



Apuesta por  
el futuro.  
Cuida el agua.

22 Marzo  
#todoesagua



Aguas de Valladolid

AQUAE  
FUNDACIÓN

Desde [AguasdeValladolid.com](http://AguasdeValladolid.com) te animamos a dar una segunda oportunidad al agua.

# LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE



**EL DESARROLLO SOSTENIBLE NO ES UNA OPCIÓN,  
ES UNA NECESIDAD.**

Desde Aguas de Valladolid, queremos reafirmar nuestro más firme compromiso con la sostenibilidad tal como llevamos haciendo desde hace 20 años en nuestra ciudad.

Por ello, a lo largo del año 2016, hemos seguido avanzando en todos los proyectos de eficiencia, innovación y sostenibilidad que tenemos implantados en los servicios que gestionamos para Valladolid y su alfoz.

Cada vez en mayor medida estamos consiguiendo que el ciclo del agua sea más sostenible rebajando costes energéticos, disminuyendo la huella de carbono y devolviendo el agua utilizada a la naturaleza en condiciones óptimas para su reutilización posterior.

Todo ello sin olvidarnos del excelente equipo de profesionales que trabajan en el servicio, velando por su seguridad y procurando la mejora de su salud mediante diferentes iniciativas encaminadas a fomentar hábitos saludables.

Hemos seguido también participando en muchas actividades desarrolladas para los ciudadanos en línea con los valores que defendemos en la Empresa, educación medioambiental para los más pequeños (Aqualogía), actividades deportivas (B.S.R.) y culturales, transparencia y puesta en valor de nuestro trabajo con visitas guiadas a instalaciones, etc.

Somos conscientes de las dificultades que presenta en un mundo tan globalizado y con tantos intereses económicos divergentes el conseguir que todos nos mentalicemos de la necesidad de aportar nuestro granito de arena para conseguir que el desarrollo sostenible sea una realidad, por ello debemos seguir luchando para que nuestra convicción pueda arrastrar a otros colectivos y en definitiva se convierta en una corriente imparable que sea capaz de asegurar un futuro compatible con la vida, y la biodiversidad en la tierra.

**CALIDAD**

**TALENTO**

**INNOVACIÓN**

**SOSTENIBILIDAD**

**EFICIENCIA**

**DERECHO  
HUMANO  
AL AGUA**

# BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN ÉTICA

## SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La constante búsqueda de la excelencia se ha visto recompensada con la obtención de un amplio abanico de distinciones en las diferentes áreas de actuación; y, por encima de todo, con el reconocimiento a la labor de las personas que hacen posible nuestro proyecto.

Profesionales convocados a la formación online destinada a fomentar la **igualdad de oportunidades** entre mujeres y hombres.



Formación online sobre **Código Ético** y Políticas de Estructura Ética a los empleados.

**Call to Action:** compromiso con la Agenda Anticorrupción y el Desarrollo Global del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Chief Compliance Office, **órgano de garantía ética.**

**Mensajes de sensibilización** en los ordenadores.



**Foro de Igualdad** bimensual interno de la empresa.

**Boletín de Seguridad** mensual, para informar y sensibilizar sobre los riesgos laborales y la seguridad en el trabajo.



**Diploma Bonus** por el trabajo de reducción de la siniestralidad, cuidado de la salud y prevención de riesgos laborales.

**Certificado de Calidad** de la organización y funcionamiento de su sistema de prevención de riesgos laborales.

**Primer premio Ex aequo en materia de Gestión de Diversidad**, en la categoría de pyme, por su compromiso diario con la igualdad y la inclusión de perfiles diversos en su organización.



# ORIENTACIÓN AL CLIENTE

## CALIDAD, EFICIENCIA Y COMPROMISO

La apuesta de Aguas de Valladolid por la calidad y la eficiencia nos ha llevado a asumir **compromisos** concretos con nuestros usuarios.

Damos servicio a **120.666 clientes**.

Abastecemos de agua a **345.656 habitantes** de la ciudad de Valladolid.

**Adheridos a JAC** (Junta Arbitral de Consumo).

**Presentes en la OMIC** (Oficina Municipal de Información al Consumidor).



Contamos con **5 compromisos de calidad** y eficiencia con nuestros clientes.

Si incumplimos alguno de los compromisos **recompensamos con 6 euros**.

Disponemos de la figura del **Defensor del Usuario** para la protección de los derechos de los ciudadanos.



**Índice de reclamaciones** del 1,52 %.  
Teléfono gratuito de **Atención al cliente** 900 353 081, de lunes a viernes de 8 a 20 horas.

Teléfono gratuito de **Averías** 900 353 088 las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Oficinas céntricas** en General Ruiz número 1, con horario de 9 a 13 horas.



**Servialertas**: Servicio gratuito de alertas multimedia sobre las incidencias en el contrato del agua.

**Oficina virtual** para gestionar el contrato del agua desde cualquier lugar.

A través del perfil de Twitter y de la página Web de la compañía los ciudadanos pueden consultar **información sobre cortes programados** por fecha y zonas afectadas.

**APP** para dispositivos móviles y tablets.

**Página web** [www.aguasdevalladolid.es](http://www.aguasdevalladolid.es)

**Twitter** @AguasValladolid



# EQUIPO HUMANO Y DESARROLLO DEL TALENTO

## SALUD, IGUALDAD Y RESPONSABILIDAD

### EMPRESA SALUDABLE 2016

Al trabajo constante en materia de protección y mejora de la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, así como en la sostenibilidad del ambiente laboral y en las contribuciones a la comunidad.



175 profesionales (plantilla media).  
159 empleados de la empresa fijos.

1.944,50 horas de formación presencial y  
584 horas online durante el año.

135 asistentes a formación en  
seguridad y salud laboral.



El 100% de la plantilla en Aguas  
de Valladolid está cubierta por un plan de  
igualdad.

Convenios de colaboración con COGAMI  
FUNDOSA, ASPAYM, SEELIGER Y CONTE.

Sello Bequal al reconocimiento de la  
empresa en material de responsabilidad  
con las personas con discapacidad.

Certificados con el modelo OHSAS  
18001 de gestión de la salud y  
seguridad en el trabajo.



Cumplimos los Sistema de incentivos  
para empresas comprometidas con la  
disminución de la siniestralidad laboral y  
con la prevención de riesgos laborales.

Establecimiento de medidas de conciliación  
de la vida personal, laboral y familiar.

Protocolo de actuación en materia  
de acoso.



Premio Prevención y salud.

Plan de Igualdad y reuniones  
periódicas de seguimiento.



Planes de formación y seguimiento del  
desarrollo para la promoción y mejora  
personal.

Integración de la seguridad y salud laboral  
en las actividades mediante la formación.

7 convenios de colaboración  
con Universidades y Centros de  
Formación Profesional.



16 alumnos beneficiados por estas acciones.

Empresa adherida a la Estrategia de  
Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016.



ESTRATEGIA DE  
EMPREDIMIENTO Y  
EMPLEO JOVEN



# FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE PROVEEDORES

## EQUIDAD, PREVENCIÓN Y ESTRATEGIA

La importancia es grande cuando se trata de proveedores; por ello, creemos en las relaciones sólidas, cercanas y duraderas con la cadena de suministro.

19% de **proveedores** valorados con el modelo Scoring (en términos de proveedores estratégicos).

57% de **proveedores** valorados con el modelo Scoring (en términos de materia de sostenibilidad).

Desarrollo de **procesos de selección y evaluación** de proveedores basados en criterios de equidad y sostenibilidad en el tiempo.

Fomento del **diálogo activo** con los proveedores.

Impulso y desarrollo de los principios del **Pacto Mundial y desarrollo sostenible** con la cadena de suministro.

### Compromiso con los proveedores

- Desarrollar y difundir los principios del Pacto Mundial y el Desarrollo Sostenible con la cadena de suministro.

43,9% del **volumen** de compras a proveedores para servicios locales.



26% del **volumen** de compras a subcontratas para servicios locales.

47% de **facturación** a proveedores con sistemas de prevención de riesgos laborales documentados, y compromiso de que llegue al 100%.



# RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE

## INNOVACIÓN Y GESTIÓN

Apostamos por la innovación tecnológica que contribuye a reducir costes energéticos y a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

1 Estación de Depuración de Aguas Residuales.

2 Estaciones de Tratamiento de Agua Potable.

Certificación del sistema de gestión ambiental de Aguas de Valladolid, conforme a la norma **ISO 14001**.

Certificación del sistema de gestión de la calidad de Aguas de Valladolid, conforme a la norma **ISO 9001**.

Política de Gestión Integrada.

Certificación del sistema de gestión del riesgo por la inocuidad del agua potable de Aguas de Valladolid, conforme a la norma **ISO 22000**.

Inscrita en el registro de la **Huella de carbono**, compensación y proyectos de absorción de CO2 del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

15.008 clientes con **factura sin papel**.

Depuramos 48 hm<sup>3</sup> de **aguas residuales** al año.

28,7 hm<sup>3</sup> de **agua suministrada** cada año.

Más de 250.000 m<sup>3</sup> de **agua ahorrada** cada año en plantas de tratamiento.

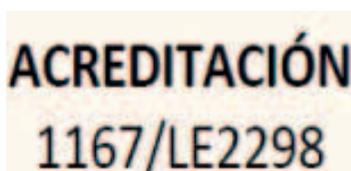
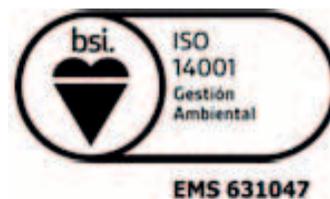
1.420 **analíticas** en EDAR con más de **17.250 parámetros** analizados.

3.520 **analíticas** en ETAP con más de **16.820 parámetros** analizados.

Más de **43 Km de redes** renovados en los últimos 5 años.

Gestionamos **más de 670 km de red de agua potable** y más de 800 km de red de alcantarillado.

Capacidad de **almacenamiento de agua** de más de 200.000 m<sup>3</sup>.



# IMPLICACIÓN SOCIAL Y DERECHO AL AGUA POTABLE

## COOPERACIÓN, EDUCACIÓN Y CONTRIBUCIÓN

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

Destinamos el **1%** de la facturación a contribuir en **acciones sociales**.



Creación de un **fondo social** para garantizar el acceso al agua potable a personas en riesgo de exclusión.

Más de **50 familias beneficiadas** con fondos sociales.

Utilización del **método LBG** para potenciar la gestión de la RSE.



Colaboración con más de **28 asociaciones**.

Más de **50 acciones** dedicadas a la contribución social.



Contribución al desarrollo local mediante la **inversión social**.

Más de 1.200 horas dedicadas a la **contribución social**.

**Certamen literario** de Relatos cortos Café Compás, con el lema "Agua".

**Apostamos por la educación** con el programa Aqualogía, mediante el cual acercamos el mundo del agua a los más pequeños. Más de **3.000 escolares formados** en el uso sostenible del agua, dentro del programa de **Aqualogía**, en 43 colegios.

Patrocinio de **eventos culturales** innovadores.

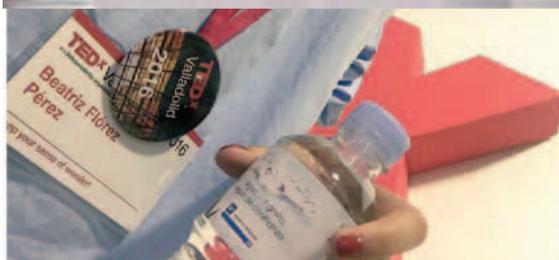
**Planetario para bebés** en el Museo de la Ciencia.

Más de **950 personas** visitaron nuestras instalaciones.



### Compromiso social

- Promover el uso sostenible del agua ofreciendo nuestra experiencia y conocimiento.



# INNOVACIÓN SOSTENIBLE

## CONTROL, TECNOLOGÍA Y DESARROLLO

Apostamos por la innovación tecnológica que contribuye a reducir costes energéticos y a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

Incorporación de las **últimas tecnologías** para mejorar la gestión de los activos del servicio, incrementando la eficiencia de los equipos de trabajo de la empresa.

### Centros de control de red:

Garantizan la continuidad del servicio en los principales puntos de la red mediante estrategias óptimas de bombeo, regulación, calidad y presión en diferentes puntos.



**Sistemas de monitorización** de la calidad del agua: Nos permite el control de pH, conductividad, turbidez, temperatura del agua de entrada en las ETAP, para la optimización de los procesos y la toma de decisiones.

**Centro de control** de red con 13 estaciones remotas controlando los consumos.

Sostenibilidad y **economía circular**.



**Cogeneración:** El biogás generado en la EDAR por la digestión anaerobia de los lodos producidos se utiliza para la generación de energía eléctrica verde.



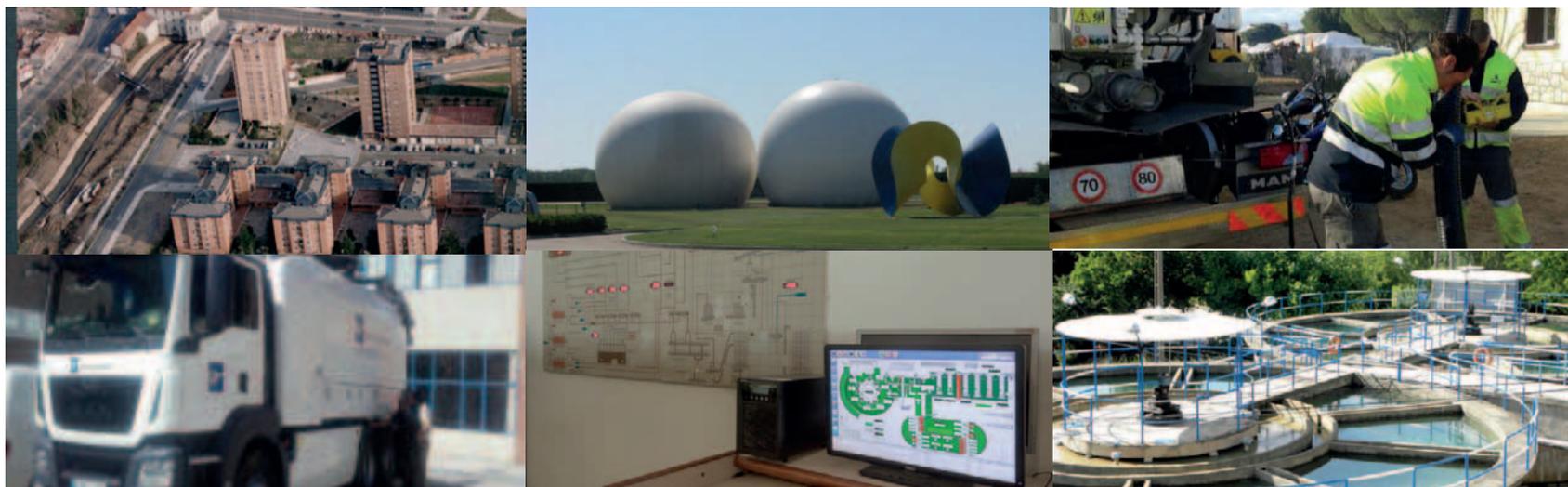
Reutilización de aguas residuales.

**Control de gases** efecto invernadero en el proceso del ciclo urbano del agua.

El Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente otorga a Aguas de Valladolid el **Certificado de inscripción del Cálculo de Huella de Carbono** que nos permite la medición de las emisiones.

**Incremento del rendimiento** técnico hidráulico del hasta el 77.83 %.

Nuevo **vehículo succionador-impulsor** para la limpieza y mantenimiento de la red de alcantarillado.



# RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

## COMUNICACIÓN, RELACIONES Y DIÁLOGO

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

Recogida de las necesidades de los trabajadores en los ámbitos de gestión, conocimiento y formación.



Visitas a nuestras instalaciones y Sala del Agua del Museo de la Ciencia.



34 reuniones con grupos de interés.

Relación con los grupos, a través de las redes sociales @AguasValladolid

1.517 seguidores en twitter y 4.342 tuits publicados.



Colaboración con más de 30 colectivos y ONG's para la sensibilización y concienciación social, como Aspaym, Cruz Roja, Entrevicinos y Banco de Alimentos, entre otros.

2.836 número de visitantes anuales a la web corporativa.

Puertas abiertas, mesas de trabajo, encuentros y otras actuaciones de diálogo para conocer las necesidades locales y de los clientes.

Conmemoración del Día Mundial del Agua y del Día Mundial del Medioambiente con actividades para la ciudadanía.

75.620 botellas de agua repartidas para actos sociales y culturales.



### Compromiso con la comunidad local

- Fomentar un diálogo constante con las asociaciones.
- Contribuir al desarrollo local mediante la inversión social.
- Lograr la excelencia en la gestión de las contribuciones sociales.



# AYUDAMOS A LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## DEPORTE



Apostamos por hábitos saludable mediante carreras y pruebas deportivas populares.

- Caminata contra el hambre, apoyando al Banco de Alimentos.
- Apoyo al Rugby local.
- Media maratón 4ª legua popular de Valladolid.
- 10ª Milla urbana de Valladolid.
- XX Memorial Vidal Matarráz de Bomberos.
- Carrera de San Silvestre.
- Carrera Ciudad de Valladolid.
- Carrera de la Ciencia.
- Copa de España de Aguas Abiertas en el Pisuerga.
- Relevé 100 x 100 solidario de Upstream Valladolid.
- Actividades y talleres en las fiestas patronales centradas en el agua y el deporte.
- V Torneo de Rugby contra violencia género.

## CULTURA



Apoyamos y creamos actividades para difundir la cultura.

- Talleres escolares sobre la importancia del agua con Aqualogía.
- Patrocinio y colaboración de los eventos para el impulso de talento y la innovación TedxValladolid y TedYouthxValladolid.
- Patrocinio del Festival de Teatro y Artes de Calle de Valladolid 2016.
- Colaboración con el ciclo de Música en la Catedral.
- Mantenimiento de la exposición permanente de la Sala del Agua del Museo de la Ciencia de Valladolid.
- Celebración de talleres a lo largo del año, y actividades en la Casa del Río.
- Exposición H2O! los secretos del agua en tu ciudad.
- 20 Festival de cortoametrages La Fila.
- Las Noches de San Benito.
- Certamen de relatos cortos del Café compás.
- Fundación del Teatro Calderón.
- Talleres infantiles Aquoso en el Museo Africano.





## SOCIAL

Comprometidos con la sociedad apostamos por ayudas e iniciativas.



- Fondo solidario para personas en riesgo de exclusión para cubrir las facturas de agua.
- Convenio con Fundación Personas para facilitar medios de transporte adaptado.
- Colaboración con el BSR Valladolid (Baloncesto en Silla de Ruedas).
- Convenio con la Infancia.
- Apoyo a la Fundación de solidaridad contra el cáncer Sandra Ibarra.
- Campaña en facturas contra la Violencia hacia las mujeres.
- Miembros del proyecto SmartCity V&P.
- Nos sumamos al rosa en el Día Mundial del Cáncer de Mama.
- Firma de la Declaración “contra el monstruo de las cloacas” de AEAS.
- Entrega de material de buceo a la Asociación de Amigos del Pisuega.
- EsSolidaridad, donación de productos de higiene para bebés.
- Convenio de colaboración con el Banco de Alimentos.
- Restauración forestal en las Arcas Reales.
- Colaboración con la Asociación Entrevecinos.
- Colaboración con Unicef en exposición “Historias a través del agua”.
- Iniciativas mediambientales, como el compromiso por el clima.

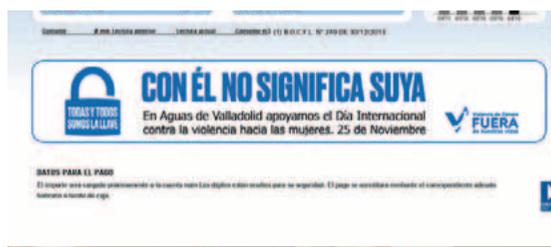
COMUNIDAD  
#POR EL CLIMA

## EDUCACIÓN

Involucrados en la difusión y promoción para todas las personas.



- Cultura y sostenibilidad en las Feria y Fiestas de San Lorenzo.
- Patrocinio de la Programación Infantil del Teatro Calderón ‘Encuentros TeVeo’.
- Talleres medioambientales para niños en la Cúpula del Milenio.
- Promoción y ayuda a la infancia y adolescencia de la ciudad.
- Organización y fomento de actividades en la Casa del Río.
- Programa “Aprendizaje a lo largo de la vida, apoyo e integración de formación integral de las personas adultas.
- Programaciones infantiles del “Desván del Calderón”, del grupo “Teloncillo”.
- Apoyo y difusión de actividades en centros educativos como los Huertos escolares
- “Cultivando Educación Ambiental”. Talleres medioambientales en el Museo de la Ciencia.
- Planetario para bebés en el Museo de la Ciencia de Valladolid.



# AGUAS DE VALLADOLID

Aguas de Valladolid se responsabiliza del ciclo integral del agua en la ciudad desde hace 20 años y del suministro en alta a las poblaciones del Alfoz, satisfaciendo las necesidades de más de 300.000 ciudadanos. Para ello gestiona dos plantas de potabilización (ETAP), una estación depuradora de aguas residuales (EDAR) y un laboratorio.

<b>20</b> años gestionando el ciclo integral del agua en Valladolid	Satisfacemos a más de <b>345.000</b> habitantes	<b>175</b> empleados	<b>152</b> Hombres <b>23</b> Mujeres
Dedicamos <b>1%</b> de la facturación de agua a contribuir con la comunidad	<b>28,7 Hm<sup>3</sup></b> de agua suministrada cada año	Más de <b>700.000 m<sup>3</sup></b> ahorrados por eficiencia de la red	
Más de <b>3.000</b> alumnos formados con el programa Aqualogía	Consumo medio persona y día de <b>170</b> litros	<b>48 Hm<sup>3</sup></b> de agua depurada al año	
	<b>670 km</b> de tuberías de red de distribución	<b>800 km</b> de red de alcantarillado	
<b>1.420</b> analíticas en EDAR con más de <b>17.250</b> parámetros analizados		<b>3.520</b> analíticas en ETAP con más de <b>16.820</b> parámetros analizados	

## CICLO DE AGUA

- Captación
- Potabilización
- Distribución
- Gestión de la demanda



- Alcantarillado
- Depuración
- Reutilización
- Retorno al medioambiente



### CONOCIMIENTO

- Gestión y transferencia de conocimiento
- Desarrollo de personas
- I+D+i



### SOLUCIONES

- Consultoría de negocio
- Tecnología de la información
- Cadena de suministro
- Procesos de gestión

Apuesta por  
el futuro.  
Cuida el agua.

22 Marzo  
#todoesagua



Aguas de Valladolid



Desde [AguasdeValladolid.com](http://AguasdeValladolid.com) te animamos a dar una segunda oportunidad al agua.



**Aguas de Valladolid**

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



@AguasValladolid



**+DS** Desarrollo  
Sostenible

