e-mail	20.989 (291,1% más que el año anterior)
Número de autogestiones remotas en página web	4.170 (272,5% más que el año anterior)

### Objetivos marcados para la temática

La continuidad del servicio; la accesibilidad a los ciudadanos, la eficiencia y la transparencia en la gestión; el compromiso con nuestro entorno y sus habitantes; junto con la búsqueda de la excelencia en nuestro sector

## Consumo responsable



El consumo y la producción mundiales dependen del uso del medio ambiente natural y de los recursos naturales. Para AQUAVALL la promoción del consumo responsable del Agua es una parte fundamental de sus actividad para cuidar y asegurar el derecho humano al agua de su población

### Política RSE - Política

Nuestros compromisos en esta área se centran por una parte en la comunicación y sensibilización sobre el impacto ambiental negativo del agua así como su consumo y responsable a través de nuestros programas educativos, jornadas y campañas de sensibilización, así como los acuerdos y convenios con la sociedad civil. Por otra parte, trabajando por conseguir una cadena de suministro responsable, por ello 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, en nuestro Plan de RSE estamos trabajando en la elaboración de una política de gestión responsable de proveedores que vamos a comunicar a nuestros proveedores. Queremos

## INFORME DE PROGRESO 2020

organizar también alguna jornada informativa sobre RSE para nuestros proveedores y paneles de diálogo donde compartir buenas prácticas.

### Código Ético / Conducta - Política

El Código ético es también de aplicación en la relación de AQUAVALL con proveedores y otros grupos de interés, así como a otras personas pertenecientes a la organización de forma temporal como personal interino, eventual, becarios, subcontratas y personal que represente a la empresa, a los que se les entregará el Código ético al firmar un contrato.

### Sensibilización en materia de consumo responsable - Acción / Proyecto

Desde AQUAVALL queremos concienciar sobre el impacto medioambiental negativo que genera el consumo de agua embotellada y fomentar el hábito del consumo del agua del grifo a través de campañas de comunicación y concienciación y convenios con distintas asociaciones. AQUAVALL ha formado Convenios con:

- La Asociación de Hostelería de Valladolid para promocionar el agua del grifo.
- INEA
- El Colegio de enfermería
- La Universidad de Valladolid
- La Fundación Municipal de Deportes
- El Colegio de farmacéuticos



Visitas instalaciones y puertas abiertas  
El Programa [www.vasitoymacetilla.es](http://www.vasitoymacetilla.es) en la que los niños disponen de recursos para descargar, como dibujos para pintar, cómics, juegos, retos

**Total inversión fomento agua del Grifo: 26.342€**

Objetivos marcados para la temática

Nuestros compromisos en este área se van a centrar en la consolidación y ampliación de nuestros programas educativos, las jornadas y campañas de sensibilización, así como los acuerdos y convenios.

## Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



La satisfacción de nuestros abonados es uno de los aspectos clave en nuestra actividad. Para ello debemos garantizar el suministro de agua de alta calidad a toda la población de Valladolid, a precios aceptables socialmente y reducir al mínimo los efectos de las aguas residuales perjudiciales en el medio ambiente para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de generaciones futuras con una dedicación a los ciudadanos de Valladolid las 24 horas del día.

### Código Ético / Conducta - Política

El compromiso con la sociedad y los usuarios de AQUAVALL está plasmado en la vocación de servicio público, el respeto a las personas, la responsabilidad y el compromiso de ofrecer una atención y agua de calidad a los ciudadanos, y considerar el impacto social de su actividad, sin que exista ninguna razón por la que puedan ser discriminados. Asimismo, vela para que la comunicación con la comunidad y los usuarios se realice de forma clara y transparente, evitando información falsa o confusa. AQUAVALL vela para que el agua que suministra cumple con los más altos estándares de calidad y seguridad en todas sus actividades cuidando todas las fases de la gestión del ciclo del agua; se compromete a innovar e invertir los recursos adecuados para garantizar el abastecimiento de agua a toda la población de Valladolid a precios socialmente aceptables y a promover un uso responsable del agua entre la población. AQUAVALL trabaja para ofrecer el mejor servicio a los usuarios en consonancia con las mejores prácticas nacionales e internacionales. Todos los empleados de AQUAVALL deben cuidar las relaciones con los usuarios y sociedad en general, actuando de forma íntegra y teniendo como objetivo la

## INFORME DE PROGRESO 2020

consecución de los más altos niveles de calidad y la excelencia en la prestación de los servicios, la vocación pública y el respeto mutuo.

### Normativa Vigente - Política

La empresa AGUA DE VALLADOLID EPE, es una Entidad Pública Empresarial de nacionalidad española constituida en 2017 como ente instrumental del Ayuntamiento de Valladolid, para la gestión directa de la gestión del agua, en ejercicio de su potestad de auto organización, en régimen de descentralización. Cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines. En el esquema organizativo municipal la entidad se encuentra adscrita a la Concejalía de Medio Ambiente, que tiene atribuidas las competencias sobre el ciclo integral del agua en la ciudad.

El RD 140/2003 define lo que se entiende como "agua de consumo humano" y describe sus usos. Estos 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.

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

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Teléfono gratuito de atención al cliente 24 horas:

900 345 128

Email: [usuarios@AQUAVALL.es](mailto:usuarios@AQUAVALL.es)

Página web específica de cortes e incidencias

<https://AQUAVALL.es/category/cortes/>

Portal usuarios
8.658 usuarios únicos registrados.
38.808 páginas visitadas

Uso de las Redes sociales como canal de comunicación y atención a los usuarios

### Medidas establecidas para fomentar la salud y seguridad de los clientes - Acción / Proyecto

Carta de servicios y compromisos de AQUAVALL  
Canal de Defensa de los usuarios para efectuar reclamaciones de forma presencial y electrónica  
<https://AQUAVALL.es/defensa-usuarios/>

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

Existe un buzón de sugerencias en el portal de atención al usuario.

<https://portalusuarios-AQUAVALL.es/contacto-atencion-usuario/>

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

En la tipología de las reclamaciones predominan la disconformidad con la facturación y los errores de lectura, como el año anterior, y crecen las debidas a otros motivos, probablemente asociados a la limitada capacidad de funcionamiento durante el confinamiento.

TIPOS RECLAMACIONES	NÚMERO RECLAMACIONES
DISCONFORMIDAD EN LA FACTURACION	752
ERRORES EN LA LECTURA	165
TARIFA MAL APLICADA/CONCEPTOS EN LA FACTURA	0
FACTURAS QUE NO LLEGAN AL DOMICILIO	0
CALIDAD DEL SERVICIO	36
OTRAS (AUSENTES, ANULACIONES, FACTURACIONES CORRECTAS)	193
LOPD	0
RECLAMACION POR DAÑOS	37
<b>TOTAL</b>	<b>1.183</b>

**INCIDENCIAS RESUELTAS: 100%**

## INFORME DE PROGRESO 2020

### Resultados encuestas de satisfacción clientes - Indicador de Seguimiento

Este año por motivos de la pandemia no se pudieron realizar encuestas de satisfacción

### Objetivos marcados para la temática

Continuidad y calidad del servicio: Facilitando en todo momento el acceso universal a un agua de calidad, cumpliendo todos los parámetros exigidos por la normativa tanto en materia de consumo como de protección de los recursos hídricos y retorno al medio receptor.

Asegurar la sostenibilidad técnico-económica del servicio, preservando la integridad de sus activos, la disponibilidad de sus recursos y la justa repercusión de los costes; garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para el servicio en su entorno, tanto en el municipio y el territorio adyacente, como en el ámbito general; estableciendo formas de colaboración operativa, técnica, financiera o de gestión con entidades que compartan nuestra visión estratégica.

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



La información que maneja AQUAVALL en virtud de su actividad, desarrollo, investigación y trabajo es uno de los activos más importantes de la entidad, por lo que se protege, cuida y respeta a través de procedimientos internos, el código ético y el cumplimiento estricto de la Ley.

### Código Ético / Conducta - Política

Desde el primer plan de RSE de AQUAVALL se establecieron una serie de compromisos para garantizar la gestión responsable y transparente de la entidad como es su Código Ético, aprobado por el Consejo de Administración en 2019, de obligado cumplimiento para todas las personas trabajadoras de la Organización. Este Código Ético asegura la integración de una cultura de responsabilidad, integridad y cumplimiento en toda la

Entidad, incluidos el tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes.

### Política RSE - Política

La entidad pública del Agua de Valladolid nació con un firme compromiso con la Responsabilidad Social. En este tercer año de vida de la entidad, y segundo año de integración de la RSE en la estrategia, hemos refrendado nuestro compromiso, revisando y actualizando el plan director de RSC vigente para consolidar nuestras líneas de actuación en los próximos años. Durante este tiempo hemos puesto en marcha diversas acciones derivadas del planteamiento de nuestra estrategia, pero, sobre todo, lo que nos parece más importante, es que **hemos integrado la gestión ética y responsable de manera transversal en todas las áreas y procesos de la entidad**. En los próximos años queremos seguir trabajando para consolidar una cultura ética en la organización, una cultura orientada a la excelencia y al servicio como razón de ser de lo que hacemos.

Con nuestros abonados contamos con una **Política de Defensa de los usuarios** y una **Política de privacidad**. Únicamente llevamos a cabo tratamiento de datos de carácter personal que son necesarios para el desempeño de nuestras funciones. Dependiendo de la finalidad con la que se haya puesto en contacto con nosotros el tipo de tratamiento será de un tipo u otro. Se puede consultar el conjunto de actividades de tratamiento así como sus licitudes y finalidades en: <https://AQUAVALL.es/documentacion-de-interes/>

### Normativa Vigente - Política

Cumplimiento riguroso del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Durante 2020 no hay ningún incumplimiento confirmado.

### Políticas Internas de Gestión - Política

La actividad fundamental de la entidad y su razón de ser es garantizar los servicios de abastecimiento de agua

## INFORME DE PROGRESO 2020

apta para el consumo y de alcantarillado y depuración de aguas residuales en el municipio de Valladolid. Sobre esta actividad se sustentan todas las demás que están recogidas en los Estatutos de la entidad. Por su conexión con la actividad principal, cada uno de los trabajos realizados se entiende como un servicio público, encaminado a la gestión de bienes de carácter imprescindible y universal: los recursos hídricos. El respeto a los datos personales de nuestros clientes, la confidencialidad de las comunicaciones y la defensa de sus derechos es parte fundamental de nuestra operación. **Únicamente llevamos a cabo tratamiento de datos de carácter personal que son necesarios para el desempeño de nuestras funciones.** Dependiendo de la finalidad con la que se haya puesto en contacto con nosotros el tipo de tratamiento será de un tipo u otro. Los empleados deben ser escrupulosos en el tratamiento de la información; como norma general deben abstenerse de difundir a terceros los secretos profesionales y el conocimiento técnico de la organización, lo que incluye bases de datos, listas de usuarios, proveedores, estrategias, y cualquier otro tipo de información que sea propiedad de AQUAVALL, sin el debido permiso. Los empleados se comprometen a respetar las normas y procedimientos relativos a la propiedad intelectual vigente, lo que incluye derechos de autor, patentes, marcas, bases de datos, nombres de dominios y derechos de reproducción de programas informáticos. Los profesionales se comprometen a hacer un uso responsable de los medios e informaciones puestos a su disposición, para la realización de actividades exclusivamente profesionales. La utilización de los medios informáticos se rige por la normativa de seguridad de la información y uso de las Tecnologías de la Información.

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Oficina de atención al cliente presencial  
Carta de Servicios de Atención al cliente

#### Teléfono de averías gratuito 24 horas

Teléfono gratuito de atención Factura sin papel y **Aplicación móvil** para la atención a los clientes, la cual ha sido fundamental en 2020 para facilitar la atención de los abonados durante la crisis sanitaria, aunque aún no han logrado un uso mayoritario. La adaptación a la situación de pandemia requirió limitar la atención presencial en oficinas únicamente a ciudadanos con cita previa y casos urgentes para minimizar los riesgos de

contagio. Por ello, las cifras de atención presencial no son comparables respecto de otros ejercicios, y muchas interacciones de los usuarios con el servicio se desviaron hacia los canales remotos más “tradiciones” como el telefónico y en menor medida, la página web y el correo electrónico. Canal telefónico gratuito Canal de Defensa de los usuarios para realizar reclamaciones <https://AQUAVALL.es/defensa-usuarios/>

**A lo largo de 2020 no hubo ninguna reclamación por incumplimiento de la Ley de Protección de datos**

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Página web  
Portal de transparencia  
Canal ético y de comunicación

### Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

El Comité de ética es el órgano autónomo encargado de velar por el seguimiento y control de los compromisos adquiridos en el Código ético, asesorar en la búsqueda de soluciones a los dilemas éticos, impulsar el conocimiento de este Código entre todos los integrantes de AQUAVALL y sus grupos de interés y fortalecer el modelo ético en la organización.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

<https://portalusuarios-aquavall.es/contacto-atencion-usuario/>

### Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

Debido a la pandemia en 2020 no se pudieron realizar encuestas de satisfacción que sí se realizaron el año anterior sobre la percepción de la calidad del servicio por parte de los abonados.

### Fomento de la calidad en la entidad



En AQUAVALL, la gestión responsable va muy unida a la calidad debido al servicio que ofrecemos a los abonados y la sociedad. La calidad es un factor estratégico para AQUAVALL, con una doble vertiente la calidad en el servicio y la calidad en el agua. Para ello contamos con las certificaciones de Seguridad, Salud, Calidad y Medio Ambiente que avalan nuestro compromiso con los más altos estándares internacionales garantizando la calidad del servicio y del agua, como derecho fundamental velando por la Seguridad y Salud de los abonados y la protección del medio ambiente. La calidad del agua potable está garantizada por un conjunto de procedimientos destinados a supervisar y adecuar el tratamiento del agua en el proceso de potabilización. Se completa con un programa de control de la calidad del agua aprobado por la Autoridad Sanitaria, que garantiza que esa calidad se mantiene durante su paso por depósitos y redes de distribución hasta que llega a los puntos de entrega al consumidor. Adicionalmente, se garantiza la calidad del agua en la red, tomándose un mínimo de dos muestras diarias que rotan sobre unos 60 puntos de muestreo. Por último, se realizan chequeos de instalaciones interiores con análisis en grifo del consumidor, procediéndose en estos casos a advertir a los propietarios o responsables de la instalación si se detecta cualquier anomalía.

El agua del grifo es de los productos con más controles sanitarios

#### Normativa Vigente - Política

Estatutos de la Entidad Pública Empresarial Local Agua de Valladolid (BOP 20/11/2018); Ordenanza local de la

prestación patrimonial de carácter público, no tributario de los servicios municipales del Ciclo integral del Agua del Ayuntamiento de Valladolid que comprende los de abastecimiento, alcantarillado depuración y control de vertidos; Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de los servicios del ciclo urbano del agua que comprende los de abastecimiento, alcantarillado, depuración del agua y control de vertidos; Reglamento del Servicio municipal de Abastecimiento de agua potable y saneamiento. Acuerdo del Ayuntamiento Pleno en sesión extraordinaria celebrada el día 30 de diciembre de 2016 por el que aprueba la memoria sobre la determinación de la forma más sostenible y eficiente de gestionar los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento y depuración de aguas residuales y de los estatutos de la Entidad Pública Empresarial.

#### Política de Calidad - Política

En AQUAVALL, la gestión responsable va muy unida a la calidad debido al servicio que ofrecemos. La calidad es un factor estratégico para AQUAVALL, por eso contamos con las siguientes certificaciones:

**Calidad (ISO 9001:2015):** Compromiso con la mejora continua del servicio prestado, y con la satisfacción del cliente y del resto de partes interesadas.

**Medio Ambiente (ISO 14001:2015):** Cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, y compromiso explícito con la sociedad para operar el servicio de forma sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

**Inocuidad de los alimentos (ISO 22000:2005):** Garantizar la seguridad del agua potable suministrada mediante metodología de seguridad.

**Seguridad y Salud (OSHAS 18.001:2007):** Cumplimiento de la normativa laboral. Actualmente en proceso de trasposición a la nueva norma **ISO 45000**.

Recientemente hemos incorporado 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.

**Certificación ENAC 1303/LE2449** que la habilita como entidad colaboradora de la administración hidráulica, lo que implica estar autorizada para el control y la vigilancia de la calidad de las aguas y de gestionar los vertidos al dominio público hidráulico.



## Política RSE - Política

Garantizar el suministro de agua de alta calidad a toda la población de Valladolid, precios aceptables socialmente y reducir al mínimo los efectos de las aguas residuales perjudiciales en el medio ambiente para satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las de generaciones futuras

## Código Ético / Conducta - Política

### Medidas establecidas para fomentar la salud y seguridad de los clientes - Acción / Proyecto



La **Dirección de Procesos de Producción y Calidad del Agua**: asegura la producción de agua potable y la depuración de aguas residuales; opera, mantiene y gestiona los proyectos y obras en las captaciones, depósitos, bombeos, ETAPs, EDAR, telecontroles y laboratorio de análisis de aguas. Controla la calidad del agua de origen, durante los tratamientos, en la red y puntos de muestreo; tanto de abastecimiento como residual.

La **Dirección de Distribución de agua y alcantarillado**: opera y mantiene las redes de distribución de agua potable y de alcantarillado. Además, mantiene el parque de contadores, tramita las licencias de acometidas, redacta proyectos y dirige las obras de infraestructuras, y coordina la logística de

aprovisionamiento.

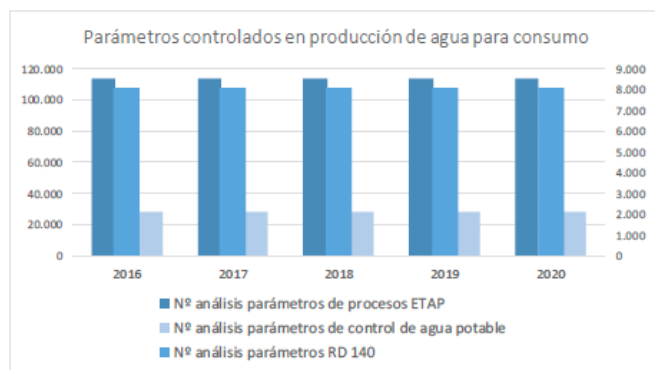
### Nombrar un responsable de calidad - Acción / Proyecto

La Dirección de Procesos de Producción y Calidad del Agua: asegura la producción de agua potable y la depuración de aguas residuales; opera, mantiene y gestiona los proyectos y obras en las captaciones, depósitos, bombeos, ETAPs, EDAR, telecontroles y laboratorio de análisis de aguas. Controla la calidad del agua de origen, durante los tratamientos, en la red y puntos de muestreo; tanto de abastecimiento como residuales.

### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Controles y calidad del agua <https://aquavall.es/calidad-y-controles-del-agua/>

Carta de servicios y compromisos de calidad con los clientes <https://AQUAVALL.es/carta-de-servicios-y-compromisos-de-calidad/>



### Alianzas sectoriales - Acción / Proyecto

AQUAVALL forma parte del Grupo de Acción de Responsabilidad Social (RSE) en empresas públicas, Durante 2020 AQUAVALL sigue orientando sus actividades de innovación hacia las oportunidades enfocadas a la mejora del servicio, y participando en iniciativas municipales que implicaban la gestión del agua; en respuesta a dos ejes estratégicos: eficiencia-sostenibilidad, y equidad-liderazgo.

Las actividades han estado marcadas por la situación sanitaria, destacando la participación en 3 proyectos para detectar SARS-COV-2 en aguas residuales, en

## INFORME DE PROGRESO 2020

### colaboración con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

el Instituto Tecnológico Agrario de Castilla y León; y con el Instituto de Procesos Sostenibles de la Universidad de Valladolid. Se inició la colección de publicaciones electrónicas Cuadernos para la Innovación, con “Producción de ácidos grasos volátiles a partir de fangos de depuradora” para divulgar el proyecto realizado por Trovant Technology en la EDAR de Valladolid fruto de un convenio específico de colaboración entre ambas entidades, el primero de este tipo. También se participó con sendas ponencias en el “Smart Water Summit/20” organizado por iAgua; y en el congreso internacional “SmartWater, innovación en la Gestión del Agua” organizado por la Junta Central de Agua y Saneamiento del Estado (JCAS) de Chihuahua (México), en coordinación con su Universidad Autónoma (UACH), la Universidad Autónoma Ciudad Juárez (UACJ) y la Universidad de Texas en el Paso (UTEP) de EEUU.



**La concejala de Medio ambiente y Desarrollo Sostenible y Presidenta de AQUAVALL, María Sánchez, visitó la planta de la EDAR de Valladolid junto con el gerente de Aquavall, Pedro Arroyo, y técnicos de Tragsa, con motivo del comienzo de la toma de muestras de aguas residuales para el estudio epidemiológico del COVID-19**

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Web informativa de cortes e incidencias  
<https://AQUAVALL.es/category/cortes/>

### Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento

Durante 2020 se ha continuado la **formación en prevención de riesgos laborales**, con las dificultades impuestas por la situación sanitaria, lo que ha repercutido especialmente en la formación práctica y no tanto en el número de grupos de formación, que han debido ser más reducidos. Gran parte de los contenidos se han centrado en la prevención de contagios.

	HORAS	CURSOS	TRABAJADORES FORMADOS
FORMACIÓN INICIAL	26	9	13
OTRAS FORMACIONES	1074,5	20	
COVID	125	24	136
TOTAL	1225,5	53	149

Media de 7,6 horas de formación por empleado

### Número de alianzas sectoriales - Indicador de Seguimiento



### Objetivos marcados para la temática

Continuidad y calidad del servicio .  
Facilitar en todo momento el acceso universal a un agua de calidad, cumpliendo todos los parámetros exigidos por la normativa tanto en materia de consumo como de protección de los recursos hídricos y retorno al medio receptor.

### Información transparente a clientes



## INFORME DE PROGRESO 2020

Los abonados son una prioridad para AQUAVALL. Cada día trabajamos por ofrecer un servicio de calidad, atención y cercana nuestros abonados.

### Código Ético / Conducta - Política

Para AQUAVALL la honestidad, integridad y transparencia son principios básicos en el desarrollo de su actividad. A continuación se detallan los principios incluidos en el Código ético relacionado con esta asunto: 1. Cumplimiento de la Ley, los valores éticos, el respeto de los Derechos Humanos y las libertades públicas. 2. Dedicación y compromiso con un servicio público de alta calidad y de los intereses generales en beneficio de toda la sociedad. 4. Honestidad, buena fe, transparencia e integridad de los empleados, entre ellos y con los grupos de interés. AQUAVALL condena y rechaza la corrupción en cualquiera de sus formas, lo que incluye el soborno o cualquier acto dirigido a influir o dejarse influir para obtener algún beneficio personal o de tercero.

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

### Política de Regalos - Política

Los empleados de AQUAVALL no pueden solicitar, aceptar, ofrecer ni tolerar sobornos de terceros hacia la empresa, o de otros empleados o viceversa y deben denunciar cualquier práctica o indicio sobre posibles sobornos del que tengan conocimiento. Los empleados de AQUAVALL deben rechazar cualquier trato de favor, regalo, atención o servicio por parte de personas físicas o entidades privadas que puedan condicionar el desempeño de sus funciones con objetividad y profesionalidad y afectar la reputación de la empresa. Con carácter general, la política de aceptación de obsequios prohíbe a los empleados de AQUAVALL recibir o solicitar directa o a través de terceros, cualquier atención o regalo destinado a recibir un trato de favor, siempre que estos no vayan más allá de las prácticas de cortesía habituales. Constituye un regalo o atención cualquier clase de contraprestación directa o indirecta, desde objetos de valor económico, dinero en efectivo o transferencias, inversiones, contratación de

terceros (familiares o amigos de aquél de quien se verá favorecido), etc.

A modo de ejemplo y sin que se considere una lista exhaustiva se consideran prácticas de cortesía habituales: Los regalos corporativos con el logotipo de una empresa. Los artículos promocionales. El material para reuniones y congresos (como bolígrafos, cuadernos, carpetas, carteras, etc.)

Derivado de lo anterior, y a modo de ejemplo y sin que se considere exhaustivo, todos los empleados de AQUAVALL rechazarán: Dinero en metálico o medios de pago similares. Invitaciones de contenido o naturaleza social y medioambientalmente no aceptables. Invitaciones a viajes, y estancias hoteleras y/o comidas. En cuanto a invitaciones a viajes y actividades de interés relacionadas con la actividad profesional a los que el trabajador debiera asistir, como congresos, seminarios, conferencias, se establecen las siguientes pautas de conducta:

- En ningún caso se aceptarán invitaciones para asistir a reuniones, congresos seminarios y otros encuentros al margen de la actividad profesional.
- No se aceptará ninguna invitación para pagar los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención. Si se trata de actividades profesionales, la política general es que, con motivo de los desplazamientos derivados del ejercicio de las funciones propias del cargo, AQUAVALL se encarga de todos los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención eligiendo el medio de transporte adecuado al objeto del mismo, teniendo siempre en cuenta las necesidades de AQUAVALL y la mejor relación en cuanto al coste.
- Si el trabajador debiera asistir a un evento al que sólo se pueda acceder mediante invitación deberá recabar la previa autorización de su superior jerárquico. De ese hecho se informará al Comité de Ética.
- No se consideran eventos a efectos de los puntos anteriores, los organizados por la Administración y/o Entidades Públicas, por Entidades sin ánimo de lucro, ni las ferias o jornadas profesionales.
- En ningún caso los gastos de desplazamiento, alojamiento o manutención serán aceptados en metálico por el empleado de AQUAVALL sino que serán embolsados mediante transferencia bancaria a nombre de la empresa. Esta norma debe aplicarse a los familiares, amigos y otras personas cercanas al empleado de AQUAVALL.
- Todo trabajador tendrá derecho a percibir una dieta compensatoria del gasto de comida o cena según

## INFORME DE PROGRESO 2020

establece el Convenio vigente. Ante cualquier duda al respecto, AQUAVALL pone a disposición de todos los empleados un Canal ético, que es gestionado por el Comité de ética, [codigoetico@AQUAVALL.es](mailto:codigoetico@AQUAVALL.es), al que se puede consultar. Los empleados de AQUAVALL rechazarán cualquier trato de favor en relación con su cargo y las relaciones desarrolladas en función de su actividad; tampoco podrán utilizar la información, los contactos y relaciones de la empresa en beneficio propio o de un tercero.

### Política RSE - Política

Ser una empresa pública supone un mayor grado de compromiso con la responsabilidad y también con la ejemplaridad. Desde AQUAVALL compartimos nuestras prácticas de Responsabilidad Social con otras organizaciones para fomentar la gestión responsable de las empresas y organizaciones, pero también, formamos parte de iniciativas como el grupo de acción de RSE en empresas públicas de Forética: para avanzar y seguir trabajando en la mejora continua, en la excelencia operacional y en el diálogo con nuestros Grupos de Interés. Hemos incorporado a nuestra estrategia la **“Guía práctica de contribución de las empresas públicas a la Agenda 2030”**. En febrero de 2020, AQUAVALL ha recibido el reconocimiento de Corresponsables, la empresa de comunicación iberoamericana de referencia en Responsabilidad Social y Sostenibilidad, como ejemplo de entidad pública responsable y sostenible. Esto nos anima a seguir trabajando para impulsar la Responsabilidad Social entre las organizaciones de nuestra Comunidad.



### Medidas adoptadas para prevenir la corrupción -

### Acción / Proyecto

Difusión del Código ético de obligado cumplimiento para toda la organización.

Canal ético a disposición de todos los

El **Canal ético** consta de un correo electrónico [comitedeetica@aquavall.es](mailto:comitedeetica@aquavall.es) y una dirección postal dirigida al Presidente del Comité de Ética Entidad Pública Empresarial Local Agua de Valladolid, Calle Muro, 9, 47004, Valladolid, a la que se pueden remitir de forma nominal o anónima las notificaciones o sospechas de incumplimiento, así como consultas y necesidad de asesoría sobre temas éticos.

### Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

Comité de ética y canal ético

### Número de comunicaciones - Indicador de Seguimiento

AQUAVALL cuenta con un Portal de Transparencia desde el año 2018. El **Portal de Transparencia** está abierto para que los ciudadanos y los Grupos de Interés de AQUAVALL puedan consultar todos los datos relativos a la entidad. En 2020 cuenta con **1.196 usuarios únicos registrados** y **8.933 páginas visitadas**. La web [www.aquavall.es](http://www.aquavall.es) registró **36.432 usuarios** y **112.021 páginas visitadas**.

La web [www.vasitoymacetilla.es](http://www.vasitoymacetilla.es) 2.065 usuarios únicos registrados. 3.929 páginas visitadas.

La web [www.portalusuarios-aquavall.es](http://www.portalusuarios-aquavall.es) cuenta con 8.658 usuarios únicos registrados y **38.808 páginas visitadas**

### Número de visitas al año - Indicador de Seguimiento

Desde el año 2018 y con el fin de agilizar y acercar los trámites de las gestiones relacionadas con el suministro de agua, pusimos en marcha el **Portal del Usuario**. Este servicio on-line ha funcionado desde entonces de manera eficaz y ha mejorado la comunicación entre los abonados y la entidad.

**El Portal del usuario ha recibido 105.241 visitas, dando lugar a más de 8.879 solicitudes directas (31 diciembre 2020), que han facilitado la agilidad de las gestiones y la respuesta en el servicio a nuestros abonados.**

## INFORME DE PROGRESO 2020

Para seguir avanzando en la facilidad, agilidad y cercanía del servicio, AQUAVALL ha puesto en marcha la **Oficina Virtual** para que nuestros usuarios puedan realizar las gestiones administrativas más habituales mediante la **eOficina**.

### eOficina de Aquavall

Esta aplicación trata de facilitar el acceso de todos los usuarios a sus contratos de suministro mediante ordenador, tablet o móvil, de forma sencilla y ágil. Solo es preciso disponer de conexión a internet. Utilizando la **eOficina** los usuarios pueden consultar sus facturas, su consumo, actualizar los datos de contacto e incluso pagar facturas pendientes, entre otras gestiones.

### Objetivos marcados para la temática

Aumentar la transparencia en la comunicación con los Grupos de Interés.

Fomentar una cultura de gestión responsable y sostenible.

Encuesta de satisfacción a abonados.

## Relación duradera con los clientes



El agua es un derecho humano y AQUAVALL, como entidad pública de gestión del agua de Valladolid y 7 municipios de su alfoz tiene la gran responsabilidad de satisfacer este derecho a sus 345.700 habitantes, incluyendo todo el municipio y: Arroyo de la Encomienda, Fuensaldaña, La Cistérniga, Villanubla, Simancas, Zaratán y Mucientes.

### Código Ético / Conducta - Política

El Código ético como una guía de actuación de todas las personas que forman parte de AQUAVALL y la responsabilidad que adquieren en el cumplimiento de su misión para garantizar el derecho humano al agua

### AQUAVALL forma parte del “Grupo de Acción de RSE en empresas públicas” a nivel Nacional

### Formación a clientes - Acción / Proyecto

Se han realizado las siguientes actividades en el año 2020: Continuación de la colaboración con el Museo de la Ciencia para el mantenimiento de la Sala del Agua. Continuación del programa educativo para alumnos de primaria “Aventura del agua”.

### Objetivos marcados para la temática

Continuidad y calidad del servicio: Facilitando en todo momento el acceso universal a un agua de calidad, cumpliendo todos los parámetros exigidos por la normativa tanto en materia de consumo como de protección de los recursos hídricos y retorno al medio receptor.

Asegurar la sostenibilidad técnico-económica del servicio, preservando la integridad de sus activos, la disponibilidad de sus recursos y la justa repercusión de los costes; garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para el servicio en su entorno, tanto en el municipio y el territorio adyacente, como en el ámbito general; estableciendo formas de colaboración operativa, técnica, financiera o de gestión con entidades que compartan nuestra visión estratégica.

# GRUPO DE INTERÉS

## Empleados



# Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



AQUAVALL está comprometida con la honestidad, buena fe, transparencia e integridad de los empleados, entre ellos y con los grupos de interés y la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

### Código Ético / Conducta - Política

El Código ético muestra el compromiso de AQUAVALL de actuar de manera íntegra y transparente en el cumplimiento de su Misión, porque pensamos que es el único camino para cumplir cabalmente con nuestras obligaciones como Entidad Pública Empresarial, al servicio de los ciudadanos.

### Política RSE - Política

Ser una empresa pública referente en cuanto a la gestión responsable y sostenible del Ciclo Integral del Agua al servicio de los ciudadanos, y convertirse en modelo de gestión municipal AQUAVALL incluye en los contratos laborales y con proveedores la existencia del Código ético y el Canal ético.

### Políticas Internas de Gestión - Política

**AQUAVALL condena y rechaza la corrupción en cualquiera de sus formas, lo que incluye el soborno o cualquier acto dirigido a influir o dejarse influir para obtener algún beneficio personal o de tercero.**

Cumple la normativa en la materia, así como los principios del Código de Buen Gobierno de la FEMP y las mejores prácticas nacionales e internacionales. Durante el ejercicio 2020 se utiliza el sistema de codificación para contabilidad analítica, lo que facilita el seguimiento de ingresos y costes por departamento, contribuyendo a mejorar el ratio del resultado antes de amortización. Asimismo, se incrementa el volumen de inversión respecto de años anteriores, y se estabiliza la autonomía financiera del servicio basada en su

tesorería, lo que dota de gran seguridad su funcionamiento.

**Los puntos fuertes de este sistema de control de gestión son la existencia de un doble control de las cuentas de la Entidad, mediante realización de auditorías externas y de la revisión interna que realiza la Intervención municipal.**

La contratación de una asesoría independiente que complementa la vigilancia y el cumplimiento normativo prestado desde el Ayuntamiento; y la publicación del Código ético que regula la conducta del personal en la entidad.

### Canal ético - Acción / Proyecto

El Canal ético consta de un correo electrónico [comitedeetica@aquavall.es](mailto:comitedeetica@aquavall.es) y una dirección postal dirigida al Presidente del Comité de Ética Entidad Pública Empresarial Local Agua de Valladolid, Calle Muro, 10 47004, Valladolid, a la que se pueden remitir de forma nominal o anónima las notificaciones o sospechas de incumplimiento, así como consultas y necesidad de asesoría sobre temas éticos.

### Difusión de la política - Acción / Proyecto

Durante el año 2020 se difundió el código ético a todos los empleados y empleadas de AQUAVALL

### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

No se ha recibido ninguna denuncia a través del canal ético

### Valor de las aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro

**A 19.100 € ascendió la cantidad de colaboración con entidades**

### Objetivos marcados para la temática

Memoria de sostenibilidad anual

## Conciliación familiar y

## laboral



Potenciar el equilibrio de la vida personal, familiar y laboral en la cultura corporativa

### Plan de Igualdad - Política

Durante 2020 se trabajó en el Diagnóstico del Plan de Igualdad que incluyó el análisis del ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, así como la elaboración del I Plan de Igualdad de la Entidad AQUAVALL, que se vio interrumpido por la pandemia Covid-19.

En el diagnóstico se vio que desde la empresa, se está haciendo un esfuerzo por mejorar la conciliación entre la vida personal, laboral pero es desigual en cuanto a centros de trabajo, si bien no se aprecia diferencia por género.

Por ello se señala como una medida positiva difundir a la plantilla las medidas de conciliación, es recomendable, pues el 38,67% no las conoce; así como poner en valor por escrito lo ya logrado.

En dicho diagnóstico también se señala valorar en un futuro y en función de necesidades de la plantilla, otro tipo de medidas como teletrabajo por cuidado de hijos/as o familiares dependientes.

Así como incluir la concesión del permiso para la lactancia de un menor para ambos progenitores, padre y madre. Es importante dar a conocer a la plantilla que nunca se niega el cambio de turno siempre que no existan razones de fuerza mayor y se cumpla con las necesidades de la empresa.

### Medidas de conciliación

Medidas de prevención de riesgos laborales con perspectiva de género.

Desde 2018, en AQUAVALL se han implantado una serie de medidas que tienen esta visión de perspectiva género como:

- Permisos de flexibilidad horaria recuperable.
- Adaptación de la jornada de trabajo para trabajadoras embarazadas.
- Ausencia del puesto de trabajo para someterse a exámenes y técnicas de fecundación asistida

### Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

*AQUAVALL dispone de una Comisión de igualdad formada por representantes de la Empresa y la Representación legal de los trabajadores y trabajadoras.*

### Objetivos marcados para la temática

Contenidos en el Plan de Igualdad:

- Implantar el Modelo EFR, para conciliación de la vida personal y profesional.
- Llevar a cabo encuestas entre los empleados para conocer su grado de satisfacción.
- Evaluar los riesgos psicosociales a que están sometidos las personas que forman parte de AQUAVALL.
- Elaborar un diccionario de competencias: Establecer, de forma clara, las competencias para los distintos roles profesionales; definiendo indicadores conductuales de excelencia para cada uno de ellos.

## Igualdad de género



La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, AQUAVALL en tanto entidad pública tiene que ser ejemplo y promover la igualdad entre mujeres y hombres en todos sus ámbitos. Para ello se ha trabajado en el I Plan de Igualdad de la Entidad Pública Empresarial “Agua de Valladolid E.P.E.”.



## Plan de Igualdad - Política

En 2020 se aprobó el I Plan de Igualdad de AQUAVALL, tras una fase de previa de Diagnóstico, con los representantes legales de los trabajadores y las trabajadoras. Este Plan de Acción se ha visto interrumpido por la pandemia por COVID-19 y posteriormente ha tenido que ser actualizado por la nueva normativa al respecto. El Plan de igualdad incluye un [Protocolo preventivo de acoso sexual y acoso por razón de sexo y su correspondiente sistema de alertas y denuncias](#). Así como acciones de comunicación y sensibilización a la plantilla.

## Política de RRHH - Política

Política de igualdad efectiva entre hombres y mujeres y no discriminación

## Normativa Vigente - Política

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres; el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo. Convenio colectivo de AQUAVALL

## Política de Conciliación - Política

Acciones para mejorar la conciliación y flexibilidad:

- 1) Horario flexible, con opción tanto de jornada continua, como partida.
- 2) Permisos de flexibilidad horaria recuperable.
- 3) Opción de disfrutar el permiso de paternidad en jornadas completas o en medias jornadas.
- 4) Acumulación de horas de lactancia.

5) Adaptación de la jornada de trabajo para trabajadoras embarazadas.

6) Ausencia del puesto de trabajo para someterse a exámenes y técnicas de fecundación asistida. La política de conciliación arroja buenos resultados, con un porcentaje alto de trabajadores que en algún momento del ejercicio se acogen a una jornada más reducida.

## Brecha salarial - Acción / Proyecto

Prevista realizar auditoría retributiva

## Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación

*El 100% de los trabajadores y trabajadoras de AQUAVALL pueden acogerse a medidas de conciliación*

## Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento

Consejo de Administración	Mujeres	Hombres
15	1	14

Equipo directivo	Mujeres	Hombres
Gerente		1
Directores	2	4
Responsables	3	10

Total empleados	Mujeres	Hombres
166	27	139

## INFORME DE PROGRESO 2020

### Objetivos marcados para la temática

Objetivos plasmados en el Plan de Igualdad de AQUAVALL:

- Visibilizar el Principio de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en todas las políticas, documentos y declaraciones de la entidad.
- Promover la presencia de mujeres en todos los perfiles, especialmente donde no hay.
- Garantizar la ausencia de discriminación directa o indirecta en las retribuciones del personal.
- Potenciar el equilibrio de la vida personal, familiar y laboral en la cultura organizativa.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro, saludable, libre de riesgos y libre de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Incorporar la perspectiva de género en la salud laboral y la prevención de riesgos.
- Concienciar y visualizar los desequilibrios en cuanto a la participación de las mujeres en la toma de decisiones y en los órganos de poder de la entidad.
- Aumentar el conocimiento de la plantilla sobre igualdad entre mujeres y hombres, perspectiva de género y violencia de género.
- Desarrollar una política y procedimientos para una comunicación inclusiva en la organización

## Formación al empleado/a



Promoción del desarrollo profesional de los trabajadores y trabajadoras de la organización, para ofrecer un servicio de alta calidad.

### Plan de Formación y Desarrollo - Política

La entidad promueve que las posibilidades de promoción interna se desarrollen en base a la formación, bien desarrollada en la propia compañía, o bien a iniciativa del propio empleado; para lo cual se obliga a dar las máximas facilidades. Asimismo, se facilita la asistencia del personal a espacios de

encuentro con partes interesadas, y a foros de asociaciones profesionales como parte de su desarrollo profesional

### Plan de Igualdad - Política

El Plan de Igualdad aprobado contempla el desarrollo de un programa formativo dirigido a sensibilizar y mejorar el conocimiento de qué es y qué significa la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, que contribuya a derribar prejuicios, y favorezca la plena igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en la organización.

### Plan RSE - Política

Desde AQUAVALL promovemos políticas orientadas al desarrollo, y la creación de puestos de trabajo de calidad. Apostamos por la formación y el desarrollo del talento.

### Formación - Acción / Proyecto

***Hemos pasado de 2,4 horas en 2017, a 7,6 horas de formación por empleado y año en 2020 a pesar de la situación de pandemia***

### Objetivos marcados para la temática

Formación en materia de igualdad entre hombres y mujeres a toda la plantilla, comenzando por aquellas personas que conforman los Tribunales de selección del personal y responsables de Departamentos.

### Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados y empleadas es el punto de partida de nuestro compromiso " con las personas". Con motivo de la pandemia por COVID se han desarrollado una serie de Medidas para prevenir y proteger a nuestros empleados disponibles en el siguiente enlace: <https://AQUAVALL.es/medidas-preventivas-covid-19/>



**GUÍA COMPLETA  
CON TODAS LAS  
MEDIDAS PREVENTIVAS  
ADOPTADAS POR  
AQUAVALL**



 **DESCARGA PDF**

#### Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Durante 2020 la entidad mantiene la certificación de AENOR para su sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo OHSAS 18001:2007 y avanza en el proceso de sustitución de este certificado por la nueva norma ISO 45001:2018.

Durante 2020 se ha continuado la formación en prevención de riesgos laborales, con las dificultades

impuestas por la situación sanitaria, lo que ha repercutido especialmente en la formación práctica y no tanto en el número de grupos de formación, que han debido ser más reducidos. **Gran parte de los contenidos se han centrado en la prevención de contagios.**

Trabajamos en la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo. Asegurar el cumplimiento de los compromisos de norma, legales, reglamentarios aplicables a los productos y servicios gestionados y otros requisitos de aplicación que la organización suscriba. Planificación de actividades y modelo de gestión conforme a los requerimientos de las normas citadas y el contexto analizado, identificando y gestionando los riesgos y oportunidades obteniendo un sistema preventivo y planificado

#### Política de RRHH - Política

El equipo humano es una prioridad en la gestión de AQUAVALL y como parte de esta prioridad la Salud y Seguridad de las personas es un aspecto clave, plasmada en su **Política de Seguridad y Salud** [https://AQUAVALL.es/wp-content/uploads/2020/12/PO-01.R02-POLÍTICA-SEGURIDAD-Y-SALUD-LABORAL\\_2020.pdf](https://AQUAVALL.es/wp-content/uploads/2020/12/PO-01.R02-POLÍTICA-SEGURIDAD-Y-SALUD-LABORAL_2020.pdf)

Por otra parte, la RSE, integrada en la gestión de la organización, contribuye en gran medida a lograr el compromiso de los empleados y empleadas, y a promover un perfil más motivado, integrado, ético y participativo. Hemos trabajado para cumplir los compromisos establecidos desde el primer plan de RSE de AQUAVALL.

#### Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

AQUAVALL dispone de un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme con la especificación ISO 45001:2018 otorgado por AENOR 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

## INFORME DE PROGRESO 2020

de vertidos (toma de muestras, análisis y gestión de autorizaciones y vertidos).

Certificado AENOR de Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos laborales Política de Seguridad y Salud en el trabajo <https://AQUAVALL.es/compromisos-de-seguridad-salud-laboral/>

### Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

El Protocolo de Prevención del Acoso laboral y acoso por razón de sexo se difunde a toda la plantilla y está a disposición en la página web.

<https://AQUAVALL.es/igualdad-AQUAVALL/>

### Plan de Acción de AQUAVALL por posibles efectos del Coronavirus

Las principales actividades realizadas por la dirección de Recursos Humanos en 2020 con motivo de la pandemia por Covid-19:

1. Reorganización de turnos de trabajo para asegurar la continuidad del servicio minimizando la interacción entre trabajadores y el riesgo de contagio por coronavirus.
2. Creación de grupos de convivencia estables entre trabajadores.
3. Formación para prevención del COVID entre todo el personal.
4. Revisión de procedimientos de trabajo desde el punto de vista de riesgos sanitarios.
5. Instalación de medidores de CO2 en todas las dependencias de trabajo.
6. Especial vigilancia de los riesgos psicosociales durante la situación de pandemia y adopción de acciones de mejora.

Se puede consultar el Plan de Acción de AQUAVALL

<https://AQUAVALL.es/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ACCION-DE-AQUAVALL-CORONAVIRUS-003.pdf>

Además se ha procedido a la instalación de desfibriladores en todas las plantas de AQUAVALL.

La formación en Prevención de Riesgos Laborales y primeros auxilios para toda la plantilla de la entidad Proporcionamos formación, sensibilización y competencia profesional a toda 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.

### Ergonomía en el trabajo - Acción / Proyecto

La formación en Prevención de Riesgos Laborales y primeros auxilios para toda la plantilla de la entidad

### Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

La formación en Prevención de Riesgos Laborales y primeros auxilios para toda la plantilla de la entidad. En 2020 se han impartido casi **600 horas de formación en PRL**, algo menos que en 2019, debido a las restricciones en el número de personas asistentes en cada grupo, por la pandemia.

### *Se ha formado a todo el personal para prevención del COVID*

### Informe de Accidentalidad - Herramienta de Seguimiento

La accidentalidad ha registrado un mayor índice de frecuencia durante el último ejercicio debido al número de accidentes. El carácter de ellos es cada vez más leve, lo que se refleja en la duración de las bajas laborales, con tendencia a la baja. Hay que destacar que no se han producido ni accidentes graves ni fatales, y tampoco se han detectado enfermedades profesionales.

## INFORME DE PROGRESO 2020

Accidentabilidad	2018	2019	2020
Número accidentes con baja	4	9	12
Número medio de trabajadores	165,7	163,8	163
Índice de frecuencia	14,6	34,4	46,02
Número jornadas perdidas por accidentes	90	106	124
Días de duración media de la baja por accidente	22,5	11,8	10,03
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0
Número de muertes por accidentes o enfermedad profesional	0	0	0

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos laborales

### Objetivos marcados para la temática

Obtención de la ISO 45001:2018 sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

## Ambiente laboral



En AQUAVALL 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.

### Cultura Corporativa - Política

En AQUAVALL todos estamos obligados a tratar de forma justa y respetuosa a los compañeros, a sus superiores y a sus subordinados, cooperando para sacar adelante el trabajo y cumplir con la misión de la

organización, evitando cualquier forma de abuso y haciendo del diálogo una herramienta de entendimiento y resolución de conflictos. Nos tratamos unos a otros con respeto, dignidad y equidad. Se fomenta y facilita el trabajo en equipo en pos del trabajo bien hecho, los intereses generales y el buen uso de los recursos de la organización, a través de una adecuada comunicación sobre los objetivos de la organización.

AQUAVALL es respetuosa con la vida privada y la diversidad; asimismo rechaza cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, sexual, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo para las personas. AQUAVALL, dentro de su esfera de actividad, promoverá 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, religión, opinión política, orientación sexual, origen social o discapacidad o cualquier otra forma.

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política

Compromiso de la Dirección con la seguridad y salud en el trabajo, en concreto, con la prevención de accidentes en el trabajo, enfermedades profesionales y la seguridad industrial, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables, con objeto de prevenir cualquier daño y/o deterioro de la salud. 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.

### Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

AQUAVALL y la Representación Sindical se comprometen expresamente a crear, mantener y proteger con todos los medios a su alcance, un entorno laboral donde se respeten la dignidad, la igualdad y la libertad sexual del conjunto de personas que trabajan en el ámbito de la entidad, como condición necesaria para evitar el acoso sexual y por razón de sexo y procurar un ambiente de respeto por todas las personas

### Política RSE - Política

El equipo humano es una prioridad en la gestión de

## INFORME DE PROGRESO 2020

AQUAVALL. La RSE contribuye en gran medida a lograr el compromiso de los empleados y las empleadas, y a promover un perfil más motivado, integrado, ético y participativo. Hemos trabajado para cumplir los compromisos establecidos desde el primer plan de RSE de AQUAVALL.

### En este año de pandemia nos hemos volcado en garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados y empleadas

#### Condiciones lugar de trabajo - Acción / Proyecto

Compromiso de la Dirección con la seguridad y salud en el trabajo, en concreto, con la prevención de accidentes en el trabajo, enfermedades profesionales y la seguridad industrial, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables, con objeto de prevenir cualquier daño y/o deterioro de la salud.

Proporcionamos formación, sensibilización y competencia profesional a toda 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. **Planificamos la respuesta ante situaciones de emergencia, con el compromiso de adoptar los procedimientos necesarios destinados a identificar las emergencias previsibles en las instalaciones según un análisis sistemático**, así como elaborar, comprobar y revisar los planes de emergencia, contemplando los procedimientos de coordinación externos que puedan resultar necesarios.

#### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

Fomento de la comunicación a todo el equipo. Planificación de actividades y modelo de gestión conforme a los requerimientos de las normas citadas y el contexto analizado, identificando y gestionando los riesgos y oportunidades obteniendo un sistema preventivo y planificado. 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.

## Objetivos marcados para la temática

### Encuesta de clima laboral

Integrar en el procedimiento de captación y selección, en las entrevistas y en la ponderación de los candidatos, criterios relacionados con la RSE y los valores de la Entidad

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los convenios



AQUAVALL se compromete al respeto de los Derechos Laborales reconocidos en la legislación nacional y convenios colectivos, así como de los 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.

#### Convenio Colectivo - Política

El Convenio colectivo fue aprobado el 15 de enero de 2018 y entró en vigor a los tres días de su aprobación por las partes negociadoras. **Todos los empleados de AQUAVALL están acogidos al Convenio Colectivo de la Entidad Pública Empresarial Local Agua de Valladolid.** El Convenio se aplica a las relaciones laborales del personal que presta sus servicios en AQUAVALL.

#### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

Comité de empresa  
Comisión de Igualdad  
Comité ético  
Tablones de anuncios  
Correo electrónico  
Reuniones

#### Cesión de espacios para el diálogo - Acción / Proyecto

Con objeto de conseguir una mayor implicación de los trabajadores en el Sistema de Gestión de la Seguridad y

## INFORME DE PROGRESO 2020

Salud en el Trabajo. Fomentamos la consulta y participación de éstos y/o sus representantes en decisiones relativas al Sistema de Gestión. Proporcionamos formación, sensibilización y competencia profesional a toda 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

Para abordar los distintos temas que afectan a la organización por ejemplo para la oferta pública de empleo AGUA DE VALLADOLID E.P.E.L. se obliga a facilitar información en los aspectos jurídicos en que

intervenga y afecten al personal de la Plantilla, dando traslado igualmente al Comité de Empresa.

### **Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos - Acción / Proyecto**

Definido en el convenio colectivo

### Objetivos marcados para la temática

Seguir fomentando el diálogo social en el marco del Convenio colectivo Intranet para mejorar la comunicación interna



GRUPO DE INTERÉS  
Proveedores



## Relación duradera con los proveedores



Los proveedores son un grupo muy relevante para AQUAVALL, por ello queremos que nuestros proveedores conozcan y compartan también el compromiso de nuestra entidad con la RSE y la sostenibilidad.

### Código Ético / Conducta - Política

El Código ético es de aplicación a las relaciones de AQUAVALL con los proveedores, que deben estar basadas en el cuidado y respeto a las personas

### Política de Compras - Política

En el ejercicio 2020 continua mejorando la actividad de compras, incrementándose el número de contratos para permitir fraccionar los suministros y servicios contratados entre un mayor número de proveedores, en coherencia con la estrategia municipal para favorecer al mayor número de empresas y trabajadores locales durante este ejercicio tan complicado debido a la pandemia ocasionada por el coronavirus.

***Durante el año 2020, la auditoría de las cuentas verifica que el periodo de pago a proveedores anual tiene un promedio de 29,63 días, menor que el límite de pago legalmente previsto de 30 días.***

### Canales de comunicación

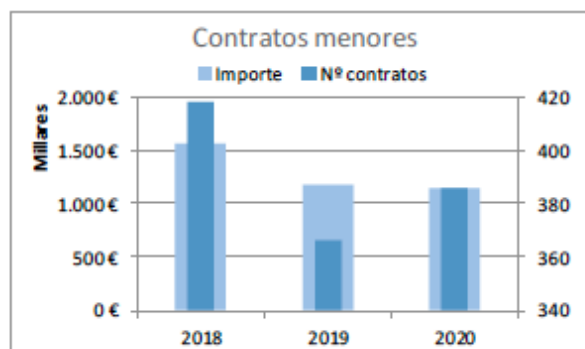
***Como parte de su compromiso con la transparencia en la gestión, la entidad pública AQUAVALL hace públicas el listado de inversiones previstas para el año siguiente***, en este caso el año 2021 donde se contemplaron un total de 112 intervenciones en distintos puntos de la ciudad para la mejora y conservación de las redes de suministro y alcantarillado de la ciudad.

El listado de obras se puede consultar de forma abierta a todo el público en la web de AQUAVALL [aquavall.es/inversiones-programadas](http://aquavall.es/inversiones-programadas) que corresponden a la planificación plurianual de la entidad.

Esta práctica permite conocer de antemano a los posibles proveedores el volumen de contratación de la entidad y planificar su actividad.

La presidenta del Consejo de Administración y concejala de **Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, María Sánchez**, ha destacado que esta acción supone "un avance significativo en la transparencia" que permitirá a la ciudadanía conocer de primera mano las actuaciones que se llevarán a cabo en su entorno".

En la página web se pueden consultar dos listados, el primero corresponde a las inversiones de obra civil de ejecución habitual, donde se establecen un total de 53 actuaciones, a las que hay que sumar las intervenciones incluidas dentro del programa de ejecución de recuperación de colectores con tecnología sin zanja, en las que se incluyen otros 59 tramos más de red. El listado no incluye las actuaciones de emergencia que se acometen para la reparación de fugas u otro tipo de incidentes en la red.



## INFORME DE PROGRESO 2020

El importe de las compras realizadas a proveedores se incrementó de 7.251.720€ en el año 2019 a 8.040.654 € en el año 2020 a pesar de la pandemia.

### Objetivos marcados para la temática

Vamos a trabajar en la elaboración de una política de gestión responsable de proveedores que vamos a comunicar a nuestros proveedores. Queremos organizar también alguna jornada informativa sobre RSE para nuestros proveedores y paneles de diálogo donde compartir buenas prácticas.

## Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



El compromiso con la RSE y sostenibilidad está en la base de la colaboración, diálogo y comunicación con nuestros grupos de interés, incluidos los proveedores

### Código Ético / Conducta - Política

El respeto y cuidado por las personas está en la base de nuestra relación con todos los grupos de interés y por supuesto con los proveedores

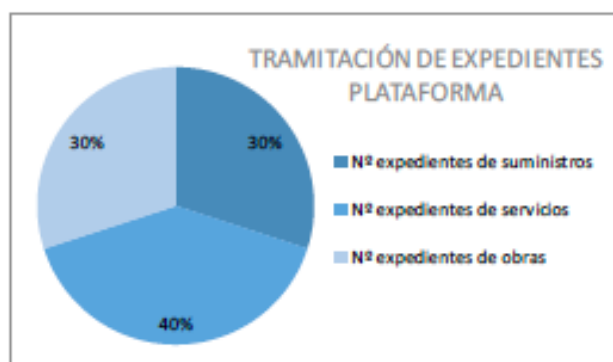
### Política de Contratación Responsable - Política

Como entidad pública, comprometida con la transparencia AQUAVALL, continuó su actividad de contratación en la Plataforma de Contratación Pública del Estado. Las licitaciones publicadas respondieron tanto a necesidades derivadas de las operaciones corrientes como a las inversiones realizadas en aplicación del resultado operativo a la renovación y adecuación de las infraestructuras. La mayor parte de las tramitaciones durante el periodo se realizaron como suministros o servicios, con menor necesidad de licitación de obras debido a la vigencia de los contratos

realizados el año anterior, cuyos trabajos aún se encuentran en ejecución.

La contratación pública en AQUAVALL respondía a las necesidades de suministros y servicios por las operaciones corrientes; y en aplicación del resultado operativo a la renovación y adecuación de los activos.

Los expedientes de contratación iniciados, adjudicados o resueltos en el ejercicio 2020 a través de la Plataforma de Contratación Pública del Estado, en detalle ha sido:



Se han publicado 20 licitaciones en la Plataforma de contratación del estado, por un importe de 6.445.237,53€. El importe contratado ascendió a 4.580.888,60 €

### Inversiones programadas - Acción / Proyecto

Como parte de su compromiso con la transparencia en la gestión, la entidad pública AQUAVALL hace públicas el listado de inversiones previstas para el año siguiente. El listado de obras se puede consultar en la web de AQUAVALL [AQUAVALL.es/inversiones-programadas](https://aquavall.es/inversiones-programadas) que corresponden a la planificación plurianual de la entidad.

### Canales de comunicación - Acción / Proyecto

A través de la página web <https://aquavall.es/> las Redes sociales: facebook, twitter e instagram ,AQUAVALL hace

## INFORME DE PROGRESO 2020

públicos sus compromisos con los 10 Principios del Pacto Mundial a través de jornadas, campañas en redes sociales sobre el Derecho Humano al Agua, la protección del Medio ambiente

## Proveedores como aliados de RSE en la empresa



### Políticas Internas de Gestión - Política

En el ejercicio 2020 continua mejorando la actividad de compras, incrementándose el número de contratos para permitir fraccionar los suministros y servicios contratados entre un mayor número de proveedores, en coherencia con la estrategia municipal para favorecer al mayor número de empresas y trabajadores locales durante este atípico ejercicio.

COMPRAS	2019	2020
Nº de contratos menores realizados	366	386
Importe contratos menores	1.176.432 €	1.136.783 €
Nº licitaciones publicadas	24	27
Importe compras licitadas	7.251.720 €	8.040.654 €

---

# GRUPO DE INTERÉS

## Administración



### Alianzas con administraciones públicas



Ser una empresa pública supone un mayor grado de compromiso con la responsabilidad y la ejemplaridad

#### Código ético / conducta - Política

El código ético de AQUAVALL, de obligado cumplimiento para toda las personas que forman parte de la Entidad, rechaza la corrupción en todas sus formas y habilita canales de denuncia anónimos para informar de posibles acciones de corrupción.

#### Políticas Internas de Gestión - Política

Hemos incorporado a nuestra estrategia la “Guía práctica de contribución de las empresas públicas a la Agenda 2030”. En febrero de 2020, AQUAVALL ha recibido el reconocimiento de Corresponsables, la empresa de comunicación iberoamericana de referencia en Responsabilidad Social y Sostenibilidad, como ejemplo de entidad pública responsable y sostenible. Esto nos anima a seguir trabajando para impulsar la Responsabilidad Social entre las organizaciones de nuestra Comunidad

#### AQUAVALL forma parte del “Grupo de Acción de RSE en empresas públicas” a nivel Nacional - Acción / Proyecto

Desde AQUAVALL compartimos nuestras prácticas de Responsabilidad Social con otras organizaciones para fomentar la gestión responsable de las empresas y organizaciones, y formamos parte de iniciativas como el grupo de acción de RSE en empresas públicas de Forética: para avanzar y seguir trabajando en la mejora continua, en la excelencia operacional y en el diálogo con nuestros Grupos de Interés.

Compromiso de reportar información no financiera como herramienta de diálogo y transparencia.

#### Objetivos marcados para la temática

Seguir trabajando por mejorar la transparencia hacia los grupos de interés

### Contratos transparentes con la administración pública



AQUAVALL desea mejorar la eficiencia y seguridad de sus procesos administrativos de gestión, adaptando la entidad a las mejores prácticas en materia de control interno y gobierno corporativo en su sector

#### Normativa Vigente - Política

La Entidad Pública Empresarial «Agua de Valladolid E.P.E.» es 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. Por tanto es un ente público. El marco legal de contratación se delimita por la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, así como por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP,) principalmente. La Ley 31/2007, de 30 de octubre, fue el resultado del régimen normativo previsto por el derecho comunitario para los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales; un régimen normativo distinto al aplicable a los contratos de las Administraciones Públicas. La Entidad Pública Empresarial Local Agua de Valladolid forma parte del denominado Sector Público, y aun no siendo una Administración Pública a los efectos del TRLCSP, sí reúne las características para ser considerado “poder adjudicador”, resultándole por ello aplicable lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 3.

### Política de Regalos - Política

Revisar el apartado Empleados/ Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

### Código Ético / Conducta - Política

Revisar el apartado Empleados/ Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

### Políticas Internas de Gestión - Política

Revisar el apartado Empleados/ Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

### Medidas adoptadas para prevenir la corrupción - Acción / Proyecto

Revisar el apartado Empleados/ Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Durante el ejercicio 2020 se utiliza el sistema de codificación para contabilidad analítica, lo que facilita el seguimiento de ingresos y costes por departamento, contribuyendo a mejorar el ratio del resultado antes de amortización. Los puntos fuertes de este sistema de control de gestión son la existencia de un doble control de las cuentas de la Entidad, mediante realización de auditorías externas y de la revisión interna que realiza la Intervención municipal; la contratación de una asesoría independiente que complementa la vigilancia y el cumplimiento normativo prestado desde el Ayuntamiento; y el Código ético.

### Comisión interna de control o comité ético

El Comité ético se encarga de hacer seguimiento de posibles incumplimientos.

## Identificación de conductas no éticas o ilícitas

El fenómeno de la corrupción constituye una problemática multifactorial y compleja. Desde AQUAVALL estamos comprometidos con una cultura de la integridad y a poner todos los medios para prevenir las conductas no éticas e ilícitas

### Normas Éticas y Valores Corporativos - Política

*La visión de AQUAVALL es ser una entidad pública referente en cuanto a la gestión responsable y sostenible del Ciclo Integral del Agua al servicio de los ciudadanos, y convertirse en modelo de gestión municipal. Queremos ser ejemplo para otras entidades públicas y como tal nos compartamos a través de nuestros*

#### VALORES

- Servicio al ciudadano para responder a las necesidades de cada usuario.
- Compromiso con el Desarrollo Sostenible y la protección del medio ambiente que garantice el cuidado y uso responsable del agua
- Innovación para garantizar el suministro del agua de forma eficaz y eficiente. • Honestidad e integridad de todos los empleados para que su conducta sea ejemplo.
- Cuidado y respeto a las personas, tanto del equipo humano como de la sociedad vallisoletana a las que nos debemos.
- Promoción del desarrollo profesional de los trabajadores de la organización, para ofrecer un servicio de alta calidad.
- Búsqueda activa de la máxima eficacia y eficiencia de las actuaciones relacionadas con el ciclo integral del agua en coordinación con instituciones públicas y privadas.

## INFORME DE PROGRESO 2020

### **Política de Regalos - Política**

Ver en Empleados/ lucha contra el soborno y la corrupción

### **Código Ético / Conducta - Política**

Desde el primer plan de RSE de AQUAVALL se establecieron una serie de compromisos para garantizar la gestión responsable y transparente de la entidad. El Código ético es una herramienta de autogobierno para promover una cultura ética y de integridad en la organización. Todo el equipo humano de AQUAVALL ha recibido un código ético.

### **Inversiones programadas - Acción / Proyecto**

Las inversiones programadas son un mecanismo para prevenir acciones ilícitas o no éticas

### **Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento**

Disponible en el portal de usuario  
<https://portalusuarios-AQUAVALL.es/>

### **Objetivos marcados para la temática**

Impartir formación sobre el Código ético a todas las personas trabajadoras para asegurar el conocimiento del Código, poner en valor su importancia y fomentar su integración y cumplimiento

# GRUPO DE INTERÉS

## Comunidad





### Alianzas entre empresas y tercer sector



Creemos firmemente en que la suma de esfuerzos nos ayuda a avanzar dentro de una sociedad moderna. Como el agua, nosotros también debemos llegar a toda nuestra Sociedad, compartiendo con ella sus necesidades y sus prioridades por ello nos acercaremos y nos pondremos a disposición de los colectivos sociales de Valladolid.

#### Política RSE - Política

AQUAVALL entiende como fundamental la colaboración con otras entidades y organizaciones para fomentar sinergias y apoyar objetivos y proyectos comunes. Este compromiso de participación también tiene que ver con la contribución con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17 que promueve. Para AQUAVALL es muy importante la colaboración con asociaciones y entidades locales y de nuestra comunidad para apoyar en la solución de problemas y retos de nuestra ciudad y comunidad. Otro de los objetivos de la política de RSE es apoyar el deporte local. Consideramos fundamental relacionar el agua con los hábitos saludables como es la práctica del deporte.

#### Alianzas y colaboración - Acción / Proyecto

AQUAVALL pertenece a diferentes Asociaciones para conseguir mejorar el entorno y buscar soluciones en conjunto a los problemas del sector y la sociedad:

- Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento
- Fundación Execyl
- Excelencia Empresarial
- Asociación directivos de la Comunicación (DIRCOM) AEOPAS- Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento
- Pacto Mundial Red Española
- Cámara de Comercio de Valladolid

- Dirse
- Asociación Española de RSE
- Forética

Asociación para el Progreso de la Dirección

#### Colaboraciones con ONG's

En 2020 AQUAVALL ha colaborado con:  
Asociación Amigos del Pisuega 25 aniversario  
Fundación Banco de Alimentos  
Ajupareva  
VI Edición San Silvestre (Telecyl)

#### Apoyo al deporte local:

AQUAVALL apoya a clubes deportivos de Valladolid como:

Club de rugby el Salvador

El club de baloncesto en sillas de ruedas (BSR Valladolid).

Club Deportivo balonmano Aula, división de honor femenina

Club deportivo natación Parquesol

Valladolid Rugby Asociación Club (VRAC)

#### Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios) - Indicador de Seguimiento

Inversión de 19.100 € en Convenios con entidades deportivas y sociales

#### Objetivos marcados para la temática

Establecer un protocolo que recoja los criterios de colaboración con Asociaciones, entidades sociales y Fundaciones Fomentar la participación de los empleados de AQUAVALL en las acciones sociales y así generar un mayor grado de compromiso y motivación

### Contribución de la empresa al desarrollo local



El compromiso social forma parte de nuestro sentido de responsabilidad y encaja firmemente con nuestros valores como entidad pública.

## Política RSE - Política

La entidad pública del Agua de Valladolid nace con un firme compromiso con la Responsabilidad Social. En este tercer año de vida de la entidad, y segundo año de integración de la RSE en la estrategia, queremos refrendar nuestro compromiso, revisando y actualizando el plan director de RSC vigente para consolidar nuestras líneas de actuación en los próximos años.

Este año las actividades se han visto condicionadas por las restricciones de la pandemia.

## Celebración del Día Mundial del Retrete



## Formación y sensibilización en materia de desarrollo sostenible - Acción / Proyecto

Uno de los compromisos más importantes de AQUAVALL es el que tiene que ver con el Desarrollo Sostenible. En AQUAVALL trabajamos desde el inicio de nuestra actividad para ser una entidad promotora del desarrollo sostenible y del uso responsable del agua. Hemos canalizado este compromiso de la siguiente manera:

- A través de la educación.
- Estableciendo convenios.

- Realizando diversas acciones para promocionar el consumo de agua del grifo y el uso responsable del agua.

Programas: **Aventura del Agua**: programa educativo dirigido a los colegios de nuestra ciudad para divulgar las buenas prácticas relacionadas con el uso del agua, hábitos saludables y responsabilidad medioambiental.

**Jornadas de Puertas abiertas** en las instalaciones de AQUAVALL.

**Sala del Agua** en el Museo de la Ciencia y las actividades que promueve el Museo relacionadas con las buenas conductas medioambientales, sociales y saludables.

Desarrollo de los **Huertos Escolares en centros educativos de Valladolid**

Convenios para promocionar el consumo del agua del grifo: Asociación de Hostelería de Valladolid, INEA Colegio de Enfermería, Universidad de Valladolid, Fundación Municipal de Deportes.

Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.



## Número de alianzas sectoriales - Indicador de Seguimiento

9

### Número de proyectos de desarrollo local Seguimiento

6

#### Objetivos marcados para la temática

AQUAVALL mantiene su compromiso con los colectivos más vulnerables y desfavorecidos de nuestra ciudad. Por eso: Establece que en ningún caso se procederá a la suspensión del suministro de los usuarios domésticos.

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.

Se contempla una bonificación del 50% para familias numerosas. En los supuestos en los que se produzca una fuga oculta en la instalación interior de servicios domésticos, la persona usuaria podrá solicitar una reducción del 50% de los metros cúbicos de agua suministrada en concepto de alcantarillado y depuración.

Aquavall aprobó un fondo social de 120.000 euros para contribuir a paliar las dificultades económicas de familias, autónomos y pymes como consecuencia de la crisis ocasionada por el COVID-19.

1º.- La ayuda se aplicará a un máximo de cuatro facturas trimestrales mientras se mantengan las condiciones de necesidad y así se acredite.

2º.- En el caso de familias se aplicará sobre las cuotas fijas y variables del Agua y Saneamiento hasta un máximo de 10m<sup>3</sup> por miembro de la unidad de convivencia.

## FONDO SOCIAL

### COVID-19

**Aquavall ha aprobado un fondo social de 120.000 euros para contribuir a paliar las dificultades económicas de familias, autónomos y pymes como consecuencia de la crisis ocasionada por el COVID-19.**



#### FAMILIAS

La ayuda se aplicará a un máximo de cuatro facturas trimestrales mientras se mantengan las condiciones de necesidad y así se acredite.

Se aplicará sobre las cuotas fijas y variables del Agua, Saneamiento y Depuración hasta un máximo de 10m<sup>3</sup> por miembro de la unidad de convivencia.

#### REQUISITOS

- + Estar empadronado en la ciudad de Valladolid en la fecha en la que se produjeron los consumos. (Aquavall recibirá la documentación)
- + Acreditar la situación de necesidad. (Aquavall solicitará informe del CEAS)
- + Presentación del documento de requerimiento de pago expedido por EFEL Agua de Valladolid, donde figure domicilio del titular de la vivienda o contrato de alquiler. (Factura)



#### PYMES Y AUTÓNOMOS

La ayuda se aplicará a un trimestre o tres facturas mensuales una vez acreditada la situación de necesidad.

Se establecen los siguientes límites:

- Hostelería, peluquerías y algunos otros negocios cuya base en materia prima es el agua, la bonificación alcanzará a 100 m<sup>3</sup> por factura.
- Otras actividades: un máximo de 50 m<sup>3</sup> por factura.

#### REQUISITOS

- Tener el domicilio fiscal en la ciudad de Valladolid. (Acreditado con CIF persona jurídica o NIF persona física)
- Acreditar la situación de necesidad justificando una minoración de los ingresos de al menos un 25% respecto al periodo anterior al Estado de Alarma. (Informes de AEMT o Seguridad Social que lo acrediten)
- Presentación del documento de requerimiento de pago expedido por EFEL Agua de Valladolid, donde figure domicilio del titular de la vivienda o contrato de alquiler. (Factura)

Los solicitantes deberán aportar la documentación que le sea requerida en cada caso para comprobar la situación de necesidad expuesta.

# Compromiso por los derechos humanos



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

### Política RSE - Política

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 de actuación; y promoviendo una forma de trabajo ética y responsable de principio a fin

### Código Ético / Conducta - Política

El Código ético de AQUAVALL asume como pautas de comportamiento básicas la profesionalidad, eficacia, imparcialidad, eficiencia, honestidad, integridad, responsabilidad, satisfacción del interés general, racionalización y optimización de los recursos públicos y dedicación al servicio público en el marco de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. AQUAVALL se compromete asimismo a impulsar dentro de su ámbito de influencia los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas, adoptados en 2015 por los líderes mundiales, con el objetivo de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en 2030 y donde sociedad civil, gobiernos y sector privado están llamados a comprometerse para conseguir los 17 objetivos dentro de la esfera de su actividad.

### Sensibilización en materia de derechos humanos

La Sensibilización en materia de Derecho Humano al Agua es una actividad fundamental para AQUAVALL, desarrollando campañas a los diferentes grupos de interés y especialmente a la comunidad de la que forma parte. El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución

64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

En noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General nº 15 sobre el derecho al agua. El artículo I.1 establece que "**El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna**". La Observación nº 15 también define el derecho al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico.



Campañas de sensibilización con **fuentes portátiles** en la ciudad de Valladolid: **Fiestas locales**, eventos deportivos y jornadas.

Colaboración y participación en jornadas relacionadas con la sostenibilidad programa educativo para alumnos de Educación primaria, **campañas en medios de comunicación** y colaboración en la **Semana**

## INFORME DE PROGRESO 2020

**Internacional de Cine de Valladolid (Seminci).** Así AQUAVALL y el club de balonmano Aula Alimentos de Valladolid alcanzaron un acuerdo para la promoción del uso del agua del grifo y de botellas rellenables en los partidos del equipo que participa en la máxima categoría del balonmano femenino nacional, la **Liga Guerreras Iberdrola**.

Un acuerdo que parte del convenio de colaboración firmado con la Fundación Municipal de Deportes (FMC) en 2019 para impulsar hábitos de respeto por el medioambiente a través del consumo de agua del grifo y evitar así la generación de plásticos con el consumo de agua embotellada con recipientes de un solo uso. AQUAVALL dota de las botellas y las cestas para su distribución al Aula Alimentos de Valladolid para su utilización en los partidos de la máxima categoría del balonmano femenino, tanto por parte del equipo vallisoletano como por los equipos visitantes en los encuentros que se celebren en Huerta del Rey. Asimismo, AQUAVALL desplaza hasta el polideportivo un 'aquagrifo' para que puedan rellenar las botellas con más facilidad.



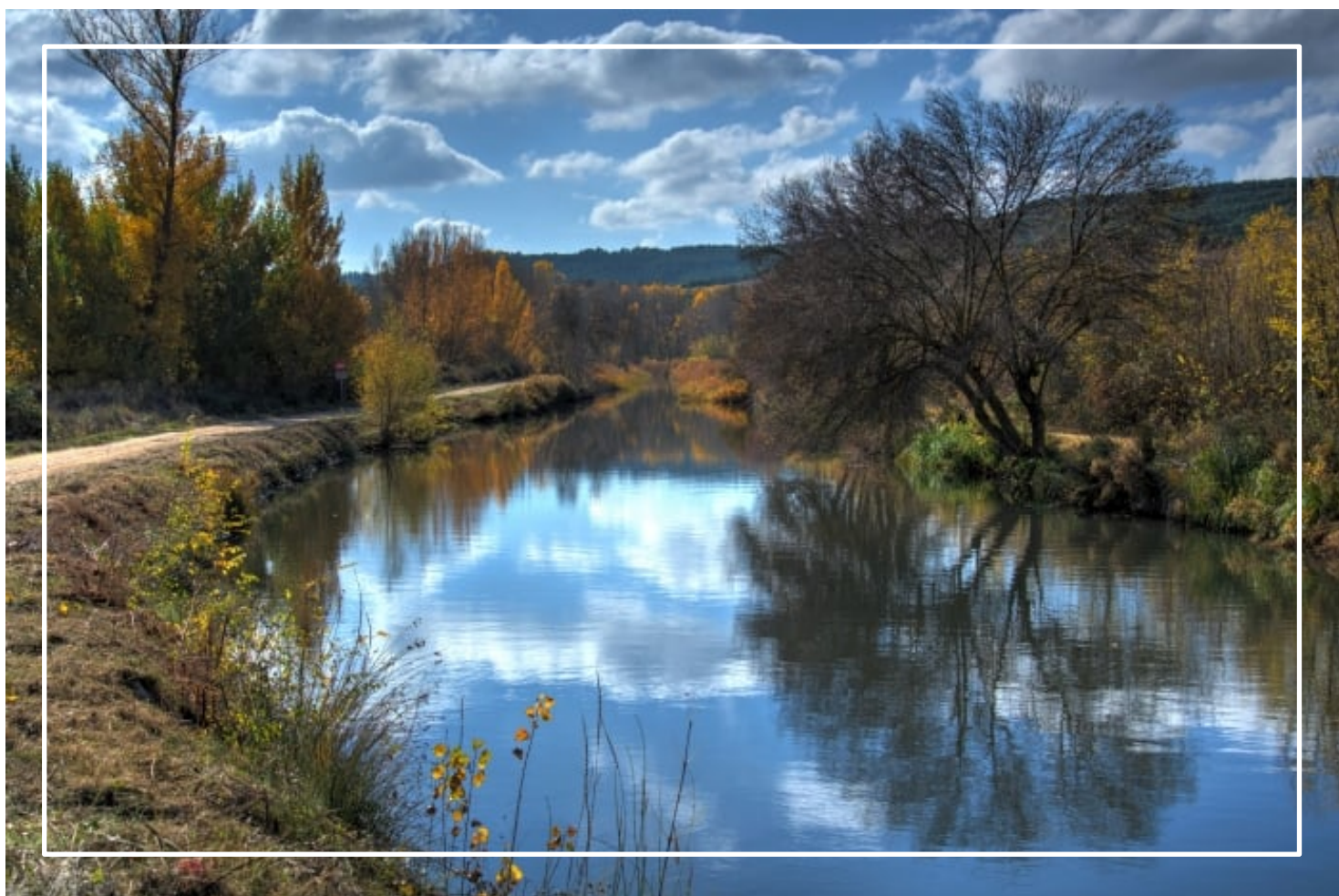
### Comunicación interna y externa - Acción / Proyecto

**Mapas de fuentes públicas de Valladolid** es un proyecto de AQUAVALL para identificar y dar a conocer a la ciudadanía las 360 fuentes públicas a las que pueden tener acceso de forma gratuita especialmente durante los meses de más calor para hidratarse adecuadamente.

Durante los primeros meses de la pandemia fueron clausuradas ante el desconocimiento que había sobre la propagación de la enfermedad y para extremar las precauciones a la hora de manipulación de los pulsadores. El Mapa está disponible en la página web <https://AQUAVALL.es/mapa-de-las-fuentes-publicas-de-valladolid/>

# GRUPO DE INTERÉS

## Medio ambiente



## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



Cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables en la prestación del servicio, y compromiso explícito con la sociedad para operar el servicio de forma sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

### Política Ambiental - Política

Política de gestión integrada que avala una gestión responsable y sostenible de la operación, la minimización del impacto ambiental y la calidad y seguridad del suministro. AQUAVALL es poseedora de el título de entidad colaboradora de la administración hidráulica lo que implica estar autorizada para el control y la vigilancia de la calidad de las aguas y de gestionar los vertidos al dominio público hidráulico. Estando habilitados para la toma de muestras y para la certificación de los resultados analíticos obtenidos en los ensayos que aparecen en su alcance de certificación ENAC 1303/LE2449.

### Evaluación de los aspectos ambientales en la cadena de suministro - Acción / Proyecto

#### EL CICLO DEL AGUA

##### Captación

En la ciudad de Valladolid la captación de agua se obtiene del canal de Castilla y del canal del Duero ambas por gravedad. Con tomas alternativas en el río Pisuegra y en el río Duero.

##### Potabilización

En Valladolid existen 2 plantas de tratamiento físico-químico convencional de agua: La ETAP de “Las Eras” y la ETAP de “San Isidro”. Ambas pueden llegar a producir unos 30 millones de m<sup>3</sup> de agua potable al año. ETAP Las Eras: Construida en el año 1955, capta el agua del Canal de Castilla y actualmente produce el 70% del agua que se consume en Valladolid. ETAP San Isidro: Es la más antigua de la ciudad, data de 1886 y produce el

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

##### Red de abastecimiento

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 plantas antes descritas, 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 poco mas de 622 km**, sin incluir acometidas, 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 pero es importante destacar que el 20% de la red tiene más de 55 años.

##### Consumo

En la actualidad el abastecimiento de Valladolid presta servicio a unos **350.000 habitantes**, correspondiendo al sector doméstico el 88,41%.

ESTRUCTURA DE CLIENTES	2020
Nº medio abonados domésticos	107.071
Nº medio abonados industriales	13.157
Nº altas año	1.316
Nº bajas año	546

##### Red de alcantarillado

Las infraestructuras de saneamiento de la ciudad de Valladolid se encuentran divididas en las dos márgenes del río Pisuegra a su paso por nuestra ciudad. En la margen izquierda del Pisuegra 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

## INFORME DE PROGRESO 2020

tanques de tormentas y estaciones de bombeo. En la actualidad **la red de alcantarillado** de la ciudad de Valladolid **tiene una longitud de algo más de 730 kilómetros**, 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. 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 es coste de la renovación por kilómetro es mucho más alto en las conducciones de saneamiento que en las de abastecimiento.



### Depuración

En el año 1999 se puso en marcha la EDAR de Valladolid, con el fin de completar todas las fases de ciclo urbano del agua en la ciudad. En estas instalaciones 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. Se reduce drásticamente tanto la materia en suspensión que enturbiaría 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 m<sup>3</sup>/s**, correspondientes a una carga orgánica de 570.000 habitantes equivalentes.

### Retorno

Las aguas depuradas se vierten al río Pisuegra. Se cierra de este modo el ciclo del agua, devolviéndola al medio ambiente 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.

### Herramienta de Gestión Ambiental

#### Control de vertidos

Tanto la estación depuradora de aguas residuales como la red de alcantarillado son instalaciones sensibles que carecen de capacidad para asumir cualquier tipo de vertido, y tanto su operación como incluso sus infraestructuras pueden verse gravemente afectadas en algunos casos. Para protegerlas y con ello al medio ambiente, Valladolid dispone desde 2001 de un sistema de control de vertidos, regulado por el título III relativo al uso de la red de alcantarillado del Reglamento del Servicio. Esta actividad consta de labores administrativas como la tramitación de permisos, y de campo, como controles en acometidas de abonados. Los controles se realizan según la previsión anual del **Plan de Control de Vertidos**, aunque también pueden realizarse puntualmente de manera extraordinaria.

***Durante el año 2020 se redujo el total de controles de vertidos sobre abonados industriales a 487 debido a la pandemia.***

El control de vertidos y los parámetros químicos comprobados varían en función del tipo de industria, predominando los de tipo general y los de empresas de



## INFORME DE PROGRESO 2020

lavandería industrial y asimilables. Los resultados de estos controles reflejan una reducción de la K de caracterización, tanto en los vertidos más contaminantes como en aquellos de menor entidad, aunque tal reducción no se puede atribuir a la mayor conciencia y compromiso para reducir la contaminación en su totalidad, debido a la drástica reducción de las actividades industriales durante una parte de este atípico ejercicio

### Depuración de aguas residuales

La EDAR de Valladolid completa de forma sostenible el ciclo urbano del agua en la ciudad, desde hace más de 20 años, retornándola al medio receptor en condiciones ambientales aceptables. En las instalaciones se reproducen de manera acelerada los procesos naturales de autodepuración que se dan en el medio natural, pero evitando su deterioro. De esta forma se eliminan los sólidos y los desechos orgánicos; reduciéndose la carga de otros contaminantes como el nitrógeno o el fósforo. De esta forma se reduce la eutrofización del río y se contribuye a mantener el oxígeno disuelto en sus aguas; además del caudal ecológico en tiempos de escasez hídrica.

La operación durante el ejercicio 2020 se ha mantenido dentro de los parámetros de diseño, sin variaciones reseñables. Se han realizado o iniciado las siguientes actuaciones de renovación y adecuación de las instalaciones de depuración de aguas residuales

### Actuaciones 2020

- Reforma y puesta a cero (overhaul) de instalaciones de cogeneración
- Sustitución de dos soplantes para aireación de tratamiento biológico
- Puesta a cero (overhaul) de tres tamices de finos en desbaste.
- Reparación y mejora de depósitos de fangos mixtos y espesados.

En los últimos años se **observa una reducción continuada de los trapos** y otros residuos de desbaste fruto de las **campañas de concienciación** realizadas sobre el buen uso de los inodoros.



### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Los controles comienzan en los canales de Castilla y del Duero que abastecen la ciudad, en puntos situados a 24 y 48h de distancia según el flujo en cada canal.

Continúan a lo largo de los **tratamientos de potabilización, que se encuentran certificados bajo norma ISO 22000** de inocuidad alimentaria. Una vez tratada el agua, se verifica su aptitud para el consumo en los depósitos, puntos de control de red y puntos de entrega a otros municipios, donde se puede realizar una reclaración puntual para garantizar las condiciones sanitarias en todo momento.

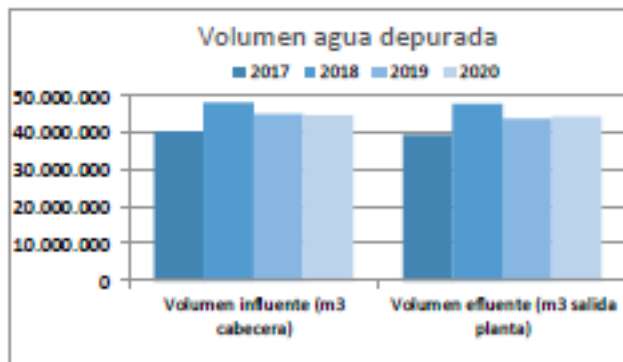
La acreditación bajo norma **ISO 17025:2017** reconoce la adecuada competencia técnica tanto de los medios humanos, como del equipamiento y los procedimientos de trabajo; y garantiza la fiabilidad de las mediciones analíticas realizadas. Para dar mayor garantía de la calidad del agua, la entidad mantiene la acreditación en análisis de aguas para la mayoría de parámetros realizados en su laboratorio.

La acreditación **ISO 17025** también alcanza algunos procedimientos específicos para determinación de características in situ. la norma **ISO 9001 de calidad** alcanza la totalidad de parámetros, incluyendo las determinaciones y los procedimientos menos utilizados o los de mayor complejidad. Por ejemplo, espectrofotometría, volumetría omicrobiología. Periódicamente se realizan ejercicios de intercomparación con otros laboratorios acreditados que permiten evaluar el desempeño de AQUAVALL en sus métodos de ensayo y calibración respecto de entidades similares.

## INFORME DE PROGRESO 2020

En el último ejercicio su número se ha visto especialmente afectado por la situación sanitaria.

### VOLUMEN DE AGUA DEPURADA



## Cálculo y compensación de las emisiones en CO<sub>2</sub>



Fruto del compromiso de AQUAVALL con la sostenibilidad y conservación del medio ambiente, nuestra entidad realiza un seguimiento de la huella de carbono con el objetivo de conocer el origen de las emisiones de gases con efecto invernadero y tratar de reducirlas. Para ello, contamos con la colaboración de entidades externas que anualmente realiza los informes que posterior pasan auditorías externas conforme a las normas ISO 14064-1 e ISO 14064-3 verifican la fidelidad de nuestros sistemas y procesos a la hora de comprobar el inventario, las declaraciones y los informes de GEI conforme a la norma ISO 14064.

### Código Ético / Conducta - Política

El respeto, y protección del medio ambiente es uno de los pilares básicos de actuación de AQUAVALL. Los empleados se comprometen a cuidar el agua y el medio ambiente a través de las siguientes prácticas:

- Cumpliendo la **legalidad vigente** en la materia y realizando las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales adversos y la conservación de los recursos naturales.
- Tomando **decisiones** que tengan en cuenta el **impacto medioambiental**, eliminando y/o reduciendo los efectos negativos de la operación.
- Previendo los **riesgos medioambientales** y poniendo los medios oportunos para evitarlos y en caso de accidente, remediarlos.
- **Realizando inversiones**, compras y contrataciones de manera ecológicamente sostenible.
- **Garantizando la calidad del agua** y el mejor aprovechamiento de la misma introduciendo las mejoras técnicas e inversiones necesarias.
- Promoviendo una **cultura del consumo responsable del agua**.
- **Siendo sensibles a los problemas medioambientales** y de los territorios afectados por la operación de la empresa.
- **Promocionando el cuidado** del medio ambiente entre los empleados a través de los principios de Reducir, Reutilizar y Reciclar.
- Promoviendo los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** entre sus empleados y la sociedad.

### Política Ambiental - Política

Aprovechamiento energético del biogás producido en los decantadores secundarios de la EDAR mediante motogenerador con intercambiador de calor. La riqueza del biogás obtenido se ha mantenido ligeramente por encima del 63% de metano, como en años anteriores, que se considera un valor satisfactorio para el tipo de instalaciones disponibles en la EDAR.

La mayor parte de este biogás se ha destinado a producción eléctrica, aprovechándose también la fracción de calor generado en el motor para los procesos de la línea de fangos, que muy puntualmente se han reforzado mediante el uso de una caldera de agua. Los excesos biogás que no han podido ser aprovechados o almacenados son mínimos, y han sido neutralizados en antorcha para evitar emisiones al medio ambiente.

## INFORME DE PROGRESO 2020

### Uso de energía fotovoltaica - Acción / Proyecto

Se han implementado placas solares en la ETAP de las Eras y está en desarrollo el proyecto de implementación de una superficie importante de placas solares en le EDAR del Camino Viejo de Simancas

### Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos:

Una de las señas de identidad de AQUAVALL es promover la creación de un futuro en el que la gestión del agua sea más eficiente, sostenible y orientada al bien común, incluyendo la innovación y el desarrollo del conocimiento. Los apuntes de innovación son una herramienta para divulgar públicamente los proyectos e iniciativas más relevantes que han sido desarrollados, participados o apoyados por el Ente Público Empresarial.

## Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el medioambiente



Una de las señas de identidad de AQUAVALL es promover la creación de un futuro en el que la gestión del agua sea más eficiente, sostenible y orientada al bien común, incluyendo la innovación y el desarrollo del conocimiento.

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

AQUAVALL, entiende el agua como un elemento clave y esencial para el DESARROLLO SOSTENIBLE, por ello 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. Ver página web

### Fomento de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente

AQUAVALL participa en proyectos de investigación e innovación para contribuir a desarrollar una actividad más respetuosa con el medio ambiente y minimizar el impacto ambiental.

**Los Apuntes de innovación son una herramienta divulgar públicamente los proyectos e iniciativas más relevantes que han sido desarrollados, participados o apoyados por el Ente Público Empresarial.**

Entre las iniciativas, se ha desarrollado el proyecto: **"Producción de ácidos grasos volátiles a partir de fangos de depuradora (Trovant Technology)"** Las depuradoras de aguas residuales se están transformando para aprovechar todos los residuos que reciben.

El estudio de la producción de ácidos grasos es determinante para balancear las operaciones entre la producción tradicional de biogás tradicional, y la nueva demanda de bioplásticos. Para mantener la suficiencia energética de la planta, este trabajo se completa con un estudio de codigestión de los fangos que incluye las grasas de desbaste, con unos resultados esperanzadores. Este proyecto ha sido realizado por Trovant Technology y subvencionado por el Ayuntamiento de Valladolid para fomentar la Economía Circular.

### Monitorización de virus y Covid-19 en aguas residuales

Cuando un virus aparece en las aguas residuales puede hacerlo como un organismo vivo con poder infectivo, bien desactivado o fragmentado. El SARS-COV-2 no es una excepción y precisamente por ello su concentración se puede utilizar como indicador para predecir la tendencia de las infecciones en la población, o para detectar la variante con mayor prevalencia; ambas informaciones de gran utilidad para los servicios asistenciales sanitarios. La experiencia adquirida durante esta etapa permitirá definir procedimientos de monitorización efectiva de enfermedades de manera colectiva, acelerará los proyectos orientados a la vigilancia de contaminantes emergentes y nuevas amenazas a través de las aguas residuales; y posibilitará la generación y puesta a punto de las tecnologías necesarias para ello; modificando nuestras perspectivas de futuro en torno a los servicios de aguas.

Este proyecto ha sido desarrollado en colaboración con: el Ministerio para la Transformación Ecológica y el Reto

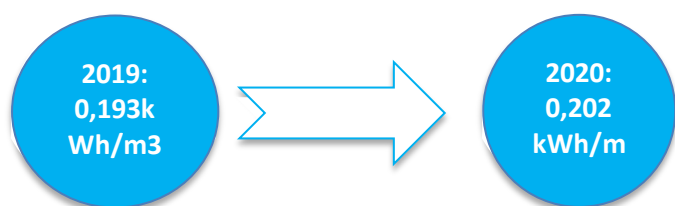
## INFORME DE PROGRESO 2020

Demográfico, el Instituto Tecnológico Agrario de Castilla y León y el Instituto de Procesos Sostenibles de la Universidad de Valladolid

### Inversiones programadas - Acción / Proyecto

La energía junto con el coste laboral son los principales componentes del precio del agua.

El consumo específico de energía en la producción e impulsión de agua potable se ha incrementado ligeramente respecto del año anterior, debido a las peores condiciones del agua bruta entrante



### Buenas prácticas para reducir el consumo de energía - Acción / Proyecto

El consumo específico de energía en depuración de aguas residuales se encuentra en línea respecto de años anteriores. 0,337 kWh/m<sup>3</sup>

El aprovechamiento in situ del biogás generado en la EDAR reduce los riesgos, garantizando la máxima eficiencia y la sostenibilidad de sus operaciones, así como la contención de los costes del servicio.

### Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Certificación ISO 14001:2015. Representa la verificación independiente y periódica por parte de un organismo externo de que nuestra entidad cumple estrictamente los requisitos legales y ambientales aplicables en la prestación del servicio, así como nuestro compromiso explícito con la sociedad y partes interesadas, trabajando en la gestión diaria del ciclo urbano, para hacerlo más sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Ver certificados

### Consumo de agua - Indicador de Seguimiento

Durante 2020, AQUAVALL mantiene su desempeño en las condiciones más atípicas y difíciles nunca vistas, y

continúa reduciendo la presión ejercida sobre los recursos hídricos. La presión total sobre los recursos hídricos que ejerce el servicio de aguas incluyendo el alfoz, en su entorno, se realiza sobre las aguas superficiales, fundamentalmente de los canales de Castilla y del Duero, y se ha seguido reduciendo ligeramente sobre ejercicios anteriores: En el servicio, estos recursos captados han satisfecho una dotación general de consumo (incluyendo pérdidas en distribución y subcontaje) por habitante y día que de media asciende a **218 l/hab, frente a los 237 l/hab día de la media nacional** según el último estudio nacional de AEAS & AGA.

La cifra de Valladolid es bastante estable, aunque puede mejorar. Esta población se traduce en más de 120.000 abonados domiciliarios pertenecientes al término municipal de Valladolid, que a su vez concentra el 87% del total de habitantes

VOLUMEN AGUA CAPTADO (m <sup>3</sup> ):	
2019	30.879.073
2020	30.069.531

**Documentos adjuntos:** [Apuntes-de-Innovacion-AQUAVALL-02-Monitorizacion-virus-de-COVID-19-en-aguas-residuales.pdf](#)

## Cambio Climático



En AQUAVALL trabajamos por la educación, difusión y sensibilización de la sostenibilidad, los hábitos saludables y el uso responsable del agua como parte de nuestro compromiso con el Medio ambiente y la lucha contra el cambio climático

### Política Ambiental - Política

Nuestra contribución con este Principio se basa principalmente en la incorporación de medidas relativas al cambio climático en nuestras políticas, estrategias y

## INFORME DE PROGRESO 2020

planes, así como en la mejora de la educación y sensibilización a este respecto. tenemos un sistema de Gestión integrada

### Campañas de comunicación relacionadas con cambio climático - Acción / Proyecto

Pertenece a la **Comunidad por el clima** para reafirmar nuestro compromiso con la emergencia climática y orientar mejor nuestras acciones. Realizamos importantes campañas de sensibilización e información sobre el uso inadecuado de las toallitas higiénicas y sobre las consecuencias medioambientales que provocan, además de los atascos en la red de cañerías. Las toallitas que llegan al mar tienen un impacto muy dañino en los mares y océanos. Realizamos campañas de comunicación y establecemos acuerdos con diferentes asociaciones para promover el consumo del agua del grifo, contribuyendo a la reducción de uso de botellas de plástico. Mantenemos convenios para fomentar el consumo del agua del grifo; esta se distribuye en jarras de cristal en encuentros, reuniones y almuerzos, realizados en nuestra ciudad. Además, se ha facilitado agua del grifo embotellada en actividades al aire libre y en encuentros que solo admitían agua embotellada.

### Porcentaje de energía renovable utilizada - Indicador de Seguimiento

La energía eléctrica consumida tiene garantía 100% renovable

### Emisiones de Gases de Efecto Invernadero - Indicador de Seguimiento

Fruto del compromiso de AQUAVALL con la sostenibilidad y conservación del medio ambiente, la entidad realiza un seguimiento de la huella de carbono con el objetivo de conocer el origen de las emisiones de gases con efecto invernadero y tratar de reducirlos. Para ello, y tras un proceso de selección pública en el que han participado 16 empresas de ámbito nacional, AQUAVALL contará con la colaboración de PODARCIS para el cálculo de la huella de carbono y emisión de informes de gases de efecto invernadero de acuerdo

con la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019. La asistencia técnica contempla el cálculo para los años 2020 a 2022 ambos incluidos. Debido a la situación de pandemia este cálculo no se pudo realizar en 2020.



### Objetivos marcados para la temática

La **flota de vehículos ligeros** y furgonetas de tamaño pequeño y mediano serán en breve 100% eléctricas, la adquisición de dos camiones CIS que utilizan agua reciclada, se han implementado placas solares en la ETAP de las Eras y está en desarrollo el proyecto de implementación de una superficie importante de placas solares en le EDAR del Camino Viejo de Simancas. También se produce el aprovechamiento energético del biogás producido en los decantadores secundarios de la EDAR mediante motogenerador con intercambiador de calor.

BALANCE ENERGÉTICO EDAR	2019	2020
kWh energía importada	15.012.975	15.022.347
kWh energía generada	6.186.265	6.558.087
kWh energía exportada	6.080.076	6.459.963

## Consumo de la entidad



AQUAVALL, entiende el agua como un elemento clave y esencial para el DESARROLLO SOSTENIBLE, por ello apuesta por una gestión eficiente y de

## INFORME DE PROGRESO 2020

calidad, desarrollando un modelo integrado de gestión que asegure el desarrollo sostenible y la satisfacción continua de los vecinos y vecinas de Valladolid.

### Política Ambiental - Política

Política de gestión integrada AQUAVALL, entiende el agua como un elemento clave y esencial para el Desarrollo Sostenible, por ello 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. Para alcanzar estos objetivos se trababa con un modelo de gestión integrada según los siguientes estándares: Gestión de calidad, según ISO 9001 Seguridad y Salud Laboral, según ISO 45001:2018 Gestión de la inocuidad del Agua, según ISO 22000 Gestión Ambiental según ISO 140001 Gestión de laboratorios de ensayo según ISO 17025

### Política RSE - Política

Integramos de forma activa a nuestros proveedores, contratistas y otros colaboradores en la responsabilidad y el compromiso recíproco de acuerdo a nuestra Política ambiental

### Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en el uso de recursos

**Política de inversiones para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos:** Tres de cada cuatro euros invertidos a lo largo de estos cuatro primeros años de gestión pública se han destinado a mejoras en las redes de suministro de agua potable y alcantarillado y red de colectores de la ciudad, con un total de 27 millones de euros adjudicados.

**Las estaciones potabilizadoras (ETAP) de Las Eras y San Isidro han concentrado un 14 por ciento de las inversiones adjudicadas (4,8 millones de euros) mientras que la Depuradora (EDAR) del camino Viejo de Simancas ha recibido un seis por ciento (2,2 millones de euros).**

El restante tres por ciento se ha destinado a otro tipo de inversiones en equipamiento. Gracias a las inversiones acometidas a lo largo de estos cuatro años se ha podido acometer una profunda renovación de las redes para garantizar la eficiencia del servicio.



Un ejemplo claro es **renovación del colector del paseo de Zorrilla** entre la calle Puente Colgante y el antiguo matadero con más de 1,1 millones invertidos en 2020; así como afrontar **actuaciones de emergencia**, para dar respuesta a problemas como los surgidos en la calle Soto (barrio de la Rondilla) tras continuas roturas derivadas de la falta de inversión durante los últimos años.

En este apartado también cabe destacar la rehabilitación de colectores de la zona centro con modernos sistemas de ejecución sin zanja que evitan cortes de calles y molestias a los ciudadanos. Otra serie de inversiones de gran importe se han dirigido a la **mejora de la eficiencia energética**, como la reforma de la planta de cogeneración, la sustitución de tuberías de biogás y los soplantes de la depuradora de aguas residuales.

Los costes operativos del ejercicio respecto del presupuesto inicial reflejan menores ingresos tanto por la menor actividad económica durante la pandemia, como por una mejora en la eficiencia del uso del agua en los usuarios; y también un mayor control de los costes en las principales partidas de gasto. La mayor desviación del presupuesto original se produce en los

## INFORME DE PROGRESO 2020

ingresos en la partida de otros, por las mayores ventas de contadores, derechos de acometidas y energía; y en el apartado de costes en la partida de otros gastos, debido al incremento de costes en reparaciones por averías de equipos, y por menores subcontratas y provisiones. No obstante y pese a la caída del consumo, con los ingresos obtenidos y las medidas de control del gasto, la gestión del ejercicio ha permitido superar el resultado operativo previsto en el presupuesto

### Informes periódicos sobre consumo de recursos -

El departamento de logística y compras lleva a cabo el control del consumo de recursos. La diversidad de referencias registradas en los almacenes de la entidad se acumula en redes de abastecimiento y EDAR, con menor grado de detalle en otras instalaciones. Entre los movimientos realizados en el ejercicio destaca la reducción de flujo en material de red, y el incremento en la cantidad de EPIS, incluidos ropa, consumidos debido a la situación sanitaria.

STOCK Y FLUJOS DE ALMACÉN	2019	2020
Nº de pedidos recepcionados	652	129
Nº entrada registradas en almacén	837	616
Nº salidas de almacén de red	5.719	1.118
Nº EPIS suministrados (inc. Ropa)	2.125	2.755

El control logístico del material de redes se apoya en los partes de trabajo cumplimentados por las brigadas de campo, una vez digitalizados.

Durante 2020 predominan los partes de red de abastecimiento frente a alcantarillado y mantenimiento del parque de contadores TABLA PÁG. 46

### Consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año) - Indicador de Seguimiento

#### GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE AGUA

La razón de ser de AQUAVALL es garantizar los servicios de abastecimiento de agua apta para el consumo y de alcantarillado y depuración de aguas residuales en el municipio de Valladolid. Sobre esta

actividad se sustentan todas las demás que están recogidas en los estatutos de la sociedad.

Por su conexión con la actividad principal, cada uno de los trabajos realizados se entiende como un servicio público, encaminado a la gestión de bienes de carácter imprescindible y universal: los recursos hídricos.

***Durante 2020, AQUAVALL mantiene su desempeño en las condiciones más atípicas y difíciles nunca vistas, y continúa reduciendo la presión ejercida sobre los recursos hídricos.***

Se mantiene a la baja la presión sobre los recursos hídricos del sistema de abastecimiento pasando de 30.879.073m<sup>3</sup> en 2019 a 30.069.531 m<sup>3</sup> en 2020 de volumen de agua captada Volumen de agua distribuida:

Se incrementa el volumen enviado a las redes de distribución al mejorarse el rendimiento en el tratamiento (m<sup>3</sup>):

**2019: 27.213.017**

**2020: 27.520.625**

El ajuste en facturación se minimiza por la renovación del parque de contadores:

Vol. agua facturada m<sup>3</sup> 21.917.839 en 2019, frente a 21.330.623 en 2020, consecuencia de la menor actividad de 2020 se acusa en el rendimiento, que se sitúa en la media del sector.

### Rendimiento de red

**2019: 86,02%**

**2020: 78,20%**

### Consumo de materias primas

#### Reducción del consumo de combustible de vehículos:

La flota de vehículos alcanzó las 50 unidades reduciéndose significativamente el consumo de combustibles, en parte debido a la menor actividad de limpiezas de red de alcantarillado con camiones CIS durante la situación de confinamiento estricto.

## INFORME DE PROGRESO 2020

El **consumo de reactivos** se ha elevado ligeramente, ya que depende en gran medida de las condiciones del agua bruta, aunque se ajusta al mínimo imprescindible.

ETAP ERAS	
Kg Hipoclorito	620.381
kg Sulfato de Alúmina	302.941
Kg Cloruro Férrico	261.696

ETAP San Isidro	
Kg Oxígeno	160.666
Kg Hipoclorito	184.730
Kg Cloruro Férrico	344.653



# ANEXO

# CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



## Empleados

### Impulsar la sensibilización en materia

#### medioambiental



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

### Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

### Conciliación familiar y laboral



**Principio:** Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

**Indicador GRI:** 401-3, 401-2

### Igualdad de género



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

**Indicador GRI:** 405, 406, 102-22, 401-1

### Diversidad de la plantilla en la entidad



**Principio:** Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**ODS relacionado:** 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-8, 405, 401-1

## Formación al empleado/a



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

**Indicador GRI:** 404

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

**Indicador GRI:** 403

## Ambiente laboral



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

## Derecho a la negociación colectiva y respeto de los

### convenios



**Principio:** Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Relaciones sociales, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

**Indicador GRI:** 102-41

## Proveedores

### Relación duradera con los proveedores



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

**Indicador GRI:** 102-9

## Sensibilización a proveedores en sostenibilidad



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Proveedores como aliados de RSE en la empresa



**Principio:** Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

## Clientes

### Sensibilización a clientes en sostenibilidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

### Accesibilidad de los productos y servicios



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 10 | Reducción de las desigualdades

### Consumo responsable



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Economía Circular y prevención y gestión de residuos

**Indicador GRI:** 301-1

### Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Indicador GRI:** 418

## Fomento de la calidad en la entidad



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 09 | Industria, Innovación e infraestructura, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Consumidores

**Indicador GRI:** 416

## Información transparente al clientes



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 417

## Relación duradera con los clientes



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

## Administración

### Alianzas con administraciones públicas



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

### Contratos transparentes con la administración pública



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

## INFORME DE PROGRESO 2020

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 205

### Identificación de conductas no éticas o ilícitas



**Principio:** Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

**ODS relacionado:** 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

**Vinculación Ley:** IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

**Indicador GRI:** 102-16, 102-17

## Comunidad

### Alianzas entre empresas y tercer sector



**Principio:** Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**ODS relacionado:** 17 | Alianzas para lograr los objetivos

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 102-13

### Contribución de la empresa al desarrollo local



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** V. Información sobre la sociedad: Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

**Indicador GRI:** 413-1

### Compromiso por los derechos humanos



**Principio:** Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

**ODS relacionado:** 01 | Fin de la pobreza, 02 | Hambre cero

**Vinculación Ley:** III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

## Medioambiente

### Conocimiento del impacto ambiental de la entidad



## INFORME DE PROGRESO 2020

**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 14 | Vida Submarina, 15 | Vida de ecosistemas terrestres

**Vinculación Ley:** I: Información sobre cuestiones medioambientales

---

### Cálculo y compensación de las emisiones en CO2



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Contaminación, I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 305-1, 305-2, 305-3

---

### Uso sostenible de recursos y tecnologías respetuosas con el

#### medioambiente



**Principio:** Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 07 | Energía Asequible y no contaminante, 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

**Indicador GRI:** 302-4

---

### Cambio Climático



**Principio:** Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**ODS relacionado:** 13 | Acción por el clima

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Cambio Climático

**Indicador GRI:** 201-2

---

### Consumo de la entidad



**Principio:** Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**ODS relacionado:** 12 | Producción y Consumo Responsable

**Vinculación Ley:** I. Información sobre cuestiones medioambientales: Uso sostenible de los recurso

**Indicador GRI:** 301-1, 302-1, 302-2



# INFORME DE PROGRESO 2020