



# Agua para todos



**AQUAVALL**

AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID



UN WATER

**22 MARZO**  
**DÍA MUNDIAL**  
**DEL AGUA**

2019 No dejar a nadie atrás



**AQUAVALL**

**2,1 millones de personas** viven sin agua potable en sus hogares.

**Más de 700 niños** menores de 5 años mueren todos los días de diarrea, a causa del agua insalubre o un saneamiento deficiente.

**Más de 800 mujeres** mueren todos los días debido a complicaciones en el embarazo o parto por falta de agua.

**Una de cada cuatro escuelas** primarias en todo el mundo carece de abastecimiento de agua potable y los alumnos consumen agua de fuentes no protegidas o pasan sed.

**68,5 millones de personas** que se han visto obligadas a huir de sus hogares tienen problemas para acceder al abastecimiento del agua potable.

**Unos 4.000 millones** de personas, casi dos tercios de la población mundial, padecen escasez grave de agua durante, al menos, un mes al año.

**700 millones de personas** en el mundo podría verse forzadas a desplazarse debido a la escasez de agua de aquí a 2030.

**159 millones de personas** recogen el agua potable de fuentes de agua superficial como estanques y arroyos.

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

**6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO**

**OBJETIVO 6**  
Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

El agua libre de impurezas y accesible para todos es parte esencial del mundo en que queremos vivir. Hay suficiente agua dulce en el planeta para lograr este sueño.

 <b>663</b> millones de personas carecen de acceso a fuentes de agua potable.	 <b>2400</b> millones de personas carecen de acceso a servicios básicos de saneamiento, como retretes o letrinas.	 <b>70%</b> del agua extraída de los ríos, lagos y acuíferos se utiliza para el riego.
---	---	---

**AQUAVALL**  
AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018**

**CÓDIGO ÉTICO**

**PLAN ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019**



**AQUAVALL**

AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

---

**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2018 .**

## ¿QUÉ ES UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?

### Una Memoria de Sostenibilidad...

... es un documento que expone información acerca del **desempeño económico, ambiental, social** y de gobierno de una organización.

... se plantea como un ejercicio de **transparencia**: la empresa utiliza su Memoria para comunicar, de manera voluntaria, información sobre su desempeño a los **grupos de interés**.

## ¿POR QUÉ ELABORAR UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?

### Motivaciones estratégicas

Mejorar la gestión de los **riesgos y oportunidades** asociados a su sostenibilidad.

Facilitar a sus **grupos de interés** (clientes, proveedores, colaboradores, sociedad en su conjunto, etc.) información sobre su desempeño ambiental, social y económico.

Poner en **valor** las iniciativas voluntarias (las que superan los requisitos legales y reglamentarios) abordadas por la organización.

# ¿POR QUÉ ELABORAR UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?

## Motivaciones estratégicas

### Directiva 2014/95/UE, divulgación de información no financiera y sobre diversidad

Aplicable a **grandes empresas, de interés público** que superen los 500 empleados de media durante el ejercicio.

### Ley 11/18, sobre información no financiera

Aplicable a empresas de interés público, empresas de más de 500 empleados, que durante dos ejercicios consecutivos tengan un importe neto de cifra anual de negocio superior a 40 mill €. (a futuro, 250 empleados) Obligatoriedad de reportar sobre cuestiones sociales, ambientales, sobre la plantilla, el respeto a los Derechos Humanos y la lucha contra la corrupción.

### Orden ESS/1554/2016, que regula el procedimiento para registro y publicación de memorias de RS y sostenibilidad

Registro nacional de Memorias de Sostenibilidad (visibilizar y reconocer iniciativas en este sentido, posible impacto en compra pública).

Verificar externamente nuestra Memoria y la información reportada en ella,

evitando así otras verificaciones externas.

# ¿CÓMO SE ELABORA UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?



GRI (Global Reporting Initiative) es una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es impulsar la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Para ello, genera Guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, utilizadas por la mayor parte de organizaciones en la elaboración de sus reportes.

Identificación  
de temas  
materiales

Identificación  
de contenidos

Búsqueda de  
información

Redacción de la  
**Memoria de  
Sostenibilidad**

Verificación  
externa  
(opcional)



Biblioteca de recursos

Tienda virtual

Contacto

Mapa del sitio

MyGRI

Iniciar sesión

Keyword(s)

INFORMACIÓN

NORMAS

APOYO

RED

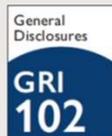


**GRI Disclosure Review Service**  
Easily improve the quality of your draft or published reports

Universal Standards



Starting point for using the GRI Standards



To report contextual information about an organization



To report the management approach for each material topic

Topic-specific Standards



Select from these to report specific disclosures for each material topic

<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>



## ¿QUÉ TEMAS SE PUEDEN INCLUIR EN UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?

GRI 401: Empleo  
GRI 402: Relaciones trabajador - empresa  
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo  
GRI 404: Formación y enseñanza  
GRI 405: Diversidad e io  
GRI 406: No discriminación  
GRI 407: Libertad de asociación y neg. col.  
GRI 408: Trabajo infantil  
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio  
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad  
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas  
GRI 412: Evaluación de derechos humanos  
GRI 413: Comunidades locales  
GRI 414: Evaluación social de proveedores  
GRI 415: Política pública  
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes  
GRI 417: Marketing y etiquetado  
GRI 418: Privacidad del cliente  
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico



GRI 201: Desempeño económico  
GRI 202: Presencia en el mercado  
GRI 203: Impactos económicos indirectos  
GRI 204: Prácticas de adquisición  
GRI 205: Anticorrupción  
GRI 206: Competencia desleal

GRI 301: Materiales  
GRI 302: Energía  
GRI 303: Agua  
GRI 304: Biodiversidad  
GRI 305: Emisiones  
GRI 306: Efluentes y residuos  
GRI 307: Cumplimiento ambiental  
GRI 308: Evaluación ambiental proveedores

## ANEXO IV. Índice de contenidos

### "Pacto Mundial"

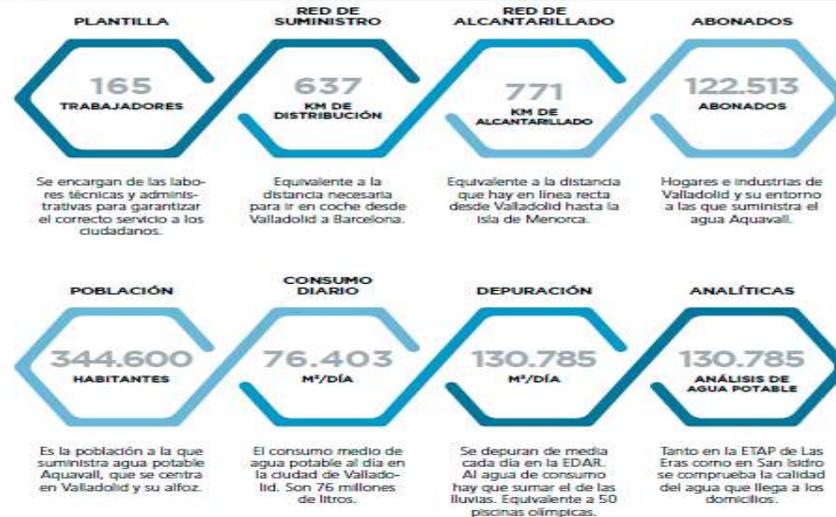
Principio del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Página
<b>Principio 1, Derechos Humanos.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	—	—
<b>Principio 2, Derechos Humanos.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	—	—
<b>Principio 3, Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 401	30
<b>Principio 4, Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	401	30
<b>Principio 5, Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	401	30
<b>Principio 6, Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	401	30
<b>Principio 7, Medio Ambiente.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	102-8, 401, 404, 405	30, 31, 32
<b>Principio 8, Medio Ambiente.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	303, 306	14, 18
<b>Principio 9, Medio Ambiente.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	303, 306	14, 18
<b>Principio 10, Anticorrupción.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	303, 306	14, 18

4  
5  
13  
23  
24  
30  
36  
45  
47  
51  
52  
55  
57  
58  
61

## ANEXO III. Índice de contenidos

### "Objetivos Desarrollo Sostenible"

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Apartado	Página
<b>Objetivo 1:</b> Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ciclo del agua.</li> <li>Gobierno responsable.</li> <li>Personas.</li> <li>Comunidad.</li> <li>Sostenibilidad.</li> </ul>	36
<b>Objetivo 2:</b> Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad.</li> </ul>	36
<b>Objetivo 3:</b> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno responsable.</li> </ul>	24
<b>Objetivo 4:</b> Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas.</li> </ul>	30
<b>Objetivo 5:</b> Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas.</li> </ul>	30
<b>Objetivo 6:</b> Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ciclo del agua.</li> <li>Gobierno responsable.</li> <li>Sostenibilidad.</li> </ul>	14, 24, 43
<b>Objetivo 7:</b> Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos y obras.</li> </ul>	21
<b>Objetivo 8:</b> Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno responsable.</li> <li>Personas.</li> </ul>	24, 30
<b>Objetivo 9:</b> Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno responsable.</li> <li>Personas.</li> </ul>	20, 24
<b>Objetivo 10:</b> Reducir la desigualdad en y entre los países.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas.</li> </ul>	30
<b>Objetivo 11:</b> Lograr que las ciudades y los asentamientos huma-	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ciclo del agua.</li> </ul>	



# CÓDIGO ÉTICO

# Ética

lealtad integridad  
justicia  
respeto compromiso  
vocación de servicio inclusión

## CÓDIGO ÉTICO

Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) es el organismo creado por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que la Ley establece.

<https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/portal-transparencia>

La **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno**, tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

La Ley se aplica a todas las Administraciones públicas y a todo el sector público estatal, así como a otras instituciones, como son la Casa de Su Majestad el Rey, el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Constitucional, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Banco de España, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, el Consejo Económico y Social y las instituciones autonómicas análogas, en relación con las actividades sujetas a Derecho Administrativo.

<b>1</b>	Mensaje de la Presidenta del Consejo de Administración.	
<b>2</b>	Preámbulo y objeto del Código Ético.	
<b>3</b>	Principios éticos y valores de AQUAVALL.	
	<b>3.1</b> Marco de referencia ética.	
	<b>3.2</b> Misión.	
	<b>3.3</b> Visión.	
	<b>3.4</b> Principios éticos básicos de comportamiento y valores en AQUAVALL.	
<b>4</b>	Alcance.	10
<b>5</b>	Normas generales de actuación internas y externas.	11
	<b>5.1</b> Cultura de la legalidad, del cumplimiento y de la ética.	13
	<b>5.2</b> Desempeño de una conducta profesional íntegra.	13
	<b>5.3</b> Compromiso con los Derechos Humanos y los Derechos Laborales.	14
	<b>5.4</b> Respeto a las personas y la cooperación.	14
	<b>5.5</b> Compromiso de servicio público y transparencia.	15
	<b>5.6</b> Conflictos de intereses y competencia.	15
	<b>5.7</b> Política de obsequios y medidas para la prevención del soborno, el fraude y la corrupción.	16
	<b>5.8</b> Salud y seguridad en el trabajo.	18
	<b>5.9</b> Tratamiento de la información, las comunicaciones y el conocimiento.	18
	<b>5.10</b> Desarrollo sostenible y protección del medio ambiente.	19
	<b>5.11</b> Compromiso con la sociedad y los usuarios.	19
<b>6</b>	Comité de Ética.	21
<b>7</b>	Comité de ética y comunicación.	23
<b>8</b>	Aprobación y vigencia	25



10
11
13
13
13
14
14
15
15
16
18
18
19
19
21
23
25



### 3.4. PRINCIPIOS ÉTICOS BÁSICOS DE COMPORTAMIENTO Y VALORES EN AQUAVALL:

**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.

**3.** **Compromiso con el desarrollo sostenible** y la **protección del medio ambiente** a través de una operación respetuosa en el entorno, y siendo consciente de los impactos que su actividad genera, procura eliminarlos, reducirlos o mitigarlos.

**4.** **Honestidad, buena fe, transparencia e Integridad** de los empleados, entre ellos y con los grupos de interés.

**5.** **Cuidado y respeto a las personas**, tanto entre el equipo humano como en el trato con los usuarios, los proveedores y restos de grupos de interés.

**6.** La **cooperación** y el **trabajo en equipo** para hacer un uso eficiente de los recursos y lograr los objetivos de la organización y la promoción del **desarrollo profesional** de los trabajadores de la organización, para ofrecer un servicio de alta calidad.

**7.** 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, y la prevención del acoso en todas sus formas.

**8.** La adopción de **políticas de seguridad y salud en el trabajo** y la promoción de medidas preventivas establecidas en la legislación vigente para proteger la salud y seguridad de los empleados, los usuarios y de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de nuestra actividad.

**9.** La protección del **Derecho a la Intimidad**, la propia imagen y la confidencialidad en el tratamiento de la información.

**10.** La **Inclusión de los colectivos más vulnerables**, la tolerancia y el fomento de la **diversidad** dentro de nuestra esfera de actividad.



## Principios Fundamentales



Este Código ético es de obligado cumplimiento para todos los empleados y centros de trabajo de **AQUAVALL** sin importar su función y posición, y especialmente se espera un gran compromiso de los miembros del Consejo de Administración y los responsables de cada área, que deben ser ejemplares en su conducta, velar por su cumplimiento y supervisión y promover la cultura del cumplimiento, la ética, la responsabilidad, la transparencia y el servicio público entre todos los empleados y todas las actividades que desarrolle **AQUAVALL**.

Este 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.

Todos los miembros de **AQUAVALL** en consonancia con su función y responsabilidades, deberán:

Todos los miembros de **AQUAVALL** en consonancia con su función y responsabilidades, deberán:

- a) Conocer, difundir y cumplir el presente Código ético.
- b) Colaborar en las acciones que se lleven a cabo para promover este Código ético.
- c) Poner en conocimiento del Canal ético y Comité de ética cualquier situación o conducta que pueda constituir un incumplimiento de este Código ético.





# PLAN ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2019

# NUESTROS VALORES

## MISIÓN

- 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.

## VISIÓN

- 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.

## 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.

## PRINCIPIOS MOTIVADORES Y BASES DE APOYO DEL PLAN DE RSE DE AQUAVALL 2019

El nuevo plan de RSE 2019 se apoya principalmente, en el plan de RSE del pasado año 2018. En él se identificaron los grupos de interés críticos para la organización, se definió la estrategia de RSE y se planificaron acciones concretas. Este segundo plan pretende seguir trabajando en la consolidación de la estrategia y en la mejora del diálogo con los grupos de interés para dar una respuesta más eficaz a sus expectativas.

Partimos como base fundamental de la definición de la Misión, Visión y Valores de la Entidad, para no perder de vista lo que somos, dónde queremos llegar y los valores que nos llevarán a lograrlo.

## 02 ESTRATEGIA

### IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS, FUENTES Y OPORTUNIDADES

- GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS
- FUENTES INTERNAS Y EXTERNAS
- GESTIÓN RESPONSABLE Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
- OPORTUNIDADES EN LA CADENA DE VALOR

PLAN RSC  
2019

DIÁLOGO  
DETECTAR  
EXPECTATIVAS



MEDICIÓN  
ANÁLISIS  
MEJORA



IMPACTO  
SOBRE CADA GRUPO  
DE INTERÉS

## GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS

**LOS GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS POR AQUAVALL SON LA BASE SOBRE LA QUE SE APOYA EL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Sabemos que sin el diálogo y la escucha activa es imposible cumplir con las expectativas de nuestros Grupos de Interés y ése es uno de nuestros principales objetivos.

En AQUAVALL, estamos orientados a la creación de valor para nuestros Grupos de Interés. Por eso en el primer plan de RSE, del pasado 2018, pusimos en marcha una serie de medidas para reforzar la calidad y la frecuencia del diálogo con nuestros Grupos de Interés; posibilitando así una relación de cercanía y escucha con todos ellos que nos permita conocer sus necesidades y saber qué esperan de nosotros.

AQUAVALL ha identificado los siguientes Grupos de Interés estratégicos:

- Administraciones públicas y agentes sociales
- Usuarios
- Equipo humano
- Comunidad
- Proveedores
- Medio ambiente



ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y AGENTES SOCIALES

USUARIOS

EQUIPO HUMANO

COMUNIDAD

PROVEEDORES

MEDIO AMBIENTE

### GRUPOS DE INTERÉS CON RELACIÓN DE INFLUENCIA DENTRO DE LOS GRUPOS ESTRATÉGICOS

#### ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y AGENTES

- Administraciones públicas
- Servicios municipales
- Otras Administraciones: CHD
- Municipios del Alfoz
- Comunidad usuarios concesionarios Canal del Duero
- Sindicatos
- Partidos Políticos

#### EQUIPO HUMANO

- Estructura ejecutiva
- Empleados
- Representantes (comité de empresa, Comité de Seguridad y Salud,...)

#### MEDIO AMBIENTE

- AQUAVALL considera el Medio Ambiente como un Grupo de Interés ya que las acciones de la entidad tienen un impacto directo sobre el mismo
- Se tienen en cuenta los Grupos de Interés relacionados con la dimensión ambiental.

#### USUARIOS

- Asociaciones profesionales
- Abonados individuales
- Asociaciones de vecinos
- Asociaciones de consumidores

#### COMUNIDAD

- ONG's y Asociaciones de interés colectivo
- Colegios e Instituciones académicas
- Referentes externos, benchmarking
- Empresas
- Empresas del sector
- Medios de comunicación
- Comunidad académica

#### PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS

- Proveedores de servicios, de productos, de recursos,...
- Proveedores habituales

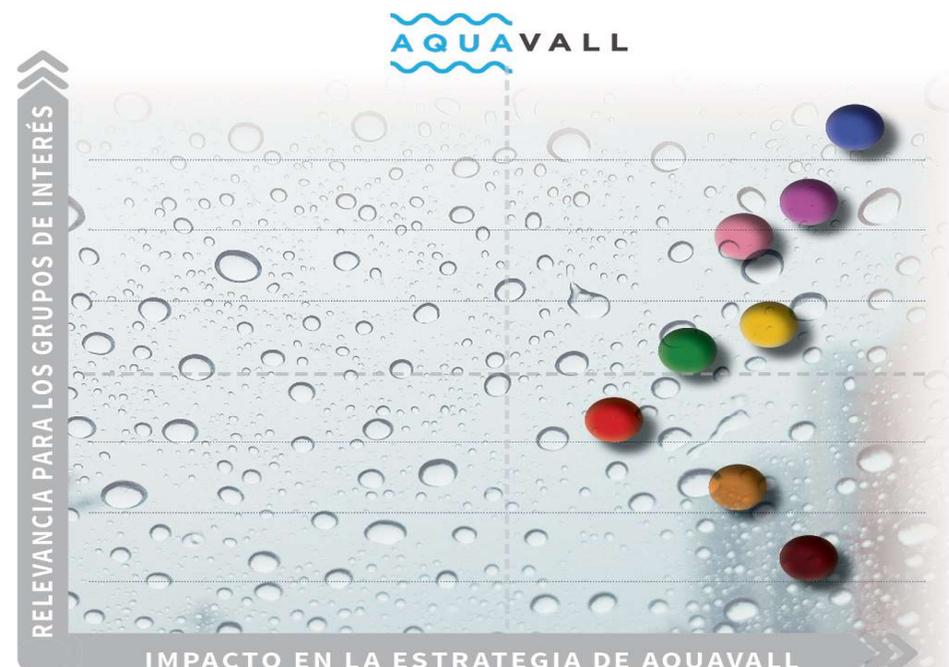
# ANÁLISIS DE LOS TEMAS RELEVANTES: LA MATRIZ DE MATERIALIDAD

EL ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS DATOS DEL PLAN DE RSE 2018 NOS HA PERMITIDO ELABORAR UNA MATRIZ DE MATERIALIDAD QUE PONE DE MANIFIESTO LOS ASUNTOS DE MAYOR IMPORTANCIA EN EL PLAN DE RSE 2019.

Esta matriz se ha realizado teniendo en cuenta los temas más relevantes para los principales Grupos de Interés de Aquavall y los temas de mayor impacto en la estrategia de la entidad.

Según el análisis, estos son los temas relevantes:

- Calidad del servicio
- Gestión ética y responsable
- Transparencia y comunicación con los Grupos de Interés
- Seguridad y desarrollo profesional de los empleados
- Participación en la Comunidad
- Difusión de la sostenibilidad
- Educación y cultura responsable del agua
- Alianzas público-privadas



	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>DIFUSIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE</b>		<b>ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS</b>
	<b>PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD</b>		<b>EDUCACIÓN Y CULTURA RESPONSABLE DEL AGUA</b>
	<b>SEGURIDAD Y DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS</b>		<b>TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>

## 03 OBJETIVOS

- SER LÍDERES EN RESPONSABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR DEL AGUA.
- INTEGRAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL MÁS ALLÁ DE LA CALIDAD.
- LOGRAR LA CONSOLIDACIÓN DE UN MODELO BASADO EN UNA VISIÓN A LARGO PLAZO QUE ASEGURE LA CREACIÓN DE VALOR PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS, TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS AMBIENTALES, SOCIALES Y REPUTACIONALES.

PLAN RSC  
2019

## 04 LOS 4 PILARES DE LA SOSTENIBILIDAD DE AQUAVALL



PLAN RSC  
2019

## LOS 4 PILARES DE LA SOSTENIBILIDAD DE AQUAVALL

EL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE AQUAVALL SE APOYA EN 4 PILARES DE ACTUACIÓN Y UN EJE TRANSVERSAL.

### COMPROMISO DE GOBIERNO RESPONSABLE

- Conducta ética e íntegra
- Calidad e innovación
- Mejores prácticas en Gobierno corporativo
- Transparencia e información a la ciudadanía
- Relación con los Grupos de Interés

### PERSONAS

- Equipo Humano: Compromiso con su desarrollo profesional
- Abonados: Hacer que sean parte de nuestros proyectos

### COMUNIDAD

- Compromiso con la sociedad: El agua como un derecho humano y un recurso escaso
- Compromiso con la educación ambiental en la Comunidad
- Promoción y apoyo de actividades culturales relacionadas con el agua
- Cercanía: compromiso con la comunidad y el entorno local

### SOSTENIBILIDAD

- Contribuir al Desarrollo Sostenible: Agua del grifo
- Difusión de la relación del agua con los hábitos saludables
- Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como EJE TRANSVERSAL se sitúa la COMUNICACIÓN a través de un diálogo activo y transparente con todos los Grupos de Interés.

La Misión de la comunicación es informar de forma clara, transparente y veraz. El sentido de la comunicación es informar y sensibilizar para generar confianza y credibilidad.

Los medios de comunicación locales deben ser los altavoces de nuestra gestión, no solo a través de notas de prensa y comunicados; si no que debemos ser capaces de generar noticias de interés y que sean los propios medios los que se interesen por nuestra labor. Independientemente se realizarán campañas de educación y sensibilización sobre el uso racional del agua, el medio ambiente y el Desarrollo Sostenible.

Para cada uno de estos pilares se definen diferentes compromisos y objetivos, así como indicadores de medición que sirven para elaborar la Memoria anual de sostenibilidad. De esta forma, se podrán evaluar los avances en el compromiso responsable de la entidad y poder seguir trabajando por la mejora continua.

La Responsabilidad Social de AQUAVALL debe de abarcar a todas las áreas de la entidad pública, y estar dirigida directamente por los órganos de Dirección de la Entidad Pública, lo que nos permitirá además poder realizar una memoria de sostenibilidad de todo el servicio de agua.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE AQUAVALL DEBE DE ABARCAR A TODAS LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD PÚBLICA, Y ESTAR DIRIGIDA DIRECTAMENTE POR LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD, LO QUE NOS PERMITIRÁ ADEMÁS PODER REALIZAR UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE TODO EL SERVICIO DE AGUA.

07

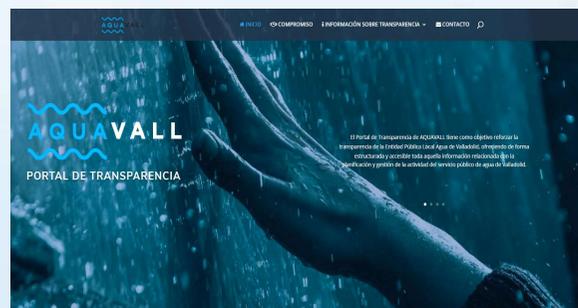
# COMPROMISOS DEL PLAN DE RSC

- GOBIERNO RESPONSABLE
- PERSONAS
- COMUNIDAD
- SOSTENIBILIDAD

PLAN RSC  
2019



- **COMPROMISO GOBIERNO RESPONSABLE**
- **CONDUCTA ÉTICA E INTEGRAL: MANUAL DE BUEN GOBIERNO**
- **CALIDAD INNOVACIÓN:**
  - **Certificaciones que avalan nuestro servicio**
  - **Innovación que permita que cualquier solución tecnológica se convierta en social, generando conocimientos para compartirlos.**
- **Mejores prácticas de gobierno corporativo: Participar y promover foros de encuentro en el ámbito de la RSE como palanca y mejora continua**
- **Transparencia e información a la ciudadanía:**

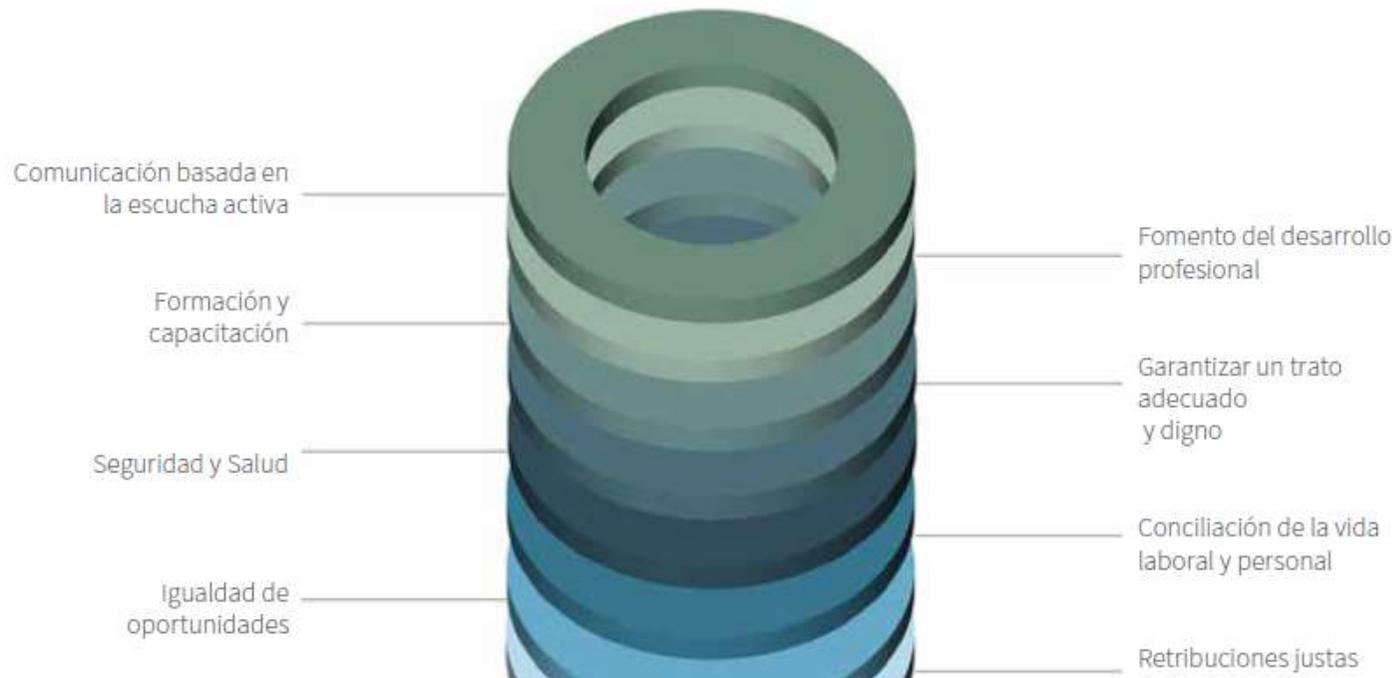


# • COMPROMISO CON LAS PERSONAS

## » EQUIPO HUMANO

La gestión del capital humano es un parámetro básico en la responsabilidad de una Organización. Se debe garantizar un trato adecuado y digno para el personal, retribuciones justas, formación y capacitación, fomento del crecimiento profesional, igualdad en el trato y oportunidades, conciliación de la vida laboral y personal y, por supuesto, seguridad.

Los empleados son el valor más importante de AQUAVALL y por eso uno de nuestros objetivos es ofrecer un buen entorno para trabajar. Entre los focos principales de actuación en torno al empleado definidos en el primer plan de RSE, se encuentran:



# • COMPROMISO CON LAS PERSONAS

**» ABONADOS**

**AQUAVALL**

## Portal del Usuario

Desde el portal del Usuario de Aquavall puede agilizar los trámites de sus gestiones.  
Reforzamos nuestro compromiso de cercanía y de mejora continua.

- Contratación de Servicio**  
Solicite desde aquí la contratación de un suministro de agua  
**CONTRATAR**
- Cambio de Titular**  
Ponga a su nombre un contrato de suministro de agua de otra persona  
**CAMBIAR**
- Auto-Lectura de Contador**  
Comunique la lectura actual de su contador de agua  
**NOTIFICAR LECTURA**
- Cambio Domiciliación Bancaria**  
Cambie la cuenta bancaria donde está domiciliado el pago de su suministro de agua  
**REALIZAR CAMBIO**
- Duplicado de Facturas**  
Solicite desde aquí un duplicado de la factura que necesite y se la enviaremos de nuevo  
**SOLICITAR DUPLICADO**
- Reclamaciones**  
¿Quiere realizar una reclamación? ¿Hay alguna cuestión con la que no esté de acuerdo?  
**REALIZAR RECLAMACIÓN**

## Bonificaciones 2019

**RENTAS HASTA  
1,5 VECES EL IPREM**

**FAMILIA  
NUMEROSA**

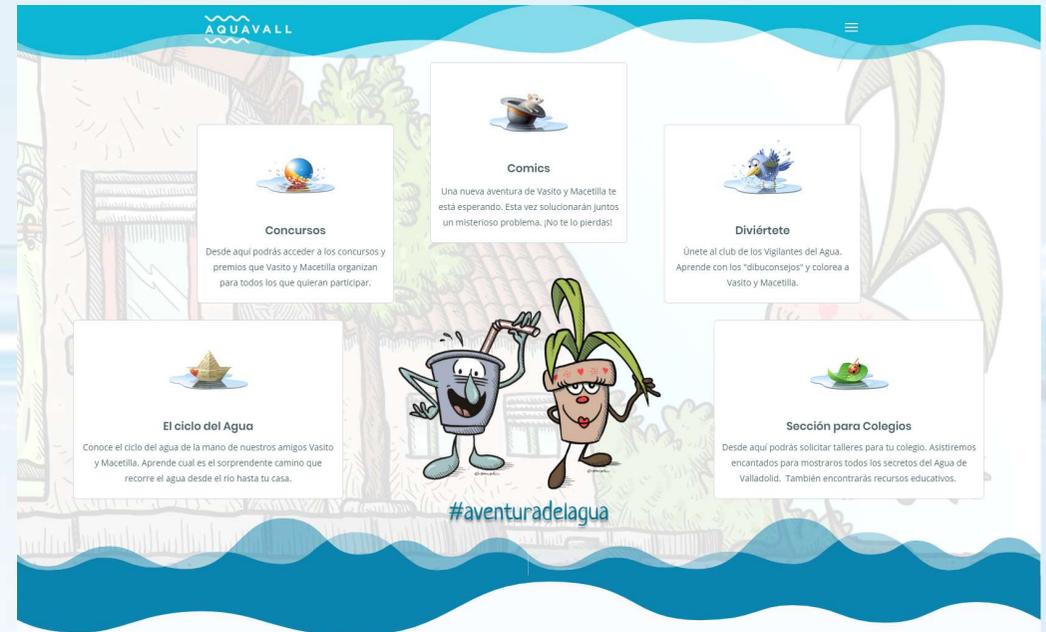
**FUGA  
INTERIOR**

**TRAMITA LA SOLICITUD**

**AQUAVALL**

## • COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- El agua como derecho humano y recurso escaso
- Compromiso por la educación ambiental
- Promoción y apoyo a actividades culturales: CULTURA Y AGUA
- Cercanía: Compromiso con la comunidad y el entorno local



# • COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD



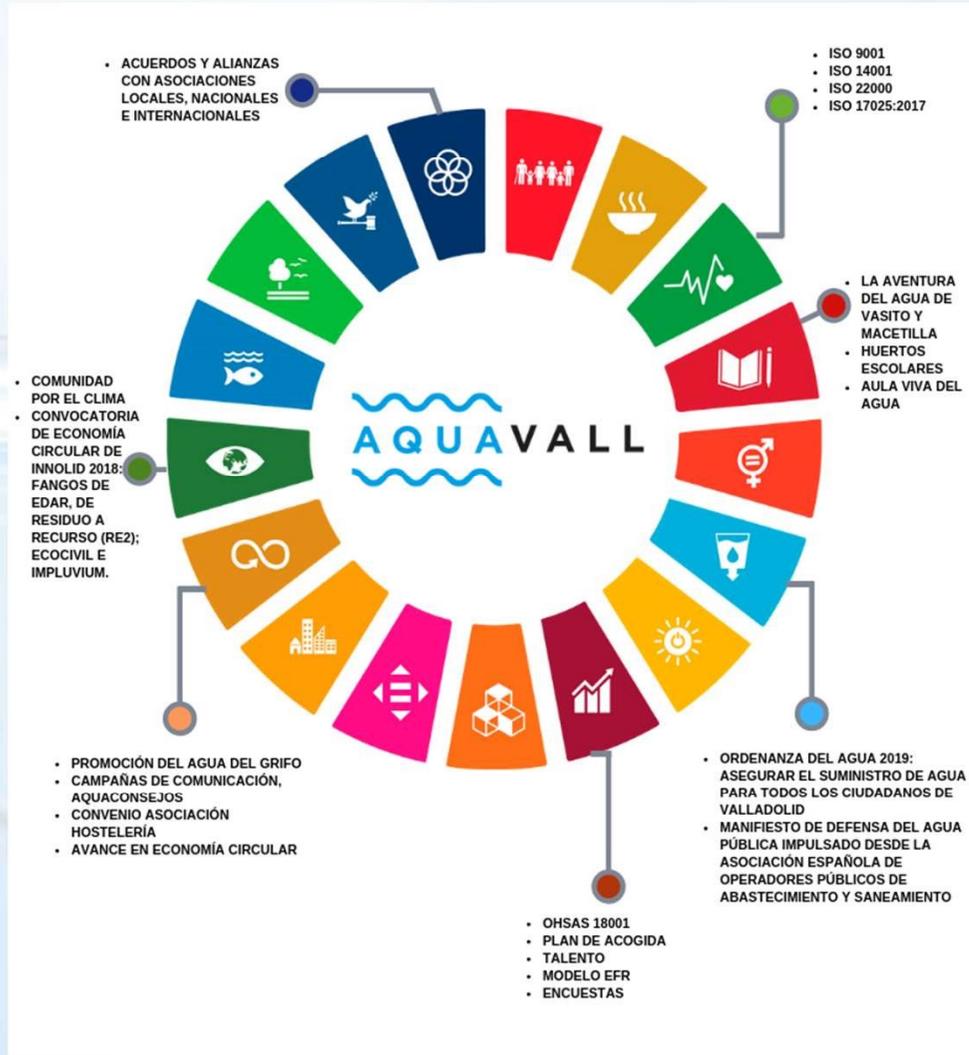
El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una [nueva agenda de desarrollo sostenible](#). Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted.

**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

**13** ACCIÓN POR EL CLIMA

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



**3** SALUD Y BIENESTAR

**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD

**6** AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



¡Comienza el camino hacia la transformación!

CONOCE LOS ODS

“Mucha gente pequeña en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas pueden cambiar el mundo”. Eduardo Galeano.

Inicio / “Mucha gente pequeña en lugares p...

¡Mucho que ganar!

Objetivos

<https://www.agenda2030.gob.es/es/t%C3%BA-tambi%C3%A9n-transformas>

